

Srijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa



Centrul European al Consumatorilor Romania



Cum să

plătești în siguranță

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 PLĂTEȘTI ÎN SIGURANȚĂ ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ

Plata în numerar, plata cu cardul, cu cecul sau plata prin virament bancar sunt metode de plată pe care le poți folosi atunci când faci achiziții în Uniunea Europeană.

"Cash sau card?" este o întrebare la care răspunsul întâlnit din ce în ce mai des, atunci când plătim pentru cumpărăturile făcute, este "card".

Plata cu cardul este posibilă în majoritatea statelor membre ale Uniunii Europene, indiferent că vorbim de achiziții din magazin sau de achiziții online. În oricare dintre situații trebuie să știi câteva reguli de bază care te vor ajuta să folosești cardul în siguranță .

**Dacă te gândești să plătești cu cardul pentru achiziții direct din magazin** trebuie să te asiguri că tipul tău de card este acceptat pentru plăți transfrontaliere și că este potrivit pentru astfel de plăți. Spre exemplu, cardul de credit este folosit mai des pentru plata serviciilor de închiriere mașini sau pentru rezervare la hotel, iar cardul de debit pentru plăți online.

De asemenea, solicită băncii emitente a cardului tău lista cu eventualele comisioane percepute pentru plata cu cardul în străinătate. Dacă utilizarea cardului în străinătate nu implică neapărat plata unui comision, moneda în care faci plata poate atrage plata unui comision de conversie valutară. Astfel, dacă ai un card emis în lei și faci cumpărături în euro, banca va percepe un comision de schimb valutar. Acest comision de conversie valutară poate fi evitat dacă folosești un card emis în valuta țării respective, opțiune posibilă atunci când călătorești în zona euro.



O recomandare de luat în seamă este și aceea de a te asigura că ai suficiente fonduri pe card pentru plata produselor/serviciilor pe care vrei să le achiziționezi și dacă ai o limită de utilizare pe card, fiind indicat chiar să ai două carduri alimentate cu sume diferite și emise, eventual, de bănci diferite pentru a evita situațiile în care nu poți face plata la comerciant pentru că soldul disponibil a fost diminuat ca urmare a blocării pe card a unor sume, astfel cum se întâmplă în cazul folosirii cardului la hotel sau pentru închirierea unei mașini.

**Dacă vrei să cumperi produse / servicii online** trebuie să știi că pentru plata acestora ți se solicită informații legate de numărul cardului bancar cu care se efectuează plata și data emiterii lui. În cazul în care ești deja înscris pe site-ul comerciantului trebuie doar să te autentifici, urmând ca suma de plată să fie retrasă din contul tău.

Pentru protecția ta împotriva fraudelor se recomandă să îți creezi un subcont al contului bancar principal, nefiind recomandat să dispui pe card de toată suma existentă în cont. De asemenea, este indicat ca pe cardul cu care efectuezi plăți online să deții o sumă cât mai apropiată de cea pe care trebuie să o plătești pentru produsele comandate, cu mențiunea că dacă plata se face în euro, cursul de schimb poate fi mai mare, deoarece acesta este raportat la MasterCard/ Visa/ American Express și nu la cursul utilizat de banca la care efectuezi plata.



Mai mult, dacă faci plata în altă valută decât euro, este posibil ca banca să transforme mai întâi suma de plată din valuta respectivă (de exemplu, lire) în euro și apoi din euro în lei, caz în care se aplică două comisioane de schimb valutar.

Dacă pe extrasul de cont îți apare ca sumă retrasă o sumă mai mare decât cea facturată sau afișată în timpul procesului de achiziție, trebuie să știi că în cazul achizițiilor online se aplică regulile decontării internaționale. Aceste reguli se aplică, chiar dacă prețul afișat și contul tău sunt în aceeași monedă, spre exemplu în RON. Fiind vorba de două bănci aflate în state diferite, tranzacția între acestea nu se poate face în RON, chiar dacă se face între două conturi deschise în RON, ci există o conversie în EUR.



