

Le Centre Européen des Consommateurs fait partie d'un réseau des Centres Européens - European Consumer Centres Network (ECC NET) - créé à l'initiative de la Commission Européenne en 23 Etats Membres avec la collaboration des gouvernements nationaux. L'objectif de ces centres est de fournir des informations ainsi qu'assistance aux consommateurs pour toutes les questions de consommation transfrontalière, d'aider les consommateurs à régler à l'amiable leurs litiges, de proposer des modes de solution des litiges "alternatifs" par rapport aux règlements judiciaires qui sont souvent coûteux.

## LES ACTIVITES DU CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

**INFORMATION:** fournir des informations concernant la législation qui défend les consommateurs avec des références à la discipline communautaire, à sa application sur le plan national et à la consommation transfrontalière dans l'Union Européenne; répondre à toutes questions des consommateurs. Un des principaux objectifs du centre est d'informer les consommateurs de leurs droits et devoirs afin qu'ils puissent faire des achats dans le marché intérieur avec sérénité.

Le Centre Européen des Consommateurs t'aide à connaître tes droits et à les faire valoir.

**ASSISTENCE EN CAS DE PLAINTE:** offrir assistance aux consommateurs en évaluant leurs affaires et les aider dans la présentation de leurs plaintes; informer les consommateurs sur les dispositifs alternatifs de résolution des litiges; servir d'intermédiaire avec le CEC du pays concerné entre le consommateur et l'entreprise pour faciliter la communication des demandes du consommateur et l'acceptation de ceux-ci de part de l'entreprise. Le centre agit pour que les justes prétentions des consommateurs aient un support linguistique technique-juridique et une médiation auprès de l'entreprise grâce aux professionnels de la consommation qui instruisent la plainte, la présentent et suivent sa évolution pour compte des consommateurs.

Le Centre Européen des Consommateurs dialogue avec l'entreprise pour expliquer tes raisons et pour que ta plainte soit accueillie.

**ASSISTENCE EN CAS DE LITIGES:** pour aider le consommateur, quand il est nécessaire, à s'adresser à un organe de résolution extrajudiciaire. La résolution extrajudiciaire peut résoudre la plupart des défends entre les consommateurs et les entreprises d'une façon simple et peu coûteuse. Le Centre Européen des Consommateurs cherche à faciliter le recours à cet instrument au niveau transfrontalier.

Le Centre Européen des Consommateurs facilite la résolution des tes litiges de consommation transfrontaliers grâce à la solution extrajudiciaire.

**DEVELOPMENT DES DAR.** Le dispositif alternatif de règlements est encore peu connu et utilisé mais il offre des grands avantages pour les litiges des consommateurs. L'objectif du Centre Européen des Consommateurs est d'offrir des informations plus spécifiques sur les organes extrajudiciaires nationaux, sur leur fonctionnement et les procédures de la médiation et de la conciliation en facilitant la coopération avec ces organes. Une des priorités du Centre est la sensibilisation des citoyens et des entreprises sur les avantages des DAR.

Le centre encourage le recours à la solution extrajudiciaire des litiges relatifs à la consommation dans l'union européenne.

**MONITORAGE ET COOPERATION DANS LE RESEAU DES CENTRES EUROPEENS DES CONSOMMATEURS (ECC-NET).** Tous les problèmes relatifs à la consommation transfrontalière sont constamment évalués par le réseau des centres européens par des statistiques. Les activités de récolte et d'analyse des informations relatives à la liste des affaires soutiennent la prévention, la programmation politique et l'intervention législative de part des institutions européens et nationaux. Tout cela rend la collaboration des centres plus efficace et renforce les actions de défense des consommateurs.

Le Centre Européen des Consommateurs travaille avec la Commission Européenne, les associations nationales de défense des consommateurs, les centres européens des consommateurs du réseau ECC-NET pour améliorer la défense des consommateurs dans le marché unique.

## LES CENTRES EUROPEENS DES CONSOMMATEURS EN ITALIE

### Siège principale de Rome

Via Lancisi, n. 31/a - 00161 Roma  
Tel. (+39) 06 44290734 (+39) 06 44238090  
Fax (+39) 06 44118348 - E-mail: info@ecc-net.it  
Les heures du bureau: de lundi à vendredi: 9.00-17.00  
Le 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedi de chaque mois: 9.00-12.00

### Siège transfrontalier de Bolzano

Via Brennero, n.3 - 39100 Bolzano  
Tel. (+39) 0471 980939 - Fax (+39) 0471 980239  
E-mail: bolzano@ecc-net.it  
Les heures du bureau: de lundi à vendredi: 8.00-16.00  
Le 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> samedi de chaque mois: 9.00-12.00

### Les autres sièges

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

## Problèmes de consommation transfrontalière?

Le Centre Européen Consommateurs vous informe et vous assiste

