



# CONSUMATOR ȘI TURIST ÎN PORTUGALIA



Srijin și consultanță  
pentru consumatori  
În Europa



ECC-Net

Centrul European al Consumatorilor Romania



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană

Acest material a fost finanțat prin  
Programul pentru Consumatori al Uniunii  
Europene (2014-2020).



**ANPC**  
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

[www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)



1. Informații generale
2. Călătoria în Portugalia cu avionul, trenul sau mașina
3. Schimb valutar
4. Vama
5. Hoteluri
6. Transportul în comun
7. Taxi
8. Mașini de închiriat
9. Orarul magazinelor
10. Plăți - TVA
11. Schimbare de produs
12. Solduri
13. Drepturile consumatorului
14. Date de contact



## 1. Informații generale

Moneda folosită în Portugalia este EURO

**Denominarea monedei:** 5, 10, 20, 50, 100, 200 și 500 euro.

**Monede:** 1, 2, 5, 10, 20 și 50 cenți.

Schimbul valutar se poate face la bancă sau la agențiile autorizate de schimb valutar. Schimbul se poate face și în aeroporturile internaționale sau la recepția hotelurilor mari.

**ATM (*Bancomat*):** Bancomatele se găsesc la sediile băncilor, aeroporturi sau centre comerciale. Nu vă așteptați să găsiți bancomate în zone îndepărtate sau sate. Se pot găsi bancomate și în orașele sau centrele turistice.





## 2. Călătoria în Portugalia cu avionul, trenul sau mașina

### 2.1. Cu avionul

Convenția de la Montreal și reglementările elaborate de Comisia Europeană au condus la consolidarea drepturilor pasagerilor aerieni. Aici veți găsi principalele informații de care aveți nevoie dacă vă decideți să călătoriți cu avionul în Portugalia.

#### Înainte de plecare

Dacă trebuie să schimbați sau să anulați biletul de zbor:

- Dacă ați rezervat și ați plătit pentru un bilet la un zbor programat la o anumită dată și sunteți în imposibilitatea de a-l utiliza, de exemplu din motive personale, ar trebui să informați compania aeriană sau agenția prin intermediul căreia ați rezervat biletul, cât mai repede cu putință. Cu cât anunțați mai repede, cu atât mai mare este

posibilitatea de a evita costurile anulării biletului.

- Dacă doriți să amânați călătoria și să utilizați biletul la o dată ulterioară, aveți posibilitatea să faceți acest lucru, cu condiția ca biletul să mai fie încă valabil, plătind, în schimb, o taxă de schimbare a rezervării.
- Dacă sunteți nevoit să vă anulați călătoria, pentru a vi se restituie



contravaloarea, în mod normal va trebui să returnați biletul nefolosit în cadrul unei anumite perioade de timp. Pentru bilete la preț special sau pentru zboruri



supuse unor condiții speciale regulile pot fi diferite. Pentru a afla mai multe detalii, ar trebui să contactați agenția sau operatorul aerian.

- Foarte important! Dacă plănuieți să zburăți cu o cursă neregulată („charter”) și trebuie să anulați călătoria, nu veți primi banii înapoi – decât dacă ați semnat o asigurare valabilă în cazul anulării zborului, care vă oferă acoperire în anumite situații.
- Totuși, dacă anulați călătoria cu o anumită perioadă de timp în avans, uneori este posibil să primiți cel puțin o rambursare parțială. Pentru mai multe detalii ar trebui să consultați „condițiile generale ” ale operatorilor aeriени.
- Compania aeriană trebuie să respecte orarul anunțat, cu excepția cazului în care pot proba intervenția unei situații de forță majoră. În anumite situații,

răspunderea operatorului poate fi limitată, de exemplu în cazul în care clientul sau o terță parte se află în culpă.

- Dacă este cazul, contravaloarea biletelor trebuie rambursată în termen de 7 zile, în numerar,



prin transfer bancar sau cec. Rambursarea sub forma unui voucher poate fi realizată numai dacă există un acord exprimat în scris.

