



# 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](mailto:cec@consumo-inc.es)

