

BINE DE ȘTIUT!

ANPC - „AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR”

Pentru reclamații este obligatorie folosirea Formularului de Sesizare Online de pe site-ul instituției www.anpc.gov.ro

Vă recomandăm să încercați, în prima fază, rezolvarea pe cale amiabilă a problemei dumneavoastră, împreună cu operatorul economic care a comercializat produsul sau a prestat serviciul.

Dacă nu ajungeți la o înțelegere cu acesta și considerați că vă sunt încălcate drepturile, vă rugăm să-i solicitați un punct de vedere în scris, cu privire la problema dumneavoastră. În cazul în care răspunsul nu este unul satisfăcător, puteți să depuneți o reclamație/sesizare ce se va rezolva în termenul legal (conform prevederilor O.G. nr. 27/2002), cu condiția ca aceasta să fie însoțită de toate documentele probatorii, respectiv factură fiscală, bon fiscal sau chitanță, contract, certificat de garanție sau alte documente, care fac dovada achiziției produsului sau prestării unui serviciu. Neatașarea acestora va duce la clasarea sesizării. Reclamația sau sesizarea se fac în nume personal sau cu mandat/împuternicire avocațială.

Vă informăm, că în cadrul instituției, există departamentul “Soluționarea Alternativă a Litigiilor” (SAL) cu ajutorul căruia consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Mai multe informații despre SAL, puteți găsi pe site-ul instituției www.anpc.gov.ro

Mulțumim pentru înțelegere!