

Srijin și consultanță
pentru consumatori
în Europa



Centrul European al Consumatorilor Romania



Cum să

beneficiezi de
garanția produselor

în UE



Conținutul acestui material reprezintă doar punctul de vedere al ECC Romania și este doar responsabilitatea acestuia; nu poate fi interpretat în niciun caz ca reflectând punctul de vedere al Comisiei Europene și/sau al Agenției Executive pentru Consumatori, Sănătate, Agricultură și Alimente sau al oricărei alte instituții a Uniunii Europene. Comisia Europeană și Agenția nu își asumă nicio răspundere pentru niciun fel de utilizare a informațiilor din acest material.

CUM SĂ BENEFICIEZI DE GARANȚIA PRODUSELOR ÎN UE

Ai cumpărat o pereche de pantofi din Polonia? Sau piese pentru mașină din Germania? Ori produse electronice din Ungaria? Indiferent de unde cumperi, legislația europeană îți asigură o protecție împotriva problemelor care ar putea să apară în perioada de garanție.

Garanția legală de conformitate

În ce situații intervine garanția legală și pentru ce categorii de produse?

Garanția legală de conformitate însoțește automat orice produs achiziționat de un consumator de la un vânzător. Cu alte cuvinte, garanția legală nu este oferită de vânzător, ci este "dată" de lege.



Garanția legală este aplicabilă aproape tuturor categoriilor de produse – bunuri mobile. Nu este aplicabilă produselor vândute în urma confiscărilor, în cadrul procedurii de executare silită sau pe baza unui alt act emis de autoritățile judecătorești, apei și gazelor care nu sunt ambalate într-un volum limitat sau într-o cantitate fixă și energiei electrică. De asemenea, garanția legală de conformitate nu se aplică în cazul bunurilor imobile, pentru care există

reglementări speciale.

Garanția legală intervine în fiecare din următoarele situații (în lege fiecare din acestea este numită generic o lipsă de conformitate):

- Produsul nu este conform descrierii oferite de vânzător și nu posedă calitățile produselor pe care vânzătorul ți le-a prezentat ca mostră sau model.

- Produsul nu poate fi utilizat în scopurile pentru care sunt folosite produsele de același tip.
- Produsul nu poate fi folosit într-un scop special pe care l-ai solicitat și pe care l-ai prezentat vânzătorului la momentul încheierii contractului și pe care acesta l-a acceptat.
- Produsul nu prezintă parametri de calitate și performanțe normale, la care te poți 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 înscrisuri pe eticheta produsului.
- Produsul nu funcționează în mod corespunzător ca urmare a montajului, dacă instalarea este prevăzută în contract și a fost făcută de vânzător sau dacă manualul de instalare este incomplet ori nu poate fi înțeles, acesta fiind motivul pentru care l-ai montat necorespunzător.



În majoritatea statelor membre ale Uniunii Europene, garanția legală de conformitate are o durată de 2 ani care începe la momentul în care produsul ți-a fost livrat. Există și state în care durata garanției este mai mare, de exemplu Suedia (3 ani), Marea Britanie și Irlanda (6 ani).

De asemenea, în majoritatea statelor membre, durata garanției legale poate fi redusă la minim 1 an pentru produsele folosite (second-hand).

În România, termenul de garanție legală este de 2 ani. Acest termen poate fi redus, în cazul produselor de folosință îndelungată, la durata medie de utilizare a produsului, dacă această durată este mai mică de 2 ani.

Durata medie de utilizare este intervalul de timp, stabilit în documente tehnice normative sau declarat de către producător ori convenit între părți, în cadrul căruia produsele de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare.

