



**Centro Europeo
del Consumidor en ESPAÑA**
European Consumer Centre in SPAIN

El Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA



**Centro de Información y
Atención al Consumidor Europeo
en Reclamaciones Europeas Transfronterizas**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL DEL
CONSUMO

El Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA



El Centro Europeo para el Consumidor en España (CEC) es una oficina pública de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

A quién va dirigido nuestro servicio y cómo funcionamos

El Centro Europeo del Consumidor en España informa, asesora y asiste al consumidor europeo.

Los consumidores españoles de cualquier lugar de la geografía española que necesiten información, presentar una queja o una reclamación formal por un mal servicio o producto defectuoso adquirido o utilizado fuera de nuestras fronteras en cualquier estado de la Unión Europea pueden contactar con nosotros.

De igual manera, los consumidores y usuarios de cualquier país de la Unión Europea que precisen información, deseen presentar una queja o una reclamación acerca de un bien o un servicio adquirido o utilizado en cualquier punto del territorio español pueden dirigirse a nuestra oficina.

Los asesores de consumo de nuestro Centro:

- Informarán y asesorarán al consumidor acerca de sus derechos como consumidores europeos, así como acerca del modo más adecuado de llevar a buen término la solución de sus demandas.
- Contactarán con los proveedores y mediarán entre éstos y los consumidores o usuarios, prestándoles asistencia lingüística y jurídica hasta llegar a una solución satisfactoria.
- En caso de no llegar a una solución, asistirán a los consumidores a través de los sistemas de arbitraje que proceda, hasta la resolución del conflicto o su paso a la vía judicial.

Cómo contactar con nosotros

Directamente en el Centro de Europeo del Consumidor en España

Puede contactar directamente con nuestro Centro en España por teléfono, fax, correo electrónico o página web.

A través de la Oficinas Telemáticas

Para reforzar nuestra presencia y accesibilidad a los consumidores en diferentes puntos de España, el Centro Europeo del Consumidor ha instalado en lugares estratégicos de gran afluencia turística una red de terminales informáticas u Oficinas Telemáticas, que disponen de una pantalla táctil y que facilitan información de un modo no atendido presencialmente.

Desde las Oficinas Telemáticas el consumidor europeo puede rellenar el formulario de reclamación y enviarlo a la oficina del Centro Europeo del Consumidor en España, donde los asesores de consumo se encargarán de contactar con él y darle trámite.

En las Oficinas Telemáticas se puede acceder también a la información sobre los servicios prestados en el Centro Europeo del Consumidor en España a través de la página web del mismo, así como a los siguientes organismos, a

través de sus portales web: la Comisión Europea, la Red de Centros Europeos del Consumidor ECC-Net, el Ministerio de Sanidad y Consumo, el Instituto Nacional del Consumo, la Dirección General de Consumo de la Comunidad receptora de las Oficinas Telemáticas.



Por medio de otros organismos públicos españoles de consumo y turismo

Si está usted en España, sus consultas, quejas o reclamaciones transfronterizas nos serán remitidas a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs), los Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas y los Servicios de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional del Consumo (Ministerio de Sanidad y Consumo).

Por vía de otros Centros Europeos del Consumidor en Europa

Si se encuentra en cualquier otro país de la Unión Europea, contacte con el Centro Europeo del Consumidor en ese país, que tramitará su reclamación.

Centros Europeos del Consumidor en EUROPA



El Centro Europeo del Consumidor en España forma parte de una red europea ECC-Net de organismos similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados Miembros de la Unión Europea y creados a iniciativa de la Comisión Europea.

Los Centros Europeos del Consumidor garantizan al consumidor europeo la misma protección y calidad de información, asistencia y apoyo que en su propio Estado nacional, en el caso de que sus derechos como consumidor y usuario hayan sido conculcados en el ámbito de la Unión Europea.

La comunicación entre los centros de la red ECC-Net proporcionará al consumidor europeo información amplia y homogénea acerca de las dificultades transfronterizas que los consumidores europeos encuentran y permitirá averiguar la mejor manera de solucionarlas.

El consumidor y usuario europeo adquirirá conciencia de sus ventajas y garantías como ciudadano de la Unión, incrementará su confianza en sus productos y servicios y contribuirá a fomentar la calidad y la competitividad de la industria y la economía Europea.

Instituciones Tutelares

Los Centros Europeos se crean bajo el patrocinio de un Organismo de Consumo de ámbito estatal en cada Estado Miembro de la Unión Europea. En España, el órgano tutelar es el Instituto Nacional del Consumo.

Listado de los Centros Europeos del Consumidor en Europa

ALEMANIA

Oficina de KEHL
Rehlfusplatz 11. D-77694 Kehl
Tel.: +49/7851 991 48 0
Fax: +49/7851 991 48 11
E-mail: info@euroinfo-kehl.com
Web: www.euroinfo-kehl.com

Oficina de KIEL
Willestraße 4-6. D-24103 Kiel
Tel.: +49/431 971 93 50
Fax: +49/431 971 93 60
E-mail: info.kiel@evz.de
Web: www.evz.de

AUSTRIA

Mariahilfer Straße 81. 1060 Viena
Tel.: + 43/1 588 77 0
Fax: + 43/1 588 77 99 342
E-mail: info@europakonsument.at
Web: www.europakonsument.at

BÉLGICA

Hollandstraat 13 / Rue de Hollande 13
1060 Bruselas
Tel.: +32/2 542 33 89
Fax: +32/2 542 32 43
E-mail: info@eccbelgium.be
Web: www.eccbelgium.be

CHIPRE

6, Andreas Araouzos. 1421 Nicosia
Tel.: +357/22 867100
Fax: +357/22 375120
E-mail: ecccyprus@mcit.gov.cy
Web: www.ecccyprus.org

