

The European Consumer Centre belongs to the European Consumer Centre Network-ECC Net, founded by the European Commission in 23 Member States in collaboration with National Governments. It's aimed at informing consumers on their rights and assisting them in their cross-border consumer queries; promoting and supporting out of court dispute resolution more quickly and at low cost, than the Court claim procedures.

THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE ACTIVITIES ARE:

INFORMATION: providing information on the consumer protection law, namely on EU directives and the whole *acquis communautaire*, on its application at national level and on cross-border consumption within the EU; answering all consumers' inquiries. One of the main Centre's objectives is to make consumer completely aware of his rights and duties so as to buy without problem in the Internal Market.

The European Consumer Centre helps you to know your rights and to make them respected.

ASSISTANCE IN CASE OF COMPLAINT: giving advice and assistance to consumers, evaluating their requests on juridical basis, lodging their complaints; informing them on the various resolution possibilities. It acts together with the ECC of the country concerned, as intermediary between the consumer and the company, so as to simplify the communication of the consumer's demands and their acceptance by the trader. The Centre provides support to the consumer by means of linguistic, technical - legal advice and mediation with the company, also providing qualified expertise. The Centre prepares the file, evaluates the case and follows their development on behalf of consumers.

The European Consumer Centre dialogues with the company, explains your reasons so that your claim is satisfied.

ASSISTANCE IN CASE OF DISPUTE: helping the consumer, whenever necessary, to access to an out-of-court scheme and monitoring the dispute. ADR settlement can solve most of disputes between consumers and companies at low-cost and quickly. European Consumer Centre promotes the access to this important cross-border instrument.

The European Consumers Centre helps you in your cross-border dispute thanks to an out-of-court resolution through the appropriate ADR.

ADR DEVELOPMENT. The Alternative Dispute Resolution is not well known and used yet, but offers great advantages to consumers. A task of the European Consumer Centre is to spread out detailed information on the national out of court bodies, on the way they work, on the conciliation or arbitration procedures, making the cooperation with these subjects easier. One of the Centre's priorities is an intensive awareness activity among citizens and companies on ADR advantages.

The European Consumer Centre supports the recourse to the ADR within Europe.

MONITORING AND CO-OPERATION WITHIN THE ECC-NET. ECC-Net constantly monitors and studies the European consumer emerging problems by statistics and in-depth analysis. Activities such as data collection and information gathering, case recording etc., support the prevention, the political planning, the legislative and repressive intervention from the European and National bodies. Thus an effective collaboration within the Net strengthens actions defending

The European Consumer Centre works in close co-operation with the EU Commission, the national consumer protection institutions, the other ECC-Net Centres, to improve consumer protection all over the Internal Market.

THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES IN ITALY

Rome Head Office

Via Lancisi, n. 31/a - 00161 Rome
Tel. (+39) 06 44290734 (+39) 06 44238090
Fax (+39) 06 44118348
E-mail: info@ecc-net.it
Working Hours: from Monday to Friday: 9.00 am - 5.00 pm
Every 1st and 3rd Saturday: 9.00 - 12.00 am

Bolzano cross-border branch office

Via Brennero, n.3 - 39100 Bolzano
Tel. (+39) 0471 980939
Fax (+39) 0471 980239
E-mail: bolzano@ecc-net.it
Working Hours: from Monday to Friday: 8.00 am - 4.00 pm
Every 2nd and 4th Saturday: 9.00 - 12.00 am

Other branch offices

Via Parma, n. 36 - 15100 Alessandria E-mail: alessandria@ecc-net.it	Via Ricasoli, n. 28 - 50122 Firenze E-mail: Firenze@ecc-net.it
Via Milazzo, n. 16 - 40121 Bologna E-mail: bologna@ecc-net.it	Via Tadino n. 18 - 20124 Milano E-mail: milano@ecc-net.it



www.ecc-netitalia.it

Problemi di consumo transfrontaliero?

Il Centro Europeo Consumatori ti informa e ti assiste



Il Centro Europeo Consumatori fa parte della rete denominata European Consumer Centres Network - ECC Net, istituita dalla Commissione Europea in 23 Stati Membri in collaborazione con i Governi nazionali, per assicurare l'informazione e l'assistenza del consumatore nel diritto e nel consumo transfrontaliero, ma anche per promuovere forme di risoluzione amichevole delle controversie e sostenere meccanismi di composizione "alternativi" rispetto alle ordinarie forme di giustizia, spesso onerose per i problemi di consumo.

