

# Cum să faci o reclamație



**ECC Romania**

[www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)

[www.facebook.com/eccromania](https://www.facebook.com/eccromania)

Tel: 021 315 71 49

E-mail: [office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro)

Str. Maior Aviator Ștefan  
Sănătescu nr. 44, et. 1, ap. 2,  
București



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană

Acest flyer 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).

*Centrul European al Consumatorilor din România are competență numai în soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor transfrontaliere de consum - litigii ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident în România a unor produse/servicii de la un comerciant cu sediul într-un stat membru al UE, altul decât România, precum și acele litigii ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident într-un alt stat membru al UE a unor produse/servicii defectuoase de la un comerciant cu sediul în România.*

**Îți prezentăm pașii pe care ar trebui să-i urmezi atunci când faci o reclamație:**

1. Problema reclamată trebuie să fie reglementată de dispozițiile europene privind protecția consumatorilor (drepturile pasagerilor, achiziții online, garanția produselor, pachete de servicii turistice, timeshare etc.).

2. Dacă problema reclamată se încadrează în dispozițiile menționate la punctul 1, în primul rând, va trebui să te adresezi comerciantului pentru a-i oferi posibilitatea de a veni cu o soluție. Datele de contact ale comerciantului pot fi găsite de obicei în cadrul termenilor și condițiilor, pe factură sau pe site-ul acestuia.

3. Dacă nu ai primit un răspuns din partea comerciantului în 30 de zile sau răspunsul acestuia te nemulțumește, poți solicita sprijinul ECC. Important de menționat sunt două aspecte:

- ECC Romania nu poate prelua cazurile rezidenților români împotriva unui comerciant din România. În acest scop va trebui să te adresezi comisariatelor locale pentru protecția consumatorilor;
- dacă locuiești într-un alt stat membru decât România și ai o reclamație împotriva unui comerciant din România, este bine să te adresezi Centrului European al Consumatorilor din statul în care locuiești.

4. Reclamația către ECC poate fi făcută prin intermediul formularului online, prin scrisoare sau prin e-mail. Dacă trimiți reclamația prin scrisoare sau e-mail, te rugăm să precizezi următoarele: datele de contact, datele de contact ale comerciantului, o descriere scurtă a cazului (data achiziției, modalitatea de plată, ce și când s-a întâmplat, când ai contactat comerciantul / răspunsul primit), soluția pe care dorești să o obții etc. La reclamația trimisă te rugăm să atașezi toate documentele legate de problema ta: reclamația transmisă către comerciant; copia contractului de vânzare, rezervării, biletelor electronice; copii ale corespondenței purtate cu reprezentanții comerciantului; copii ale chitanțelor, facturilor și ale altor documente care probează plata.

5. Vei fi informat asupra primirii reclamației tale în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la momentul ajungerii acesteia la ECC Romania. În termen de maxim 10 zile lucrătoare de la momentul primirii, vei fi informat asupra rezultatului evaluării preliminare a cazului. În cazul acceptării reclamației transmise, Centrele Europene ale Consumatorilor, conform recomandărilor U.E., propun un termen maxim de soluționare de 10 săptămâni, acesta putând fi prelungit din motive întemeiate.

## ECC Romania

Sprijin și consultanță pentru consumatori în Europa



*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.*