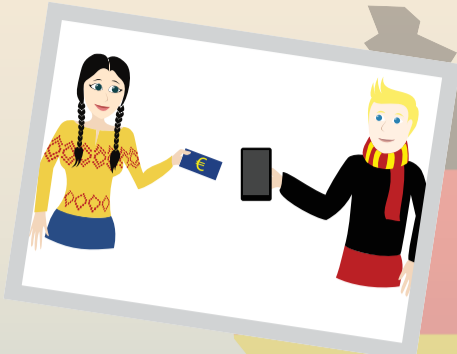


Maria și-a cumpărat un telefon mobil...

După ce produsul a fost livrat ...

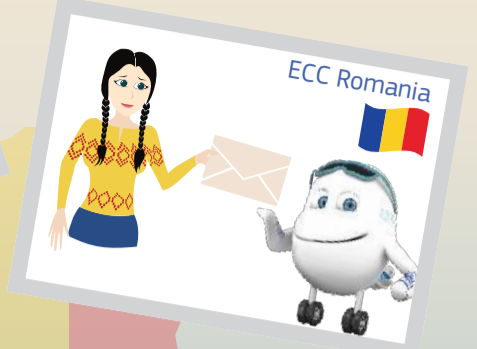
Pentru că vânzătorul nu i-a răspuns...



...de pe un site din Germania



...Maria s-a răzgândit și a decis să-l returneze



...Maria a contactat ECC Romania

Hai să vedem care este...

Procedura ECC

Condiții prealabile

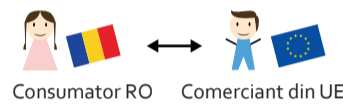


Soluționarea se face **gratuit**, doar pe cale amiabilă



Rețeaua ECC se poate ocupa doar de cazuri **transfrontaliere**, între țări ale UE + Norvegia și Islanda

Litigiile pot implica produse sau servicii și pot fi între consumatori (**persoane fizice**) și comercianți, astfel:



Înainte de a apela la ECC, încearcă să-ți rezolvi problema direct cu comerciantul



Trebuie să atașezi reclamației **toate** documentele doveditoare



Procedura ECC

1 Dacă ai o problemă cu un comerciant din UE...



2 contactează Centrul din țara ta;

Apelează la Centrul din țara ta, **NU** la cel din țara comerciantului



4 care la rândul său contactează comerciantul

3 Acesta contactează Centrul din țara comerciantului...

Termene

2 zile

10 zile

7 zile

10 săptămâni (recomandat)

5 zile

Confirmarea primirii reclamației

Evaluarea preliminară

Acceptarea sau respingerea cazului de către centrul din țara comerciantului

Soluționarea propriu-zisă a cazului

Informarea consumatorului cu privire la soluția propusă

Soluții posibile

Cazul tău e soluționat



Soluționarea cazului prin ajungerea la o înțelegere amiabilă cu comerciantul



Cazul tău nu e soluționat

ca urmare a lipsei de **răspuns** sau a **refuzului** comerciantului de a accepta soluția



Primești informații despre cum poți soluționa cazul prin **instanță**



Cazul tău poate fi transmis către o **instituție abilitată** să ia măsuri (acolo unde există) **SAU** către un organism de Soluționare Alternativă a Litigiilor



Cofinanțat de Uniunea Europeană

Acest infografic este parte a acțiunii 670709 - ECC-Net RO FPA care a primit finanțare pentru un grant în cadrul Programului pentru Consumatori al Uniunii Europene (2014-2020).

Conținutul acestui material reprezintă doar punctul de vedere al ECC Romania și este doar responsabilitatea acestuia; nu poate fi interpretat în niciun caz ca reflectând punctul de vedere al Comisiei Europene și/sau al Agenției Executive pentru Consumatori, Sănătate, Agricultură și Alimente sau al oricărei alte instituții a Uniunii Europene. Comisia Europeană și Agenția nu își asumă nicio răspundere pentru niciun fel de utilizare a informațiilor din acest material