

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



Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid

[estilográfico]

Liste Europäischer Verbraucherzentren in Europa

BELGIEN

Hollandstraat 13 / rue de Hollande 13
1060 Brussels
Tel.: +32/2 542 33 89
Fax: +32/2 517 17 99
E-mail: info@eccbelgium.be
Web: www.cec-ecc.be - www.evz.be

DÄNEMARK

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

DEUTSCHLAND

Geschäftsstelle in 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

Geschäftsstelle in DÜSSELDORF
Mintropstraße 27a. D-40215 Düsseldorf
Tel.: +49/211 3809 115
Fax: +49/211 3809 216
E-mail: info@evz-duesseldorf.de
Web: www.evz.de

Geschäftsstelle in 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

ESTLAND

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

FINNLAND

Haapaniemenkatu 4 A. Box 5
00531 Helsinki
Tel.: +358/9 7726 7826

Fax: +358/9 7726 7557
E-mail: ekk@kuluttajavirasto.fi
Web: www.kuluttajavirasto.fi/ecc

FRANKREICH

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

GRIECHENLAND

Plateia Kanigos. 101 81 Athens
Tel.: +30/210 3847253
Fax: +30/210 3847106
E-mail: eurocons1_eccgr@efpolis.gr
Web: www.eccefpolis.gr

IRLAND

13a Upper O'Connell Street. Dublin 1
Tel.: +353/1 809 06 00
Fax: +353/1 809 06 01
E-mail: info@eccdublin.ie
Web: www.eccdublin.ie

ISLAND

Siðumúli 13, postbox 8160. 128 Reykjavík
Tel.: +354/ 545 1200
Fax: +354/ 545 1212
E-mail: ns@ns.is
Web: www.ena.is

ITALIEN

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

LETTLAND

Kr. Valdemara Street, 157-228. 1013 Riga
Tel.: +371 738 86 25
Fax: +371 738 86 25
E-mail: info@ecclatvia.lv
Web: www.ecclatvia.lv

LITAUEN

J. Basanavicius 20-11. 03224 Vilnius
Tel.: +370/5/2650368
Fax: +370/5/2623123
E-mail: info@ecc.lt
Web: www.ecc.lt

LUXEMBURG

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

3A Old Mint Street. Valletta
Tel.: +356 2124 6816
Fax: +356 2124 6816
E-mail: ecc.malta@gov.mt
Web: www.mcmp.gov.mt

NIEDERLANDE

Bordewijklaan 46. 2591 XR The Hague
Tel.: +31/(0)70 315 63 33
Fax: +31/(0)70 315 63 39
E-mail: info@consumenteninformatiepunt.nl
Web: www.consumenteninformatiepunt.nl

NORWEGEN

P.O.Box 4594 Nydalen. 0404 Oslo
Tel.: +47 23 400 500
Fax: +47 23 400 5013
E-mail: post@forbrukereuropa.no
Web: www.forbrukereuropa.no

ÖSTERREICH

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

POLEN

Plac Powstanców Warszawy 1
00 950 Warsaw
Tel.: +48/022 5560114
E-mail: info@konsument.gov.pl
Web: www.konsument.gov.pl

PORTUGAL

Praça Duque de Saldanha, 31-1º
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

SCHWEDEN

Rosenlundsgatan 9. 118 87 Stockholm
Tel.: +46/8 429 07 82
Fax: +46/8 429 07 89
E-mail: info@konsumenteuropa.se
Web: www.konsumenteuropa.se

SPANIEN

Geschäftsstelle in MADRID
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>

Geschäftsstelle in BARCELONA
Gran Vía de Carles III, 105, letra B
08028, Barcelona
Tel.: + 34/ 93 556 60 10
Fax: + 34/ 93 411 06 78
E-mail: cec@consumcat.net
Web: <http://cec.consumo-inc.es>

Geschäftsstelle in VITORIA
Donostia-San Sebastian, 1.
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel.: + 34/ 945 019 948
Fax: + 34/ 945 019 947
E-mail: cec@ej-gv.es
Web: <http://cec.consumo-inc.es>

VEREINIGTES KÖNIGREICH

PO Box 3308. Wolverhampton, WV10 9ZS
Fax: +44/(0)1902 710068
E-mail: euroconsumer@citizensadvice.org.uk
Web: www.euroconsumer.org.uk

TSCHECHIEN

Na Frantisku 32. 110 15 Prague 1
Tel.: +420/22406 2672
Fax: +420/22406 2314
E-mail: esc@mpo.cz
Web: www.mpo.cz

ZYPERN

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



Europäisches Verbraucherzentrum in SPANIEN



Zentrum für Information und Betreuung
Europäischer Verbraucher bei
grenzüberschreitenden Reklamationen in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum in SPANIEN



Das Europäische Verbraucherzentrum in Spanien ist eine öffentliche Einrichtung, welche Verbraucher aller Mitgliedsstaaten der Europäischen Union in Zusammenhang mit dem Erwerb eines Vermögensgutes bzw. der Benutzung einer Dienstleistung in einem anderen als seinem eigenen Land informiert und betreut.

An wen unsere Dienstleistungen gerichtet sind und wie wir funktionieren

Das Europäische Zentrum für Verbraucherschutz in Spanien informiert, berät und betreut den europäischen Verbraucher.

