

ECC România a recuperat 372.000 de euro pentru consumatori în primul semestru, în creștere cu 77%

**Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România) a recuperat aproximativ 372.000 de euro pentru consumatori în primele șase luni ale anului 2026, cu 77% mai mult față de perioada similară din 2025, valoarea fiind apropiată de cea rambursată pe parcursul întregului an 2025, potrivit unui comunicat al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC).**

"ECC Romania a recuperat pentru consumatori 372.000 euro, în prima jumătate a anului 2026, cu 77% mai mult față de perioada similară din anul 2025. Centrul European al Consumatorilor din România (ECC Romania) - direcție în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, care instrumentează și soluționează pe cale amiabilă reclamații transfrontaliere - a reușit să recupereze, în primele 6 luni ale anului, cu puțin sub cuantumul rambursat consumatorilor în tot anul 2025. Acest record s-a înregistrat în condițiile creșterii masive a numărului de reclamații sosite la ECC Romania - 5.250 de solicitări primite de la consumatori români, cu peste 80% mai mult comparativ cu primul semestru al anului 2025, și circa 150 solicitări de la consumatori din alte state membre UE, inclusiv din Norvegia și Islanda, mai mult cu 20% față de perioada similară a anului trecut, transmise prin intermediul Centrelor Europene ale Consumatorilor din statele de reședință ale consumatorilor", se arată în comunicat.

Instituația menționează că structura reclamațiilor primite a cuprins ca domenii principale: 28% transporturi (transport aerian, rutier, feroviar, naval și închirieri auto); 19% îmbracaminte și încălțăminte; 18% diverse produse și servicii (servicii financiare, obiecte de uz personal - ceasuri, bijuterii, produse pentru îngrijire, alte servicii); 12% mobilier, echipament pentru gospodărie și întreținere de rutină a gospodăriei (electrocasnice, mobilă); 9% recreație și cultură (electronice, bunuri pentru sport, camping, animale de companie, concerte, muzee, etc.); 6% servicii de cazare directe și prin intermediul platformelor.

Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, ponderea solicitărilor legate de serviciile de transport aerian (anulări sau întârzieri ale zborurilor) a înregistrat o scădere de circa 25%, acestea menținându-se în continuare în vârful topului domeniilor care generează reclamații ale consumatorilor, spre deosebire de cele privind serviciile de cazare a caror pondere este mai mare cu peste 33% față de perioada de referință. În prima parte a anului, s-a înregistrat, în schimb, o creștere importantă a numărului reclamațiilor vizând domeniile îmbracaminte și încălțăminte, mobilă și echipamente de gospodărie, care a crescut cu circa 30% față de aceeași perioadă din 2025.

"Această dinamică a fost cauzată de dorința unui număr crescut de consumatori de a achiziționa astfel de produse de pe site-uri cu denumiri pretins românești, care nu sunt deținute de companii din țara noastră sau din Uniunea Europeană sau de pe pagini de reclamații îndoielnice de pe rețelele de socializare, fără a verifica dacă operatorul economic poate fi identificat (adresa, e-mail, număr de telefon real) sau dacă returul se poate face în România sau în Uniunea Europeană. Reamintim că Centrul European al Consumatorilor din România (ECC Romania) poate soluționa doar solicitările care au caracter transfrontalier - de la consumatori români împotriva unor comercianți din alte state membre ale UE, plus Norvegia și Islanda sau de la consumatori din alte state membre ale UE, plus Norvegia, Islanda și Marea Britanie, împotriva unor comercianți din România", se mai precizează în comunicat.

ECC Romania face parte din Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECCNet) care include 29 de centre din toate cele 27 de state membre ale UE plus Islanda, Norvegia.