

SKRIFSTOFUR ENA Í EVRÓPU – OFFICES OF ECC-NET

AUSTRIA

EUROPÄISCHE VERBRAUCHERZENTRUM

☎ info@europakonsument.at
🌐 www.europakonsument.at

BELGIUM

EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

☎ info@eccbelgium.be
🌐 www.eccbelgium.be

CYPRUS

EUROPEAN CONSUMER CENTRE

☎ eccyprus@meit.gov.cy
🌐 www.eccyprus.org

CZECH REPUBLIC

EUROPEAN CONSUMER CENTRE

☎ esc@coi.cz
🌐 www.coi.cz/esc

DENMARK

FORBRUGER EUROPA

☎ info@forbrugereuropa.dk
🌐 www.forbrugereuropa.dk

ESTONIA

☎ consumer@consumer.ee
🌐 www.consumer.ee

FINLAND

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF FINLAND

☎ ekk@kuluttajavirasto.fi
🌐 www.ecc.fi

FRANCE

CENTRE EUROPEEN DE CONSOMMATEURS

☎ info@euroinfo-kehl.eu
🌐 www.euroinfo-kehl.eu

GERMANY

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM DEUTSCHLAND

KEHL - ☎ info@euroinfo-kehl.eu

🌐 www.euroinfo-kehl.eu

KIEL - ☎ info.kiel@evz.de 🌐 www.evz.de

GREECE

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF GREECE

☎ infoeccgr@efpolis.gr
🌐 www.eccfpolis.gr

HUNGARY

☎ info@efk.hu
🌐 www.efk.hu

ICELAND

ENA – ECC ICELAND

☎ ena@ena.is
🌐 www.ena.is

IRELAND

EUROPEAN CONSUMER CENTRE IRELAND

☎ info@eccireland.ie
🌐 www.eccireland.ie

ITALY

EUROPLAN CONSUMER CENTRE

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

☎ info@ecc-net.it
🌐 www.ecc-net.it

LATVIA

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF LATVIA

☎ info@ecclatvia.lv ; 🌐 www.ecclatvia.lv

LITHUANIA

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF LITHUANIA

☎ info@ecc.lt
🌐 www.ecc.lt

LUXEMBOURG

CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS-GIE

☎ info@cecluxembourg.lu
🌐 www.cecluxembourg.lu

MALTA

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF MALTA

☎ ecc.malta@gov.mt
🌐 www.eccnetmalta.gov.mt

THE NETHERLANDS

STICHTING CONSUMENTEN INFORMATIE PUNT

☎ info@eccnl.eu
🌐 www.eccnl.eu

NORWAY

FORBRUKER EUROPA / ECC NORWAY

☎ post@forbrukereuropa.no
🌐 www.forbrukereuropa.no

POLAND

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

☎ info@konsument.gov.pl
🌐 www.konsument.gov.pl

PORTUGAL

CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

☎ euroconsumo@ic.pt
🌐 www.consumidor.pt/cec

ROMANIA

CENTRUL EUROPEAN AL CONSUMATORILOR

☎ office@eccromania.ro
🌐 www.eccromania.ro

SLOVAKIA

☎ ecc@economy.gov.sk
🌐 www.economy.gov.sk/ecc

SLOVENIA

☎ epc@epc.si
🌐 www.epc.si

SPAIN

CENTROS EUROPEO DEL CONSUMIDOR

🌐 http://cec.consumo-inc.es

MADRID - ☎ cec@consumo-inc.es

SWEDEN

KONSUMENT EUROPA

☎ info@konsumenteuropa.se
🌐 www.konsumenteuropa.se

UNITED KINGDOM

EUROPEAN CONSUMER CENTRE UK

☎ ecc@tsi.org.uk
🌐 www.ukecc.net

EUROPEAN CONSUMER CENTRE

ENA - Neytendasamtökin
Hverfisgötu 105
101 Reykjavík, ÍSLAND
Sími +(3549 545 1200
Fax +(354) 5451212
Netfang ena@ena.is