Mr. Wings te sfătuiește:

- *Păstrează întotdeauna factura fiscală și dovada plății produsului (chitanță, extras card, confirmare de plată etc.) cel puțin pentru perioada de garanție. În unele state vânzătorul nu este obligat să îți trimită un certificat de garanție, așa că singurele documente care arată, indirect, că beneficiezi de garanție legală vor fi cele menționate mai sus.*
- *Verifică întotdeauna de la cine cumperi. Dacă vânzătorul este înregistrat ca un comerciant (de exemplu, are număr de înregistrare și cod TVA), atunci vei fi sigur că beneficiezi de garanția legală. Dacă, în schimb, cumperi de la o persoană fizică, neavând calitatea de comerciant (de obicei, prin intermediul platformelor de licitații), regulile privind garanția legală nu se vor aplica.*
- *Verifică întotdeauna unde își are sediul comerciantul. Dacă acesta este din afara UE, este foarte posibil să aibă alte reguli în privința garanției pentru că nu i se aplică legislația europeană.*



Prezumția lipsei de neconformitate

Până la proba contrară, se consideră că orice problemă (lipsă de conformitate) a produsului, apărută în termen de 6 luni de la momentul livrării, a existat atunci când produsul ți-a fost livrat.

Ce se întâmplă dacă ai o problemă cu un produs în perioada de garanție legală?

În primul rând, trebuie să informezi vânzătorul de problema ta într-un termen rezonabil. În unele state membre, precum România, acest termen este de 2 luni. Prin urmare, este bine să reclami cât mai repede după ce ai descoperit care este problema.

În al doilea rând, trebuie să știi că vânzătorul este cel care răspunde direct pentru orice problemă apărută în termenul de garanție legală. Unitățile service nu au un contract direct cu tine și nu răspund pentru funcționarea necorespunzătoare a produsului tău. La fel, nici producătorii. Este bine, prin urmare, să iei legătura cu vânzătorul și să aștepti de la acesta instrucțiuni despre cum îți poți rezolva problema, fie că îți va indica o unitate service din statul unde ai reședința, fie că îți va trimite un curier pentru a ridica produsul defect sau îți va spune să-i trimiți tu produsul.

Există patru remedii posibile în cazul unei probleme în garanție: repararea, înlocuirea, reducerea corespunzătoare a prețului și restituirea contravalorii produsului.

Mr. Wings te sfătuiește:



- *Informează întotdeauna vânzătorul în scris, fie că o faci prin e-mail, formularul de contact de pe site-ul acestuia, fax sau scrisoare. În acest fel vei putea dovedi că l-ai anunțat la timp de problema ta.*
- *Înainte să duci produsul în service sau să-l predai curierului, verifică-l cu atenție și fotografiază-l din mai multe unghiuri ori filmează-l. Dacă vor apărea probleme ulterior, în timpul transportului sau al manipulării în service, ai dovada că produsul a plecat de la tine în stare bună.*
- *Dacă duci personal produsul în service, solicită reprezentantului acestuia să încheie un document în care să se consemneze data predării, starea produsului și defectul pe care îl reclami.*
- *Dacă ai trimis produsul pe cheltuiala ta către vânzător sau unitatea service indicată de acesta, păstrează bonul fiscal sau chitanța pentru a putea solicita rambursarea cheltuielilor de transport.*
- *Păstrează documentul eliberat de curier pentru a dovedi când ai trimis produsul.*

Repararea și înlocuirea

Repararea este prima măsură pe care o poate lua vânzătorul. În cursul acestei măsuri, în cazul în care se impune schimbarea și montarea unor piese, acestea trebuie să fie noi.

În cazul în care nu se pot asigura piese de schimb sau dacă nu există utilajele ori tehnologia necesară pentru realizarea reparării, se consideră că aceasta este imposibilă.

Dacă repararea este imposibilă, poți solicita înlocuirea. Produsul care îl înlocuiește pe cel necorespunzător trebuie să fie nou și identic cu acesta. Dacă vânzătorul nu mai are un produs identic pentru înlocuire, atunci se consideră că măsura înlocuirii este imposibilă.

În România, înlocuirea mai poate interveni, pentru produsele de folosință îndelungată, în cazul în care durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legală de conformitate depășește 10% din durata acestui termen.



Termenul maxim în care trebuie luată măsura reparării sau cea a înlocuirii variază în cadrul Uniunii Europene de la 8 zile la 30 de zile sau mai mult. În România, acesta este de până la 15 zile calendaristice de la momentul la care ai informat vânzătorul despre problemă ori de la momentul la care ai predat produsul vânzătorului, curierului pe care acesta ți l-a trimis sau unității service.

Măsurile de reparare și înlocuire trebuie luate de vânzător fără vreun cost pentru tine. Cu alte cuvinte, nu va trebui să plătești nici transportul produsului la vânzător sau la service (dacă plătești, poți solicita rambursarea cheltuielilor) și înapoi la tine, nici manipularea sau depozitarea acestuia și nici manopera ori piesele de schimb.

În majoritatea statelor membre, termenul de garanție legală este suspendat în perioada în care produsul este reparat. Altfel spus, zilele în care produsul a stat în service nu se scad din durata



totală a garanției. În România, timpul de nefuncționare din cauza problemelor apărute, prelungește termenul de garanție legală, din momentul în care ai informat vânzătorul despre problemă sau din momentul prezentării produsului la vânzător/unitatea service până la aducerea produsului în stare de utilizare normală și, respectiv, al notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către tine.

Pentru produsul înlocuit, în cea mai mare parte a statelor membre ale UE se prevede că acesta beneficiază fie de o extindere a garanției, fie de o nouă garanție, așa cum este cazul și pentru produsele de folosință îndelungată în România.

Mr. Wings te sfătuiește:

- *Solicită înscrierea reparațiilor efectuate în certificatul de garanție, dacă ai primit acest document, împreună cu perioada în care produsul a stat în service.*
- *Solicită de la vânzător un document care să arate care au fost reparațiile efectuate.*
- *Dacă aplicarea garanției ți-a fost refuzată, solicită vânzătorului un raport din care să reiasă care sunt motivele acestui refuz.*
- *Verifică atent produsul returnat pentru a vedea dacă se află în aceeași stare ca atunci când l-ai predat și informează vânzătorul despre posibilele probleme.*



Reducerea corespunzătoare a prețului și rambursarea contravalorii

Reducerea corespunzătoare a prețului sau rambursarea contravalorii poate interveni în unul din următoarele trei cazuri:

- Atunci când nu beneficiezi nici de reparare, nici de înlocuire (de exemplu, pentru că ambele măsuri sunt imposibile)
- Atunci când vânzătorul nu ia măsura reparatorie (reparare sau înlocuire) în cadrul perioadei rezonabile stabilite de comun acord ori în termenul maxim stabilit prin lege (cum sunt cele 15 zile calendaristice în România)
- Atunci când vânzătorul ia măsura reparatorie provocându-ți inconveniente semnificative.

Pe lângă acestea, pentru produsele de folosință îndelungată, atunci când durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legală de conformitate depășește 10% din durata acestui termen, poți solicita și rambursarea contravalorii produsului.

Reducerea corespunzătoare a prețului intervine, de regulă, atunci când problema este una minoră, de exemplu, un defect de natură estetică. În această situație, poți solicita vânzătorului să-ți ramburseze o parte din suma plătită.

Vânzătorul este obligat să-ți ramburseze suma pe care ai plătit-o la momentul achiziției produsului într-un termen rezonabil sau într-un termen maxim stabilit prin lege (15 zile calendaristice în România). Prin urmare, dacă ai cumpărat produsul cu un preț redus, suma rambursată va fi valoarea redusă pe care ai plătit-o și nu valoarea întregă a produsului.



Alte măsuri reparatorii

În practică, chiar dacă legea nu prevede acest lucru, vânzătorul îți poate propune să-ți înlocuiască produsul defect cu unul mai performant sau unul la alegerea ta, cu plata unei diferențe de preț. Trebuie să știi că nu ești obligat să accepți acest lucru și poți opta pentru măsura la care ești îndreptățit, potrivit legii.

