

## CENTRE EUROPEU DEL CONSUMIDOR

El Centre Europeu del Consumidor a Espanya és una oficina pública d'atenció al consumidor de qualsevol estat membre de la Unió Europea que necessiti informació o assistència per adquirir un bé o utilitzar un servei en un país diferent al propi.

El Centre Europeu del Consumidor a Espanya el pot ajudar si:

- És ciutadà d'un estat comunitari i ha adquirit un bé o contractat un servei a qualsevol part del territori espanyol.
- És ciutadà espanyol i ha adquirit un bé o contractat un servei a un estat comunitari que no sigui Espanya.

El Centre Europeu del Consumidor a Espanya ( CEC Espanya) s'encarregarà d'avaluar si els seus drets com a consumidor han estat vulnerats oferint-li informació, assessorament legal i assistència de forma personalitzada, tractant d'arribar a un acord amistós entre consumidor i empresa. No obstant això, els Centres Europeus del Consumidor no podran obligar als comerciants a actuar, ni intervenir com a representant legal.

Si resideix a Espanya i desitja reclamar contra una empresa d'un Estat membre de la UE, Noruega o Islàndia que no tingui seu social a Espanya, pot presentar la seva reclamació presentant el formulari de reclamacions que trobarà al lloc web del Centre Europeu del Consumidor, i adjuntant la documentació justificativa relacionada amb el seu problema (reclamació efectuada per escrit a l'empresa, comprovant de compra o reserva, justificant de pagament, correspondència entre consumidor i empresa, dades bancàries, etc).

Abans d'enviar-la, asseuri's que ha reclamat prèviament a l'empresa per escrit i que la compra l'ha realitzat com a consumidor, no com a empresa. En cas contrari, el CEC no podrà tramitar la seva reclamació.

Podeu contactar amb el **Centre Europeu del Consumidor** a Espanya:

Príncep de Vergara, 54  
28006 Madrid  
Tel. +34 918 22 45 55  
[cec@mscbs.es](mailto:cec@mscbs.es)  
[www.cec.consumo.gob.es](http://www.cec.consumo.gob.es)