- În cazul unei întârzieri, dacă prin acest lucru suferiți un prejudiciu suplimentar, art. 19 și 22 din Convenția de la Montreal din 28 iunie 2004 vă permit să obțineți



o compensație.

- În cazul pierderii sau întârzierii bagajelor, va trebui să vă adresați mai întâi serviciului de bagaje din aeroport și să completați un formular de plângere. Dacă bagajul este găsit, compania are obligația de a-l livra la adresa menționată în formular, fără nici o taxă suplimentară. Dacă din cauza întârzierii trebuie să faceți cheltuieli suplimentare (haine, produse de toaletă etc.), operatorul aerian va trebui să plătească o compensație de până la 1000 DST. Totuși, va trebui să probați prejudiciul. Prin urmare, nu uitați să păstrați eventualele bonuri sau chitanțe.
- Cererea de compensații va trebui



trimisă operatorului aerian cel târziu în termen de 21 de zile de la data recuperării bagajelor.

- În cazul unei greve, operatorul aerian nu va răspunde dacă: greva este provocată de angajați care nu sunt direct plătiți de operator, greva nu a putut fi prevăzută sau dacă operatorul demonstrează că a luat toate măsurile necesare pentru evitarea prejudiciului.

#### **În cazul unei întârzieri:**

- Dacă locul de plecare se află în cadrul Uniunii Europene sau dacă locul de plecare se află într-un stat terț din afara UE către un aeroport din UE și zborul este efectuat de o companie europeană, aveți dreptul la asistență imediată din partea companiei aeriene, cu condiția ca întârzierea să fie de:
  - timp de două ore sau mai mult, în cazul zborurilor de până la 1 500 de kilometri sau



○ timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor intracomunitare de peste 1 500



de kilometri și al oricărui alte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 de kilometri sau

○ timp de patru ore sau mai mult, în cazul zborurilor de peste 3500 km sau în afara UE.

- Asistența constă în oferirea de alimente și băuturi în cantitate suficientă, luând în considerare întârzierea, ca și oferirea unor mijloace de comunicație gratuite pentru a vă putea informa rudele sau orice altă persoană despre

întârziere (telefon, e-mail, fax). Dacă întârzierea acoperă una sau mai multe nopți, compania trebuie să vă ofere cazare într-un hotel și transferul de la aeroport la hotel.

- În orice caz, dacă întârzierea anunțată este mai mare de 5 ore, compania trebuie să vă ofere rambursarea contravalorii biletului, pentru partea sau părțile neutilizate, și pentru partea sau părțile deja utilizate, dacă zborul nu mai servește niciunui scop în legătură cu planul original al călătorului. Dacă este nevoie, compania trebuie să ofere un zbor gratuit spre primul punct de plecare, cât mai repede.
- Dacă ajungeți la destinație cu o întârziere egală sau mai mare de trei ore, puteți solicita compensațiile stabilite pentru anularea zborului, în funcție de distanță.



## În cazul anulării

- Veți avea dreptul la asistență din partea operatorului aerian, ca și în cazul întârzierii.
- Compania va trebui să vă ofere posibilitatea de a alege între:
  - rambursarea, în termen de șapte zile a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, – un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;
  - redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau
  - redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o data ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.
- În afara acestor posibilități, aveți dreptul de a solicita compensații în cuantum de:
  - 250 € pentru toate zborurile de până la 1500 km,
  - 400 € pentru toate zborurile intracomunitare între 1500 și 3500 km,
  - 600 € pentru celelalte zboruri.
- Dacă vă este oferit un alt zbor, iar momentul sosirii la destinație nu depășește ora prevăzută pentru zborul inițial, compensația poate scădea cu 50%.
- **Atenție!** Nu puteți solicita compensații atunci când ați fost avertizat asupra anulării zborului:
  - cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută sau





○ într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și vi se oferă o redirecționare care să vă permită să plecați cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungeți la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută sau

○ cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și vi se oferă o redirecționare care să vă permită să plecați cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungeți la destinația finală în mai puțin



de două ore după ora de sosire prevăzută.

- Compania aeriană nu va trebui să plătească compensații în cazul în care anularea este cauzată de o situație de forță majoră.

