

Consulenza ed assistenza  
per i consumatori  
in Europa



Co-funded by  
the European Union



## COMUNICATO STAMPA

### **ECC- Net 2005-2015: 10 anni al servizio dei consumatori europei**

Quest'anno ricorre il 10° anniversario della rete dei centri europei per i consumatori (ECC-Net) istituita nei 28 stati dell'Unione Europea, in Norvegia ed Islanda e co-finanziata dal programma europeo per la tutela dei consumatori.

In questi dieci anni più di 650.000 consumatori hanno contattato i centri europei per i consumatori per richiedere informazioni sui loro diritti – un significativo incremento del 30% è stato registrato tra il 2012 e il 2014- e circa 300.000 sono stati assistiti nella gestione dei reclami per acquisti transfrontalieri e di questi più dei due terzi hanno raggiunto un accordo amichevole con il professionista.

Lo scorso 2 giugno 2015, presso la sede del Parlamento Europeo a Bruxelles, alla presenza di Vichy Ford, presidente della Commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori, l'ECC-Net ha presentato un [report](#) sull'attività svolta in questi dieci anni e i risultati raggiunti. Il commissario Jourová ha affermato che la politica dei consumatori apporterà un contributo significativo ai progetti prioritari della Commissione Junker e, pertanto, è al top dell'Agenda della Commissione. Una politica dei consumatori forte e coerente è cruciale per beneficiare appieno del mercato unico digitale sia da parte dei consumatori che dei professionisti. Da qui il ruolo importante dei centri europei per i consumatori che forniscono consulenza ai consumatori, assicurano la tutela dei loro diritti e rafforzano la loro fiducia nell'economia digitale componendo le liti transfrontaliere.

Negli ultimi dieci anni, con il continuo sviluppo del commercio elettronico e del turismo in Europa, l'ECC-

Net ha assunto un ruolo chiave nell'aiutare consumatori a sfruttare al meglio il Mercato Unico rivelandosi una strumento importante per la promozione e l'informazione sui progressi della strategia del Mercato Unico Digitale da poco adottata dalla Commissione Europea: si è stimato che i consumatori potrebbero risparmiare somme ingenti - intono ai 12 miliardi di euro all'anno - sfruttando l'intera gamma di prodotti e servizi disponibili on-line nell'UE.

## **Il Centro Europeo Consumatori Italia**

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto italiano della rete ECC Net. Co-finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, è gestito da Adiconsum in partnership con il Centro Tutela Consumatori ed Utenti e dispone di una sede centrale a Roma e di una transfrontaliera a Bolzano. Consulenti legali esperti assicurano l'assistenza del consumatore che acquista beni e servizi in un altro Paese europeo; diritti dei passeggeri, vacanze rovinare, truffe online: tra il 2005 e il 2014 il CEC Italia ha assistito più di 11.000 consumatori italiani e più di 9000 consumatori europei ([vedi scheda informativa](#)). Ma il centro riveste un ruolo di grande importanza nell'attività di informazione sui diritti dei consumatori con la creazione e la diffusione di guide tematiche e leaflet, la redazione di articoli di giornali e news, la realizzazione di campagne informative come l'organizzazione, insieme ad Adiconsum, di helpdesk negli aeroporti italiani. Tale iniziativa, riconosciuta come una best practice, è stata adottata dalla Commissione Europea e replicata in tutti gli Stati membri.

Visitando il sito web [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it), costantemente aggiornato e suddiviso in sezioni tematiche, si possono ottenere informazioni di base per la risposta a quesiti generici. Un modulo online fornisce un'alternativa semplice e veloce per l'invio al CEC Italia di un reclamo transfrontaliero.

### **Contatti**

Il CEC Italia è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e risponde al numero telefonico 06.44238090 (ufficio di Roma) e 0471 980939 (ufficio di Bolzano).

E-mail: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

Sito: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)



**CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA**  
Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma  
Tel. +39 0644238090 - Fax +39 0644170285  
[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it) - [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)