LE ATTIVITÀ DEL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

INFORMAZIONE: diffondere informazione sulla legislazione a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla disciplina comunitaria, alla sua applicazione a livello nazionale e al consumo transfrontaliero in ambito UE; rispondere a tutte le richieste individuali di informazione da parte dei consumatori. Tra i principali obiettivi del Centro c'è quello di mettere i consumatori nella condizione di acquistare, nell'ambito del Mercato Interno, con serenità e nella piena consapevolezza dei propri diritti e doveri.

Il Centro Europeo Consumatori
ti aiuta a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare.

ASSISTENZA IN CASO DI RECLAMO: offrire consulenza e assistenza individuale ai consumatori nella valutazione dei loro casi e nella presentazione di reclami, informarli sulle possibilità di risoluzione e fungere da tramite, insieme al competente CEC dell'altro paese interessato, tra consumatore e impresa, per facilitare la comunicazione delle richieste del consumatore e il loro accoglimento da parte dell'impresa stessa. Il centro si attiva cioè perché le fondate pretese dei consumatori abbiano supporto linguistico, tecnico-giuridico e di mediazione presso l'impresa, tramite il contatto qualificato di esperti del consumo che "istruiscono" il reclamo e lo presentano appropriatamente, seguendone gli sviluppi per conto del consumatore.

Il Centro Europeo Consumatori
dialoga con l'impresa per esporre le tue ragioni
e vedere accolto il tuo reclamo.

ASSISTENZA IN CASO DI CONTROVERSIE: per aiutare il consumatore, laddove opportuno, ad accedere ad un organo di risoluzione extragiudiziale e per monitorare la controversia: la conciliazione può risolvere la maggior parte delle controversie fra consumatori ed imprese, con tempi e costi contenuti. Il Centro Europeo Consumatori si attiva per facilitare l'uso di questo importante strumento a livello transfrontaliero.

Il Centro Europeo Consumatori ti sostiene
nel contenzioso transfrontaliero impegnandosi
per indirizzarlo a soluzione extragiudiziale.

SVILUPPO DELL'ADR. L'Alternative Dispute Resolution (o risoluzione extragiudiziale delle controversie) è ancora poco conosciuta ed utilizzata, ma presenta grandi vantaggi per il contenzioso dei consumatori. L'impegno del Centro Europeo Consumatori è quello di fornire informazioni dettagliate sugli organi extragiudiziali nazionali, le loro modalità di funzionamento e le procedure di conciliazione o arbitrato, facilitando la cooperazione con tali organismi. Una intensa attività di sensibilizzazione dei cittadini e delle imprese ai vantaggi dell'ADR costituisce una delle priorità del Centro.

Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione
del ricorso alla soluzione extragiudiziale delle
controversie di consumo in ambito europeo.

MONITORAGGIO E COOPERAZIONE NELL'AMBITO DELLA RETE ECC-NET. Le problematiche che insorgono in materia di consumo a livello europeo vengono costantemente monitorate ed indagate dalla rete dei Centri Europei del Consumo, con statistiche ed approfondimenti. Le attività di raccolta ed analisi delle informazioni relative alla casistica dei reclami e del contenzioso, supportano la prevenzione, la programmazione politica e l'intervento legislativo o repressivo da parte delle istituzioni europee e nazionali. Inoltre si sviluppa una collaborazione efficace nell'ambito della rete, rinforzando le azioni a tutela dei consumatori.

Il Centro Europeo Consumatori lavora in stretto contatto
con la Commissione Europea, le istituzioni nazionali a tutela
dei consumatori e gli altri Centri Europei della rete ECC-NET
per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico Europeo.

LE SEDI DEL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI IN ITALIA

Sede principale di Roma

Via Lancisi, n. 31/a - 00161 Roma
Tel. (+39) 06 44290734 (+39) 06 44238090
Fax (+39) 06 44118348 - E-mail info@ecc-net.it
Orari: dal Lunedì al venerdì: 9.00-17.00
1° e 3° sabato del mese: 9.00-12.00

Sede transfrontaliera di Bolzano

Via Brennero, n.3 - 39100 Bolzano
Tel. (+39) 0471 980939 - Fax (+39) 0471 980239
E-mail: bolzano@ecc-net.it
Orari: dal Lunedì al venerdì: 8.00-16.00
2° e 4° sabato del mese: 9.00-12.00

Le altre sedi

Via Parma, n. 36 - 15100 Alessandria
E-mail: alessandria@ecc-net.it

Via Ricasoli, n. 28 - 50122 Firenze
E-mail: Firenze@ecc-net.it

Via Milazzo, n. 16 - 40121 Bologna
E-mail: bologna@ecc-net.it

Via Tadino n. 18 - 20124 Milano
E-mail: milano@ecc-net.it



www.ecc-netitalia.it

Cross-border consumer problems?

The European Consumers
Centre gives you assistance
and information

