



# Manualul agentului economic

Un ghid esențial pentru agenții economici privind legislația din domeniul protecției consumatorilor, referitor la vânzările comerciale și furnizarea de bunuri și servicii.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



Proiect finanțat de  
UNIUNEA EUROPEANĂ



Guvernul României

**anpc**

Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor

## NOTĂ

Această broșură distribuită gratuit este elaborată de către ANPC cu asistență oferită din partea Uniunii Europene în cadrul proiectului Phare și permite vânzătorilor și agenților economici o mai bună înțelegere a legislației din domeniul protecției consumatorilor. Scopul acestei publicații nu este acela de a înlocui legislația oficială ci de a oferi recomandări. Cei care doresc informații detaliate trebuie să consulte textul de lege original, să solicite asistență din partea ANPC sau să consulte un jurist.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



## FURNIZAREA DE BUNURI ȘI SERVICII ȘI LEGISLAȚIA AFERENTĂ

Acest manual reprezintă un ghid care face referire la legislația din domeniul protecției consumatorilor, precum și la modul în care aceasta afectează majoritatea agenților economici în activitățile directe cu consumatorii. Prin acest manual se încearcă să se găsească răspunsuri la numeroase întrebări puse de către agenții economici referitoare la problemele legale privind furnizarea de bunuri și servicii, precum și la contractele de credit pentru consum și la serviciile financiare.

Consumatorii au cinci drepturi fundamentale. Acestea sunt:

- 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;
- 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;
- dreptul de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- dreptul de a fi despăgubiți pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;
- dreptul de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor.

Codul Consumului a adăugat încă două drepturi referitoare la interesele economice ale consumatorilor:

- dreptul de a refuza încheierea contractelor care conțin clauze abuzive, în conformitate cu legea;
- dreptul de a nu fi restricționat de un agent economic în obținerea unui beneficiu care îi este cuvină prin lege.

Legea oferă consumatorilor un nivel de protecție legală pe baza faptului că tu, ca și agent economic ești posesorul unor cunoștințe temeinice

Telefon : 0314 32 94 38

privind bunurile și serviciile pe care le oferi.

În consecință, legea impune agenților economici responsabilități suplimentare. Unele dintre ele sunt obligații care trebuie respectate înainte ca bunurile sau serviciile să fie oferite spre vânzare, altele sunt responsabilitățile pe care agenții economici trebuie să le respecte în cazul în care bunurile și serviciile sunt nesigure sau nu respectă condițiile prescrise sau declarate.

Este datoria ANPC să supravegheze și să verifice respectarea dispozițiilor legale de către agentul economic, iar acest manual a fost realizat în scopul de a informa agenții economici asupra obligațiilor ce le au și, totodată, de a-i consilia în îndeplinirea acestor obligații. Este obligația agentului economic să cunoască legea înainte de a începe desfășurarea activității comerciale. Necunoașterea legii nu reprezintă o scuză pentru nerespectarea ei.

Ca urmare a nerespectării legislației, agenții economici vor avea de suportat cheltuieli cauzate de reparații ale bunurilor sau de restituirea contravalorii acestora, interzicerea comercializării sau retragerea de pe piață, precum și sancțiuni și alte măsuri complementare.

## **Dar nu așteptați ca ei să vă viziteze!**

Folosiți acest manual ca să verificați dacă respectați toate obligațiile pe care le aveți față de consumatori. Dacă doriți informații suplimentare, website-ul ANPC, <http://www.anpc.ro>, vă stă la dispoziție cu detalii. Vă puteți adresa, de asemenea, direct la sediul ANPC sau al oricărui OJPC (Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor). Puteți, de asemenea, solicita pliante care conțin explicații detaliate cu privire la competențele și responsabilitățile ANPC.

### **DOMENIILE DE PROTECȚIA CONSUMATORILOR ACOPERITE DE ACEST MANUAL SUNT:**

- Conformitatea produselor
- Etichetarea produselor
- Publicitatea produselor
- Indicarea prețului produselor
- Vânzarea pe credit
- Vânzarea prin intermediul telefonului, a televizorului sau prin Internet

- Vânzarea în afara spațiilor comerciale (vânzarea la ușa clientului – door to door)
- Pachete de servicii turistice
- Timeshare - contracte încheiate cu consumatorii privind proprietatea imobiliară în regim de indiviziune pe timp limitat.

## SECURITATEA BUNURILOR ȘI A SERVICIILOR NEALIMENTARE

### Există trei reguli majore pentru securitate:

Agenții economici au obligația să furnizeze **numai** produse sigure; Consumatorii au dreptul să fie **despăgubiți** pentru un produs sau serviciu care nu îndeplinește condițiile de **securitate** cerute; Producătorii au responsabilitate strictă pentru pagubele cauzate de produsele cu defecte.

### CINE ESTE RĂSPUNZĂTOR?

- Producătorul, Importatorul sau Vânzătorul;
- Orice persoană fizică autorizată sau agent care își inscripționează numele sau marca pe produs;
- Orice persoană fizică autorizată sau agent economic care importă un produs în România în vederea vânzării, închirierii, cumpărării sau altei forme de înstrăinare în cadrul activității proprii de comercializare în cadrul societății;
- Orice furnizor care nu poate identifica sursele de proveniență ale produselor;
- Dacă mai multe persoane sunt răspunzătoare pentru pagubă, ele răspund solidar.

Un produs **sigur** este orice produs care în condiții normale de utilizare sau rezonabil previzibile nu prezintă nici un risc sau prezintă numai riscuri minime care sunt compatibile cu utilizarea produsului și sunt considerate ca acceptabile și corespunzătoare unui nivel ridicat de securitate și protecție a sănătății consumatorului.

Un produs **defect** nu prezintă siguranță pentru consumatori, în consecință poate provoca daune acestora.

**Paguba** reprezintă prejudiciul cauzat prin moartea sau vătămarea integrității corporale sau a sănătății unei persoane; deteriorarea sau distrugerea oricărui bun, altul decât produsul cu defecte.

Agenții economici **nu pot** evita asumarea răspunderii prin nici o clauză contractuală, notă sau altă prevedere.

### CE TREBUIE SĂ FACĂ?

- Producătorii au obligația să proiecteze și să fabrice produse sigure utilizând standardele UE, acolo unde este posibil de realizat, și să furnizeze consumatorilor **instrucțiuni de utilizare și avertizare** împotriva oricărui pericol, într-un mod cât mai clar.
- Importatorii trebuie, înainte de a realiza importul produselor, să verifice la producătorul/furnizorul din străinătate că produsele sunt sigure, prin existența declarațiilor de conformitate și a dosarului tehnic.
- Vânzătorii trebuie să fie siguri că produsele corespundătoare a fi comercializate, trebuie să aibă marcajul CE sau CS\* pentru țările terțe și, de asemenea, sunt obligați să furnizeze consumatorilor instrucțiuni și avertizări pentru o utilizare sigură a produsului.

### CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ UN PRODUS ESTE RETURNAT CA FIIND NESIGUR DUPĂ CE A FOST VÂNDUT?

Producătorii trebuie să oprească livrarea, să retragă de la comercializare și de la consumatori orice produs care poate pune în pericol viața consumatorului, dacă acesta reprezintă singurul mod de a corecta neconformitățile;

Distribuitorii trebuie să anunțe imediat autoritățile publice competente, precum și producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos și să retragă produsele de pe piață în circumstanțe similare producătorilor.

\*Conform acordului PECA marcajul CS se va utiliza până la data aderării la Uniunea Europeană, respectiv 1 Ianuarie 2007.

## SECURITATEA BUNURILOR ȘI SERVICIILOR ELECTRICE

### ECHIPAMENTUL ELECTRIC

Există reguli specifice atât pentru aparatura electrocasnică, cât și pentru subsamblă și piese de schimb.

Aceste produse trebuie să fie, în același timp, sigure și marcate CE sau CS. Marcajul CE reprezintă o declarație dată de producătorul din Uniunea Europeană (UE) sau reprezentantul acestuia în UE și prin care atestă că echipamentul este în conformitate cu toate directivele de securitate ale UE. Marcajul CS este aplicat în România pentru țări sau pentru producătorii interni.

