

## Nota informativa

# Los Centros Europeos del Consumidor participan en un proyecto común para mejorar la sostenibilidad de la red ECC-Net

Madrid. 25 de octubre de 2022. Con el Pacto Verde Europeo como telón de fondo, las instituciones de la Unión Europea trabajan para conseguir la neutralidad climática en 2050. Mientras, los consumidores se adaptan a nuevos hábitos como el reciclaje, que ayuda a reducir la basura y la huella medioambiental, o la reparación, con la que se puede conseguir reutilizar y alargar la vida de muchos productos. Por su parte, la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) asume el nuevo desafío ecológico con el compromiso de informar a los consumidores sobre cómo están afectando estos cambios a sus derechos y de asesorarles sobre cómo comprar de forma responsable. Pero antes, la red ECC-Net examina sus propias prácticas desde el punto de vista de la sostenibilidad poniendo en marcha un proyecto común para que la red sea más sostenible.

### Punto de partida

En 2021, los 29 Centros Europeos del Consumidor vieron la importancia de emprender un viaje hacia la sostenibilidad. Karen Ghysels, directora del Centro de Bélgica e impulsora de esta iniciativa, explica: “Es muy importante para la red ECC-Net involucrarse en la transición verde y avanzar hacia una economía sostenible. Cuando se trata de problemas de consumo, los Centros Europeos del Consumidor son uno de los primeros puntos de contacto para los consumidores. Sin embargo, todavía tenemos mucho que aprender sobre sostenibilidad. Por eso, decidimos que necesitábamos ser cautelosos en nuestro enfoque y optamos por analizar primero cuán sostenibles somos como red. Tomando como referencia el principio básico de “practica lo que predicas” y teniendo en cuenta que el blanqueo ecológico (Greenwashing) es una práctica sobre la que advertimos a los consumidores que deben estar atentos, no queríamos que la red terminara cayendo esta misma praxis”.

### Enfoque del proyecto

Para evaluar todos los esfuerzos realizados y crear una hoja de ruta inicial para cada una de las áreas definidas -basadas en los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) de las Naciones Unidas-, la red ECC-Net se asoció con Greenfish, empresa de consultoría especializada en transformación sostenible. Cada Centro Europeo nombró a uno o dos responsables encargados de proporcionar una descripción general de las iniciativas sostenibles desarrolladas en su Centro. Tras la recogida de estos datos, Greenfish procedió a analizar la información. Estas iniciativas comprendían los factores medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (factores ESG de sus siglas en inglés); relevantes para la red ECC-Net:

- **Factores medioambientales:**
  - [Hacia una economía Circular.](#)
  - [Uso responsable de la energía y de los servicios públicos.](#)
  - [Organización sostenible de eventos](#)
- **Factores sociales:**
  - [Prevención de la salud y seguridad de los empleados](#)
  - [Medidas de atención a la diversidad, igualdad e inclusión](#)
  - [El desarrollo personal como piedra angular](#)
- **Factores de Gobierno corporativo:**
  - [Transparencia](#)
  - [Liderazgo transfronterizo y objetivos comunes](#)
  - [Cero tolerancia a la discriminación](#)

### Resultados: Fortalezas

La evaluación inicial mostró que la red ECC-Net está bien posicionada en relación con los tres factores ESG. Especialmente alta es la puntuación relativa al buen gobierno corporativo que, además, resulta ser una de las áreas en las que es especialmente difícil introducir cambios dentro de una organización. Igualmente, la red ECC-Net obtuvo valoraciones altas en sostenibilidad en la gestión interna, métodos de trabajo transparentes y reducción de riesgos a través de auditorías e informes periódicos. Otras cifras de las que estamos orgullosos y queremos destacar:

- 21 Centros participan activamente en la reducción del uso de papel (medioambiental).
- 17 Centros utilizan materiales reciclables o lavables en las cocinas de las oficinas (medioambiental).
- 17 Centros ofrecen cursos sobre salud y seguridad, ergonomía en el lugar de trabajo, protección de datos personales, etc. (social).
- 15 Centros estimulan el uso del transporte público y la bicicleta a través de reembolsos (medioambiental).
- 14 Centros cuentan con una representación femenina especialmente alta (social).
- 3 Centros disponían de un "embajador ecológico" en la oficina cuando se puso en marcha este estudio (Gobierno corporativo).

