

Европейски потребителски център – България



ул. "Бачо Киро" № 14

гр. София 1000

Тел. 02/ 986 7672 e-mail: ecc.bulgaria@kzp.bg

<http://ecc.kzp.bg>

Европейски потребителски център България



- Мрежа от 29 центъра в цяла Европа
- Финансиран съвместно от Европейската комисия /DG SANCO/ и Комисия за защита на потребителите.



Европейски потребителски център – България /ЕПЦ/



- Основна цел на ЕПЦ – България е да създаде доверие у потребителите във Вътрешния пазар, за да се чувстват защитени, пазарувайки през граница.
-



Може да помогнем ако:

- Вие сте български гражданин, който е придобил стоки или е ползвал услуги в друга държава-членка;
 - Вие сте гражданин на държава-членка на ЕС, който е закупил стоки или използвал услуги в България;
 - *Моля обърнете внимание, че ЕПЦ – България не разглежда жалби на български граждани от търговци, регистрирани в България.*
-

Деятности на ЕПЦ - България

- ❑ Предоставя информация на потребителите относно техните права.
 - ❑ Консултира физически лица, които имат потребителски проблем с търговец от друга държава-членка.
 - ❑ Съдейства при разрешаването на презгранични потребителски спорове.
 - ❑ Услугите, предоставяни от центъра са изцяло безплатни за потребителите.
-

Деятности на ЕПЦ - България

- Издава информационни материали.
 - Поддържа Интернет страница.
 - Прави презентации.
 - Участва в общи за ЕСС-Net доклади и изследвания.
 - Предоставя обратна информация на Европейската комисия и Комисия за защита на потребителите.
-

Информационни материали

- Издаване на брошури – “За нас”, “За организирани туристически пътувания с обща цена”, “Твоите права като потребител” и “Пътуване в чужбина”.

 - Създаване и поддържане на библиотека с материали за потребителската защита – на български и английски.
-

Интернет страница <http://ecc.kzr.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР - БЪЛГАРИЯ

български | english

ЗА НАС ЦЕЛИ ПОДАЙ ЖАЛБА ЕВРОПЕЙСКА МРЕЖА ADR В БЪЛГАРИЯ ТЪРСЕНЕ КАРТА НА САЙТА

< вход >

МЕНЮ

НОВИНИ

ЗАКОНИ

ТЕМИ

БРОШУРИ

ОТЗИВИ

ПОЛЕЗНО



ЗА ВАШИТЕ
ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРАВА

с комисари

на ЕС за въпросите
на потребителите
Меглена Кунева
13 март в 15:00 СЕТ

УЕБ ЧАТ



Европейският потребителски център-България бе открит официално на 4 февруари 2008 г. от министъра на икономиката и енергетиката Петър Димитров и еврокомисарят за защита на потребителите Меглена Кунева. В центъра работят 4 души - директор, юридически консултант, консултант и административен асистент. Те могат да ви предоставят компетентна информация относно жалби с транс-граничен характер.

СЪОБЩЕНИЯ

Доклади
Статистика

КОНТАКТИ

Контакти
Как да изглежда
вашата жалба

Формуляр за трансгранично оплакване



Формуляр за трансгранично оплакване ECCNET

Please choose the language you want to use in the form

Bulgarian

Информация

- 1) За да попълните този формуляр трябва да разполагате с Adobe reader версия 8.1.2 или по-висока, в противен случай няма да можете да ползвате формуляра.
- 2) "*" са задължителни полета.
- 3) Полето "Държава по местожителство" ще позволи информацията, която подавате да бъде насочена към компетентното ЕПЦ (потребителско ЕПЦ).

Условие

Разглеждането на Вашето трансгранично оплакване изисква събирането на Ваши лични данни (както са посочени във формуляра) и приложените документи от Европейската комисия и тяхното по-нататъчно обработване от службите ангажирани с работата по Вашето оплакване. В случай, че желаете повече информация или искате да упражните правата си (например достъп или промяна или коригиране на данните) Вие можете да се свършете с местния ЕПЦ.