### ECHIPAMENTUL ELECTRIC TREBUIE SĂ FIE:

- construit în conformitate cu practicile tehnice cele mai bune;
- construit în scopul de a nu pune în pericol securitatea persoanelor, animalelor domestice și a oricărei proprietăți și în particular de a proteja împotriva șocului electric;
- comercializat cu numele de firmă al producătorului sau cu marca de vânzare (aceasta poate apărea pe ambalaj);
- proiectat astfel încât echipamentul să fie asamblat și conectat în condiții sigure și corespunzătoare;
- însoțit de instrucțiuni și orice alte informații solicitate pentru echipament pentru a fi utilizat în condiții de securitate;
- funcțional la o temperatură sigură, fără pericolul apariției de incendii sau radiații.

### SATISFACEREA CERINȚELOR DE SECURITATE

Dacă echipamentul electric este în conformitate cu un standard european, în mod automat este considerat a fi sigur.

Dacă nu există nici un standard european, conformitatea cu standardele internaționale este suficientă.

Dacă nu există standarde internaționale relevante, conformitatea cu standardele naționale va fi suficientă dacă se prevede ca standardul să fie inclus în cerințele generale de securitate.

## ETICHETAREA PRODUSELOR ȘI PĂSTRAREA DOCUMENTELOR

Un producător (sau reprezentantul său autorizat în Spațiul Economic European) trebuie:

- Să aplice marcajul CE pe echipament, sau, dacă nu este posibil, pe ambalaj, pe o notă cu instrucțiunile de utilizare sau pe certificatul de garanție;
- Să editeze și să păstreze o declarație CE de conformitate, care trebuie să conțină:
  - numele și adresa producătorului sau a reprezentantului său autorizat;
  - descriere a echipamentului electric;
  - referință la orice standarde armonizate folosite sau la alte specificații de securitate;
  - identificarea persoanei care poate reprezenta producătorul sau reprezentantul său autorizat (dacă este cazul);
  - prezentarea producătorului sau a reprezentantului său autorizat (dacă este cazul);
  - ultimele două cifre ale anului în care a fost aplicat marcajul CE;
  - colectarea și păstrarea documentației tehnice, care trebuie să fie păstrată cel puțin 10 ani după ce fabricarea acelu model de echipament a încetat.

### DOCUMENTAȚIA TREBUIE SĂ CONȚINĂ:

- descriere generală a echipamentului electric;
- proiectul tehnic, schițele de fabricație, detalii ale componentelor, etc alături de alte informații care să ajute la interpretarea acestor schițe;
- lista standardelor cu care echipamentul electric este în conformitate, sau o descriere a ceea ce s-a făcut pentru asigurarea conformității cu cerințele generale de securitate în cazul în care nu au fost utilizate standardele;
- rezultate și rapoarte ale testelor, examinărilor, calculelor etc.

### **CINE TREBUIE SĂ PĂSTREZE DOCUMENTAȚIA?**

Declarația de conformitate și documentația tehnică trebuie să fie păstrate și prezentate la controalele inspectorilor ANPC, de către:

- producător, dacă acesta se află în Spațiul Economic European (EEA);
- reprezentantul său autorizat, dacă producătorul se află în afara Spațiului Economic European;
- agentul economic care importă echipamentul din Spațiul Economic European, dacă nu există unul din cazurile anterioare.

### **AUTO-EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII**

Producătorului îi este permisă auto-evaluarea produselor sale privind conformitatea și nu este necesară o terță parte pentru acreditare. El trebuie să se asigure că procesul său de fabricație produce întotdeauna echipament electric care este conform cu documentația tehnică. În practică, aceasta înseamnă să deții sisteme adecvate de asigurare a calității.

### **ALTE DIRECTIVE PRIVIND MARCAJUL CE CARE SE POT APLICA:**

- HG 457/2003 – privind asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune (Directiva 73/23 EEC și 93/68/EEC);
- HG 497/2003 privind stabilirea condițiilor de introducere pe piață și de funcționare a aparatelor electrice și electronice din punct de vedere al compatibilității electromagnetice (Directiva 89/336/CE privind ECM);
- Directiva de Compatibilitate Electromagnetică conține prevederi care interzic emisiile electromagnetice de la echipamentele electrice care interferează cu alte echipamente;
- Legea 245/2004 privind securitatea generală a produselor (Directiva 2001/95/CE).

## SECURITATEA UTILIZATORILOR DE JUCĂRII

O jucărie reprezintă orice produs sau obiect proiectat sau, în mod clar, destinat pentru amuzamentul unui copil cu vârsta mai mică de 14 ani.

Etichetarea jucăriilor

Toate jucăriile care se furnizează în cadrul unei activități comerciale trebuie să fie marcate cu:

- Numele și adresa producătorului sau importatorului;
- Marcaj CE – marcajul producătorului din UE care atestă că jucăria este sigură;
- Marcaj CS – un marcaj alternativ românesc valabil încă până la 01/01/2007.

Produsele nu trebuie să posede ambele marcaje CE și CS.

Aceste marcaje trebuie să fie amplasate pe jucărie sau pe ambalajul acesteia și să fie permanent lizibile. În cazul jucăriilor mai mici aceste marcaje pot fi amplasate pe:

- O etichetă atașată pe jucărie;
- O foaie volantă însoțitoare;
- O cutie suplimentară pentru afișaj.

### INSTRUCȚIUNI ȘI AVERTIZĂRI

Jucăriile trebuie să fie însoțite de instrucțiuni și avertizări în cazul în care sunt necesare precauții care să asigure utilizarea sigură. Acestea includ:

- jucăriile care nu sunt potrivite pentru copiii mai mici de 3 ani (începând cu motivul, de exemplu pericolul de șoc sau prezența unor părți foarte mici ce pot fi înghițite);
- detalii solicitate pentru o corectă asamblare și utilizare;
- jucăriile care necesită supravegherea unui adult sau numai pentru uzul copiilor peste o anumită vârstă;
- jucării cum ar fi placa cu role (skateboard) care necesită echipament de protecție;
- jucării pentru folosirea în apă de adâncime mică, cum ar fi bărcuțe gonflabile sau colace pentru copii.

Orice tip de atenționare sau instrucțiuni de utilizare trebuie să fie în mod obligatoriu în limba română, fără a se exclude o limbă străină.

## **SECURITATEA BUNURILOR CARE SE POT ASEMĂNA CU PRODUSELE ALIMENTARE**

Este interzisă fabricarea, comercializarea, sau importul produselor care par a fi alimente (imitații) sau produse alimentare, dar nu sunt, și acestea prezintă riscul de a pune în pericol sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Aceste produse sunt cele care, deși nu sunt alimente, au formă, miros, culoare, prezentare, ambalaj, etichetare sau mărime atractive pentru consumatori, în special pentru copii, și pot fi confundate cu alimentele și în consecință, introduse în gură, pot provoca răniri, intoxicații sau iritații, otrăviri sau perforări sau obstrucționări ale tractului digestiv.

Sunt exceptate imitațiile de alimente folosite ca decor în spațiile comerciale precum și imitațiile folosite ca jucării.

Asociatia Drepturilor Consumatorilor Din Romania

Telefon : 0314 32 94 38



## RESPECTAREA PREVEDERILOR LEGALE PRIVIND BUNURILE ȘI SERVICIILE

Codul Civil stabilește **răspunderea vânzătorilor** pentru toate **defectele ascunse** ale produselor pe care le comercializează, dacă datorită acestor defecte produsul nu poate fi utilizat pentru scopul propus sau dacă perioada de utilizare este micșorată.

Vânzătorul nu este responsabil pentru defectele evidente pe care însuși cumpărătorul le-a notificat. Orice defect care a fost adus la cunoștința cumpărătorului de către vânzător nu poate fi considerat ascuns, indiferent de natura sa.

**Vânzătorul** este **direct răspunzător** față de consumator pentru asigurarea restituirii contravalorii, reparării sau înlocuirii pentru defectele raportate produsului în timpul perioadelor de garanție, precum și pentru orice cheltuială apărută în timpul procesului de constatare, testare, ambalare și transport.

Dacă un produs prezintă un defect în timpul perioadei de garanție, timpul necesar reparării va extinde perioada menționată în certificatul de garanție.

Produsele nealimentare de **uz curent** (din categoria: textile și confecții textile, lenjerie, tricotaje, piele și blană, marochinărie, articole școlare și papetărie, sticlărie, porțelan și ceramică de menaj, articole tehnico-sanitare, produse electrotehnice mărunte pentru instalații, etc ) trebuie să fie garantate pentru defectele de calitate o perioadă de 30 de zile de la data vânzării atâta timp cât defectele nu au fost cauzate de o utilizare incorectă de către consumator. Aceasta înseamnă că agentul economic trebuie să remedieze defectul sau, dacă acest lucru nu este posibil, să restituie consumatorului prețul de achiziție.