Spanische Verbraucher aus allen Gegenden der spanischen Geographie, die Information benötigen oder auf Grund einer unzureichenden Leistung bzw. schadhafter Artikel, die ausserhalb unserer Grenzen in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union benutzt oder erworben wurden, eine Beschwerde oder formelle Reklamation erheben möchten, können sich mit uns in Verbindung setzen.

Auch die Verbraucher und Benutzer aus anderen Ländern der Europäischen Union, die Auskunft wünschen oder in Zusammenhang mit einer unzureichenden Dienstleistung bzw. schadhafter Artikel, die innerhalb unserer Grenzen benutzt oder erworben wurden, eine Beschwerde oder Reklamation einreichen wollen, können sich an unsere Geschäftsstelle wenden.

Die Verbrauchsberater unseres Zentrums:

- informieren und beraten den Verbraucher hinsichtlich seiner Rechte als Verbraucher eines europäischen Mitgliedsstaates sowie über die zur Lösung seiner Probleme geeignetste Vorgehensweise;
- setzen sich mit den Lieferanten in Verbindung und vermitteln zwischen diesen und den Verbrauchern bzw. Benutzern, welchen sie bis zur zufriedenstellenden Lösung ausserdem sprachliche sowie rechtliche Unterstützung bieten.
- Sollte es zu keiner Einigung kommen, betreuen sie den Verbraucher über im Einzelfall gebotene Schiedsspruchsysteme, bis das Problem gelöst ist oder ein Gerichtsverfahren eingeleitet wird.

Wie man sich mit uns in Verbindung setzen kann

Unmittelbar im Europäischen Zentrum für Verbraucherschutz in Spanien

Sie können sich unmittelbar per Telefon, Fax, E-Mail oder die Web-Seite an unser Zentrum in Spanien wenden.

Über Telematik-Service

Um unsere Präsenz und Zugänglichkeit für die Verbraucher in verschiedenen Gegenden Spaniens zu verstärken, hat das Europäische Zentrum für Verbraucherschutz in Spanien an strategischen, von zahlreichen Touristen besuchten Punkten ein Netz informatischer Terminals bzw. Telematik-Services mit Touch-Screens eingerichtet, die –ohne Personaleinsatz– Information zur Verfügung stellen.

Vom Telematik-Service aus kann der europäische Verbraucher Reklamationsformulare ausfüllen und an das Europäische Zentrum für Verbraucherschutz in Spanien senden. Die Verbrauchsberater setzen sich dann mit dem Verbraucher in Verbindung und leiten die Bearbeitung der Reklamation ein.

Von den Telematik-Services aus hat der Verbraucher über die Web-Seite auch Zugriff auf Information über die vom Europäischen Zentrum für Verbraucherschutz in Spanien

gebotenen Dienstleistungen sowie auf die Web-Seiten folgender Einrichtungen: Europäische Kommission, Netz Europäischer Zentren für Verbraucherschutz ECC-Net, Ministerium für Gesundheitswesen und Verbrauch, Nationales Institut für Verbrauch, Verbraucherausschuss der Gemeinschaft, in der sich der Telematik-Service befindet.



Über andere öffentliche spanische Einrichtungen für Verbrauch und Tourismus

Wenn Sie sich in Spanien aufhalten, erhalten wir Ihre grenzüberschreitenden Anfragen, Beschwerden oder Reklamationen über die Verbraucherberatungsstellen (OMICS) und Fremdenverkehrsämter der Gemeinden sowie über die Verbraucherberatungsstellen und Fremdenverkehrsämter der Autonomen Gemeinschaften und über das Nationale Institut für Verbraucherschutz des Ministeriums für Gesundheitswesen und Verbrauch.

Über andere Europäische Zentren für Verbraucherschutz in Europa

Befinden Sie sich in einem anderen Land der Europäischen Union, können Sie sich mit dem Europäischen Zentrum für Verbraucherschutz des jeweiligen Landes in Verbindung setzen, das die Bearbeitung Ihrer Reklamation übernimmt.

Europäische Verbraucherzentren in EUROPA



Das Europäische Zentrum für Verbraucherschutz in Spanien ist Mitglied des europäischen Netzes ECC-Net, anderer Einrichtungen mit gleichen Funktionen, Zuständigkeiten und Zielen, die ihren Sitz in den einzelnen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union haben und auf Initiative der Europäischen Kommission gegründet wurden.

Die Europäischen Zentren für Verbraucherschutz gewährleisten dem europäischen Verbraucher, für den Fall einer Verletzung seiner Rechte als Verbraucher und Benutzer im Bereich der Europäischen Union, denselben Schutz und dieselbe Qualität an Information, Betreuung und Unterstützung, die er im eigenen Land geniesst.

Infolge der Kommunikation der Zentren des Netzes ECC-Net untereinander erhält der europäische Verbraucher umfassende, einheitliche Information über die grenzüberschreitenden Schwierigkeiten, auf die der europäische Verbraucher stossen kann, womit es ihm möglich ist, eine geeignete Lösung zu finden.

Der europäische Verbraucher und Benutzer wird sich auf diese Weise seiner Vorteile und Garantien als Bürger der Europäischen Union bewusst, setzt mehr Vertrauen in die Produkte und Dienstleistungen der Mitgliedsstaaten und trägt somit zur Förderung der Qualität und Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Industrie und Wirtschaft bei.

Schirmherrschaften

Die Europäischen Zentren werden in den einzelnen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union unter der Schirmherrschaft einer staatlichen Anstalt für Verbraucherschutz gegründet, bei der es sich in Spanien um das Nationale Institut für Verbraucherschutz handelt.