

Omschrijving

Het Europees Centrum voor de Consument, gelegen in Brussel, informeert consumenten over aankopen in de Europese Unie en helpt hen bij hun grensoverschrijdende geschillen, dus wanneer de consument en de handelaar zich in een verschillende lidstaat van de EU bevinden. Het centrum is gesubsidieerd door de Europese Commissie en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

Het ECC België maakt deel uit van een Europees netwerk van 29 centra in de 27 Europese lidstaten + Noorwegen en IJsland.

Het Europese netwerk van Centra voor de Consument (ECC-net) is opgericht door de Europese Commissie met als doel:

- de Europese consument vertrouwen te schenken in de Europese markt door hem te informeren en raad te geven
- de Europese consument te begeleiden bij grensoverschrijdende geschillen
- de Europese consument in contact te brengen met instanties voor alternatieve geschillenoplossing (ombudsman, geschillencommissie, enz.).

Informatie verstrekken aan de Europese consumenten, behandelen van grensoverschrijdende geschillen en samenwerking met de andere Europese Centra voor de Consument, vormen dus de belangrijkste taken van het Europees Centrum voor de Consument. Concreet betekent dit:

- proactieve informatie verstrekken aan de consument
- individuele behandeling en begeleiding
- steun en bijstand i.g.v. een grensoverschrijdend geschil

Diensten

Het Europees Centrum voor de Consument houdt zich vooral bezig met vragen met een Europees karakter.

Het ECC biedt een antwoord op de volgende vragen:

- Hoe zit het met de garantie op een aankoop gedaan in een buurland?
- Hoe kan ik een auto kopen in een ander Europees land?
- Wat moet ik doen indien er problemen zijn met een vakantiewoning in het buitenland?
- Hoe kan ik veilig een cd aankopen via het internet?

Gespecialiseerde juristen van het ECC beantwoorden de vragen van de consumenten, formuleren oplossingen en indien nodig, contacteren de handelaar. Als de handelaar zich in een ander land van de EU bevindt, worden de juristen van het ECC van dat land ingeschakeld. Zij nemen dan het dossier over en zoeken samen naar een minnelijke schikking.

Indien een minnelijke schikking onmogelijk blijkt, zoeken zij naar een geschikt buitengerechtelijk alternatief. Overal in de EU bestaan ombudsdiensten, verzoenings- of geschillencommissies die naar een snelle en goedkope oplossing van het geschil zoeken.

Het ECC informeert over de verschillende mogelijkheden en begeleidt tijdens de gehele procedure.

De diensten van het ECC zijn gratis.

Maandag:

10u - 12.30u

13.30u - 17u

Dinsdag-vrijdag:

9u - 12.30u

13.30u - 17u

Velden

Naam	Waarde
Adres	Hollandstraat 13
Gemeente	1060 Brussel
Telefoon	+32 (0)2 542 33 46
Fax	+32 (0)2 542 32 43
E-mail	info@eccbelgie.be
URL (andere website)	http://www.eccbelgium.be/default_NL.asp
Thema	Welzijn
Partner	false
Bestuursniveau	Federaal