Прочетох и приемам условията

Формуляр за трансгранично оплакване



Информация за потребителя

Фамилия*

Държава по
местожителство*

Адрес [1]

Град [1]

Пощенски код [1]

Име*

Пол*

 Мъж Жена

Телефонен номер [3]

Телефонен номер (дневно
време)

Факс

и-мейл адрес [2]

Изисква се пълен адрес (адрес, град, пощенски код) ИЛИ валиден И-мейл адрес [2] ИЛИ телефонен номер [3]

Данни за търговеца

Свързвали ли сте се вече с търговеца?*

 Да Не

Наименование или други
идентификационни данни*

Държава*

Адрес

Телефон

Факс

И-мейл адрес

Уебсайт

Формуляр за трансгранично оплакване



Следвайте инструкциите по-долу:

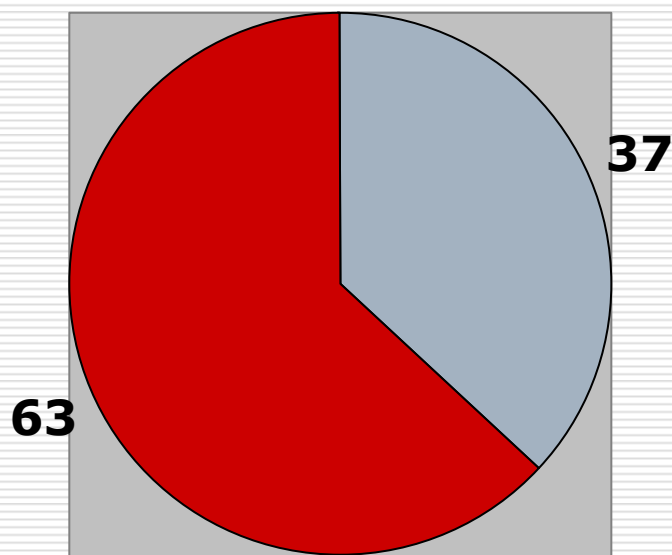
- 1) Уверете се, че интернет връзката е активна.
- 2) След попълване на формуляра натиснете бутона 'Въведи жалба'. Вие ще разберете че Вашият Формуляр за трансгранично оплакване е правилно подаден до ЕПЦ след като в съответната кутия се появи входящ номер.
- 3) След като получите "Входящия номер", запазете копие на Вашия попълнен Формуляр за трансгранично оплакване на Вашия персонален компютър и не натискайте отново бутона за въвеждане.
- 4) Ако формулярът не е правилно попълнен, ще се появи предупредително съобщение с номера на неправилните полета и тези неправилни полета ще бъдат автоматично оградени в червено. Моля проверете отново Вашият Формуляр за трансгранично оплакване и опитайте да го въведете отново в съответствие със стъпка 2). В случай че все още имате затруднения Моля свържете се с Вашият местен ЕПЦ.