DINAMARCA

Amagerfaelledvej 56. DK-2300 Copenhagen S
Tel.: +45/32 66 90 00
Fax: +45/32 66 91 00
E-mail: info@forbrugereuropa.dk
Web: www.forbrugereuropa.dk

ESPAÑA

Príncipe de Vergara 54. 28006 Madrid
Tel.: +34/ 91 822 45 55
Fax: +34/ 91 822 45 62
E-mail: cec@consumo-inc.es
Web: <http://cec.consumo-inc.es>

ESLOVAQUIA

Mierová 19. 827 15 Bratislava
Tel.: +421/2 4854 1605
Fax: +421/2 4854 1627
E-mail: ecc@economy.gov.sk
Web: www.economy.gov.sk/ecc

ESLOVENIA

Frankopanska 5. 1000 Ljubljana
Tel.: +386/ 1 432 30 35
Fax: +386/ 1 433 33 71
E-mail: epc@epc.si
Web: www.epc.si

ESTONIA

Kiriku 4. 15071 Tallinn
Tel.: +372/6201 708
Fax: +372/6201 701
E-mail: consumer@consumer.ee
Web: www.consumer.ee

FINLANDIA

Haapaniemenkatu 4 A. Box 5
00531 Helsinki
Tel.: +358/9 7726 7816
Fax: +358/9 7726 7557
E-mail: ekk@kuluttajavirasto.fi
Web: www.ecc.fi

FRANCIA

Rehlfusplatz 11. D-77694 Kehl
Tel.: +49/78 51 991 48 0
Fax: +49/78 51 991 48 11
E-mail: info@euroinfo-kehl.com
Web: www.euroinfo-kehl.com

GRECIA

Plateia Kanigos. 10181 Atenas
Tel.: +30/210 3847253
Fax: +30/210 3847106
E-mail: infoeccgr@efpolis.gr
Web: www.eccefpolis.gr

HOLANDA

Catharijnesingel 55, 5ª planta
3511 GD Utrecht
P.O. Box 487. 3500 AL Utrecht
Tel.: +31/(0)33 469 9021
Fax: +31/(0)30 234 2727
E-mail: info@eccnl.eu
Web: www.eccnl.eu

HUNGRÍA

Logodi u. 22-24 1012 Budapest

Tel.: +36/1 473 0338

Fax: +36/1 331 7386

E-mail: info@efk.hu

Web: www.efk.hu

IRLANDA

13a Upper O'Connell Street. Dublín 1

Tel.: +353/1 809 06 00

Fax: +353/1 809 06 01

E-mail: info@eccdublin.ie

Web: www.eccdublin.ie

ISLANDIA

Siðumúli 13, postbox 8160. 128 Reykjavík

Tel.: +354/ 545 1200

Fax: +354/ 545 1212

E-mail: ena@ena.is

Web: www.ena.is

ITALIA

Via G.M. Lancisi 31. 00161 Roma

Tel.: +39/06 442 38 090

Fax: +39/06 442 90 734

E-mail: info@ecc-net.it

Web: www.ecc-net.it

LETONIA

Kr. Valdemara Street 157-228. 1013 Riga

Tel.: +371/738 8625

Fax: +371/738 8625

E-mail: info@ecclatvia.lv

Web: www.ecclatvia.lv

LITUANIA

J. Basanavičiaus 20-11. 03224 Vilnius

Tel.: +370/5/2650368

Fax: +370/5/2623123

E-mail: info@ecc.lt

Web: www.ecc.lt

LUXEMBURGO

55 Rue des Bruyères. L-1274 Howald

Tel.: +352 26 84 641

Fax: +352 26 84 57 61

E-mail: info@cecluxembourg.lu

Web: www.cecluxembourg.lu

MALTA

47A, South Street. VLT 1101 Valletta

Tel.: +356/ 21 221901

Fax: +356/ 21 221901

E-mail: ecc.malta@gov.mt

Web: www.eccnetmalta.gov.mt

NORUEGA

P.O.Box 4594 Nydalen. 0404 Oslo

Tel.: +47 23 400 500

Fax: +47 23 400 501

E-mail: post@forbrukereuropa.no

Web: www.forbrukereuropa.no

POLONIA

Plac Powstanców Warszawy 1
00 950 Varsovia

Tel.: +48/022 5560118

Fax: +48/022 5560359

E-mail: info@konsument.gov.pl

Web: <http://konsument.gov.pl/>

PORTUGAL

Praça Duque de Saldanha, 31-1°
1069-013 Lisboa

Tel.: +351/21 356 47 50

Fax: +351/21 356 47 12

E-mail: euroconsumo@ic.pt

Web: www.consumidor.pt/cec

REINO UNIDO

1 Sylvan Court, Sylvan Way,
Southfields Business Park
Basildon (Essex) SS15 6TH

Tel.: +44/(0) 8456 04 05 03

Fax: +44/(0) 8456 08 96 00

E-mail: ecc@tsi.org.uk

Web: www.ukecc.net

REPÚBLICA CHECA

Na Františku 32.110 15 Praga 1

Tel.: +420/22406 2672

Fax: +420/22406 2314

E-mail: esc@mpo.cz

Web: www.mpo.cz

SUECIA

Lagergrens Gata 8. Box 48. 65102 Karlstad

Tel.: +46/54-19 41 50

Fax: +46/54-19 41 95

E-mail: info@konsumenteuropa.se

Web: www.konsumenteuropa.se

<http://cec.consumo-inc.es>
tel.: +34 91 822 45 55
fax. +34 91 822 45 62
email: cec@consumo-inc.es



**Centro Europeo
del Consumidor en ESPAÑA**
European Consumer Centre in SPAIN

**Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid**