




# 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 UE<sup>1</sup>, 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/>

<sup>1</sup> 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](http://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, 8<sup>th</sup> 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, 31-1º  
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 SS15 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