*Mr. Wings te sfătuiește:*

- *asigură-te că suma plătită este aceeași cu suma imprimată pe chitanță*
- *verifică suma care apare pe terminalul ecranului, înainte de a tasta codul PIN*
- *păstrează chitanța rezultată ca urmare a plății cu cardul*
- *nu divulga niciodată codul PIN*
- *verifică extrasul de cont și reclamă orice neregulă constatată.*
- *verifica termenii și condițiile comerciantului privind regulile plății online cu cardul*
- *verifică data de expirare a cardului, astfel încât aceasta să nu intervină în perioada în care intenționezi să faci achiziții din străinătate*



## Procedura refuzului la plată - "chargeback"

Refuzul la plată este o soluție pentru a obține banii înapoi, atunci când un comerciantul nu îți respectă drepturile de retragere sau de anulare a contractului, nu îți livrează produsul, nu îți restituie banii, ca urmare a anulării comenzii sau atunci când comerciantul a dat faliment sau atunci când au avut loc tranzacții neautorizate.

Refuzul la plată sau chargeback-ul este aplicabil atunci când ai plătit cu cardul pentru o tranzacție online sau pentru o tranzacție la POS ori ATM și presupune depunerea unei cereri în acest sens la banca emitentă a cardului tău, cerere care trebuie argumentată și însoțită de documente doveditoare (comanda și acceptarea comenzii, dovada plății, corespondența purtată cu comerciantul, declarații, etc).



De regulă, cererea de refuz la plată poate fi depusă într-un termen de 4 luni de la data efectuării tranzacției. Banca emitentă a cardului tău este obligată să înregistreze cererea și să o soluționeze într-un termen de maxim 120 zile. Analiza cererii presupune inițierea prin organizațiile internaționale de carduri a unei dispute de recuperare a sumei către banca

acceptatoare, adică instituția bancară care gestionează POS-ul comerciantului. Această analiză/dispută presupune verificarea respectării regulilor de realizare a tranzacției de către comerciant.

## Plata prin transfer bancar (ordin de plată)

Plata prin transfer bancar presupune transferul banilor din contul tău bancar în contul comerciantului și presupune cunoașterea datelor bancare ale comerciantului de la care ai cumpărat produse/servicii, respectiv codul BIC, care arată banca unde este deschis contul comerciantului și codul IBAN, care reprezintă numărul de cont al acestuia.

Transferul poate fi ocazional sau permanent, atunci când soliciți băncii să transfere, la o dată fixă sau periodic, aceeași sumă aceluiași beneficiar, cum ar fi spre exemplu plata chiriei.

În cazul transferului bancar executat ocazional, în vederea executării corecte a acestuia, trebuie să pui la dispoziția băncii următoarele informații: codul unic de identificare și numele/denumirea beneficiarului plății necesar identificării precise a acestuia; pentru România codul unic de identificare este combinația contului IBAN și codul BIC/SWIFT al băncii; suma aferentă tranzacției; detaliile plății; opțiunea privind modul de percepere a comisioanelor aferente.

Pentru a fi sigur ca operațiunea de transfer bancar va fi executată fără probleme, verifică dacă instrucțiunile sau comunicările transmise către bancă sunt clare și conțin date corecte, deoarece banca nu are obligația de a verifica numele titularului contului indicat de tine în ordinul de plată și nici numărul contului acestuia, plata urmând a fi efectuată în contul indicat de tine în instrucțiunea de plată.



De asemenea, transferul bancar poate fi anulat sau modificat în orice moment, atât timp cât nu a fost inițiat. În cazul unui transfer bancar cu executare la o dată ulterioară, acesta poate fi revocat până în ziua lucrătoare anterioară datei solicitate pentru executare, dar numai în cazul în care data executării este una în viitor.

În caz în care transferul bancar a fost inițiat, el trebuie executat în termen de 3 zile în cazul plăților internaționale și intra bancare, cu posibilitatea extinderii termenului de execuție la 4 zile lucrătoare, în cazul plăților ordonate pe suport de hârtie.

*Mr. Wings te sfătuiește:*



- *asigură-te că ai suficiente fonduri în contul tău, pentru că altfel transferul bancar nu se va efectua, iar tu vei fi penalizat*
- *verifică în ce condiții poți anula sau modifica ordinul de plată, pentru a nu fi penalizat de bancă*
- *asigură-te că ai trecut pe ordinul de plată numărul comenzii sau codul de confirmare a rezervării pentru ca plata să fie asociată comenzii/rezervării tale*
- *verifică termenul în care trebuie să efectuezi plata*

*prin transfer bancar pentru a nu fi pus în situația anulării comenzii/rezervării; de regulă, plata prin transfer bancar trebuie efectuată în 24-48 de ore.*



## Plata cu cecul

Plata cu cecul este o metodă mai puțin utilizată în Uniunea Europeană. În statele din zona euro poți apela la metoda de plată cu cecul pentru plata în euro, numai dacă se acceptă de către comerciant, cu mențiunea ca pentru aceasta se pot percepe anumite comisioane, care pot varia de la o instituție bancară la alta.

Cecul este un instrument de plată prin care poți da o instrucțiune băncii tale la care ai disponibil bănesc de a pune la dispoziția comerciantului o anumită sumă de bani, la prezentarea înscrisului. Cecul este un instrument de plată la vedere, ceea ce nu implică din partea băncii plătitoare acceptarea lui, ci doar efectuarea serviciului de decontare.

Pentru prezentarea cecului spre plată sunt prevăzute anumite termene, a căror nerespectare duce la decăderea din dreptul de încasare. Cecul emis într-o țară străină și plătit în România trebuie prezentat în termen de 30 de zile, iar dacă a fost emis în afara Europei, în termen de 70 de zile.

*Mr. Wings te sfătuiește:*

- *verifică dacă comerciantul acceptă cecul, ca metodă de plată; un comerciant poate refuza cecul pentru plăți sub o anumită valoare*
- *verifică dacă ai suficiente fonduri în contul tău, astfel încât să fie acoperită suma totală a cecurilor emise*
- *verifică dacă ai completat corect cecul, dacă ai trecut numele comerciantului și suma de plată; nu lăsa niciun spațiu liber înainte sau după suma înscrisă pentru a evita riscul falsificării*
- *urmărește operațiunile efectuate în contul tu pentru a menține disponibil în cont până la plata tuturor cecurilor emise*
- *verifică dacă pentru plata cu cecul în Uniunea Europeană sunt percepute comisioane și care este cuantumul acestora*
- *verifică în ce condiții pot fi preschimbate cecurile neutilizate în numerar sau în sume depuse în contul tău*
- *verifică în ce condiții te poți opune încasării unui cec și în ce condiții poate fi refuzat.*



## Plata cu numerar

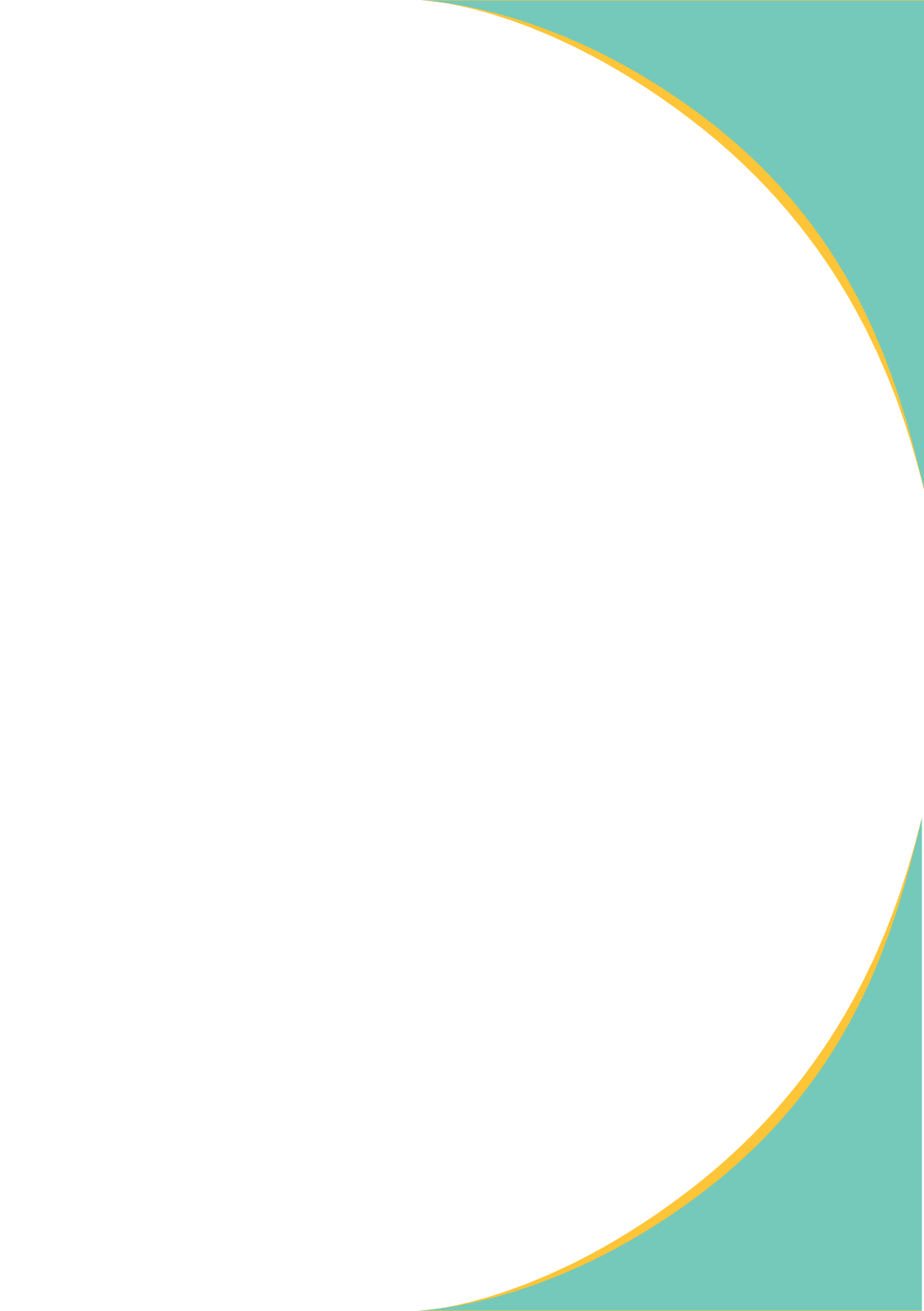
Chiar dacă Uniunea Europeană este compusă din 27 de state, doar 13 dintre acestea au adoptat moneda euro, astfel că se impune ca, într-o primă etapă, să te informezi dacă țara pe care urmează să o vizitezi și în care urmează să faci achiziții face parte din zona euro sau nu. În funcție de aceasta, plățile urmează a fi efectuate în bancnote și monede euro pentru țările din zona euro, și în bancnote și monede străine locale pentru țările care nu fac parte din zona euro.



Monedele străine pot fi obținute din țara ta de reședință de la instituții bancare sau case de schimb valutar. Dacă ai nevoie de monede care nu se găsesc în mod curent, poți discuta cu banca ta pentru a le obține, astfel încât să dispui de suficient numerar în țara în care călătorești și în care intenționezi să faci cumpărături.

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