



Si necessiteu els nostres serveis d'assessorament, mediació o assistència, podeu contactar amb nosaltres trucant al telèfon 935 566 044, o enviant la vostra consulta/reclamació a:

**Agència Catalana del Consum
Centre Europeu del Consumidor**
Gran Via de Carles III 105, B
08028 Barcelona
cec@consumcat.net
Fax: 934 110 678

Centre Europeu del Consumidor de Barcelona



A qui ens podem dirigir si tenim un problema amb un producte que hem comprat en un altre país de la Unió Europea?

Qui ens pot informar dels nostres drets com a consumidors europeus?

Si volem presentar una queixa contra una companyia o si tenim un conflicte amb un comerciant d'un altre país, qui ens pot assessorar i ajudar a solucionar el nostre cas?

L'objectiu de la Xarxa de Centres Europeus del Consumidor és ajudar-nos amb aquest tipus de problemes i en d'altres que puguem tenir, relacionats amb les nostres activitats com a consumidors a Europa, a més de proporcionar-nos confiança a l'hora de comprar en un altre país de la mateixa manera que ho fem a casa. Molts consumidors: una sola Europa!

Actualment hi ha Centres Europeus del Consumidor a 23 països europeus, i n'hi ha 4 més que esperen obrir el 2006.

Centre Europeu del Consumidor de Barcelona

L'oficina del Centre Europeu del Consumidor a Barcelona:

A l'Agència Catalana del Consum hi ha la seu de Barcelona del Centre Europeu del Consumidor, que col·labora amb la xarxa anomenada ECC-Net. Aquesta xarxa creada i cofinançada per la Comissió Europea, té la finalitat de contribuir a la millor difusió de les polítiques comunitàries en matèria de consum.

L'oficina del CEC de Barcelona desenvolupa tres funcions principals: **assessorar, mediar, divulgar.**

- Assessorar els consumidors per tal que puguin aprofitar millor les possibilitats que ofereix el Mercat Interior europeu. Aquesta activitat inclou la informació sobre:

- legislació aplicable en un cas concret, tant en l'àmbit nacional com europeu. Les consultes ateses des del CEC es remeten a la Comissió, qui obté així informació de primera mà sobre la realitat del mercat i dels principals dubtes plantejats pels consumidors.
- estudis comparatius de preus de diferents productes, informes sobre serveis i pràctiques comercials pel que fa als diferents estats membres realitzats pels diversos Centres Europeus del Consumidor.

- Intervenir com a mediadora en les reclamacions transfrontereres en dues direccions:

- quan es tracta d'un consumidor nacional que vol reclamar contra un establiment o empresa situat en un altre estat de la UE.
- quan es tracta d'un consumidor d'un altre estat que vol reclamar davant d'un establiment del nostre estat.

- Divulgació de la política comunitària en matèria de consum a través de les nostres publicacions.

El CEC de Barcelona coopera i es coordina amb altres xarxes europees com la Xarxa Fin-net (Financial network) per al tractament de les consultes i reclamacions transfrontereres en matèria de serveis financers.