

Vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora



Vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora



La data de 1 ianuarie 2007, legislația românească în domeniul garanțiilor pentru produsele de folosință îndelungată, precum și cea referitoare la modalitățile de remediere a deficiențelor apărute la produsele nealimentare de uz curent, și anume H.G. nr. 394/1995 și H.G. nr. 665/1996, a beneficiat de o modificare substanțială prin intrarea în vigoare a Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate, care transpune în dreptul român Directiva 1999/44/EC. În același timp cele două hotărâri de guvern amintite mai sus vor fi abrogate.

Legea nr.449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora aduce noutăți în ceea ce privește:

- § produsele pentru care se aplică;
- § obligația de garanție.

Dacă până acum produsele de folosință îndelungată și cele nealimentare de uz curent aveau un regim juridic diferit, reguli diferite, Legea 449/2003 se aplică în același mod pentru ambele categorii, fără a mai face nici o distincție între ele.

Prin urmare, toate produsele fie că vorbim de autovehicule, pantofi, aparatură electrocasnică, haine, aparatură audio video sau pur și simplu o mătură, cu anumite excepții, puține la număr, se vor supune aceluiași reguli.

Deși legiuitorul a preluat în totalitate expresia din directiva menționată mai sus, și anume „obligația de conformitate”, această este în realitate o obligație de garanție, vânzătorul fiind obligat să garanteze că produsele sunt în „conformitate cu contractul”, iar în cazul în care lipsa de conformitate a existat la momentul achiziționării produsului, acesta să răspundă în modalitățile pe care le vom arăta mai târziu.

Obligația de garanție

Garantie legală - termen de garanție de doi ani, aplicabil tuturor produselor. În cazul produselor folosite, acest termen poate fi redus la 1 an, prin acordul de voință dintre consumator și vânzător. Pentru produsele a căror durată medie de utilizare este mai mică de 2 ani, termenul de garanție se reduce la această durată.

Garantie comercială - nu mai există termene maxime de garanție stabilite pe grupe de produse, garanția comercială fiind facultativă. În esență, această garanție comercială reprezintă un contract de garanție încheiat între consumator și vânzător. Deși legea nu prevede nimic, opinia

noastră este că această garanție comercială trebuie să ofere anumite beneficii consumatorilor în plus față de garanția legală, cum ar fi: prelungirea termenului de garanție, prelungirea perioadei pentru care acționează prezumția lipsei de conformitate, etc.

Garanția comercială va trebui să cuprindă mențiuni referitoare la drepturile conferite prin lege consumatorilor și să ateste în mod clar că aceste drepturi nu sunt afectate prin garanția oferită.

Garanția trebuie să precizeze elementele de identificare a produsului, termenul de garanție, durata medie de utilizare, modalitățile de asigurare a garanției – întreținere, reparare, înlocuire și termenul de realizare a acestora, inclusiv denumirea și adresa vânzătorului și ale unității specializate de service.

Garanția va fi redactată în termeni simpli și ușor de înțeles.

La cererea consumatorului garanția va fi oferită în scris sau pe orice suport durabil, disponibil și accesibil acestuia.

În cazul în care nu sunt respectate condițiile arătate mai sus, garanția este considerată valabilă, consumatorul având dreptul să solicite vânzătorului îndeplinirea condițiilor incluse în declarațiile publice referitoare la garanție.

Garanția comercială nu trebuie confundată cu certificatul de garanție. Așa cum am arătat mai sus, garanția comercială reprezintă un contract prin care se extinde garanția legală. În schimb, certificatul de garanție care, potrivit Legii nr. 296/2004 privind Codul consumului, va trebui să însoțească produsele de folosință îndelungată, reprezintă numai o transpunere pe suport scris a garanției legale.

Prezumția lipsei de conformitate a produsului

Legea instituie în beneficiul consumatorului o prezumție relativă, adică potrivit legii, orice lipsă de conformitate apărută într-un termen de 6 luni de la data livrării produsului este considerată a fi existat la momentul livrării, cu excepția cazurilor când prezumția este incompatibilă cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.

Acest lucru înseamnă că un consumator al cărui produs prezintă o lipsă de conformitate în primele 6 luni de la data la care i-a fost livrat, poate solicita direct repararea acestei neconformități.

În schimb, dacă lipsa de conformitate apare după trecerea celor 6 luni, de exemplu în luna a 10-a, consumatorul va trebui să facă dovada că această lipsă de conformitate a existat la momentul livrării pentru a mai putea obține aducerea produsului la conformitate.

Prezumția nu se aplică în trei cazuri:

- § dacă vânzătorul dovedește că lipsa de conformitate nu a existat la momentul livrării;
- § dacă prezumția este incompatibilă cu natura produsului. Această situație intervine în general în cazul produselor a căror durată de viață este mai mică de 6 luni, spre exemplu alimentele;

§ dacă prezumția este incompatibilă cu natura lipsei de conformitate. De exemplu, lipsa de conformitate este provocată de utilizarea incorectă a produsului de către consumator sau de uzura normală a produsului, cum este cazul hainelor ori al încălțămintei.



Consumatorul trebuie să-l informeze pe vânzător despre apariția lipsei de conformitate în termen de două luni de la data la care a constatat-o. În situația în care consumatorul nu-l informează pe vânzător în interiorul celor două luni, nu va mai putea solicita de la acesta remedierea lipsei de conformitate.

Lipsa de conformitate cu contractul

În primul rând trebuie făcută precizarea că legea nu se referă la contract ca un document scris, ci ca înțelegere, acord de voință între consumator și vânzător referitor la achiziția unui produs. Și aceasta pentru că aproape toate contractele încheiate în cazul vânzării unor produse către consumatori sunt în formă verbală.

În lege sunt enumerate cele patru condiții care trebuie întrunite cumulativ pentru ca produsul să fie

în conformitate cu contractul. Le vom analiza pe rând:

- Ø atunci când produsele „corespund scopurilor pentru care sunt utilizate în mod normal produsele de același tip”. Lipsa de conformitate se încadrează în acest caz perfect în noțiunea de defect, așa cum a fost utilizată și în H.G. nr. 394/1995, cu alte cuvinte, produsul nu funcționează așa cum ar trebui: frigiderul nu îngheață, pantofii se rup la prima purtare, motorul mașinii de spălat nu rotește cuva, becul se arde după cinci minute de la instalare etc.
- Ø atunci când produsele „corespund oricărui scop specific solicitat de către consumator, scop făcut cunoscut vânzătorului și acceptat de acesta la încheierea contractului de vânzare-cumpărare”. Această situație are în vedere cazurile în care consumatorii au nevoie de produse cu anumite caracteristici, iar pentru a le obține încheie un contract prin care operatorul economic se obligă fie să fabrice un produs cu aceste caracteristici, fie să modifice un produs pentru a-i conferi caracteristicile dorite de consumator.
- Ø atunci când produsele „corespund descrierii făcute de vânzător și au aceleași calități ca și produsele pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau model”;
- Ø atunci când produsele „prezintă parametrii de calitate și performanțele normale ale unui bun de același fel, la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, date fiind natura produsului și declarațiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia, făcute de vânzător, de producător sau de reprezentantul acestuia, în special prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta produsului.” În acest caz o eventuală lipsă de conformitate se evaluează în funcție de două elemente – natura produsului și declarațiile privind produsul făcute în special prin publicitate sau prin înscrierea pe etichetă.

În afară situațiile prezentate mai sus, se mai consideră că există o lipsă de conformitate și în următoarele cazuri:

- Ø atunci când lipsa de conformitate rezultă dintr-o instalare incorectă, dacă instalarea este stipulată în contract ca obligație a vânzătorului și produsele au fost instalate de acesta pe răspunderea sa;
- Ø atunci când lipsa de conformitate rezultă dintr-o instalare incorectă, dacă produsul este destinat să fie instalat de către consumator, este instalat de acesta, iar instalarea incorectă este rezultatul unei deficiențe în instrucțiunile de utilizare.