**Produsele de folosință îndelungată** trebuie să fie însoțite la vânzare de un **certificat de garanție** care va fi semnat și ștampilat de producător/importator și vânzător și apoi înmănat consumatorului. Certificatul de garanție trebuie să prezinte intervalul perioadei de garanție, precum și elementele de identificare ale produsului, perioada medie de utilizare, metodele de furnizare a serviciilor de garanție (întreținere, reparare și înlocuire), inclusiv numele și adresa unității specializate care va furniza service-ul și orice informație necesară privind cerințele de service.

**Producătorii/Importatorii** au obligația de a asigura atât pe durata perioadei de fabricație cât și după ce această perioadă s-a încheiat, pe o perioadă care este cel puțin egală cu perioada medie de utilizare, disponibilitatea înlocuirii pieselor și service-ul necesar pentru produsele de folosință îndelungată.

Producătorii/Importatorii au, de asemenea, obligația de a nu plasa pe piață bunuri de folosință îndelungată înainte de a încheia un contract cu unitatea de service care va remedia defectele ce apar pe durata perioadei de garanție.

Producătorii de piese de schimb trebuie să fie agreeți de producător, iar aceste piese vor fi produse în conformitate cu documentația tehnică de la fabricantul produsului original.

Diferența dintre perioada de garanție și **perioada medie de utilizare** este aceea că, orice defect care apare pe durata perioadei de garanție va trebui să fie remediat de către vânzător, iar pentru întreaga perioadă medie de utilizare consumatorii trebuie să beneficieze de piesele de schimb chiar dacă trebuie să plătească pentru ele.

Cele două acte normative (HG 665/1995 și HG 694/1995) care au introdus aceste garanții sunt valabile numai până la 1 Ianuarie 2007, când intră în vigoare legea 449/2003 privind vânzarea produselor și perioadele de garanție asociate. Această nouă lege nu face distincție între produsele de folosință îndelungată și produsele de folosință imediată.

**DISTRIBUITOR** – agentul economic din lanțul de distribuție;

**PRESTATOR** – agentul economic care furnizează servicii;

#### **A) DISTRIBUITORII AU OBLIGAȚIA:**

- să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescise sau declarate;
- să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;
- să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;

- să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
- să asigure condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii, conform normelor în vigoare.

#### **B) PRESTATORII DE SERVICII AU OBLIGAȚIA:**

- să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate, și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștința că este periculos;
- să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;
- să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;
- să asigure, la prestarea serviciilor, condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare, conform normelor în vigoare;
- să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

### **De la 1 Ianuarie 2007, se vor aplica reguli noi!**

#### **VÂNZĂTORUL TREBUIE SĂ LIVREZE CONSUMATORULUI PRODUSE CARE:**

- sunt conforme cu descrierea dată de vânzător și posedă calitățile oricărei mostre sau model folosit de către vânzător;
- corespund pentru orice scop particular pentru care consumatorul le-a solicitat și pe care le-a făcut cunoscute vânzătorului la momentul vânzării;
- corespund pentru scopurile pentru care bunurile de tipul acesta sunt în mod normal utilizate;
- prezintă calitatea și performanțele care sunt normale pentru produsele de același tip și pe care consumatorul poate în mod

rezonabil să le anticipeze, ținând cont de orice solicitare făcută, referitor la ele, prin publicitate sau etichetare.

### **VÂNZĂTORUL ESTE DE ASEMENEA RESPONSABIL PENTRU ORICE LIPSĂ A CONFORMITĂȚII REZULTATĂ DINTR-O INSTALARE INCORECTĂ DACĂ:**

- instalarea a constituit parte din contractul de vânzare și bunurile au fost instalate de către vânzător sau sub răspunderea sa;
- sau produsul a fost instalat de către consumator dar instalarea incorectă a fost datorită unor omisiuni din instrucțiunile de instalare.

Agentul economic este răspunzător față de consumator pentru următorii 2 ani pentru orice defecte care au existat la data la care bunurile au fost livrate și consumatorul poate alege să aibă defectul remediat, fără taxe, prin reparare sau înlocuire.

În cazul produselor second-hand, agentul economic și consumatorul pot cădea de acord asupra unei perioade mai scurte de timp privind responsabilitatea, dar nu mai mică de un an de la data livrării produsului.

Consumatorul trebuie să informeze agentul economic asupra oricărui defect în cadrul a două luni de la data la care a fost detectat defectul.

Dacă nu s-a dovedit acest lucru, orice defect care devine aparent în cadrul a șase luni de la data livrării se presupune că a existat la data livrării.

Orice reparare sau înlocuire va fi realizată într-o perioadă rezonabilă de timp de comun acord între agentul economic și consumator și fără nici un inconvenient semnificativ pentru consumator.

Agentul economic poate refuza să repare sau să înlocuiască produsul neconform, dacă acest lucru este imposibil sau prea costisitor în

Telefon : 0314 32 94 38

comparație cu soluții alternative care sunt disponibile ținând cont de:

- valoarea produsului fără defect,
- semnificația lipsei de conformitate,
- dacă ar putea realiza o reparație alternativă fără un inconvenient semnificativ pentru consumator.

### **CONSUMATORUL POATE SOLICITA O REDUCERE DE PREȚ CORESPUNZĂTOARE SAU REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI, ÎN URMĂTOARELE CAZURI:**

- dacă agentul economic nu poate nici repara și nici înlocui produsul;
- dacă agentul economic nu a realizat remedierea într-o perioadă rezonabilă de timp;
- dacă agentul economic nu a realizat repararea fără un inconvenient semnificativ pentru consumator.

Consumatorul nu este îndreptățit să solicite rezoluțiunea contractului dacă lipsa conformității este minoră.

**Vânzătorul final** va fi îndreptățit să realizeze remedierea înaintea altor agenți economici din lanțul de distribuție care sunt răspunzători pentru lipsa conformității.

În completare la drepturile de mai sus ale consumatorului, agentul economic poate de asemenea oferi **o garanție**. Orice astfel de garanție va fi, în mod legal, obligatorie în cadrul condițiilor stipulate mai jos în condițiile de garanție și orice publicitate asociată. Garanția trebuie să prezinte:

- identificarea elementelor pentru produs,
- durata garanției,
- aranjamentele de mentenanță, reparare sau înlocuire,
- numele și adresa vânzătorului și a unității care asigură service-ul.

Garanția trebuie să fie editată într-un limbaj inteligibil și va fi oferită **în scris sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului.**

**IMPORTANT:**

Garanția trebuie să stipuleze în cazul în care consumatorul are drepturi legale în cadrul legilor care guvernează vânzarea produselor și dacă acele drepturi **nu sunt afectate de garanție**.

Orice clauză contractuală sau acord încheiat între agentul economic și consumator, înainte ca lipsa de conformitate să fie cunoscută de consumator și adusă la cunoștința agentului economic, care direct sau indirect ignoră sau restricționează drepturile consumatorului așa cum sunt prevăzute în lege, **sunt nule și fără efect**.

**NOTĂ:** Aceste prevederi nu acoperă produsele second hand vândute la licitații publice unde consumatorii au oportunitatea să participe la vânzare.

**CLAUZE CONTRACTUALE ABUZIVE**

Este interzis agenților economici de a stipula **clauze contractuale abuzive** în contractele încheiate cu consumatorii.

Orice contract încheiat între agentul economic și consumator pentru vânzarea de bunuri sau furnizarea de servicii, trebuie să aibă clauze **clare, bine definite** pe care consumatorul să le poată înțelege fără să posedă cunoștințe specifice.

Dacă există în contract un dubiu asupra sensului clauzei, acesta va fi interpretat în favoarea consumatorului.

O clauză contractuală care **nu a fost în mod direct negociată** cu consumatorul, va fi considerată abuzivă dacă în mod individual sau împreună cu alte prevederi, cauzează un dezechilibru semnificativ, care este în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor de încredere deplină.

O clauză contractuală trebuie să fie întotdeauna privită ca nefiind în mod direct negociată cu consumatorul dacă a fost decis să nu se ofere consumatorului posibilitatea de a influența natura sa, cum ar fi **contractele standard** sau **clauze generale de comercializare** aplicate de agenții economici.

Clauzele abuzive incluse în contract **nu trebuie să restricționeze** consumatorul și contractul poate continua după **excluderea** clauzelor abuzive cu consimțământul consumatorului. În cazul în care contractul nu poate avea rezultatul dorit cu eliminarea clauzelor considerate abuzive, consumatorul poate solicita, instanțelor de judecată, desființarea contractului și poate cere despăgubiri pentru **daunele** suferite.

Telefon : 0314 32 94 38

### **CLAUZELE CONSIDERATE CA FIIND ABUZIVE INCLUD PE ACELEA CARE:**

- Permite agentului economic să modifice clauzele contractuale în mod unilateral sau restricționează accesul consumatorului la clauze pe care acesta nu a avut posibilitatea reală să le cunoască la data semnării contractului.
- Obligă consumatorul să îndeplinească obligațiile contractuale, în condițiile în care comerciantul nu și le-a respectat pe ale sale.
- Limitează sau anulează dreptul consumatorului la despăgubire.
- Exclue sau limitează răspunderea agentului economic în cazul rănirii sau decesului persoanei, cauzate de produsele defecte și serviciile necorespunzătoare.
- Exclue dreptul consumatorului de a iniția acțiuni legale în timp ce impune dispute în special calea arbitrajului.
- Permite agentului să anuleze contractul în cazul în care consumatorul nu are același drept.

### **DESCRIEREA BUNURILOR ȘI SERVICIILOR**

Legea spune: "consumatorii au dreptul să fie informați exact, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care ei o vor lua trebuie să satisfacă într-o măsură cât mai mare necesitățile lor".

### **PRINCIPALELE INFORMAȚII SOLICITATE ACOPERĂ:**

- prețul
- numele produsului
- numele producătorului sau marca de firmă și adresa poștală
- cantitatea
- data durabilității minimale, data limită de consum (termen de valabilitate), termen de garanție (pentru produse nealimentare)
- principalele caracteristici tehnice și calitative
- instrucțiuni de utilizare, montaj, depozitare și întreținere
- orice avertizări necesare
- țara de origine, în cazul produselor importate

### FURNIZAREA INFORMAȚIILOR CĂTRE CONSUMATOR SE FACE PRIN:

- etichetă
- ambalaj
- manuale, instrucțiuni sau ghiduri privind produsul

Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de **certificatul de garanție** și dacă se solicită, **declarația de conformitate** și de **manualul de utilizare**, instalare și mentenanță (întreținere), furnizat de către producător.

Orice informație despre produs sau serviciu, trebuie să fie furnizată în limba română, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

Consumatorii pot solicita agentului economic informații asupra funcționării produsului pe care l-au cumpărat.

Agenții economici nu trebuie să omită să dea explicații privind produsele și serviciile sau să facă afirmații despre ele pe care nu le pot dovedi.

Agenții economici nu trebuie să producă, să importe sau să comercializeze produse falsificate sau contrafăcute.

### PRODUSELE CARE CONȚIN MAI MULTE CERINȚE DE INFORMAȚII SPECIFICE INCLUD:

- Încălțăminte
- Produsele textile
- Produsele alimentare preambalate
- Aparatura electrocasnică

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



## ETICHETAREA ÎNCĂLȚĂMINTEI

### CE ACOPERĂ ACESTE REGLEMENTĂRI?

Reglementările se aplică tuturor produselor de încălțăminte care sunt destinate să protejeze și să acopere piciorul, excepție făcând încălțăminte de protecție, încălțăminte pentru jucării și pentru copii de până la 1 an.\*

### CE TREBUIE SĂ CONȚINĂ ETICHETA?

Eticheta trebuie să conțină numele sau/și firma producătorului, adresa producătorului, țara de origine, mărimea, instrucțiuni de folosire și păstrare.

Încălțăminte trebuie de asemenea etichetată cu indicarea **materialului principal** din care este confecționată partea de deasupra, căptușeala și talpa încălțăminte. Aceasta se poate face fie prin folosirea unor **pictograme** (simboluri), fie prin exprimare în **cuvinte**.

Dacă sunt utilizate pictogramele, unul dintre vânzători trebuie să ofere clientului explicații despre aceste simboluri. Pictogramele trebuie să fie suficient de mari, astfel încât să poată fi văzute și înțelese.

### CUM TREBUIE ÎNCĂLȚĂMINTEA ETICHETATĂ?

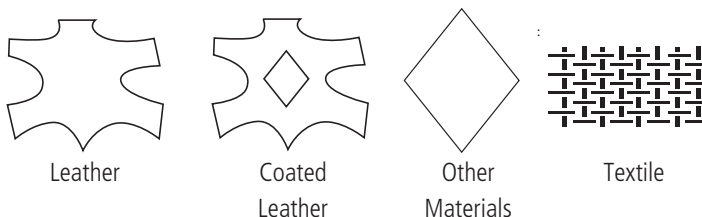
Eticheta trebuie să fie atașată cel puțin la unul dintre pantofi, pe pereche. Poate fi pe ambalaj, dar trebuie să apară de asemenea și pe pantof.

Acestea reprezintă **pictograme** care ajută la identificarea anumitor părți ale **pantofului**:



\*Sunt interzise importul, comercializarea, distribuția gratuită a încălțăminte folosite conform HG 329/2001.

Acestea reprezintă pictograme care se referă la **materialele** utilizate la confecționarea încălțămintei:



### CINE ESTE RESPONSABIL PENTRU ETICHETARE?

Este responsabilitatea **producătorului sau a importatorului** să asigure etichetarea încălțămintei și să se asigure că marcajele nu sunt greșite.

Este responsabilitatea **persoanei care vinde cu amănuntul** să se asigure că încălțămintea pe care o comercializează este etichetată corect în conformitate cu reglementările în vigoare și, acolo unde este cazul, o notă explicativă pentru afișarea pictogramelor. Persoana care vinde cu amănuntul poate lua informații despre compoziția materialului direct de la producător sau importator.

## ETICHETAREA TEXTILELOR

### CE ESTE UN PRODUS TEXTIL?

Un produs compus în mod exclusiv din fibre textile sau un produs care conține cel puțin 80% din greutate, fibre textile, sau Părți textile de covoare, saltele, bunuri de camping, piese de mobilă, umbrele, parasolare, căptușeală pentru mănuși și mănuși care se presupune că au în compoziția lor cel puțin 80% fibre textile.

### CUM TREBUIE ETICHETAT PRODUSUL?

- Numele produsului
- Numele producătorului sau al firmei și adresa
- Instrucțiuni de folosire pe eticheta realizată la fabricare, rezistențe la tratamentele ulterioare de întreținere.

Telefon : 0314 32 94 38

- Instrucțiunile de folosire sau simbolurile trebuie să acopere:
  - Spălarea
  - Stoarcerea
  - Călcarea
  - Curățarea chimică
  - Uscarea

Toate aceste detalii trebuie să fie incluse pe eticheta care să indice și conținutul de fibre, fie pe articolul de îmbrăcăminte, fie pe ambalaj. Această etichetă nu trebuie să fie în mod permanent atașată la îmbrăcăminte și poate fi detașabilă. Atunci când produsele nu sunt destinate vânzării către consumatorul final, etichetarea poate fi înlocuită ori însoțită de documente comerciale de însoțire (ex. factura).

- Un produs textil care conține două sau mai multe tipuri de fibre înregistrat cu 85% din produsul final trebuie să fie marcat cu tipul de fibră urmat de un procent, ex. Bumbac 80% Polyester 15% Nylon 5%.
- Dacă un produs are în compoziție două sau mai multe componente cu conținut diferit de fibre, ex. o jachetă cu căptușeală – conținutul fiecăreia trebuie menționat pe etichetă.
- Orice material decorativ care se găsește în produs în proporție de 7% sau mai puțin este exclus din indicarea conținutului de fibre.
- Cuvântul 'pur' trebuie utilizat numai în cazul în care produsul este confecționat dintr-o singură fibră.
- Cuvântul 'mătase' nu poate fi utilizat pentru descrierea texturii oricărei alte fibre; ex. mătase acetat nu este permis.

#### **DENUMIRI CARE POT FI UTILIZATE PENTRU FIBRELE TEXTILE**

- Lână, cașmir, mohair, angora, cămilă urmat sau nu de cuvântul "lână" sau "păr".
- Matase, Bumbac, Polyurethane, vinyl, triviny, elastodiene, elastane, Acetate, triacetate, vâscoză.
- Acrylic, chlorofibre, fluorofibre, modacrylic, polyamide sau nylon, aramid, polyamide, lyocell, polyester, polyethylene, polypropylene, polycarbamide.

Denumirea ce corespunde materialului din care este compusă fibra, ex. hârtie urmată sau nu de cuvântul 'fir ' sau 'fibre'.

**NOTĂ:** Această listă este adesea actualizată ca urmare a apariției de noi tipuri de fibre. Dacă utilizați, cumpărați sau vindeți un produs din fibre cu o denumire ce nu apare pe această listă, contactați Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor (OJPC), pentru consultanță.

### **PUBLICITATEA**

Orice publicitate care descrie produsele textile cu suficient de multe detalii care permit consumatorului să le comande ca urmare a acestei descrieri, trebuie să conțină o indicație privind conținutul de fibre din produs.

### **PRODUSE CARE NU TREBUIE SĂ PREZINTE INDICAREA CONȚINUTULUI DE FIBRE**

Îmbrăcămintea pentru animale; flori artificiale; coperti carte; nasturi și cleme; odgoane, funii și sfoară; pălării din fetru; steaguri; articole funerare; jambiere; etichete și insigne; manșoane; mănuși pentru bucătărie; ambalaje (care nu sunt noi și vândute ca atare, ex. saci pentru cartofi); canava pictată; produse de protecție folosite în sport (cu excepția mănușilor); portofele, saci și pungi; articole de securitate; etuiuri din materiale textile pentru binoclu; țigări și țigarete, brichete și pieptene; table mate având diferite componente și o suprafață ce nu depășește 500 cm<sup>2</sup>; tapițerii; părți textile ale încălțămintei (excepție captușeala); produse textile folosite ca bază sau întăritoare; pungi pentru tutun; cutii pentru toaletă; jucării; curele de ceas din materiale textile.\*

\*Sunt interzise importul, comercializarea, distribuția gratuită a îmbrăcămintei destinate copiilor mai mici de 36 de luni și a lenjeriei de corp folosite conform HG 329/2001.

## ETICHETAREA ALIMENTELOR PREAMBALATE

Înainte de vânzare, produsele alimentare trebuie să fie etichetate astfel încât consumatorii să aibă toate informațiile cu caracter obligatoriu prevăzute de actele normative în vigoare.

Eticheta trebuie să conțină informații clare și ușor de înțeles privind caracteristicile produsului. Eticheta unui produs alimentar trebuie să conțină:

- denumirea sub care este vândut alimentul
- lista ingredientilor
- cantitatea ingredientilor pentru cele care dau specificitate produsului;
- cantitatea netă pentru produsele alimentare preambalate;
- data durabilității minimale; sau
- data limită de consum pentru alimentele cu perisabilitate microbiologică;
- condiții de depozitare sau de folosire, atunci când acestea necesită indicații speciale;
- denumirea comercială și sediul (adresa poștală) producătorului, al ambalatorului sau al distribuitorului;
- numele și sediul (adresa poștală) importatorului sau ale distribuitorului înregistrat în România, în cazul alimentelor din import;
- locul de origine sau de proveniență al alimentului, numai în anumite cazuri;
- instrucțiuni de utilizare, dacă este necesar;
- concentrația alcoolică, în anumite cazuri.

**Eticheta** poate fi orice material scris, imprimat, litografiat, gravat sau ilustrat, care conține elemente de identificare a produsului și care însoțește produsul sau este aderent la ambalajul acestuia.

## ETICHETAREA ALIMENTELOR VÂNDUTE ÎN VRAC

Numele produsului plus data durabilității minimale sau data limită de consum trebuie să fie afișate pe un poster sau pe orice altă notă de informare dacă aceasta nu crează confuzie.

**NU UITA:** Reprezintă o încălcare a legii modificarea datei durabilității minimale sau a datei limită de consum înscrise pe produs, etichetă sau ambalaj.

## PUBLICITATEA BUNURILOR ȘI SERVICIILOR

Consumatorii nu trebuie să fie induși în eroare printr-o publicitate înșelătoare și consecințele ei negative. Există controale referitoare la publicitatea subliminală și publicitatea comparativă. În scopul de a determina dacă o publicitate are caracter fals vor fi luate în considerație următoarele:

- caracteristicile bunurilor și serviciilor;
- prețul și modul cum a fost calculat;
- condițiile economice și juridice de achiziționare a produselor sau de prestare a serviciului;
- natura serviciului care va fi furnizat după vânzarea produsului sau serviciului;
- natura, responsabilitățile și drepturile agenților economici care fac publicitatea;
- lipsa anumitor informații esențiale privind identificarea și caracterizarea bunurilor și serviciilor.

Când publicitatea se referă la oferte speciale agentul economic trebuie să prezinte clar și în mod evident:

- data începerii, dacă oferta nu a început încă;
- data la care oferta se încheie;
- orice restricție la bunurile și serviciile acoperite de ofertă;
- orice alte condiții speciale.

Publicitatea comparativă este o formă de publicitate care identifică implicit sau explicit un competitor sau bunurile sau serviciile furnizate de competitor.

Publicitatea comparativă este interzisă dacă:

- comparația dintre produse și servicii de același fel este înșelătoare;
- bunurile și serviciile sunt comparate chiar dacă ele au scopuri și motive diferite de a fi utilizate;
- nu există comparație între elementele relevante ale produselor și serviciilor, cum ar fi prețul acestora;
- există o confuzie pe piață între persoana care face publicitatea și competitor, sau între mărcile comerciale, denumirile comerciale sau alte semne distinctive.

Telefon : 0314 32 94 38

Altă formă de publicitate interzisă de lege este publicitatea subliminală. Aceasta utilizează semnale și mesaje care sunt prea slabe ca să fie percepute în mod conștient, dar care influențează reacția economică a persoanei.

Folosirea în mod ilegal a mărcii comerciale a competitorului este interzisă.

Orice publicitate sau ofertă pentru un credit pentru consumatori care apare în locurile publice trebuie să indice în paralel, dobânda anuală efectivă – DAE și alte costuri detaliate într-o manieră clară și ușor de înțeles.

## INDICAREA PREȚULUI PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

### CE SE SOLICITĂ?

Agenții economici trebuie să indice corect prețurile și tarifele încasate pentru bunurile și serviciile oferite consumatorilor.

### CUM TREBUIE FĂCUTĂ INDICAREA PREȚULUI?

Trebuie să indici prețul produselor în lei într-o manieră clară, lizibilă și ușor de identificat.

Indicarea prețului poate fi dată prin etichete de preț pe sau lângă produs ori prin intermediul utilizării listelor de preț sau a cataloagelor.

În cazul utilizării cataloagelor vânzătorul trebuie să asigure un număr suficient de exemplare la dispoziția consumatorilor.

Indicarea prețurilor se face astfel încât consumatorul aflat în suprafața de vânzare să le poată vedea în locurile de prezentare fără a întreba vânzătorul.

În cazul în care prețurile se află în **vitrinele exterioare**, acestea se indică astfel încât consumatorul să le poată vedea cu ușurință fără a intra în suprafața de vânzare.

Dacă informația de preț este furnizată în altă monedă decât cea națională, această informație trebuie să fie clară și ușor de înțeles, și să se precizeze cursul de schimb valutar utilizat.

În anumite situații agentul economic are obligația de a indica prețul de **vânzare** și prețul **unitar**.

### PREȚUL DE VÂNZARE

**Prețul de vânzare** reprezintă prețul final pentru o unitate sau o cantitate determinată de produs, incluzând taxa pe valoarea adăugată și toate taxele suplimentare;

### PREȚUL PE UNITATEA DE MĂSURĂ

Prețul pe unitatea de măsură - prețul final, incluzând taxa pe valoarea adăugată și toate taxele suplimentare, valabil pentru un kilogram, un litru, un metru, un metru pătrat, un metru cub, o bucată sau pentru altă unitate de măsură atunci când este utilizată în mod obișnuit la comercializarea unor produse.

### PRODUSE PREAMBALATE

Trebuie să fie indicat prețul pe unitatea de măsură pentru alimentele preambalate pentru care reglementările în vigoare impun indicarea cantității nominale sau comercializarea în cantități prescrise.

Produsele, altele decât alimentele pentru care trebuie indicat **prețul pe unitatea de măsură** sunt:

- Cosmetice și pasta de dinți
- Produse pentru îngrijirea părului și produse de baie
- Produse de lustruit, vopsele, lacuri și emailuri
- Solvenți, produse de lipit, adezivi și cerneluri
- Geamuri și produse similare
- Diferite sortimente de ciment, plastic, mortar și nisip
- Materiale textile și panouri pentru izolație
- Materiale de grădinărit

Telefon : 0314 32 94 38

- Benzine și uleiuri, combustibili lichizi, lubrifianți lichizi/solizi, ulei, antigel
- Combustibili solizi (lemn, cărbune, cocs și derivați ai acestora)
- Fire de tricatat naturale și sintetice
- Produse de mercurie care se vând la metru
- Hrană pentru animale și păsări
- Folie de uz alimentar din aluminiu, polietilenă sau hârtie (metri/pachet)
- Tutun pentru pipe și pentru țigarete
- Produse vândute sub formă de aerosoli.

Această listă nu este definitivă.

Indicarea obligatorie a **prețului pe unitatea de măsură** nu se aplică:

- Alimentelor care fac obiectul consumului pe loc;
- Produselor preambalate în cantități mai mici de 50 grame sau mililitri, precum și cele mai mari de 10 kilograme sau litri;
- Produselor preambalate vândute de vânzătorii itineranți prin intermediul cărucioarelor, rulotelor;
- Produselor vândute prin distribuitor automat;
- Ofertelor promoționale în care prețul a fost redus ca urmare a deteriorării produsului și/sau pericolului ca acesta să se deterioreze;
- Produselor asortate vândute într-un singur ambalaj.

Această listă nu este definitivă.

La produsele preambalate se indică prețul pe unitatea de măsură și prețul de vânzare corespunzător cantității preambalate.

### **PRODUSELE PREAMBALATE**

La produsele preambalate se indică prețul pe unitatea de măsură și prețul de vânzare corespunzător cantității preambalate, dar dacă prețul pe unitatea de măsură este identic cu prețul de vânzare, atunci va fi indicat numai prețul de vânzare.

### **PRODUSE VÂNDUTE ÎN VRAC**

Pentru produsele vândute în vrac prin cântărire sau măsurare este obligatorie indicarea numai a prețului pe unitatea de măsură.

### PUBLICITATE

Indicarea prețului de vânzare și/sau a prețului pe unitatea de măsură este obligatorie pentru orice tip de publicitate în care se face referire la preț.

### COMANDA POȘTALĂ

Publicitatea care oferă produse spre vânzare prin comandă poștală trebuie să includă, dacă este necesar, indicarea prețului de vânzare și a prețului pe unitatea de măsură.

### TAXE

Prețurile indicate trebuie să includă orice taxă pe valoarea adăugată și taxele suplimentare de plătit.

### LIVRARE

Costurile de livrare, ambalare și transport pot fi indicate separat.

### EXCEPȚII

Aceste reglementări nu se aplică în cazul vânzărilor prin licitație, al vânzărilor de obiecte de artă sau de antichități și nici în cazul produselor furnizate cu ocazia unei prestări de serviciu.

## VÂNZAREA PRODUSELOR SAU SERVICIILOR PE CREDIT

Contractele de credit pentru consumatori sunt reglementate de lege și admiterea unui credit poate fi făcută numai de către o persoană autorizată. Un contract de credit este un act juridic pe baza căruia creditorul acordă sau se angajează să acorde, iar consumatorul acceptă, un credit în forma unui împrumut, a unei amânări a plății sau a altei facilități financiare similare.

Contractele de credit care au o valoare mai mică (sub 200 Euro) sau o valoare care este prea mare (peste 20.000 Euro) sau contractele la care termenul limită de returnare nu depășește 3 luni sunt exceptate de la aceste prevederi.

Telefon : 0314 32 94 38

Contractul de credit în forma scrisă trebuie să cuprindă anumiți termeni minimali cum ar fi DAE, «costul total al creditului la consumator», iar consumatorul trebuie să fie informat asupra aspectelor legale privind creditul pe care urmează să îl primească, precum și obligațiile care apar după semnarea contractului. Consumatorul nu poate fi obligat să facă unei terțe părți nici o plată suplimentară față de cele stabilite inițial în contractul de credit.

În orice anunț publicitar pentru un contract de credit destinat consumatorilor, afișat în locuri publice, prin care o persoană declară că acordă un credit sau intermediază încheierea unui contract de credit și prin care se indică o dobândă sau orice alte cifre referitoare la costul creditului, trebuie să se menționeze DAE, în mod clar și inteligibil. Scopul comercial al acestei informații trebuie să fie expus foarte clar, prin folosirea limbajului obișnuit.

În cazul contractelor de credit pentru achiziția de bunuri, dacă consumatorul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale, creditorul poate apela la căile legale în vederea returnării bunurilor dar numai după expirarea unui termen suplimentar de 30 de zile de la data scadenței ultimei obligații de plată neonorate.

Dacă consumatorul cumpără produse sau obține servicii de la o persoană, alta decât cea care oferă creditul și apoi consumatorul este nemulțumit, el poate notifica, furnizorul și/sau creditorul, în termen de 15 zile de la data la care bunurile sau serviciile au fost livrate, respectiv prestate. Furnizorul și creditorul vor răspunde individual pentru paguba pricinuită consumatorului.

În scopul de a aplica prevederile prezentei legi, Banca Națională a României și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor au elaborat norme metodologice publicate în Monitorul Oficial, Partea I.

Nu uitați că acesta reprezintă doar un scurt rezumat al legii; dacă doriți să oferiți un credit aveți nevoie de consultații suplimentare.

## VÂNZAREA LA UȘA CLIENTULUI (DOOR TO DOOR) A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Reguli specifice se aplică contractelor încheiate de agenții economici:

- în afara spațiilor comerciale; sau
- în timpul vizitei unui agent economic acasă la consumator sau la serviciul acestuia, dacă vizita nu s-a făcut la solicitarea expresă a consumatorului; sau
- într-un loc public unde agentul economic oferă consumatorului bunuri sau servicii.

### FORMA CONTRACTULUI

Trebuie să fie un contract în formă scrisă încheiat cel mai târziu înainte de livrarea produselor sau a serviciilor și care să acopere:

- detalii ale ambelor părți contractante;
- obiectul și prețul contractului;
- data și locul unde a fost încheiat;
- dreptul la reziliere editat cu litere mari și foarte aproape de locul destinat semnăturii consumatorului;
- numele și adresa persoanei împotriva căreia acest drept poate fi exercitat.

**Agentul economic trebuie să înmâneze consumatorului un exemplar, în original, al contractului și să poată proba acest lucru în fața organelor de control.**

### DREPTUL LA DENUNȚARE UNILATERALĂ

Consumatorul are dreptul să denunțe unilateral contractul, fără a invoca un motiv, printr-o notificare în termen de 7 zile de la:

- data semnării contractului pentru furnizarea serviciului; sau
- data primirii produsului.

Dacă doresc, părțile contractante pot stipula o întârziere mai lungă în contract.

Contractele pentru furnizarea de servicii nu pot fi denunțate unilateral dacă serviciile au fost deja livrate în conformitate cu termenii din contract.

Telefon : 0314 32 94 38

În scopul de a-și exercita dreptul la denunțare unilaterală, consumatorul trebuie să notifice, în scris agentul economic despre termenul de întârziere stabilit în contract. Această acțiune desființează contractul.

### RETURNAREA BUNURILOR

Dacă consumatorul a primit bunurile și dorește să denunțe contractul, bunurile trebuie să fie returnate în cadrul timpului stabilit. Consumatorul trebuie să returneze bunurile în aceleași condiții în care au fost livrate. Agentul economic este obligat să accepte produsele înapoi de la consumator.

### METODE DE RETURNARE A BUNURILOR

Consumatorul poate returna bunurile fie prin serviciile poștale fie prin intermediul oricărei alte companii specializate. Dacă consumatorul livrează bunurile direct agentului economic sau reprezentantului său, părțile contractante trebuie să completeze un document conținând data livrării.

### COSTURILE PENTRU RETURNAREA BUNURILOR

Agentul economic este responsabil pentru costurile de livrare.

### OBLIGAȚII

În cazul în care consumatorul nu a plătit nici pentru produsul nelivrat și nici pentru serviciul nedistribuit, părțile contractante nu au alte obligații. Agentul economic trebuie să returneze toate plățile pentru bunurile și serviciile livrate în termen de 15 zile de la primirea scrisorii de denunțare a contractului.

### OMISIUNI FĂCUTE DE AGENTULUI ECONOMIC

Timpul stabilit în contract poate fi mărit la 60 de zile lucrătoare, dacă agentul economic a omis să informeze consumatorul despre dreptul la reziliere sau a oferit informații incomplete și greșite.

### NU UITAȚI

Nu **puteți anula** dreptul consumatorilor la rezilierea contractului sau dreptul la despăgubire prin nici o altă clauză sau înțelegere contractuală.

## VÂNZAREA LA DISTANȚĂ A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Există reguli care reglementează vânzarea de către agentul economic consumatorului de bunuri și servicii folosind exclusiv telefonul, televizorul, faxul sau Internetul. Această practică este cunoscută ca vânzarea la distanță deoarece, practic, agentul economic și vânzătorul nu se întâlnesc fizic.

Agentul economic nu trebuie să utilizeze sistemele automate de comunicare, fax și poșta electronică fără consimțământul prealabil al consumatorului.

### REGULI CHEIE PENTRU AGENȚII ECONOMICI:

- Agentul economic trebuie să-și declare identitatea în mod clar.
- Dacă sunt solicitate plăți în avans, agentul economic trebuie să comunice adresa și detalii de contact inclusiv telefon, fax, email și codul de înregistrare fiscală.
- Agentul economic trebuie să dea informații clare despre produsele sau serviciile oferite, inclusiv prețul sau tariful și taxele ce urmează a fi plătite.
- Alte informații privind cheltuieli de livrare, modalități de plată, dreptul la denunțare și durata minimă a contractului dacă este cazul.
- Toate aceste informații trebuie furnizate înainte de încheierea contractului.
- După acordul de încheiere a contractului, agentul economic trebuie să trimită o confirmare în scris.
- Bunurile sau serviciile trebuie livrate în termen de 30 de zile, cu excepția în care părțile au convenit altfel.
- Dacă produsul sau serviciul nu este disponibil, agentul economic are obligația de a notifica consumatorul asupra acestui lucru și de a returna în termen de 30 de zile toate sumele plătite.
- Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul, în termen de 10 zile lucrătoare. Termenul de 10 zile prevăzut pentru exercitarea acestui drept începe să curgă de la data primirii produselor și serviciilor de către consumator.
- În cazul în care comerciantul a omis să transmită consumatorului

Telefon : 0314 32 94 38

toate informațiile necesare, termenul pentru denunțare unilaterală este de 90 de zile de la data primirii produselor sau de la data încheierii contractului pentru prestarea serviciului.

- În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului de către consumator, comerciantul are obligația să **ramburseze** sumele plătite de consumator fără a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursării sumelor.
- Rambursarea sumelor se va face în cel mult **30 de zile** de la data denunțării contractului de către consumator.

În cazul în care cartea de credit a unui consumator a fost **utilizată în mod fraudulos** pentru achitarea prețului unui contract la distanță, consumatorul are dreptul să ceară anularea plății. Sumele vărsate ca plată vor fi recreditate sau restituite consumatorului potrivit reglementărilor specifice acestor sisteme de plată.

### BUNURI NESOLICITATE

**Este interzisă** livrarea de produse sau prestarea de servicii fără o comandă prealabilă din partea consumatorului, dacă această livrare implică solicitarea efectuării unei plăți. În cazul livrărilor pentru care nu există o comandă prealabilă, consumatorul nu este obligat să efectueze plata.

Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate și 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 unilaterală a contractului, sunt, în acest caz, în sarcina comerciantului, element asupra căruia consumatorul trebuie să fie informat. Furnizarea unor produse sau servicii similare celor solicitate nu poate fi asimilată cu livrarea fără comandă.

## VÂNZAREA LA DISTANȚĂ A SERVICIILOR FINANCIARE

Vânzarea la distanță a serviciilor financiare sunt, de asemenea, acoperite de anumite reguli specifice.

### INFORMAȚII

Agenții economici trebuie să furnizeze informații consumatorilor cu ajutorul cărora aceștia pot identifica atât furnizorul cât și serviciul financiar pe care acesta îl oferă inclusiv elementele esențiale ale serviciului; prețul total al serviciului; posibilitatea taxelor sau costurilor suplimentare; precum și modalități de plată. Suplimentar, agentul economic trebuie să furnizeze informații asupra drepturilor de denunțare unilaterală sau reziliere; perioada minimă a contractului și căile de soluționare a litigiilor dintre părți.

Toate aceste informații necesare pentru încheierea unui astfel de contract trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului. Natura comercială a serviciului trebuie expusă în mod clar și toate informațiile trebuie furnizate consumatorului într-o manieră **clară și inteligibilă** și în orice caz corespunzătoare mijloacelor de comunicare la distanță.

### TELE-VÂNZĂRILE

În cazul în care mijloacele de comunicare la distanță sunt telefonul sau orice alt mijloc ce implică o conversație directă, la începutul oricărei conversații cu consumatorul, comerciantul are obligația de a-și declina identitatea, precum și de a indica în mod explicit scopul comercial al apelului.

Comerciantul poate continua conversația telefonică numai cu acordul consumatorului și în acest caz trebuie să ofere următoarele informații:

- Identitatea sa și legătura cu furnizorul de credit;
- O descriere a caracteristicilor principale a serviciului financiar;
- Prețul total ce urmează a fi plătit de către consumator pentru serviciul financiar, inclusiv comisioane, taxe, costuri suplimentare sau toate cheltuielile și tarifele, plătite direct de consumator sau prin intermediul furnizorului;
- Dacă există sau nu dreptul de denunțare unilaterală, durata și condițiile precum și consecințele neexercitării acestui drept.

Telefon : 0314 32 94 38

### DREPTUL DE DENUNȚARE UNILATERALĂ

Consumatorul are dreptul de a **denunța unilateral** contractul, în termen de 14 zile calendaristice, **fără penalități** și fără invocarea vreunui motiv. Singurele costuri care pot cădea în sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor. În cazul contractelor la distanță care oferă asigurări de viață sau pensii private, termenul limită de denunțare unilaterală a contractului este de 30 de zile calendaristice.

Dreptul de denunțare unilaterală nu se aplică serviciilor financiare al căror preț depinde de fluctuațiile cursurilor pieței financiare care nu pot fi controlate de furnizor.

Dreptul de denunțare unilaterală nu se aplică în cazul polițelor de asigurare a călătoriilor, a bagajelor sau polițelor de asigurare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună, a contractelor de credit care erau destinate în scopul achiziționării sau menținerii dreptului de proprietate asupra unui teren, în cazul unei construcții sau existenței unui proiect sau în scopul renovării sau îmbunătățirii unei clădiri.

### VÂNZĂRILE NESOLICITATE

Este ilegal să furnizezi servicii financiare consumatorilor fără o comandă prealabilă din partea acestora în cazul în care furnizarea lor implică o plată imediată sau o plată suplimentară.

Consumatorul este exonerat de orice obligație în cazul furnizării unor servicii financiare nesolicitate, iar lipsa răspunsului consumatorului nu poate constitui un consimțământ al acestuia.

### CONSIMȚĂMÂNTUL CONSUMATORULUI

Tehnicile automate de comunicare sau tele-copiatoarele și faxurile nu pot fi utilizate fără exprimarea clară a consimțământului anterior al consumatorului. Folosirea acestor tehnici automate de comunicare la distanță nu implică nici un cost din partea consumatorului.

Folosirea altor tehnici individuale de comunicare la distanță, altele decât cele menționate mai sus nu vor fi autorizate dacă consumatorul refuză.

## PACHETE DE SERVICII TURISTICE

### DOCUMENTELE NECESARE PENTRU A FACE DOVADA FUNȚIONĂRII ÎN MOD LEGAL A AGENȚIILOR DE TURISM:

- Agențiile de turism pot oferi servicii turistice numai în baza unei **Licențe de Turism**.
- Persoana care se ocupă cu managementul agenției de turism trebuie să dețină un Certificat de Turism, pentru a certifica Calificarea profesională în domeniul turismului.
- Licența și Certificatul de Turism nu sunt transmisibile iar la sediul agenției de turism trebuie să existe copii autentificate ale acestor documente **afișate la loc vizibil**.

### CE ACOPERĂ LEGEA

Pachete de servicii turistice - reprezintă o combinație prestabilă de cel puțin două dintre următoarele trei grupe de servicii, în cazul în care aceste servicii acoperă o perioadă mai mare de 24 de ore sau include o noapte de cazare, de exemplu:

- transport
- cazare
- alte servicii care reprezintă o parte semnificativă, fără legătură cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora, cum ar fi servicii de masă sau tratamente medicale.

Dacă o **agenție turistică** acționează ca un intermediar pentru un operator de servicii turistice din străinătate, intermediarul ia asupra sa toate îndatoririle de organizator pentru călătoriile turistice în raportul cu turistul.

### CE SPUNE LEGEA:

- Orice informație dată de operatorul turistic sau intermediarul acestuia, inclusiv prețul oricăror condiții, trebuie să fie corectă și suficient de clară pentru a nu permite o interpretare greșită.
- Toate broșurile sau cataloagele publicitare trebuie să indice, într-o manieră inteligibilă și corectă, prețul serviciului și informațiile

adecvate referitoare la:

- Destinație, itinerariu și recomandări;
  - Caracteristicile esențiale despre transport;
  - Tipul, categoria și confortul cazării;
  - Condiții de masă și clasificarea turistică a restaurantelor;
  - Cerințele pentru pașaport, viză și formalități pentru asigurarea de sănătate pentru ambele situații de tranzit și ședere;
  - Valoarea avansului și termenele de plată;
  - Numărul minim de persoane necesare pentru efectuarea călătoriei;
  - Timpul limită pentru informarea consumatorului în cazul anulării călătoriei;
  - Asigurarea necesară pentru călătorie.
- Informația conținută în broșură este **obligatorie** pentru organizator sau reprezentantul acestuia, mai puțin:
    - Orice schimbare care a fost în mod clar comunicată consumatorului **înainte de încheierea** contractului; sau
    - Schimbările care sunt efectuate mai târziu, ca urmare a unei **înțelegeri** între părțile contractante, după încheierea contractului.

#### **EXISTĂ, DE ASEMENEA, REGULI REFERITOARE LA:**

- Comunicarea informațiilor în scris înainte de încheierea contractului;
- Comunicarea informațiilor în scris înainte de începerea călătoriei de vacanță;
- Furnizarea/Inmânarea voucher-elor;
- Creșterile de preț;
- Dreptul consumatorului la rezilierea contractului;
- Raportarea de către consumator a neregulilor sau problemelor;
- Drepturile consumatorului în cazul în care lucrurile sunt neclare;
- Despăgubiri;
- Acoperirea insolvențelor;
- Termene limită;
- Reclamații privind pachetele de servicii turistice.

**NU UITAȚI:**

Consumatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la **rambursarea imediată** a tuturor sumelor deja plătite, în cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termen de **60 de zile**.

Un consumator care nu poate participa la călătoria de vacanță din anumite motive, poate **transfera rezervarea** sa unei terțe persoane inclusiv toate condițiile aplicabile acestui pachet de servicii.

Consumatorul trebuie să informeze agenția turistică despre intenția sa înainte de plecare. Transferatorul pachetului de servicii și persoana careia i se transferă pachetul trebuie să fie de acord cu plata **oricăror costuri suplimentare** care apar în urma transferului.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



## **TIMESHARE - PROTECȚIA DOBÂNDITORILOR CU PRIVIRE LA UNELE ASPECTE ALE CONTRACTELOR PURTÂND ASUPRA DOBÂNDIRII UNUI DREPT DE UTILIZARE PE DURATA LIMITATĂ A UNOR BUNURI IMOBILIARE**

Legea oferă protecție pentru consumatori în cazul contractelor ce acoperă obținerea dreptului de utilizare a unei proprietăți în regim de indiviziune pe timp limitat. Există reguli care reglementează părțile componente ale unui contract, aranjamentele pentru comunicarea informației și procedurile de reziliere, denunțare unilaterală, anulare și rezoluțiune.

Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul, fără invocarea unui motiv anume, în termen de 10 zile calendaristice de la semnarea contractului sau de la semnarea de către ambele părți a unui contract preliminar obligatoriu.

Dacă contractul omite să furnizeze informațiile solicitate, atunci există reguli care definesc drepturi suplimentare de anulare în cadrul unor perioade specifice de timp.

Dreptul consumatorului de a denunța unilateral contractul nu poate fi limitat de nici o clauză a contractului sau de o înțelegere între părți.

## **LEGI CARE SUNT ÎN RELAȚIE CU STATUTUL DE AGENT ECONOMIC**

### **SOCIETĂȚILE COMERCIALE SE ÎNFIINȚEAZĂ ȘI FUNCȚIONEAZĂ ÎN BAZA LEGII 31/1990 REPUBLICATĂ ÎN 2004.**

Pentru a înregistra o societate comercială, asociatul trebuie să prezinte la Registrul Comerțului «Actul de constituire a societății», împreună cu toate actele cerute de lege (declarații pe proprie răspundere, dovada depunerii capitalului social, etc). În urma depunerii acestor acte, va fi emisă hotărârea de înființare de către judecătorul delegat. De asemenea, va fi eliberat «Certificatul de Înregistrare». Acesta va cuprinde numărul de ordine emis de Registrul Comerțului, codul unic de înregistrare emis de Ministerul Finanțelor, etc.

**ALTE CERINȚE LEGALE:**

- Comercializarea produselor și furnizarea serviciilor trebuie făcute **în locuri legal** autorizate.
- Agenții economici trebuie să afișeze **numele companiei** și **orarul de funcționare**.
- Pentru achiziționarea de bunuri și furnizarea de servicii detailiștii trebuie să înmâneze consumatorilor un bon fiscal sau chitanță fiscală.
- Bonul sau chitanța fiscală trebuie, de asemenea, să conțină detalii despre **data și locul vânzării**.
- Produsele nu trebuie să fie vândute după expirarea termenului de valabilitate sau a termenului durabilității minimale.
- Agenții economici care comercializează **metale prețioase**, aliajele acestora sau **pietre prețioase** au nevoie să obțină autorizație de la ANPC înainte de începerea activității comerciale în mod legal.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



**INDEX DE LEGISLAȚIE:****CODUL CIVIL**

- Legea 26/1990
- Legea 148/2000
- Legea 193/2000
- Legea 449/2003
- Legea 240/2004
- Legea 245/2004
- Legea 282/2004
- Legea 289/2004
- Legea 296/2004
- Ordonanța Guvernului 21/1992
- Ordonanța Guvernului 106/1999
- Ordonanța Guvernului 107/1999
- Ordonanța Guvernului 130/2000
- Registrul Comerțului
  - Publicitatea produselor și serviciilor (Directiva 84/450/EEC și 97/55/EC)
  - Clauze abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori
  - Vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora
  - Răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte
  - Securitatea Generală a Produselor
  - Timeshare (protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtând asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durata limitată a unor bunuri imobiliare)
  - privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane juridice
  - Codul Consumului
  - Protecția Consumatorilor
  - privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale
  - privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice
  - privind regimul juridic al contractelor la distanță

Ordonanța Guvernului 85/2004	– privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor privind serviciile financiare
Hotărârea de Guvern 394/1995	– privind obligațiile ce revin agenților economici- persoane juridice sau fizice -în comercializarea produselor de folosință îndelungată destinate consumatorilor
Hotărârea de Guvern 665/1995	– privind înlocuirea, remedierea sau restituirea contravalorii produselor care prezintă deficiențe de calitate
Hotărârea de Guvern 187/2000	– imitații de produse alimentare care prezintă riscul de a pune în pericol sănătatea sau securitatea consumatorilor
Hotărârea de Guvern 947/2000	– privind metodele de indicare a prețurilor
Hotărârea de Guvern 322/2001	– privind denumirea, marcarea compoziției fibroase și etichetarea produselor textile (Directiva 96/73/CEE și 73/44/CEE)
Hotărârea de Guvern 1038/2003	– privind stabilirea cerințelor referitoare la etichetarea și eficiența energetică a aparatelor frigorifice de uz casnic pentru introducerea lor pe piață
Hotărârea de Guvern 106/200	– privind etichetarea alimentelor
Hotărârea de Guvern 409/2002	– privind controalele de securitate ale produselor importate

Hotărârea de Guvern 396/2003	– privind asigurarea securității utilizatorilor de jucării (Directiva 88/378/EEC )
Hotărârea de Guvern 457/2003	– privind asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune
Hotărârea de Guvern 497/2003	– privind compatibilitatea electromagnetică a produselor
Hotărârea de Guvern 1553/2004	– privind acțiunile de încetarea practicilor ilicite în materie de protecție a interesului consumatorilor
Hotărârea de Guvern 26/2002	– privind stabilirea condițiilor de etichetare a materialelor utilizate la producerea principalelor componente ale articolelor de încălțăminte destinate vânzării către consumatori (Directiva 94/11/CE)

### **ACESTE LEGI INTRĂ ÎN VIGOARE LA 1 IANUARIE 2007**

Legea 296/2004	– Codul Consumului
Legea 449/2003	– Vânzarea bunurilor și garanțiile asociate acestora
OG 1553/2004	- privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor



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.