### În cazul unei supra-rezervări

- Dacă ați rezervat un bilet de avion, dar când ați ajuns la biroul de check-in vi se spune că nu mai sunt locuri disponibile în avion, aveți dreptul de a primi asistență, rambursarea sumelor plătite sau redirecționare, compensații (vedeți mai sus).

## 2.2. Cu trenul

Transportul pe căile ferate din Portugalia este asigurat de **CP — Comboios de Portugal** care oferă următoarele categorii de trenuri:

- **International (IN)** este serviciul care conectează Portugalia de Spania.
- **Alfa Pendular (AP)** este cel mai rapid serviciu, cu viteze de până



la 220 km/h. Trenurile merg de la Lisabona la Porto, Braga sau Guimaraes sau între Porto și Faro.

- **Intercidades (IC)** este un tren de mare viteză pe distanțe lungi.
- **Inter-Regional (IR)** este un tren pe distanțe medii care oprește doar în stațiile principale.
- **Regional (R)** este un tren local care oprește în toate stațiile.
- **Urbano (U)** este serviciul suburban în regiunile Lisabonei și Porto.

### Transportul internațional de călători

- Transportul internațional feroviar

de călători se poate realiza numai în baza unei **legitimații de călătorie** valabile la trenul, ruta și clasa alese pentru călătorie.

- Legitimațiile de călătorie (bilet) pot fi obținute prin diferite canale de distribuție (ghișee internaționale și pentru lung parcurs, agenții de voiaj acreditate, Internet).
- Legitimația de călătorie trebuie să conțină în mod obligatoriu, pe lângă indicațiile transportatorului sau transportatorilor, următoarele mențiuni:
  - seria, numărul și elementele de securitate, parcursul, clasa, tariful, datele de valabilitate – anul, ziua, eventual timpul și altele asemenea.
- În afara acestor elemente obligatorii legitimația de călătorie poate conține și alte mențiuni ajutătoare în legătură cu modul lor de utilizare, precum numele călătorului, fotografia, etc.



## Condiții de utilizare a legitimației internaționale de călătorie

- Legitimațiile internaționale de călătorie sunt valabile 2 luni.

### Excepții:

- legitimațiile de călătorie legate de un tren determinat sau de o rezervare sunt valabile doar pentru trenul și data înscrise pe legitimație.
- legitimațiile de călătorie eliberate în baza unor oferte speciale de tarifare care pot prevedea o durată de valabilitate diferită.
- Legitimațiile de călătorie sunt valabile de la data indicată de casier pentru compostare, vizare sau înscriere pentru începerea călătoriei și până la momentul când trenul cu care sa început călătoria – respectiv ultimul tren direct de legătură – ajunge în stația de destinație, valabilitatea prelungindu-se cu

timpul de întrerupere la care, eventual, dă dreptul legitimația de călătorie respectivă.

- Călătorul care nu prezintă în tren o legitimație de călătorie valabilă este obligat să plătească tariful de taxare în tren.



## Restituirea și despăgubirea

Pasagerii pot anula biletul înaintea plecării, prin prezentarea biletului autorităților din gara de plecare sau la agenția de unde a fost cumpărat. Costul biletului este returnat în maxim 24 de ore, iar în cazul în care intervine o zi nelucrătoare, în prima zi lucrătoare. După această perioadă, compensarea nu mai este posibilă.



## Schimbarea biletului

Schimbarea biletului reprezintă faptul că un bilet este schimbat de către pasager, cu sau fără taxa pentru un alt bilet. Schimbarea se poate face numai într-o anumită perioadă de timp, stabilită de către transportator. Călătorul poate primi diferența de bani dintre cele două bilete sau o poate plăti, în funcție de situație.