Garanția comercială

Garanția comercială sau convențională reprezintă un angajament asumat de vânzător sau de producător, suplimentar față de garanția legală de conformitate, prin care acesta se obligă să repare, să înlocuiască sau să restituie contravaloarea produsului, dacă acesta nu îndeplinește condițiile stabilite prin garanție sau enunțate prin publicitate. Garanția comercială este gratuită în România.

Prin urmare, garanția comercială se diferențiază de garanția legală prin cel puțin 3 elemente:

- Este voluntară și îți este oferită de vânzător sau producător. Nu apare, în temeiul legii, la achiziția produsului, ca garanția legală.
- Reprezintă o protecție suplimentară față de ceea ce îți oferă legea prin garanția legală, nu îți afectează drepturile pe care le ai deja prin garanția legală și ar trebui să reprezinte ceva în plus față de aceasta.
- Vânzătorul sau producătorul sunt liberi să stabilească tot conținutul garanției comerciale, cum ar fi durata acesteia sau întinderea geografică (de exemplu, un produs cumpărat din Germania poate avea o garanție comercială care se aplică doar pentru rezidenții acestui stat, dar va avea întotdeauna o garanție legală care se va aplica indiferent de statul în care va fi livrat produsul).



În principiu, garanția comercială trebuie consemnată în scris sau pe orice alt suport durabil doar la cererea ta. Garanția comercială este obligatorie pentru cel care o oferă și trebuie să indice printre altele: elementele de identificare a produsului, termenul de garanție, modalitățile de asigurare a garanției și termenul de realizare a acestora, denumirea și adresa vânzătorului și întinderea geografică. În plus, în garanția comercială trebuie să se indice clar că aceasta nu-ți afectează drepturile stabilite prin garanția legală.

În România, garanția comercială trebuie consemnată într-un certificat de garanție care va indica 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.

Certificatul de garanție trebuie oferit în scris sau pe orice alt suport durabil la cererea ta ori în toate cazurile în care achiziționezi un produs de folosință îndelungată și ți se oferă o garanție comercială. Dacă nu ți se oferă garanție comercială, pentru produsele de folosință îndelungată, vânzătorul trebuie să-ți dea un document în care sunt menționate drepturile pe care le ai în cadrul garanției legale.



Mr. Wings te sfătuiește:

- *Dacă vânzătorul sau producătorul îți oferă o garanție comercială, solicită întotdeauna ca aceasta să fie consemnată în scris sau pe un alt suport durabil pentru a-ți fi mai ușor să probezi existența acesteia.*
- *Alege produsul pentru care primești, prin garanția comercială, mai multe beneficii decât cele stabilite prin lege pentru garanția legală. De exemplu, înlocuirea produsului pentru orice tip de defect.*
- *Citește cu atenție termenii și condițiile aplicabile garanției legale pentru a vedea care sunt situațiile în care îți poate fi refuzată aplicarea acesteia.*

Garanția europeană sau garanția internațională

Garanția europeană sau garanția internațională este, în fapt, o garanție comercială oferită de regulă de producătorul sau importatorul produsului, prin care acesta își asumă că-ți vei putea rezolva problemele cu produsul oriunde în UE sau în lume, prin unitățile service locale care au încheiat un contract cu producătorul sau reprezentantul acestuia local.

Acest tip de garanție este practicat în mod extins și funcționează bine în cazul autovehiculelor.

Mr. Wings te sfătuiește:

- Fii foarte atent de unde cumperi. Majoritatea produselor vin în cutie cu o garanție internațională sau europeană, dar aceasta nu este obligatorie pentru vânzător sau producător decât în măsura în care produsele respective sunt achiziționate prin canalele oficiale de distribuție.*
- Verifică la vânzător dacă produsul pe care dorești să-l cumperi vine cu o garanție de la producător care-ți va permite să folosești toate unitățile service ale acestuia. În caz contrar, ți se va refuza remedierea problemelor prin unitățile service specializate ale producătorului și vânzătorul va utiliza unitățile service pe care le-a contractat în acest scop.*
- Verifică dacă această garanție se aplică și în cazul în care vrei să aduci produsul în statul în care locuiești.*



Garanția pentru vicii ascunse este un tip de garanție legală, valabil în România.

