



Manualul Consumatorului

Un ghid care te ajută să rezolvi problemele cu care te confrunți în calitate de consumator.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



Proiect finanțat de
UNIUNEA EUROPEANĂ



Guvernul României

anpc

Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor

CE ACTE NORMATIVE PROTEJEAZĂ CONSUMATORII

Statul a adoptat o serie de acte normative care încearcă să protejeze poziția legală atât a consumatorilor, cât și a agentului economic, fără să permită introducerea de bariere comerciale.

Statul a modificat, de asemenea, un număr de acte normative care să îndeplinească cerințele Uniunii Europene în pregătirea pentru aderare.

Un număr de acte normative au fost modificate, iar unele dintre acestea intră în vigoare la 1 ianuarie 2007.

ACEST MANUAL TE AJUTĂ

Acest manual încearcă să prezinte principalele aspecte ale actelor normative amintite și să ofere consumatorilor cunoștințe suficiente care să le permită abordarea agenților economici și să încerce să soluționeze problemele în cazul produselor cu defecte sau în cazul serviciilor necorespunzătoare.

Pentru cele mai multe reclamații obișnuite ale consumatorilor, acest manual este o sursă utilă de informații și sfaturi.

Totuși, dacă ați suferit o vătămare a sănătății sau o pagubă din cauza unor produse cu defecte sau a unor servicii necorespunzătoare ați putea să solicitați o consultație juridică competentă.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



CONȚINUT

DREPTURILE CONSUMATORILOR	4
Ce spune legea la cumpărarea de bunuri?	5
Ce spune legea când cumperi un serviciu?	8
VERIFICĂ-ȚI DREPTURILE CÂND CUMPERI BUNURI	10
VERIFICĂ-ȚI DREPTURILE CÂND CUMPERI SERVICII	12
CUM ÎȚI REZOLVI PROBLEMELE?	14
Este agentul economic corect?	18
Scrisoare simplă de reclamație	20
CUMPĂRĂTURI PE CREDIT	21
VÂNZAREA LA UȘA CLIENTULUI	22
VÂNZAREA LA DISTANȚĂ	24
UNDE SE POT ADRESA CONSUMATORII PENTRU CONSULTAȚII ȘI SPRIJIN	28
LEGISLAȚIA DIN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORULUI	29
10 IDEI DE MEMORAT	30
OFICIILE JUDEȚENE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR	31

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



DREPTURILE CONSUMATORILOR.

Consumatorul are șapte drepturi fundamentale la care se adaugă altele două stabilite în Codul Consumului și care îi sprijină interesele. Acestea sunt:

- a) dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- b) dreptul de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
- c) dreptul de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- d) dreptul de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloacele prevăzute de lege;
- e) dreptul de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor;
- f) dreptul de a refuza încheierea contractelor care conțin clauze abuzive, în conformitate cu legislația în vigoare;
- g) dreptul de a nu li se interzice de către un agent economic să obțină un beneficiu prevăzut de legea în vigoare;

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



CE ȘPUNE LEGEA LA CUMPĂRAREA DE BUNURI?

Când achiziționezi bunuri, închei un contract cu agentul economic. Toate bunurile trebuie să îndeplinească anumite cerințe legale. Bunurile pe care le cumperi trebuie:

SĂ CORESPUNDĂ DESCRIERII

Dacă este dată o descriere - pe ambalaj, într-o reclamă, pe o etichetă sau orice altă descriere a agentului economic - aceasta trebuie să fie reală. Dacă o haină este etichetată cu anumite informații, de ex. "80% lână", ea trebuie să conțină într-adevăr 80% lână. Dacă alegi un covor dintr-o prezentare de mostre, într-un magazin, covorul livrat trebuie să corespundă mostrei. Dacă agentul economic îți spune că rucsacul este din piele, el trebuie să fie din piele și nu din alt material.

SĂ CORESPUNDĂ SCOPULUI PROPUȘ

Acest lucru înseamnă că dacă soliciți un produs pentru un scop particular - un covor pentru scări, o vopsea pentru calorifere - produsele trebuie să corespundă exact scopului propus.

SĂ FIE ADAPTATE PENTRU UTILIZARE NORMALĂ

Aceasta înseamnă că ele corespund scopului pentru care bunurile de același tip sunt în mod obișnuit utilizate.

SĂ AIBĂ O CALITATE ACCEPTABILĂ

Aceasta înseamnă că bunurile trebuie să funcționeze și să-și îndeplinească scopul pentru care au fost achiziționate. Ele trebuie, în mod normal, să nu prezinte defecte, chiar și minore, să aibă o prezentare și o finisare rezonabile, să fie sigure și durabile.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



Dacă achiziționezi de la un agent economic un produs NOU sau un produs RECONDIȚIONAT, legea spune că aceste produse trebuie să fie:

SIGURE: În condiții normale de utilizare produsele nu trebuie să reprezinte un risc, sau cel mult un risc minim pentru sănătatea sau securitatea consumatorilor și nu trebuie să producă pagube.

ORIGINALE: Bunurile trebuie să fie fabricate de producătorul declarat, să nu fie contrafăcute, falsificate sau înlocuite cu alte produse similare.

TESTATE SAU CERTIFICATE: Dacă există legi specifice în vigoare, atunci anumite produse trebuie testate sau certificate înainte de a fi vândute.

FĂRĂ DEFECTE: Trebuie să fie comercializate numai produsele care îndeplinesc cerințele impuse sau declarate.

GARANTATE: Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificate de garanție.

BINE AMBALATE: Aceasta înseamnă că ambalajul trebuie să asigure integritatea și calitatea produselor.

CONFORM DESCRIERII: Producătorii nu trebuie să facă declarații incorecte sau care nu pot fi dovedite.

Publicitatea trebuie să fie făcută în mod corect și nu trebuie să fie înșelătoare.

INDICAREA PREȚULUI: Agentul economic trebuie să informeze consumatorul despre prețul produselor și să afișeze prețurile în loc vizibil și într-o formă lizibilă.

CORECT MĂSURATE: Mijloacele de măsurare trebuie să îndeplinească cerințele legale de standard metrologice, iar indicarea valorii măsurate trebuie să fie ușor de citit și afișată la vedere, astfel încât să fie văzută de cumpărător.

Suplimentar:

CONSUMATORII AU DREPTUL DE A FI INFORMAȚI, DUPĂ CAZ, DESPRE:

- Termenul de garanție
- Termenul de valabilitate/Data limită de consum
- Data durabilității minimale
- Durata medie de utilizare
- Instrucțiuni de utilizare
- Avertizări împotriva utilizării necorespunzătoare
- Mod de instalare
- Condiții de garanție

Informațiile trebuie să fie redactate în limba română, indiferent de țara de origine a produsului.

AGENȚII ECONOMICI TREBUIE :

- Să afișeze numele societății comerciale
- Să afișeze orarul de funcționare
- Să comercializeze produsele alimentare în condiții igienico-sanitare prevăzute de lege
- Să informeze consumatorii și autoritățile competente asupra pericolelor de care sunt conștienți că pot apărea după ce produsul a fost scos la vânzare.
- Retragerea produselor cu defecte identificate sau care pot fi identificate.

AGENȚII ECONOMICI TREBUIE:

- Să nu folosească practici comerciale neloiale, ca de exemplu practici restrictive sau clauze abuzive în contracte, care pot afecta interesele economice ale consumatorilor.
- Să nu condiționeze vânzarea unui produs solicitând consumatorilor să cumpere o cantitate impusă de produse sau să cumpere alt produs.
- Să nu impună consumatorului vânzarea unui produs.
- Să nu comercializeze produse alimentare care prezintă un risc pentru consumatori.
- Să nu modifice termenul de valabilitate sau data durabilității minimale imprimate pe produse, etichete sau ambalaj.

CE SPUNE LEGEA CÂND CUMPERI UN SERVICIU?

Dacă soliciți unui furnizor de servicii, de exemplu, repararea unui televizor, curățarea chimică a hainelor sau montarea unor ferestre duble - legea prevede că acest serviciu trebuie realizat:

ÎNTR-O MANIERĂ SIGURĂ

Aceasta înseamnă că serviciul trebuie să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor sau să nu afecteze interesele economice ale acestora. Agentul economic trebuie să folosească, de asemenea, numai produse și metode sigure în timpul furnizării serviciului.

Aceasta înseamnă că serviciile trebuie să îndeplinească condițiile tehnice și igienico-sanitare care sunt în vigoare în acel moment. Trebuie, de asemenea, să îndeplinească cerințele calitative stipulate sau declarate.

ÎN CONFORMITATE CU CLAUZELE DIN CONTRACT

Aceasta înseamnă că furnizorul de servicii trebuie să respecte condițiile solicitate, precum și clauzele prevăzute în contract.

FĂRĂ PREJUDICII

Aceasta înseamnă că la furnizarea serviciului agentul economic nu trebuie să cauzeze nici un prejudiciu actual sau viitor.

SUPLIMENTAR

Consumatorul are dreptul să primească informații de la furnizorul de servicii privind: categoria de calitate a serviciului, termenul de finalizare al serviciului, perioada de garanție și post-garanție, prețul și orice alte tarife, riscuri previzibile sau orice alte documente stabilite prin lege.

La încheierea contractelor, consumatorii pot:

- Achita prețul stabilit la încheierea contractului.
- Rezilia contractul atunci când consideră că prețul de livrare este prea mare față de cel stabilit inițial.

Agentul economic trebuie să furnizeze :

- Un document fiscal sau un contract scris, în momentul efectuării plății, dacă consumatorul trebuie să facă plata în avans înainte de încheierea serviciului.
- Termeni clari și expliciti în orice contract prezentat unui consumator.
- Detalii referitoare la drepturile de reziliere/denuțare ale contractului.
- Numele și adresa, în fiecare contract.
- Consumatorului un exemplar al contractului.

Agentul economic trebuie:

- Să nu includă clauze abuzive în orice contract încheiat cu consumatorii.
- Să nu folosească practici comerciale abuzive.
- Să nu impună consumatorului vânzarea unui serviciu.

IMPORTANT

În caz de dubiu asupra interpretării unor clauze contractuale, acestea vor fi interpretate în favoarea consumatorului!

Toate contractele trebuie să stipuleze într-o formă scrisă și explicită termenii referitori la dreptul de denunțare unilaterală a contractului.

VERIFICĂ-ȚI DREPTURILE CÂND CUMPERI BUNURI

Legea spune că bunurile oferite spre vânzare trebuie să îndeplinească anumite cerințe. Dacă aceste cerințe nu sunt îndeplinite, consumatorii au anumite drepturi.

DACĂ UTILIZAREA IMEDIATĂ A UNUI PRODUS NEALIMENTAR PREZINTĂ DEFICIENȚE DE CALITATE:

Consumatorul are dreptul la remedierea, înlocuirea produsului sau returnarea banilor de către agentul economic, dacă deficiența a apărut în termen de 30 de zile de la data vânzării produsului.

DACĂ PRODUSELE DE FOLOSINȚĂ ÎNDELUNGATĂ PREZINTĂ DEFICIENȚE ÎN PERIOADA DE GARANȚIE:

Consumatorul are dreptul la repararea sau înlocuirea necondiționată a produsului de către agentul economic, în anumite condiții. Dacă produsele sunt neutilizabile mai mult de 10% din termenul de garanție, consumatorul poate solicita înlocuirea sau restituirea contravalorii produselor. Perioada de garanție este prelungită cu perioada în care produsul a fost neutilizabil, dar nu din culpa consumatorului.

DACĂ PRODUSELE DE FOLOSINȚĂ ÎNDELUNGATĂ PREZINTĂ DEFICIENȚE DUPĂ EXPIRAREA TERMENULUI DE GARANȚIE:

Consumatorul are dreptul de a i se remedia sau înlocui gratuit produsul, dacă acesta nu a putut fi utilizat ca urmare a unor deficiențe cauzate de vicii ascunse, dacă aceste vicii au apărut în cadrul duratei medii de utilizare și au fost identificate de un expert tehnic autorizat.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38

DACĂ PRODUSELE NU SUNT CONFORME CU PREVEDERILE CONTRACTUALE STIPULATE:

Consumatorul are dreptul de a fi despăgubit în cazul neconformității produsului.

DACĂ PRODUSELE AU FOST IDENTIFICATE CA PREZENTÂND DEFECTE:

Producătorul sau distribuitorul are obligația de a retrage de la vânzare aceste produse sau de a le înlocui, pentru a fi reparate.

DACĂ PRODUSELE NU SUNT CONFORME CU REGLEMENTĂRILE ÎN VIGOARE:

Consumatorul poate solicita agentului economic repararea sau înlocuirea produsului fără altă plată suplimentară din partea consumatorului. Orice reparație sau înlocuire a produsului trebuie făcută într-o perioadă de timp rezonabilă și fără să dezavantajeze consumatorul.

DACĂ PRODUSELE CARE PREZINTĂ UN DEFECT AFECTEAZĂ CONSUMATORUL SAU PROPRIETATEA ACESTUIA:

Producătorul este răspunzător pentru pagubele actuale sau viitoare.

IMPORTANT

NU ai drepturi în cazul în care deficiența putea fi/a fost cunoscută de tine la achiziția produsului.

NU ai drepturi în cazul în care ai ales o măsură greșită pentru produsul tău sau un produs neadecvat pentru trebuințele tale.

NU ai drepturi dacă ai deteriorat sau ai utilizat incorect produsul.

Distrușgerea în urma utilizării NU constituie un defect.

NU poți avea drepturi sau poți avea mai puține drepturi în cazul în care oferi agentului economic informații eronate.

VERIFICĂ-ȚI DREPTURILE CÂND CUMPERI SERVICII

Legea spune că serviciile oferite consumatorilor trebuie să îndeplinească condițiile solicitate sau declarate. Dacă aceste cerințe nu sunt îndeplinite, atunci furnizorii de servicii sunt responsabili de pagubele actuale sau viitoare.

DACĂ CONSUMATORUL A FOST DE ACORD CU FURNIZAREA SERVICIULUI, ATUNCI ACESTA TREBUIE REALIZAT:

- ÎNTR-O MANIERĂ SIGURĂ
- ÎNTR-O MANIERĂ ACCEPTABILĂ
- ÎN CONFORMITATE CU CONTRACTUL
- FĂRĂ PREJUDICII

Când serviciul furnizat nu îndeplinește nici una dintre aceste reguli de bază, consumatorii au dreptul să obțină despăgubiri pentru consecințele lipsei unui serviciu de calitate oferit de furnizorul de servicii.

DACĂ REMEDIEREA NU REZOLVĂ PROBLEMA SAU DACĂ ACEEAȘI DEFECTIUNE REAPARE ÎN PERIOADA DE GARANȚIE:

Consumatorul poate solicita ca agentul economic să remedieze produsul sau serviciul în mod corespunzător, fără costuri suplimentare de la consumator.

DACĂ ȘI CEA DE-A TREIA REMEDIERE ÎN PRIMA JUMĂTATE A PERIOADEI DE GARANȚIE NU SOLUȚIONEAZĂ PROBLEMA:

Consumatorul poate solicita restituirea sau înlocuirea produsului defect sau contravaloarea actualizată a acestuia.

DACĂ PREJUDICIUL ESTE CAUZAT CONSUMATORULUI SAU PROPRIETĂȚII ACESTUIA CA REZULTAT AL UNEI REMEDIERI GREȘITE:

Consumatorul poate solicita agentului economic despăgubiri.

DACĂ SERVICIUL NU ÎNDEPLINEȘTE SPECIFICAȚIA STABILĂ:

Agentul economic trebuie să refacă serviciul prestat în conformitate cu specificația agreată sau consumatorul poate cere plata unei sume mai mici, în acord cu valoarea serviciului furnizat.

DACĂ DEFICIENȚA APARE CA URMARE A UNEI CALITĂȚI INADECVATE A SERVICIULUI FURNIZAT :

Agentul economic este răspunzător pentru remedierea serviciului care apare în perioada de garanție. Aceasta ar putea să însemne, în cazul unei remedieri necorespunzătoare repetate, returnarea contravalorii produsului.

SERVICIU SUPLIMENTAR

Dacă agentul economic a furnizat un serviciu suplimentar care nu a fost agreeat prin contractul original, consumatorul nu trebuie să accepte acest extra-serviciu. În acest caz consumatorul poate:

- Solicita agentului economic să excludă sau să anuleze extra-serviciul, dacă este posibil și să plătească prețul inițial; sau
- Accepta că extra-serviciul este necesar sau avantajos și că extra-costul este rezonabil; sau
- Negocia un preț mai rezonabil ori o soluție acceptabilă.

IMPORTANT

Agentul economic are aceleași obligații în cazul înlocuirii serviciului precum și pentru serviciul original furnizat. Agentul economic nu este răspunzător pentru pagubele cauzate de consumator.

Prejudiciile care apar datorită unei folosiri excesive, în perioada care depășește termenul de garanție, nu sunt considerate defecte și agentul economic nu este responsabil pentru costurile reparațiilor sau înlocuirilor ulterioare.

CUM ÎȚI REZOLVI PROBLEMELE

După ce te-ai informat ce drepturi ai, este necesar să faci o serie de pași pentru rezolvarea problemei tale. Pare o procedură amplă, dar ea funcționează.

Dacă poți, **oprește imediat utilizarea bunurilor**, nu lua nici o decizie care ar putea amplifica problema.

Verifică dacă există în realitate o problemă - dacă instrucțiunile au fost livrate împreună cu bunurile, citește-le cu atenție.

Fii sigur că defectul nu a fost cauzat de utilizarea necorespunzătoare, un accident sau de nefolosirea instrucțiunilor primite.

Verifică dacă ai o perioadă de garanție și dacă produsul se mai află încă în termenul de garanție.

Dacă poți strânge împreună toate documentele de garanție, instrucțiunile de utilizare sau pliantele care au însoțit produsele sau serviciile. **Păstrează-le într-un loc sigur.**

Dacă nu ai un document de garanție, vei avea nevoie de o dovadă de cumpărare.

Dacă nu ai luat bonul de cumpărare, utilizează ca dovadă cardul de credit, un voucher (confirmare de plată) sau cotorul cecului cu care ai plătit.

Ține minte: depinde de tine să indici locul și perioada de cumpărare a bunurilor.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38

Acum este necesar să contactezi direct agentul economic și să-i prezinți problema.

În cazul articolelor de dimensiuni reduse și a serviciilor din zone apropiate mergi direct la agentul economic. Ia cu tine bunurile și orice document însoțitor, fie de garanție, fie o dovadă de cumpărare.

Solicită să stai de vorbă cu managerul sau cu patronul. Explică-i problema ta, fii calm, dar ferm. Explică în mod clar dacă dorești rambursarea contravalorii, înlocuirea produsului, remedierea, refurnizarea serviciului sau despăgubiri prin justiție. Nu uita, poți fi îndreptățit la rambursarea contravalorii, la înlocuirea sau repararea bunului, plus compensare. Poți fi, de asemenea, îndreptățit la înlocuirea sau rambursarea contravalorii și în cazul în care remedierea este necorespunzătoare.

Nu solicita un lucru pe care nu ești îndreptățit să-l obții.

Dacă nu poți merge direct la agentul economic, îi poți telefona, trimite un e-mail sau o scrisoare. Îi prezinți pe scurt problema și stabiliți o nouă întâlnire.