Modalități de remediere a lipsei de conformitate

Există patru modalități de remediere a lipsei de conformitate:

- Ø repararea produsului,
- Ø înlocuirea produsului,
- Ø reducerea corespunzătoare a prețului,
- Ø rezoluțiunea contractului.

Toate cheltuielile legate de aducerea la conformitate a produsului sunt suportate de vânzător, respectiv costurile poștale, manopera, materialele, transportul sau deplasarea tehnicienilor la domiciliul consumatorului.

Repararea/înlocuirea produsului

În cazul apariției unei lipse de conformitate, consumatorul poate alege între repararea și înlocuirea produsului. Dreptul de opțiune al consumatorului însă nu poate fi exercitat atunci când măsura aleasă este disproporționată sau imposibilă.

O măsură aleasă de consumator este considerată disproporționată dacă impune vânzătorului costuri care nu sunt rezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie. În evaluarea rezonabilității costurilor se va ține cont de valoarea bunului, fără lipsa de conformitate, importanța lipsei de conformitate, eventualele inconveniente cauzate consumatorului.

O măsură aleasă de consumator – înlocuirea – este considerată imposibilă atunci când vânzătorul nu are un produs identic pentru această măsură reparatorie, ceea ce înseamnă că produsul nu se mai află în producție și nu mai este disponibil pe piață.

Indiferent de măsura reparatorie aleasă, aceasta trebuie adusă la îndeplinire într-un termen rezonabil stabilit de comun acord între consumator și vânzător și fără nici un inconvenient major pentru consumator. Caracterul rezonabil al perioadei de timp și existența inconvenientelor pentru consumatori se analizează în funcție de natura produsului și scopul pentru care a fost achiziționat.

Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a adus la cunoștință vânzătorului lipsa de conformitate a produsului.

Reducerea corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea contractului

Aceste modalități de remediere intervin în trei cazuri:

- § când consumatorul nu beneficiază nici de repararea, nici de înlocuirea produsului;
- § când vânzătorul nu a luat măsura reparatorie într-o perioadă de timp rezonabilă;
- § când măsura reparatorie cauzează inconveniente semnificative pentru consumator.



Rezoluțiunea contractului presupune desființarea acestuia și repunerea părților în situația anterioară încheierii contractului, adică restituirea prestațiilor făcute de fiecare celuilalt: consumatorul restituie produsul, iar vânzătorul restituie suma plătită de consumator la încheierea contractului. Rezoluțiunea nu poate fi solicitată atunci când lipsa de conformitate este minoră.

Reducerea corespunzătoare a prețului presupune că, dacă toate condițiile enunțate mai sus sunt îndeplinite, consumatorul este de acord cu păstrarea produsului, chiar dacă acesta este afectat de o lipsă de conformitate, iar vânzătorul este obligat să restituie consumatorului partea din prețul plătit, corespunzătoare părții din produs afectate.

Exonerarea vânzătorului de răspundere

Vânzătorul nu răspunde în mai multe situații:

- Ø în cazul în care declarațiile publice sunt făcute de producător sau de reprezentantul acestuia, vânzătorul nu va răspunde dacă probează că nu le-a cunoscut și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să le cunoască.
- Ø vânzătorul nu va răspunde pentru declarațiile publice, indiferent că provin de la el, de la producător sau de la reprezentantul acestuia, dacă probează că:
 - declarația fusese corectată la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare;
 - decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influențată de declarațiile publice în cauză.
- Ø vânzătorul nu răspunde în situațiile în care în momentul încheierii contractului consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască lipsa de conformitate ori dacă această lipsă își are originea în materialele furnizate de consumator. Aceasta înseamnă că vânzătorul nu răspunde pentru un viciu aparent care putea fi observat de consumator sau care ar fi trebuit să fie observat de consumator, și nici pentru lipsa de conformitate care nu este rezultatul unei culpe personale.

Pentru mai multe informații vă rugăm să accesați următoarele link-uri:

Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora;

Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului;

Directiva 1999/44/EC a Parlamentului European și a Consiliului, din 25 mai 1999, privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.