### Resultados: Oportunidades

Se identificaron distintas oportunidades que podrían aprovecharse dentro de la estructura organizativa de la red, caracterizada por su ámbito internacional y por ser un tanto compleja. Como conclusión se determinó que la colaboración entre los Centros es clave. De esta forma, las iniciativas y conocimientos nacionales sobre sostenibilidad deben intercambiarse entre los Centros de la red ECC-Net con el fin de que todos los empleados entiendan el proceso y formen parte de él. Paralelamente, se apuntó que mejorar la comunicación también ayudará a definir las metas que deben alcanzarse y evitará tener demasiados objetivos diferentes al mismo tiempo.

Asimismo, se señaló que el hecho de que cada Centro Europeo desarrolle sus funciones en el seno de organizaciones nacionales de distinta índole, representa un reto a tener en cuenta. A modo de ejemplo, algunas de las corporaciones que "acogen" a Centros Europeos del Consumidor son Ministerios –como el Ministerio de Consumo en el caso de España-, otras son asociaciones de consumidores u organizaciones de asistencia jurídica. Por lo tanto, las medidas sostenibles adaptadas en cada Centro también están supeditadas a los esfuerzos y las políticas desarrolladas por la institución de la que dependen. De esta forma, si un Centro –por ejemplo- lleva a cabo acciones para reducir el uso de papel en la oficina, la actuación de la institución de la que dependen también debería ir en la misma línea, y viceversa. Teniendo en cuenta este escollo, es importante establecer una política común para toda la red ECC-Net, alineando las acciones de los Centros Europeos y logrando que todos estén al mismo nivel.

### Valoración

El modelo tridimensional permitió una visión matizada de algunos dilemas específicos de la red ECC-Net. En este sentido, la propulsora del proyecto, Karen Ghysels, ha señalado: "Lo que me llamó especialmente la atención durante esta primera exploración fue que la sostenibilidad va más allá que la mera conciencia ambiental. Abarca una gama más amplia de aspectos necesarios en las sociedades sostenibles. Por ejemplo: La red ECC-Net gestiona muchas consultas y reclamaciones relacionadas con los derechos de los pasajeros aéreos. Incluso nosotros mismos, a veces, también necesitamos viajar para reunirnos y trabajar juntos. A primera vista, esto parece incompatible con los objetivos medioambientales. Sin embargo, desde una perspectiva social, estas reuniones han contribuido al éxito de la red y a la colaboración entre los Centros."

Julie Bleeker, Project manager que trabaja para el proyecto de sostenibilidad de la red ECC-Net 2021, ofrece una perspectiva positiva para el futuro: "Al ser una gran organización de redes, ECC-Net se enfrenta tanto a desafíos a los que tendrá que hacer frente, como a ventajas que le ayudarán a conseguir el éxito. A largo plazo, la alineación de las políticas de cada oficina nacional, el intercambio de información sobre las mejores prácticas, junto con una sólida orientación estratégica, serán factores decisivos. Además, la red se caracteriza por una fuerte motivación interna y será capaz de alcanzar sus metas, sustentada en estos cimientos".

### Hoja de ruta para la sostenibilidad

Esta evaluación interna es solo el primer paso para que ECC-Net se convierta en una red más sostenible. Después de la identificación de iniciativas y del análisis inicial, los empleados realizaron un taller de concienciación y se presentaron los objetivos para los próximos años. Cabe señalar que, algunas de las ideas fueron tan bien recibidas que fueron adoptadas de inmediato. Otras, como la de contar con un "embajador ecológico" en cada oficina, se han adaptado de forma generalizada y, en 2022, todos los Centros Europeos cuentan con esta figura. Juntos, estos "embajadores" vigilarán la sostenibilidad de su oficina, intercambiarán iniciativas, trabajarán para aportar una visión sostenible a la red y asistirán a cursos con los que poder difundir los conocimientos más recientes sobre consumo sostenible en sus propias oficinas, la red y entre los consumidores.

