

# Sprijin și consultanță pentru consumatori în Europa



Centrul European al Consumatorilor Romania



## Rețeaua dumneavoastră de siguranță

### Ce poate face ECC Romania?

- **Informare:** vă poate oferi sfaturi cu privire la drepturile consumatorilor sau informații practice atunci când vă deplasați prin UE – de la închirierea unei mașini, rezervarea unui pachet de vacanță sau a unui zbor, la comanda unor produse online.
- **Sprijin în soluționarea unei solicitări:** atunci când aveți o reclamație împotriva unui comerciant dintr-un alt stat membru, ECC Romania poate coopera cu alte Centre din ECC-Net pentru a găsi o soluție amiabilă la problemele întâmpinate.
- **Consultanță:** dacă o soluționare pe cale amiabilă nu este posibilă, ECC Romania vă poate oferi sfaturi cu privire la calea de urmat – mijloace alternative de soluționare a litigiilor (SAL-SOL), Procedura Europeană privind Cererile cu Valoare Redusă (sub 5.000 de euro), Procedura Europeană privind Somația de Plată sau un alt organism.



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană

Acest material a fost finanțat prin  
Programul pentru Consumatori al Uniunii  
Europene (2014-2020).



**ANPC**  
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

[www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)

- Dacă aveți o solicitare împotriva unor companii din UE poate fi preluată de ECC-Net numai dacă sunteți rezident sau cetățean în alt stat membru al UE și dacă legislația comunitară este aplicabilă.
- **Toate serviciile oferite de Centrul European a Consumatorilor din România sunt gratuite.**

### Ce nu poate face ECC Romania?

- Nu poate obliga comerciantul să accepte soluționarea litigiului pe cale amiabilă
- Nu vă poate reprezenta în mod legal (de exemplu, în instanță)
- Nu vă poate prelua solicitarea dacă sunteți rezident român, iar sediul comerciantului se află în România
- Nu poate interveni dacă sediul comerciantului se află în afara UE (de exemplu în China, Canada sau SUA)

### Ce alte activități mai desfășoară ECC Romania?

- Cooperează cu celelalte rețele constituite la nivelul UE care oferă informații esențiale asupra Uniunii Europene, asupra legislațiilor naționale și practicii judiciare
- Oferă Comisiei Europene informații directe privind subiectele de interes pentru consumatori și puncte de vedere privind politica de protecție a consumatorilor.
- Realizează, împreună cu celelalte Centre din ECC-Net, comparații transfrontaliere care vizează probleme de interes pentru consumatori, precum prețurile, legislația etc.

### Cum este finanțat ECC Romania?

ECC Romania este cofinanțat de Comisia Europeană și de Guvernul României, prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

ECC Romania este organizat și funcționează în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor la nivel de Direcție.

Bd. Aviatorilor 72, Sector 1, 011865, București  
[office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro) | Tel: + 40 21 307 67 62  
[www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro) | [www.facebook.com/ECC.Romania](https://www.facebook.com/ECC.Romania)