Въведи оплакване

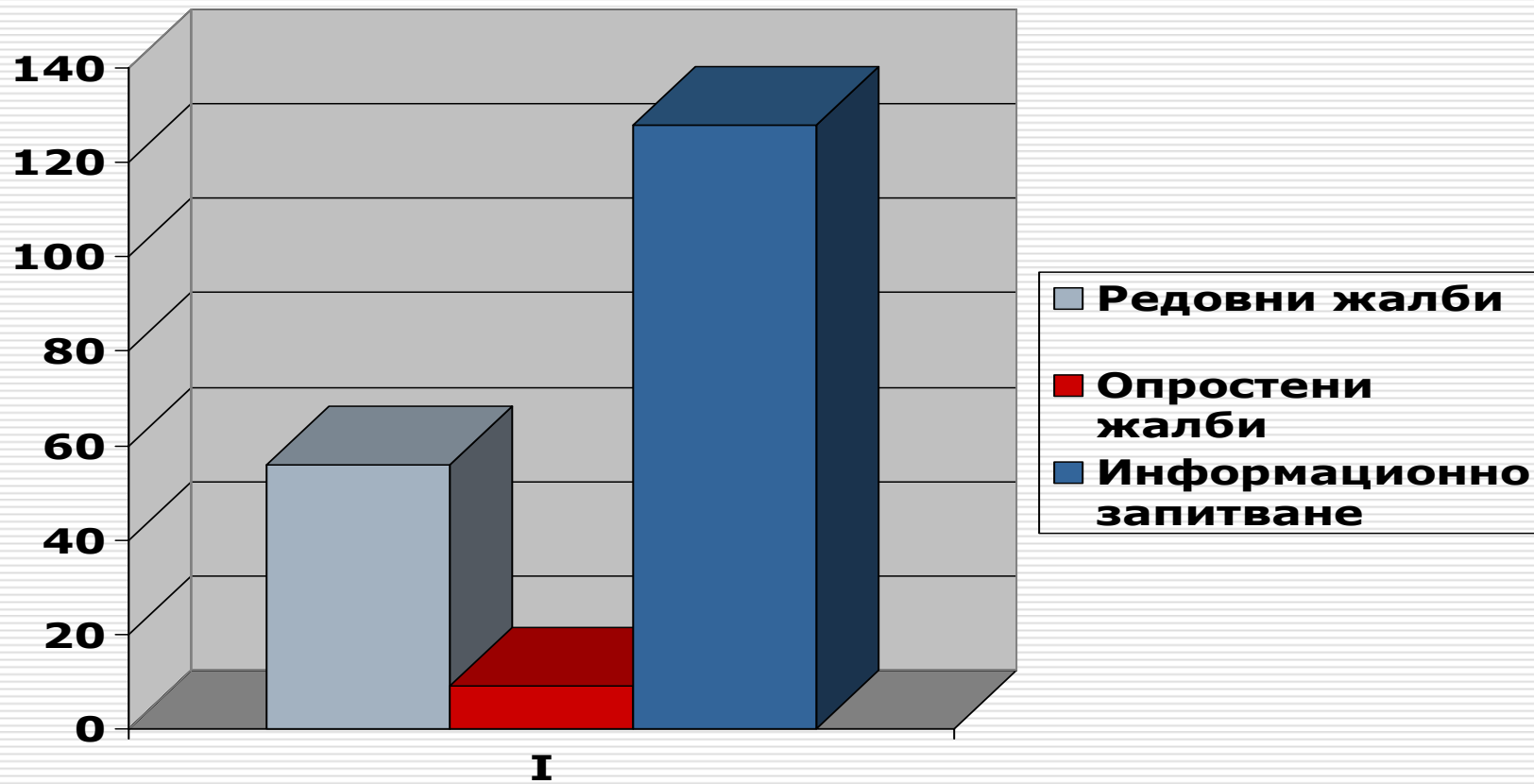
Входящ номер



193 жалби януари – септември 2009 г.



-  От страна на търговец
-  От страна на потребител



Видове жалби



Успешни случаи от 2008 г.

- В апартаментите на група английски граждани е прекъснато електричеството, въпреки, че сметките са платени. След нашата намеса се установява, че фирмата стопанисваща комплекса не е заплатила сметките за повече от 157 хиляди лева, и след проведени преговори задълженията са погасени.
-

Успешни случаи от 2008 г.

- Български гражданин закупува електронен модул за лек автомобил Киа от белгийски търговец чрез Интернет. При доставката се оказва, че модулът не е пригоден за неговия автомобил. Търговецът отказва рекламация. След намесата на ЕПЦ в Белгия търговецът възстановява напълно платената сума възлизаща на 640 евро.
-

Благодарим Ви за вниманието!



“Европейски потребителски център – България”
ул. “Бачо Киро” № 14
гр. София 1000