Dacă există suspiciuni în legătură cu plângerea ta, agentul economic poate trimite bunurile spre examinare șefului de departament sau producătorului direct. Fii de acord cu acest lucru care poate ajuta la identificarea problemei, dar întreabă cât timp va dura. Bunurile trebuie returnate în perioada stabilită în contract sau într-o perioadă rezonabilă de timp. Dacă ai convingerea că ești îndreptățit la rambursarea banilor sau înlocuirea produsului, explică în mod clar că produsul nu poate fi reparat fără acordul tău.

În cazul articolelor de dimensiuni mai mari, bunurilor care au fost asamblate sau pentru serviciile prestate poți solicita agentului economic sau agentul economic poate apela la o persoană care să examineze bunurile sau să verifice rezultatul serviciilor prestate. Poate fi o persoană de la magazin, producătorul, distribuitorul sau un

expert independent. La sosirea acestora notează-ți toate datele de identificare ale persoanei respective, pe cine reprezintă și toate comentariile pe care le face în legătură cu problema cu care te confrunți.

Dacă defecțiunea a fost cauzată de o instalare/asamblare necorespunzătoare, contactează persoana autorizată care a realizat acest lucru, dacă această persoană este alta decât agentul economic care a livrat bunurile.

**Problema ta poate fi rezolvată în această fază.
FELICITARI! Te rugăm să păstrezi manualul și pentru o altă eventuală utilizare.**

Dacă problema persistă încă, cea mai eficientă metodă este să-i scrii agentului economic. Vezi modelul de scrisoare anexat la pagina 20.

Dacă agentul economic îți răspunde și va solicita informații suplimentare, fii cât poți de prompt. Acest lucru poate fi de ajutor agentului economic în rezolvarea problemei tale.

Dacă agentul economic îți solicită bonul de cumpărare sau alt document, trimite de fiecare dată copii ale acestor acte, niciodată documentele originale.

Păstrează o copie a tuturor scrisorilor sau e-mail-urilor pe care le-ai transmis și păstrează o dovadă a convorbirilor telefonice efectuate (eventual listing).

Dacă agentul economic se oferă să facă un lucru pe care tu nu l-ai solicitat, poți fie să accepți oferta, fie să negociezi pentru o ofertă mai bună. Fii rezonabil în ceea ce te aștepți să accepți. Câteodată este mai bine să accepți un compromis.

Cele mai multe probleme trebuie să fie rezolvate în această fază.

DACĂ SIMȚI CĂ EXISTĂ ÎNCĂ O REVENDICARE VALIDĂ, MERGI ÎNAINTE!

Dacă agentul economic nu îți răspunde la scrisori, refuză să acționeze sau îți face o ofertă finală pe care nu ești pregătit să o accepți, poți solicita asistență de la OPC sau să mergi în Justiție.

NU UITA, ÎNSĂ, JUSTIȚIA ESTE ULTIMA SOLUȚIE. ÎNAINTE DE A MERGE ÎN JUSTIȚIE, GÂNDEȘTE CU ATENȚIE.

Întreabă-te:

- Poate fi localizat agentul economic?
- Este problema ta să îl găsești?
- Am dovezile necesare?
- Ai dovezi în susținerea cazului tău?

ESTE AGENTUL ECONOMIC CORECT?

- **Nu am bonul de cumpărare, deci nu pot face nimic.**

INCORECT - Poate fi de folos dacă ai dovada locului și perioadei de timp în care ai cumpărat produsul de la agentul economic.

- **Afișul spune că nu se returnează contravaloarea produsului/nu pot face nimic pentru dumneavoastră.**

INCORECT - Aceste afișe sunt ilegale și ele nu-ți pot afecta drepturile pe care le ai.

- **Nu există nimic defect la aparatul pe care l-ați adus înapoi, nu vă pot returna contravaloarea doar pentru că v-ați răzgândit.**

CORECT - Drepturile tale acoperă numai defecțiunile și lipsa descrierii bunurilor. Agentul economic îți poate schimba aparatul doar dacă dorește.

- **Bunurile aflate în garanție sunt defecte, dar nu vi le pot repara și nici nu am cu ce să vi le înlocuiesc, deci va trebui să vă alegeți altceva.**

INCORECT - Ai dreptul la remediere sau înlocuire gratuită a bunurilor defecte în cadrul perioadei de garanție; se pot accepta și alte alternative numai dacă dorești.

- **L-am înlocuit o dată, deci nu mai am nici o altă responsabilitate.**

INCORECT - Agentul economic are aceleași obligații pentru bunurile/serviciile care au fost înlocuite ca și pentru cele inițial-cumpărate.

- **Problema a apărut datorită unei utilizări necorespunzătoare. Va trebui să plătiți reparația.**

CORECT - Utilizarea incorectă sau defecțiunile cauzate din vina consumatorului nu sunt considerate defecte. Agentul economic nu este răspunzător în acest caz.

- **Ați venit prea târziu. Trebuia să faceți reclamația în termen de 14 zile.**

INCORECT - Poți să faci reclamație de îndată ce ai descoperit defecțiunea, în cadrul termenului de garanție.

- **Termenul de garanție a trecut, deci trebuie să plățiți reparația.**
INCORECT - Dacă bunurile nu pot fi utilizate în conformitate cu scopul propus din cauza unor vicii ascunse care devin vizibile în perioada medie de utilizare, atunci agentul economic trebuie să plătească reparația acestora.

- **Le voi trimite înapoi la producător să verifice unde este defecțiunea.**
CORECT - Dacă nu poți dovedi care este defecțiunea, acesta este un răspuns rezonabil al agentului economic.

- **Acestea sunt bunuri ieftinite, deci nu le puteți aduce înapoi.**
INCORECT - Drepturile tale se aplică și în cazul bunurilor aflate în perioada de reducere a prețurilor.

- **Bunurile sunt second-hand, deci nu avem nici o responsabilitate.**
INCORECT - Bunurile second-hand trebuie să fie sigure și în condiții rezonabile pentru vechimea și prețul plătit pentru ele.

- **Remedierea poate dura o lună, deoarece piesele de schimb se importă.**
CORECT - Atâta timp cât agentul economic fixează o perioadă rezonabilă de timp pentru bunul tău și fără inconveniențe semnificative, poți accepta această întârziere.

- **Bunurile sunt falsificate, dar nu am știut, deci nu vă pot returna contravaloarea lor.**
INCORECT - Agenții economici au ca obligație să nu comercializeze produse falsificate sau contrafăcute.

SCRISOARE SIMPLĂ DE RECLAMAȚIE

Agentul economic poate refuza să soluționeze o reclamație a unui consumator și uneori motivul dat poate fi corect, dar altelei acesta poate fi greșit.

Verifică mai jos răspunsurile corecte la scuze minore.

Data _____ Adresa ta _____
 POȘTA ÎNREGISTRATĂ _____ Trimite scrisorile
 cu confirmare de primire
 Nr. _____ Adresează-te unei persoane
 anume, de preferat într-o funcție
 de conducere

Proprietarul
 A. N. XXXXXX
 Adresa _____ Telefon _____

Stimate Domn/Doamnă,
 în data de 25 octombrie am cumpărat
 de la dv. un xxxx TV Data & bunul cumpărat
 Model ZX3 (seria no14498)
 Magazin în București pentru 750 LEI. Locul cumpărării & prețul
 După o săptămână TV afișează
 pe ecran imaginile doar în alb și negru. Explică defecțiunea

Am reclamat această defecțiune directorului magazinului dumneavoastră
 și mi s-a spus ca voi fi anunțat când să mă prezint cu TV-ul. Până în
 prezent nu am primit nici o veste. Acțiunile luate

TV-ul și-a pierdut acum și sonorul. Dă orice informație suplimentară
 Aș dori să reclam înlocuirea TV-ului Fii foarte explicit
 și/sau o remediere imediată. Prezintă ceea ce dorești să obții
 Atașez o copie după certificatul de garanție/bon de cumpărare. Nu trimite documente originale
 Vă rog trimiteți un răspuns la reclamația mea în 7 zile.
 Tel. meu mobil este _____ Dă-ți datele de contact

Cu stimă,
 Vasile Popescu

CUMPĂRĂTURI PE CREDIT

AI CUMPĂRAT PRODUSE DEFECTE SAU AI BENEFICIAT DE O PRESTARE DE SERVICIU NECORESPUNZĂTOARE ȘI, PENTRU ACEASTA,

- ai încheiat un contract de credit cu o persoană, alta decât furnizorul de bunuri sau servicii?
 - agentul economic a pregătit un credit pentru tine?
- sau
- ai plătit cu cardul de credit (sau de debit)?

Atunci, atâta timp cât bunurile sau serviciile prestate reprezintă mai mult de 200 de euro, ai drepturi suplimentare.

Legea stabilește, atât pentru companiile de credit, cât și pentru furnizor, responsabilități pentru orice bunuri sau servicii nelivrate sau pentru orice bunuri defecte, calitate scăzută a muncii sau servicii inadecvate, acoperite de contractul de credit. Creditorul este responsabil numai pentru acele bunuri și servicii acoperite de contractul de credit.

În scopul de a remedia astfel de probleme, consumatorul nemulțumit trebuie să notifice furnizorul sau creditorul sau și pe unul și pe celălalt, în termen de 15 zile de la data când bunurile trebuiau să fie livrate sau au fost livrate. Dacă contactezi compania de credit, prezintă numărul tău de cont. Poți găsi în contractul de credit adresa și numărul de cont sau orice altă declarație pe care compania de credit ți-a transmis-o.

Dacă companiile de credit solicită informații suplimentare, fii cât se poate de cooperant. Dacă ți se solicită chitanțe sau orice alte documente, trimite copii ale documentelor, nu originalele. Trimite toate scrisorile prin poștă, cu confirmare de primire, și păstrează copii ale tuturor scrisorilor transmise.

Nu uita: poți fie să accepți orice ofertă, fie să negociezi pentru o ofertă mai bună. Dar fii rezonabil în ceea ce ești pregătit să accepți. Uneori poate fi mai bine să accepți un compromis. Numai tu poți decide.

VÂNZAREA LA UȘA CLIENTULUI

REGULI SPECIALE APLICATE CONTRACTELOR ÎNCHEIATE DE UN AGENT ECONOMIC:

- în afara spațiilor sale comerciale;
- în timpul vizitei agentului economic la locuința consumatorului sau la locul de muncă al acestuia, dacă această vizită nu s-a făcut la solicitarea expresă a consumatorului;
- într-un loc public unde agentul economic oferă bunuri sau servicii consumatorilor.

FORMA CONTRACTULUI

Acesta trebuie să fie un contract scris, încheiat înainte de livrarea produselor sau începerea prestării serviciului și trebuie să conțină:

- detalii ale părților contractante;
- obiectul și prețul contractului;
- data și locul unde a fost încheiat;
- dreptul la reziliere care va fi scris cu litere mari și foarte aproape de semnătura consumatorului;
- numele și adresa persoanei împotriva căreia acel drept poate fi exercitat.

Agentul economic trebuie să înmâneze consumatorului un exemplar al contractului.

DREPTUL LA DENUNȚARE UNILATERALĂ A CONTRACTULUI

Consumatorul are dreptul să denunțe unilateral contractul în condițiile legii, fără a invoca un motiv anume prin transmiterea unei notificări în termen de 7 zile lucrătoare de la data semnării contractului pentru servicii sau de la data primirii produsului de către consumator.

Părțile contractante pot stipula un termen mai mare de 7 zile în contract dacă doresc acest lucru.

Contractele pentru furnizarea de servicii nu pot fi denunțate dacă serviciul a fost deja prestat în conformitate cu termenii din contract.

DESFIINȚAREA CONTRACTULUI

În scopul de a-și exercita dreptul la denunțare unilaterală, consumatorul trebuie să notifice agentul economic, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termenul prevăzut în contract. Această acțiune are drept efect desființarea contractului.

RETURNAREA BUNURILOR

Dacă consumatorul a primit bunurile și dorește să desființeze contractul, bunurile trebuie să fie returnate în cadrul perioadei de timp stipulate în contract. Consumatorul trebuie să returneze orice bunuri livrate în aceleași condiții în care au fost primite. Agentul economic este obligat să accepte aceste produse de la consumator.

METODE DE RETURNARE A BUNURILOR

Bunurile sunt returnate cu condiția ca ele să fie livrate printr-un oficiu poștal sau altă companie autorizată pentru livrare. Dacă ele sunt livrate direct agentului economic sau reprezentantului acestuia, părțile contractante trebuie să completeze un document care să conțină data predării-primirii.

COSTURILE BUNURILOR RETURNATE

Agentul economic este responsabil pentru cheltuielile de returnare.

OBLIGAȚII

În cazul în care consumatorul nu a plătit încă pentru primirea produsului sau dacă serviciul nu a fost prestat, părțile contractante nu au alte obligații. Agentul economic trebuie să ramburseze toate plățile pentru bunurile sau serviciile furnizate în cadrul a 15 zile de la data primirii scrisorii de reziliere.

NEGLIJENȚA AGENTULUI ECONOMIC

Perioada de timp este mărită la 60 de zile lucrătoare dacă agentul economic a omis să informeze consumatorul asupra dreptului de reziliere sau a furnizat informații incomplete sau greșite.

