



Tus derechos como consumidor

no se detienen en las fronteras

Red ECC-Net: consejos de viaje y guía de
compras para los consumidores europeos





Tienes

derecho...

1 ... cuando compres en una tienda de otro país de la UE¹, a:

- Que la mercancía recibida no sea defectuosa.
- Que las cláusulas contractuales sean justas.

2 ... cuando compres en línea, a:

- Recibir puntualmente la mercancía.
- Cambiar de opinión y recuperar el dinero en un plazo de 14 días tras la recepción.

3 ... cuando viajes, a:

- Que los vuelos no se retrasen indebidamente.
- Que el equipaje llegue en perfectas condiciones.
- Que los paquetes turísticos cumplan con lo prometido.

4 ... cuando adquieras un apartamento en régimen de tiempo compartido, a:

- Material promocional en tu idioma.
- Un período de reflexión, para que puedas replantearte tu decisión.

5 ... cuando adquieras un servicio de, o en otro país, a:

- Recibir exactamente el mismo tratamiento que los residentes locales.

Para ampliar información sobre estos y otros muchos derechos, visita: <http://ec.europa.eu/consumers/ecc/>

¹ E Islandia y Noruega.



¿Alguna pregunta?

¿No es arriesgado comprar algo en otro país?

- La mayoría de los comerciantes son honrados y actúan de buena fe.
- La mayoría de los comerciantes cumplen con sus obligaciones sin necesidad de exigírselo.

¿Para qué se necesita entonces la red ECC-Net?

- Para proporcionarte información.
- Para explicarte la mejor manera de defender tus derechos si algo sale mal.
- Para solucionar contigo y con otros miembros de la red cualquier problema que pueda surgir.

¿Cuánto cuesta?

- Es un servicio gratuito subvencionado por la Unión Europea y tu país.
- Te proporciona un servicio individualizado e independiente prestado por expertos jurídicos en un idioma que entiendas.

¿Qué necesito saber?

- Existe una oficina ECC-Net en cada uno de los 28 Estados miembros, así como en Islandia y Noruega. Y se encuentran a tan solo un clic de distancia en la web.
- La red ECC-Net no puede ayudarte si el litigio es con un comerciante de tu propio país.

Súmate a sus cientos de miles de usuarios, y visita ahora la página ec.europa.eu/consumers/ecc.



ECC-Net

es la respuesta

*Christopher, Aisha, Karim, Laura y Lee encontraron las respuestas y el apoyo que necesitaban para defender sus derechos contactando con su **oficina ECC-Net** local.*

Christopher *pidió una bicicleta a otro país y nunca llegó a recibirla. ¿Quién le ayudó a recuperar su dinero?*

Aisha *llegó a su hotel dos días más tarde, por culpa de un retraso en su vuelo. ¿Quién le ayudó a calcular la cantidad que podía reclamar?*

Karim *compró una maquinilla de afeitar cuando estaba de vacaciones, y al llegar a casa se estropeó. ¿Quién le dijo que la garantía tenía validez en toda Europa?*

Laura *viajó a Roma, pero la línea aérea perdió su equipaje. ¿Quién le asesoró sobre la indemnización que podía exigir?*

Lee *se inscribió en una agencia de contactos pensando que se trataba de un período de pruebas gratuito, pero se dio cuenta de que le habían engañado para que se subscribiera. ¿Quién le asesoró sobre sus derechos?*

Llévate la red ECC-Net cuando salgas de viaje



ECC ALEMANIA

Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
+49 7851 991 480
info@cec-zev.eu
www.eu-verbraucher.de

ECC AUSTRIA

Mariahilfer Strasse 81
A-1060 Viena
+43 1 588 77 0
info@europakonsument.at
www.europakonsument.at

ECC BÉLGICA

Hollandstraat 13
1060 Bruselas
+32 2 542 33 46
info@ecc-belgium.be
www.eccbelgium.be

ECC BULGARIA

14 Bacho Kiro Str,
Sofia, PC 1000
+359 2 986 76 72
info@ecc.bg
www.ecc.bg

ECC CHIPRE

6, A. Araouzou
1421 Nicosia
+357 2 286 7167
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