NEYTENDASAMTÖKIN & ENA

EVROPSKA NEYTENDA- AÐSTOÐIN



EUROPEAN CONSUMER CENTRE

EVROPSKA NEYTENDA- AÐSTOÐIN Á ÍSLANDI - ENA

Um leið og markaðir annarra landa verða sjálfstæðir ferðir í aukana að fjölu kaupni vörur og þjónustu annars staðar en í heimalandi sínu. Þetta er jákvæð þróun sem hefur í för með sér aukna samkeppni fyrir innlenda söluáðila. Hins vegar geta ýmis álitæfni rísandi í tengslum við viðskipti af þessu tagi og því veigra margir sér við því að kaupa hluti erlendis. Í því skyni að auka traust neytenda á Eyrriþu sem einu markaðssvæði hefur verið stofnað þjónustunet sem leysir úr ágreiningsefnum milli kaupanda og seljanda yfir landamæri innan Eyrriþu.

ÞÖRFIN FYRIR EVROPSKA NEYTENDAÐSTOÐ

Síðan Ísland gerðist aðili að Evrópska efnahagssvæðinu hafa viðskipti íslenskra neytenda yfir landamæri aukist. Ýmsar pólitískar, landfræðilegar og tæknilegar hindranir sem áður stóðu því í vegi fyrir því að neytendur keyptu vöru og þjónustu í öðru ríki hafa verið á undanhaldi.

Evrópskum neytendum býðst að jafnadi mikið úrval vöru og þjónustu. Að sama skapi geta álitæfni sem rísa í tengslum við kaupin verið margþætt og ekki alltaf fyrirjáanleg. Þeir sem kaupa ferðir af erlendum flugfélögum eða ferðaskrifstofum, í stað þeirra íslensku, kunna að hafa sparnaðarsjónarmiðin að leiðarljósi. Það sama gildir um þá sem kaupa bifreiðar á netinu af erlendum söluáðilum o.s.frv. Hinn góði og gegni neytandi hlýtur samt ávallt að leiða hugann að: 1) hver hinn fjárlægi seljandi er, 2) hvaða reglur eiga að gilda um viðskiptin, 3) gæðum vörunnar, 4) hvernig brugðist skuli við ef eitthvað fer úrskæiðis við kaupin.

Öryggisleysið sem fylgir því að versla við fjárlægan seljanda kallar á að neytandi geti aflað sér upplýsinga um löggjöf í landi seljanda sem gilda um viðskiptin. Einnig þarf neytandi að eiga þess kost að fá leyst úr vandamálum sem rísið geta vegna kaupanna.

STOFNUN ENA

Með framangreint í huga settu aðildarríki Evrópusambandsins (ESB) í samstarfi við framkvæmdastjórn ESB á laggirnar þjónustunet, European Consumer Centre Net (ECC-Net). Á íslensku útleggst það sem Evrópska neytendaaðstoðin (ENA). Að minnsta kosti ein miðstöð á að starfa í hverju aðildarríki.

Hlutverk ENA er að aðstoða neytendur með því að veita þeim upplýsingar og vinna að úrlausn deilumála. Markmiðið með þessu er að neytendur njóti kosta innri markaðarins án þess að setja heilsu sína, öryggi eða fjárhagslega hagsmuni í hættu.

EVROPSKA NEYTENDAÐSTOÐIN Á ÍSLANDI - ENA Á ÍSLANDI

Ísland og Noregur hafa tekið þátt í ofangreindu samstarfi vegna aðildar sinnar að hinu Evrópska efnahagssvæði. Evrópska neytendaaðstoðin á

Íslandi tók til starfa á stofndegi þessa samstarfs hinn 16. okt. 2001. Í fyrstu var skrifstofan rekin í formi "Clearing House" en slíkar skrifstofur höfðu takmarkaða starfsemi. Síðan þá hefur skrifstofan tekið yfir fleiri verkefni og telst nú fullgild "European Consumer Centre". Iðnaðar- og viðskiptaráðuneytið hafði frumkvæði að því að tryggja þátttöku Íslands og hafði umsjón með starfinu í upphafi en í byrjun árs 2003 tóku Neytendasamtökin við rekstur ENA með samkomulagi við ráðuneytið. Kostnaður af rekstrinum skiptist jafnt á milli íslenska ríkisins (Viðskiptaráðuneytisins) og framkvæmdastjórnar ESB.