VÂNZAREA LA DISTANȚĂ

NU UITA

Dreptul la denunțare unilaterală sau dreptul la returnarea contravalorii nu poate fi anulat de nici o clauză contractuală sau înțelegere între părți. Când achiziționează bunuri folosind serviciile telefonice sau internetul, consumatorii au drepturile prevăzute de Ordonanța Guvernului nr.130/2000 privind încheierea contractelor de vânzare la distanță.

CE ARIE DE ACOPERIRE ARE LEGEA?

Vânzarea la distanță este o vânzare de bunuri și servicii încheiată între comerciant și consumator prin mijloace de comunicare la distanță. Comunicarea la distanță include orice mijloace care sunt folosite pentru încheierea unui contract fără o prezență fizică simultană a comerciantului și a consumatorului. Aceasta poate include materiale tipărite, cataloage de produse, poștă, telefon, fax, e-mail, internet, radio și televiziune.

CE NU ACOPERĂ LEGEA?

- Vânzările prin distribuitorii automate sau în centre comerciale automatizate
- Contractele încheiate prin operatorii de telecomunicații în scopul de a utiliza telefoanele publice
- Contractele încheiate în cadrul vânzărilor la licitație
- Contractele privind servicii de investiții, operațiuni de asigurare și reasigurare și servicii bancare
- Contractele pentru construirea și vânzarea de proprietăți imobiliare.

URMĂTOARELE VÂNZĂRI SUNT EXCLUSE DE LA CELE MAI MULTE PREVEDERI:

- Vânzările de produse alimentare, de băuturi sau produse de uz curent, livrate cu regularitate de către comerciant la domiciliul, reședința sau la locul de muncă al consumatorului.
- Furnizarea de servicii de cazare, de transport, de preparate culinare,

de agrement, atunci când comerciantul se angajează prin contract să efectueze aceste servicii la o dată precisă sau într-o perioadă specifică.

CE SPUNE LEGEA?

Comerciantul trebuie să ofere consumatorului, în timp util, înainte de încheierea oricărui contract de vânzare la distanță, informații corecte și complete despre:

- identitatea comerciantului, iar în cazul contractelor care solicită plata în avans, și adresa acestuia, coordonatele de contact, telefon/fax, e-mail și codul de înregistrare;
- caracteristicile esențiale ale bunurilor sau serviciilor, inclusiv toate taxele;
- costurile de livrare, unde este cazul;
- modalități de plată, de livrare sau de prestare;
- existența dreptului consumatorului de a renunța la contract;
- costurile în cazul utilizării mijloacelor de comunicație la distanță, în cazul în care acestea sunt calculate altfel decât conform tarifului de bază;
- perioada de valabilitate a ofertei sau prețului;
- termen-limită pentru furnizarea obligațiilor contractuale.

În cazul comunicării telefonice, identitatea comerciantului și scopul comercial al convorbirii telefonice trebuie făcute în mod clar și explicit, la începutul convorbirii.

Consumatorul trebuie să primească o confirmare scrisă sau o altă confirmare accesibilă lui, într-un timp util pe perioada derulării contractului, stabilind informațiile specifice care acoperă reclamațiile și garanțiile. În caz contrar, contractul de vânzare la distanță este realizat când ordinul de confirmare este primit de consumator.

În cazul unui litigiu, agentul economic trebuie să dovedească că îndeplinește toate obligațiile stabilite prin lege.

DREPTUL LA DENUNȚARE

Consumatorul are dreptul de a renunța unilateral la contractul la distanță în termen de 10 zile lucrătoare, fără penalități și fără invocarea unui motiv. În cazul bunurilor, termenul de 10 zile începe din ziua în care acesta a fost primit de consumator. În cazul serviciilor acest termen începe din ziua în care a fost încheiat contractul.

Consumatorul are, de asemenea, dreptul la retragere din contractul de vânzare la distanță în 90 de zile lucrătoare, dacă furnizorul a omis să transmită consumatorului informațiile solicitate.

Dacă dreptul de renunțare a fost exercitat de consumator, furnizorul are obligația să ramburseze sumele plătite de consumator fără a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursării sumelor. Rambursarea sumelor trebuie să fie făcută în cel mult 30 de zile de la data exercitării dreptului de renunțare de către consumator.

Singurele costuri care pot cădea în sarcina consumatorului ca urmare a exercitării dreptului de renunțare sunt cheltuielile directe de returnare a bunurilor.

De îndată ce consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere, orice contract de credit asociat este nul, fără penalități pentru consumator.

CONDIȚIILE EXISTENTE ÎN CAZUL ÎN CARE UN CONSUMATOR NU POATE RENUNȚA LA CONTRACTUL LA DISTANȚĂ

- În cazul contractelor de prestări de servicii a căror execuție a început cu acordul consumatorului și pentru contractele de furnizare de produse și servicii al căror preț depinde de fluctuațiile cursurilor pieței financiare;
- În cazul contractelor de furnizare a unor produse executate după specificațiile consumatorului sau a unor produse distinct personalizate, precum și a acelor care, prin natura lor, sunt perisabile;
- În cazul contractelor de furnizare a înregistrărilor audio, video sau a programelor informatice, în cazul în care au fost desigilate de către consumator;

- În cazul contractelor de furnizare a ziarelor, periodicelor, jurnalelor-magazin;
- În cazul contractelor de servicii de pariuri și loterii.

ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORULUI ÎN CAZUL CONTRACTELOR DE VÂNZARE LA DISTANȚĂ

- Comerciantul trebuie să-și îndeplinească obligațiile contractuale în termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel.
- Comerciantul trebuie să informeze consumatorul despre indisponibilitatea produsului, iar sumele pe care consumatorul le-a plătit trebuie rambursate de către comerciant în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 30 de zile, în cazul în care nu poate executa contractul din cauză că produsul sau serviciul nu e disponibil.
- Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate și un preț echivalente cu cele solicitate numai dacă acest lucru a fost prevăzut înainte de încheierea contractului și/sau în contract, astfel încât consumatorul să fie informat în mod clar despre această posibilitate.
- Cheltuielile de returnare a produselor, în situația exercitării dreptului de denunțare a contractului sunt, în acest caz, în sarcina comerciantului, element asupra căruia consumatorul trebuie să fie informat. Consumatorul nu este obligat să facă plata în cazul în care i-au fost furnizate produse sau servicii livrate fără comandă.

SUNT INTERZISE:

- Furnizarea de produse și servicii fără o comandă prealabilă de la consumator, dacă această furnizare implică o plată.
- Utilizarea de către comerciant a următoarelor tehnici de comunicație la distanță fără acordul prealabil al consumatorului:
 - sistem automatizat de apel fără intervenție umană (automat de apel);
 - fax sau e-mail.