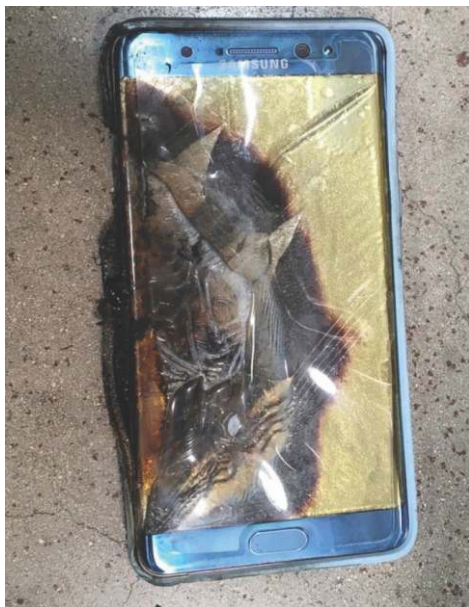
După ce termenul de garanție legală expiră, dacă produsul pe care l-ai cumpărat are o durată medie de utilizare mai mare de 2 ani, în perioada rămasă vei putea solicita vânzătorului repararea sau înlocuirea produselor defectate din cauza unor vicii ascunse.

Un viciu al unui produs este ascuns atunci când nu putea fi descoperit la data predării fără asistență de specialitate de un consumator prudent și diligent.

Trebuie să aduci la cunoștința vânzătorului

existența viciului ascuns într-un termen rezonabil. În practică, vânzătorul nu va accepta reclamația decât dacă vei putea face dovada existenței viciului ascuns la momentul predării bunului. Această dovadă se poate face printr-o expertiză realizată de un organism neutru, expertiză care trebuie plătită de tine. Suma poate fi recuperată ulterior de la vânzător, dacă defectul e provocat de un viciu ascuns.

Chiar și în cazul în care reușești să dovedești prin expertiza tehnică faptul că produsul s-a defectat din cauza unui viciu ascuns, este foarte posibil ca vânzătorul să refuze concluziile raportului și aplicarea garanției pentru vicii ascunse. De regulă, singura modalitate prin care îl poți obliga este prin intermediul instanței de judecată.



Reclamații

- Contactează întotdeauna vânzătorul atunci când ai o problemă.
- Explică-i pe scurt ce s-a întâmplat și menționează informațiile legate de achiziția ta: numărul și data comenzii sau numărul și data facturii, tipul produsului.
- Arată, cât poți de clar și fără a te pierde în amănunte inutile, care este problema pe care o întâmpini și care este soluția pe care o aștepți.
- Dacă este cazul, atașează fotografiile ale produsului în cauză.
- Dacă vânzătorul nu reușește să-ți rezolve problema, adresează-te autorităților naționale, atunci când vânzătorul se află în același stat în care locuiești sau Centrului European al Consumatorilor din statul tău, atunci când vânzătorul își are sediul în alt stat membru al UE, plus Norvegia și Islanda.

www.eccromania.ro

Activitățile Centrului European al Consumatorilor din România (ECC Romania) sunt finanțate de către Comisia Europeană și de către Guvernul României prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor din România. ECC Romania funcționează în cadrul Asociației Pro Consumatori (APC).



Sprijin și consultanță pentru consumatori în Europa



Centrul European al Consumatorilor Romania

Str. Maior Aviator Ștefan Sănătescu nr. 44
Et. 1, Ap. 2, Sector 1,
București, 011478

Tel/fax: +40.21.315.71.49

[E-mail: office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro)

[Web: www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)

www.facebook.com/ECC.Romania

<https://twitter.com/eccromania/>



Cofinanțat de
Uniunea Europeană

Această broșură este parte a acțiunii 670709 - ECC-Net RO FPA care a primit finanțare pentru un grant în cadrul Programului pentru Consumatori al Uniunii Europene (2014-2020).