STARFSEMI ENA Á ÍSLANDI

ENA á Íslandi sinnir fjölbreyttum verkefnum og aðstoðar neytendur m.a. á eftirfarandi hátt:

1. Þegar íslenskir neytendur kvarta yfir erlendum seljanda hefur ENA ýmist samband beint við seljanda eða sendir kvörtunina til ENA í landi seljanda. ENA á Íslandi annast öll samskipti við seljanda og/eða ENA í landi seljanda og fræðir neytandann um gang málsins.
2. Tekur á móti kvörtunum frá neytendum í ESB og Noregi vegna íslenskra fyrirtækja. ENA hefur það hlutverk að annast samskipti neytenda eða ENA í landi neytanda við seljendur á fyrstu stigum ágreinings en ef ekki næst að leysa úr ágreiningnum er veitt leiðsögn um viðeigandi úrskurðar-aðila til að skera úr ágreiningi. Kjósi neytandi að leggja málið fyrir úrskurðarnefnd sér ENA á Íslandi um að fylla út nauðsynleg eyðublöð og senda til viðeigandi úrskurðar-nefndar ásamt gögnum málsins.
3. Veitir neytendum upplýsingar um rétt þeirra innan aðildarríkja ESB og Noregi.

EUROPEAN CONSUMER CENTRE – ECC

With easier access to the markets of other countries, cross border purchases are becoming more and more common. This development is good for consumers since it increases the level of competition. On the other hand several issues can arise regarding cross border purchases and therefore many consumers choose to shop at home. In order to help consumers feel as confident making purchases in other countries as they do at home a special service net, ECC-Net, has been created. One of its functions is to solve disputes between consumers and sellers across borders within Europe.

THE NEED FOR A CONSUMER HELP NET WITHIN EUROPE

Since Iceland became a member nation of the European Economic Area, cross border commercial activities of Icelanders have increased. Various political, geographical and technical impediments that hindered Icelandic consumers from trading with sellers in other countries are no longer a great obstacle.

European consumers can choose between a wide range of consumer goods and services. At the same time there is the possibility of complicated disputes that are not always foreseeable. Consumers who buy a package holiday from a foreign seller are

probably considering the low price. The same is valid for consumers who buy cars on the Internet and so on. However consumers must always take into consideration: 1) Who is the distant seller? 2) Which rules apply for the distant seller? 3) What is the quality of the product? 4) What options does the consumer have if something goes wrong?

The lack of security that is part of dealing with a seller abroad means that consumers must have access to information concerning the consumer law in the seller's country. Consumers must also have the possibility to solve disputes that may arise.

THE FOUNDATION OF ECC-NET

With regard to the above EU member states, in collaboration with the European Commission, founded the European Consumer Centre Net or ECC-Net with the aim of having at least one office in each country.

The objective of the ECC-Net is to provide a full service to consumers from information to dispute resolution to enable them to take full advantage of the internal market, without risk to their health, safety and economic interests.

EUROPEAN CONSUMER CENTRE ICELAND – ECC ICELAND

Iceland and Norway have participated in this cooperation as member nations of the European Economic Area. The Icelandic Clearing House was opened on 16th of October 2001. Clearing Houses had limited function but since then, the office has grown to become a full European Consumer Centre. The Ministry of Commerce was in charge of ensuring Iceland's participation and ran the office in the first years. In January 2003 the Consumers Association of Iceland took over in an agreement with the Ministry. The cost of the project is divided between the Icelandic Ministry of Commerce and the European Commission.

HELP TO CONSUMERS PROVIDED BY ECC ICELAND

Among other projects ECC Iceland provides help to consumers in the following ways:

- 1) In the case of a cross border dispute from an Icelandic consumer, ECC Iceland contacts the seller directly or sends a complaint to the ECC in question. ECC Iceland takes care of all communication with the seller and/or the ECC in the seller's country and informs the consumer as the case progresses.
- 2) Accepts complaints from consumers in the EU and Norway regarding Icelandic sellers. The ECC role is to take care of the communication between the consumer or the ECC in the consumer's country and the seller on the first stages but if the intervention proves unsuccessful the ECC will provide consumers with information on the appropriate ADR bodies. If the consumer chooses to put the case before an ADR body, ECC Iceland fills out the necessary forms and sends to the appropriate ADR body along with other documents concerning the case.

Inform consumers about their legal rights in the EU and Norway.