



Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA

European Consumer Centre in SPAIN

Centro Europeo del Consumidor (CEC) Ayuda y asesoramiento en asuntos transfronterizos

- ¿Problemas para comprar en Europa? ¿Quién puede ayudarle?
- ¿Qué debe hacer si tiene problemas con sus compras por internet en la UE?
- ¿Tiene problemas para cambiar un producto defectuoso adquirido en otro país europeo?
- ¿Se ha cancelado su vuelo? ¿Se ha retrasado su vuelo de larga distancia? ¿Le han denegado el embarque? ¿Han perdido o dañado su equipaje?
- ¿Qué debe hacer sus vacaciones no han transcurrido como esperaba?



Buenas razones para ponerse en contacto con el CEC

1. ¡El servicio es gratuito!
2. Tiene sede en todos los países de la UE, Noruega e Islandia.
3. Está cofinanciada por la Comisión Europea y los gobiernos nacionales.
4. Le ofrece asesoramiento antes de adquirir productos o servicios que le ayudarán a ahorrar dinero y evitar problemas.
5. Le ofrece asesoramiento sobre sus derechos a la hora de comprar en Europa.
6. Le ofrece asistencia poniéndose en contacto con el comerciante extranjero si tiene problemas a la hora de resolver una queja.



El CEC puede ayudarle si:

- ◆ Reside en un país de la UE, Noruega o Islandia.
 - ◆ Compra (o tiene pensado comprar) bienes o servicios de un comerciante de otro país de la UE, Noruega o Islandia.
 - ◆ Tiene problemas con su compra.
- Si ha presentado una queja ante el comerciante sin éxito.

El CEC no puede:

- ◇ Intervenir si el comerciante tiene su base en su país o fuera de la UE.
- ◇ Representarle ante un tribunal.
- ◇ Sancionar empresas.



Algunos casos prácticos

Productos adquiridos por internet no entregados:

Un consumidor español adquiere entradas para un concierto en Roma en una página web noruega pero nunca llega a recibirlas. Los consumidores se ponen en contacto con el CEC en Madrid, que deriva el caso al CEC Noruega. Tras la intervención de los dos centros europeos, se devuelve el dinero a los consumidores.

Compensación por pérdida de equipaje:

El bolso de un consumidor español se pierde mientras viaja con una aerolínea irlandesa. El consumidor rellena el formulario para equipajes perdidos en el aeropuerto y comunica el problema por escrito directamente al departamento de equipajes de la aerolínea. Esta ni responde ni ofrece ningún tipo de asistencia. Después de la intervención del CEC Irlanda y CEC España, la aerolínea accede a abonar 400€ de indemnización al cliente.



Para mayor información sobre sus derechos como consumidor en la Unión Europea, contáctenos:

Centro Europeo del Consumidor en Madrid

Príncipe de Vergara 54

28006 Madrid

<http://cec.consumo-inc.es>

tel.: +34 91 822 45 55

fax: +34 91 822 45 62

email: cec@consumo-inc.es