ECC CROACIA

Ulica grada Vukovara 78
10000 Zagreb
+385 1 610 9744
ecc-croatia@mingo.hr
www.ecc-croatia.hr/

ECC DINAMARCA

Carl Jacobsens Vej 35
DK-2500 Valby
+45 4171 5000
info@forbrugereuropa.dk
www.forbrugereuropa.dk

ECC ESLOVAQUIA

Mierová 19
SK-827 15 Bratislava 212
+421 2 4854 2019
info@esc-sr.sk
www.esc-sr.sk

ECC ESLOVENIA

Kotnikova 5 - 1000 Liubliana
+386 1 400 3729
epc.mgrt@gov.si
www.epc.si/en/

ECC ESPAÑA

C/ Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
+34 91 822 45 55
cec@consumo-inc.es
www.cec.consumo-inc.es

ECC ESTONIA

Rahukohtu 2
10130 Tallin
+372 6201 708
consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

ECC FINLANDIA

Siltasaarenkatu 12 A, 8th floor
P.O. Box 5 FIN-00531 Helsinki
+358 29 505 3005
ekk@kkv.fi
www.ecc.fi/

ECC FRANCIA

Bahnhofsplatz 3
D-77694 Kehl, Alemania
+49 7851 991 480
info@cec-zev.eu
www.europe-consommateurs.eu

ECC GRECIA

144 Alexandras Av.,
PC: 114 71 Atenas
+30 210 646 0862,
+30 210 646 0814,
+30 210 646 0612,
+30 210 646 0734
ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr/
index_ecc_en.html

ECC HUNGRÍA

József körút 6.
Budapest H-1088
+36-1-459-48-32
info@magyarefk.hu
www.magyarefk.hu

ECC IRLANDA

1 Green Street
Dublín 7
+353 1 8797 620
info@eccireland.ie
www.eccireland.ie

ECC ISLANDIA

Hverfisgata 105
101 Reikiavik
+354 545 1200
ena@ena.is
www.ena.is

ECC ITALIA

Viale Degli Ammiragli, 91
00136 Roma
+39 06 44238090
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-net.it

ECC ITALIA – Oficina Bolzano

Via Brennero 3 (II piano)
I-39100 Bolzano
+39 0471 980939
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

ECC LETONIA

Brivibas Street 55 - 207
Riga, LV-1010
+371 6738 8625
info@ecclatvia.lv
www.ecclatvia.lv

ECC LITUANIA

Odminių g. 12 - LT-01122 Vilna
+3705 2650 368
info@ecc.lt
www.ecc.lt

ECC LUXEMBURGO

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxemburgo
+352 26 84 64 -1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

ECC MALTA

47A, South Street La Valeta VLT 1101
+356 21 221901
ecc.malta@mcaa.org.mt
www.eccnetmalta.gov.mt/home?l=1

ECC NORUEGA

P.O.Box 463 - N-0105 Oslo
+47 23 400 500
post@forbrukereuropa.no
www.forbrukereuropa.no/en/

ECC PAÍSES BAJOS

Postbus 487 - 3500 AL Utrecht
+31 30 232 6440
info@eccnederland.nl
www.eccnederland.nl

ECC POLONIA

Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Varsovia
+48 22 55 60 118
info@konsument.gov.pl
www.konsument.gov.pl

ECC PORTUGAL

Praça Duque de Saldanha, 31-1^o
1069-013 Lisboa
+351 21 356 47 50
euroconsumo@dg.consumidor.pt
www.cec.consumidor.pt

ECC REINO UNIDO

1 Sylvan Court, Sylvan Way
Southfields Business Park
Basildon, Essex S515 6TH
+44 8456 040 503
ecc@tsi.org.uk
www.ukecc.net

ECC REPÚBLICA CHECA

Štěpánská 15
120 00 Praga 2
+420 296 366 155
esc@coi.cz
www.evropskyspotřebitel.cz

ECC RUMANÍA

Str. Maior Aviator Ștefan
Sănătescu nr. 44,
floor 1, ap. 2, Sector 1
Bucarest, RO-011478
+30 21 315 7149
office@eccromania.ro
www.eccromania.ro

ECC SUECIA

Tage Erlandergatan 8A
652 20 Karlstad
+46 54 19 41 50
info@konsumenteuropa.se
www.konsumenteuropa.se

