

Aproape jumătate din reclamațiile primite în 2020 de Centrul European al Consumatorilor din România au vizat transporturile

Un procentaj de 47% din totalul reclamațiilor primite anul trecut de Centrul European al Consumatorilor din România (ECC-România) a vizat domeniul transporturilor (aerian, rutier, feroviar, naval și închirieri auto), informează vineri de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC).

Alte 11% dintre sesizări s-au referit la îmbracaminte și încălțăminte, procent similar cu plângerile depuse referitoare la restaurante și hoteluri; 9% din sesizări au fost pentru activități de recreere și cultură, iar 7% pentru diverse produse și servicii (servicii financiare, obiecte de uz personal - ceasuri, bijuterii, produse pentru îngrijire, alte servicii), conform comunicatului ANPC.

Cele mai multe reclamații au vizat anulari provocate de pandemie, atât în domeniul transporturilor, cât și în cel al serviciilor turistice achiziționate individual sau ca pachete de servicii de călătorie, se menționează în comunicat.

Centrul European al Consumatorilor din România a recuperat peste 300.000 de euro în 2020 pentru consumatorii români și străini, în creștere cu 15% față de anul anterior, se precizează în comunicat.

În 2020, ECC România a instrumentat peste 5.200 de solicitări de la consumatori români și peste 270 de solicitări de la consumatori din alte state UE, plus Norvegia, Islanda și Marea Britanie, transmise prin intermediul Centrelor Europene ale Consumatorilor din statele de reședință ale consumatorilor, numărul total de solicitări prelucrate reprezentând o creștere cu 37% față de anul anterior.

Cele mai multe reclamații primite de la consumatorii rezidenți în România au fost împotriva unor comercianți din Ungaria, Marea Britanie, Germania, Franța, Spania, Irlanda și Italia, iar cele mai multe reclamații ale unor consumatori din alte state membre împotriva comercianților din România au provenit din Bulgaria, Italia, Franța, Ungaria, Irlanda și Belgia.

Centrul European al Consumatorilor din România funcționează la nivel de direcție în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, fiind un proiect cofinanțat de Comisia Europeană și de Guvernul României.

ECC România este parte a Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-NET), care include 30 de centre din toate cele 27 de state membre ale UE, cărora li se adaugă Islanda, Norvegia și Marea Britanie.

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

Rolul principal al Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor este să crească nivelul încrederii consumatorilor atunci când fac achiziții transfrontaliere, oferind informații și consultanță gratuite și confidențiale asupra drepturilor pe care le au în calitate de consumatori, precum și asistență în soluționarea problemelor de consum transfrontaliere.