UNDE SE POT ADRESA CONSUMATORII PENTRU CONSULTAȚII ȘI SPRIJIN?

Alte instituții care reglementează activități comerciale specifice:

Ministerul Mediului și Gospodării Apelor

autoritate de stat în domeniul protecției mediului și gospodării apelor

Tel: 021/ 410 02 15 Web: www.mappm.ro

Ministerul Sănătății

autoritate publică centrală ce are rol major în supravegherea și controlul aplicării legislației de către instituțiile și organismele care au responsabilități în domeniul sănătății publice și al asigurărilor sociale de sănătate

Tel: 021/ 307 25 00 Email: dirrp@ms.ro Web: www.ms.ro

Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului

autoritatea de stat în domeniul transporturilor, construcțiilor și turismului

Tel: 021/ 212 6103 Email: relpub@mt.ro Web: www.mt.ro

Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei

organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului, cu rol de sinteză pentru asigurarea și coordonarea aplicării strategiei și politicilor Guvernului în domeniile muncii, solidarității sociale, protecției sociale și familiei.

Tel: 021/ 313 62 67; 315 85 56 Email: presa@mmssf Web: www.mmssf.ro

Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor

instituție publică ce se organizează și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale și ca autoritate a statului în domeniul veterinar și al siguranței alimentelor.

Tel: 021/ 315 78 75 Email: office@ansv.ro

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38

LEGISLAȚIA DIN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORULUI

ACESTE SUNT PRINCIPALELE ACTE NORMATIVE ÎN VIGOARE

Ordonanța Guvernului Nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor cu modificările ulterioare

Legea 148/2000	Publicitatea
Legea 193/2000	Clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii
Legea 608/2001	Evaluarea conformității produselor
Legea 245/2004	Securitatea generală a produselor
Legea 282/2004	Timeshare (Protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durata limitată a unor bunuri imobiliare).
Legea 240/2004	Răspunderea producătorilor pentru pagube generate de produsele cu defecte
Legea 245/2004	Securitatea generală a produselor
Legea 289/2004	Creditul pentru consum
OG106/1999	Contracte încheiate în afara spațiilor comerciale
OG107/1999	Pachete de servicii turistice
OG 130/2000	Vânzarea contractelor la distanță
OG 85/2004	Vânzarea la distanță a contractelor pentru servicii financiare
HG 187/2000	Imitații periculoase
HG 947/2000	Indicarea prețului la produsele oferite consumatorilor
HG 409/2002	Securitatea verificărilor la produsele importate
HG 396/2003	Asigurarea securității utilizatorilor de jucării
HG 457/2003	Asigurarea securității utilizatorilor de produse electrice
HG 497/2003	Compatibilitatea electromagnetică a produselor

ACESTE SUNT ACTELE NORMATIVE ÎN VIGOARE DE LA 1 IANUARIE 2007

Legea 296/2004	Codul consumului
Legea 449/2003	Vânzarea produselor și garanțiilor asociate
HG 1553/2004	Modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorului.

10 IDEI DE MEMORAT

- URMEAZĂ CU ATENȚIE SFATURILE CUPRINSE ÎN ACEST MANUAL AL CONSUMATORULUI.
- ASIGURĂ-TE CĂ AI O PLÂNGERE REALĂ ÎNAINTE DE A DEPUNE O RECLAMAȚIE.
- CONTACTEAZĂ AGENTUL ECONOMIC DE UNDE AI ACHIZIȚIONAT PRODUSUL CÂT MAI REPEDE POSIBIL DUPĂ DEPISTAREA DEFEȚIUNII.
- ESTE APROAPE SIGUR CĂ ACEST AGENT ECONOMIC VA REZOLVA PROBLEMA.
- PĂSTREAZĂ-ȚI CALMUL ȘI FII DESCHIS, DAR FERM.
- SPUNE-I AGENTULUI ECONOMIC ÎNTREAGA POVESTE, NU NUMAI PĂRȚI CARE CREZI TU CĂ AR PUTEA AJUTA ÎN PROBLEMA TA.
- DACĂ PROBLEMA TA NU POATE FI REZOLVATĂ PRIN NEGOCIERE, ATUNCI NUMAI JUSTIȚIA POATE ORDONA AGENTULUI ECONOMIC SĂ FACĂ CEVA.
- JUSTIȚIA TREBUIE UTILIZATĂ CA ULTIMĂ SOLUȚIE.
- ACEST MANUAL AL CONSUMATORULUI TE AJUTĂ CÂND AI O PROBLEMĂ CU UN AGENT ECONOMIC.
- AI MAI PUȚINE DREPTURI DACĂ CUMPERI BUNURI SAU SERVICII DE LA O PERSOANĂ CARE NU ESTE AGENT ECONOMIC.

OFICIILE JUDEȚENE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

MUNICIPIUL BUCUREȘTI

Telefon: 021/250.54.47 Email:

opcbucuresti@anpc.ro

Adresă: str. Elev Ștefănescu Ștefan nr. 9, Sector 2, cod 021683

Județul ALBA

Telefon: 0258/811.946 Email:

ojpcalba@anpc.ro

Adresă: b-dul. Octavian Goga nr. 9, cod 510150, Alba Iulia

Județul ARAD

Telefon: 0257/257.049 Email:

ojpcarad@anpc.ro

Adresă: b-dul Revoluției nr.50, cod 310009, Arad

Județul ARGHEȘ

Telefon: 0248/222.960 Email:

ojpcarges@anpc.ro

Adresă: str. Zorilor Nr.22, cod 110046, Pitești

Județul BACĂU

Telefon: 0234/511.273 Email:

ojpcbacau@anpc.ro

Adresă: str. Erou Ghe. Nechita nr.2,cod 600011, Bacău

Județul BIHOR

Telefon: 0259/431.817 0259/415.089

0259/411.583

Email: ojpcbihor@anpc.ro

Adresă: str. Sucevei nr.4/A, cod 410078, Oradea

Județul BISTRIȚA-NĂSĂUD

Telefon: 0263/211.681 Email:

ojpcbistrita@anpc.ro

Adresă: str. Piața Petru Rareș nr.1, Bistrița

Județul BOTOȘANI

Telefon: 0231/512.958

Email: ojpcbotoSani@anpc.ro

Adresă: str. Marchian nr. 10, bloc Turn, parter, cod 710224, Botoșani

Județul BRĂILA

Telefon: 0239/615.641

Email: ojpcbaila@anpc.ro

Adresă: str. 1 Decembrie 1918, nr.121, cod 810204, Brăila

Județul BRAȘOV

Telefon: 0268/413.951

Email: ojpcbrasov@anpc.ro

Adresă: str. Alexandru Ioan Cuza nr. 12, cod 500085, Brașov

Județul BUZĂU

Telefon: 0238/720.908 Email:

ojpcbuzau@anpc.ro

Adresă: Cartier Bazar, bloc 4C parter, cod 120036, Buzău

Județul CĂLĂRAȘI

Telefon: 0242/317.897 Email:

ojpcalarasi@anpc.ro

Adresă: str. Grivița, nr.91,Cod 910069, Călărași

Județul CARAȘ-SEVERIN

Telefon: 0255/213.083 Email:

ojpcseverin@anpc.ro

Adresă: Aleea Pinilor Bl.1, Sc. B, Ap. 1-4, Cod 320119, Reșița

Județul CLUJ

Telefon: 0264/431.367 Email:

ojpccluj@anpc.ro

Adresă: str. Năvodari nr. 2, Cod 400117, Cluj Napoca

Județul CONSTANȚA

Telefon: 0241/550.550 Email:

ojpcconstanta@anpc.ro

Adresă: str. Poporului nr.121 bis, cod 900219, Constanța

Județul COVASNA

Telefon: 0267/312.297 Email:

ojpccovasna@anpc.ro

Adresă: str. Gabor Aron , nr.1, cod 520003, Sfântu Gheorghe

Județul DÂMBOVIȚA

Telefon: 0245/215.940 Email:

ojpcdambovita@anpc.ro

Adresă: str. Udriște Nasturel nr. 1, cod
130132, Târgoviște

Județul IAȘI

Telefon: 0232/278.233 Email:

ojpciasi@anpc.ro

Adresă: str. Toma Cozma Nr. 11, cod 700554,
Iasi

Județul DOLJ

Telefon: 0251/524.242 Email:

ojpcdolj@anpc.ro

Adresă: str. Gheorghe Chitu nr. 58, cod
200541, Craiova

Județul ILFOV

Telefon: 021/315.03.55 Email:

ojpcilfov@anpc.ro

Adresă: b-dul. Nicolae Balcescu nr. 21,
București, sector 1, cod 010044

Județul GALAȚI

Telefon: 0236/413.929 Email:

ojpcgalati@anpc.ro

Adresă: str Alexandru Ioan Cuza Bloc Cristal,
Sc.II Et.III, cod 800216, Galați

Județul MARAMUREȘ

Telefon: 0262/218.887 Email:

ojpcmaramures@anpc.ro

Adresă: str. Dimitrie Cantemir nr. 4 B, cod
430093, Baia Mare

Județul GIURGIU

Telefon: 0246/216.402 Email:

ojpcgiurgiu@anpc.ro

Adresă: str. Prof. Savin Popescu, bloc MUV 3,
anexa D, Giurgiu

Județul MEHEDINȚI

Telefon: 0252/315.276 Email:

ojpcmehedinti@anpc.ro

Adresă: str. Unirii nr.78-80, cod 220133,
Drobeta Turnu Severin

Județul GORJ

Telefon: 0253/212.521 0253/217.776 Email:

ojpcgorj@anpc.ro

Adresă: str.Victoriei, nr.2, Tg-Jiu

Județul MUREȘ

Telefon: 0265/254.625 Email:

ojpcmures@anpc.ro

Adresă: str.Livezeni nr.7, cod 540472, Tirgu-
Mures

Județul HARGHITA

Telefon: 0266/311.702

Email: ojpcarghita@anpc.ro

Adresă: Piața Libertății, nr.5, cod 530140,
Miercurea Ciuc

Județul NEAMȚ

Telefon: 0233/217.090 Email:

ojpcneamt@anpc.ro

Adresă: str. Alecu Russo nr. 12 bis, cod
610126, Piatra Neamț

Județul HUNEDOARA

Telefon: 0254/214.971 Email:

ojpchunedoara@anpc.ro

Adresă: str. Mihai Viteazu nr.3, cod 330250,
Deva

Județul OLT

Telefon: 0249/415.531 Email: ojpcolt@anpc.ro

Adresă: str. Sevastopol Nr. 2, cod 230079,
Slatina

Județul IALOMIȚA

Telefon: 0243/231.410 0243/231.067

Email: ojpcialomita@anpc.ro

Adresă: str. Aleea Parcului, nr. 5, bl. B 27,
sc.A, parter, cod 920035, Slobozia

Județul PRAHOVA

Telefon: 0244/576.436 Email:

ojpcprahova@anpc.ro

Adresă: str. Industriei nr.111, Cod 100514,
Ploiești

Județul SĂLAJ

Telefon: 0260/612.832 Email:

ojpcSalaj@anpc.ro

Adresă: str. Unirii nr. 20, cod 450059, Zalău

Județul VASLUI

Telefon: 0235/361.450 Email:

ojpcvaslui@anpc.ro

Adresă: str. Ștefan cel Mare, bloc 304, parter,
cod 730006, Vaslui

Județul SATU MARE

Telefon: 0261/768.733 Email:

ojpcSatumare@anpc.ro

Adresă: str.Gh. Lăzar nr.3 , cod 440011, Satu
Mare

Județul VRANCEA

Telefon: 0237/217.000

Email: ojpcvrancea@anpc.ro

Adresă: str. Lupeni nr.6; cod 620166, Focșani

Județul SIBIU

Telefon: 0269/234.458 Email:

ojpcSibiu@anpc.ro

Adresă: str. Dorului nr. 21, Sibiu

Județul SUCEAVA

Telefon: 0230/530.876 Email:

ojpcSuceava@anpc.ro

Adresă: b-dul. George Enescu nr.2, bl.7, parter,
cod 720196, Suceava

Județul TELEORMAN

Telefon: 0247/312.643 Email:

ojpcteleorman@anpc.ro

Adresă: șos. Turnu Măgurele nr.12, cod
140003, Alexandria

Județul TIMIȘ

Telefon: 0256/422.790 Email:

ojpctimis@anpc.ro

Adresă: str. Circumvalațiunii nr. 6, cod
300013, Timișoara

Județul TULCEA

Telefon: 0240/515.658 Email:

ojpctulcea@anpc.ro

Adresă: str. Păcii, nr. 17 A, cod 820048,
Tulcea

Județul VÂLCEA

Telefon: 0250/747.120 Email:

ojpcvilcea@anpc.ro

Adresă: str. Splaiul Independenței nr. 7, bl.8
sc.A, ap.3,
cod 240167, Rm. Vâlcea



Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38

Titlul programului: Programul Phare 2002 "Întărirea Supravegherii Pieței și Protecției Consumatorilor"

Editorul materialului: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Data publicării: Septembrie 2005

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.