Karen Ghysels: "Creo que el enfoque principal para nuestro futuro será incorporar una visión sostenible en nuestro trabajo diario y asegurarnos de que todos los empleados estén a bordo. Además, considero que debemos ser modestos en cuanto a los compromisos medioambientales que –como red- compartimos con los consumidores. Nosotros mismos también

estamos aprendiendo a ser cada día un poco más sostenibles. Sin lugar a dudas, queremos ayudar a difundir los mensajes del [Pacto Verde Europeo](#) (Green Deal) dentro del ámbito de nuestra competencia. En cualquier caso, la puesta en marcha de este proyecto ha demostrado que la red ECC-Net está comprometida con en este tema. Además, podemos aprender mucho los unos de los otros gracias a la diversidad cultural y de las distintas iniciativas puestas en marcha en cada uno de los países en los que vivimos. Realmente, esta iniciativa ha aportado una dimensión adicional a nuestro proyecto”.

Informe sobre factores medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG)

- **Factores medioambientales:**

Hacia una economía Circular.

*La mayoría de las oficinas de la red ECC-Net han implementado la separación, el reciclaje y la reducción de residuos (especialmente el papel). Además, las cocinas proporcionan los utensilios necesarios para hacer el almuerzo o llevar el almuerzo al trabajo, en lugar de comprar comida para llevar.*

Uso responsable de la energía y de los servicios públicos.

*Para ECC-Net el uso responsable de la energía y los servicios públicos incluye aspectos relacionados con los edificios de oficinas, por ejemplo, la calefacción, el aire acondicionado o el uso de bombillas de bajo consumo. Además, la utilización del transporte público juega un papel importante en la red. La posibilidad de ofrecer subvenciones y ayudas para el transporte público y bicicletas fomenta una forma más sostenible de desplazamiento.*

Organización sostenible de eventos.

*La red ECC-Net presta atención a la oferta de alimentos sostenibles, por ejemplo, a través de la disponibilidad de opciones de menú vegetariano y la contratación de lugares para eventos sostenibles. Asimismo, organiza eventos donde se debate sobre temas relacionados con la sostenibilidad.*

- **Factores sociales:**

Prevención de la salud y seguridad de los empleados.

*La red ECC-Net se preocupa por sus empleados y su salud, tanto como por los consumidores a los que atiende. Les ofrecen una gran oferta de servicios relacionados con la salud, incluidos revisiones preventivas, talleres formativos y puestos ergonómicos en el lugar de trabajo. ECC-Net también tiene como objetivo fortalecer su enfoque para el bienestar mental en los próximos años.*

Medidas de atención a la diversidad, igualdad e inclusión.

*ECC-Net valora mucho la diversidad, la igualdad y la inclusión. A nivel interno, la media de mujeres que trabajan en los Centros Europeos del Consumidor es muy elevada. A nivel externo, todos los consumidores que necesitan apoyo son tratados según sus necesidades individuales.*

El desarrollo personal como piedra angular.

*Para ofrecer un excelente servicio al cliente, los empleados deben actualizar sus conocimientos y se les anima a expandir sus horizontes.*

- **Factores de Gobierno corporativo:**

Transparencia

*La transparencia es clave en la red ECC-Net. De ahí que, a lo largo del año, todas las oficinas realicen informes y auditorías periódicas para garantizar estándares de alta calidad a todos los niveles. Además, el constante intercambio de información entre los miembros del equipo da como resultado una oferta única de atención al consumidor internacional.*

Liderazgo transfronterizo y objetivos comunes.

*La red ECC-Net dispone de herramientas que permiten el intercambio de conocimiento y procesos entre las oficinas de los Centros Europeos del Consumidor.*

Cero tolerancia a la discriminación.

*ECC-Net tiene una política de tolerancia cero para la discriminación.*



El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFAEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.