**InterRail:** Oferă călătorii nelimitate la clasa I sau a II-a în până la 29 de țări europene pentru rezidenții europeni de peste șase luni cu două opțiuni de trecere. Pass Global permite călătoria timp de

15 zile, 22 de zile, o lună, cinci zile în 10 zile sau 10 zile în 22 de zile în toate țările. Pass One-Country oferă călătorii timp de trei, patru, șase sau opt zile într-o lună în orice țară, cu excepția Bosniei și Herțegovinei și a Muntenegrului. Călătoria nu este permisă în țara de reședință a pasagerului. Sunt disponibile reduceri pentru călătorii cu vârsta sub 26 de ani. Copiii cu vârsta sub 12 ani au gratuitate atunci când călătoresc cu un adult folosind un permis de adulți. Reduceri sunt oferite pe Eurostar și pe anumite rute de feribot.

**Eurailpass:** Oferă călătorii nelimitate cu trenul în până în 28 de țări europene. Biletele sunt valabile timp de 15 zile, 21 de zile, o lună, două luni, trei luni, cinci zile în 10 zile, 10 zile în două luni sau 15 zile în două luni. Global Pass permite călătoriile în toate țările participante. Select Pass este valabil în patru țări limitrofe. Regional Pass vă permite să călătoriți în două țări



limitrofe. One Country Pass oferă călătorii într-una din cele 27 de țări. Permisele pentru adulți sunt valabile pentru călătoriile la clasa I, în timp ce trecerile pentru tineri (sub 26 ani) sunt valabile pentru călătoriile la clasa a doua. Copiii sub 12 ani au gratuitate când sunt însoțiți de un adult care utilizează un permis pentru adulți. Permisele nu pot fi vândute cetățenilor sau rezidenților UE. Disponibil de la Eurail ([www.eurail.com](http://www.eurail.com)).

### 2.3. Cu mașina

În Portugalia se aplică regulile standard de circulație valabile în statele membre ale Uniunii Europene. Circulația se face pe partea dreaptă a drumului. Culoarea roșu a semaforului înseamnă oprire. Este interzis să faceți la dreapta atunci când este culoarea roșu la semafor.

Vârsta minimă pentru a putea conduce o mașină în Portugalia

este de 18 ani. Copiii trebuie să aibă minim 12 ani pentru a putea sta pe locul din dreapta față. Copiii cu vârsta sub 12 ani trebuie să călătorească pe scaunele din spate și să poarte fie centura de



siguranță, fie să călătorească în scaun de mașină aprobat (pentru copiii sub 3 ani).

Este obligatoriu să aveți la dvs. carnetul de condus valabil pentru categoria respectivă, certificatul de înregistrare al mașinii, precum și asigurarea obligatorie. Carnetele de conducere eliberate de un Stat membru sunt acceptate în Portugalia.



Limitele generale de viteză pe drumurile din Portugalia sunt:

- 50 km/h în interiorul localităților (cu limitările ocazionale)
- 80 – 100 km/h pe șoselele naționale (cu limitările ocazionale)
- 120 km/h pe autostradă (cu limitările ocazionale).

Se acordă prioritate de dreapta, atunci când nu există un marcaj care să indice prioritatea.

Este interzisă folosirea telefonului mobil în timpul conducerii mașinii, excepție făcând cazul în care există



un dispozitiv handsfree.

Conducătorul mașinii este obligat să afișeze în partea de jos din dreapta a parbrizului, vigneta achiziționată din vamă sau din benzinării, totodată este obligat să o scoată de pe parbriz după expirarea termenului de valabilitate. Rețineți că neplata taxei se sancționează. Costul vignetei este variabil.

Dacă sunteți implicat într-un accident în Portugalia, polița de asigurare ar trebui să acopere orice prejudiciu sau daună care poate apărea. Verificați detaliile poliței de asigurare cu asigurătorul dumneavoastră înainte de a călători în Portugalia.

Agentul dumneavoastră de asigurări trebuie să vă ofere cartea verde care trebuie să fie afișată în parbrizul mașinii. Cartea verde nu este obligatorie pentru călătoriile în UE, dar servește drept dovadă de asigurare recunoscută la nivel internațional și facilitează



procedurile în urma unui accident auto. Dacă nu luați Cartea verde cu dumneavoastră, luați certificatul de asigurare auto.



În caz de accident soldat fără vătămări grave părțile implicate au obligativitatea să se prezinte în maxim 24 h de la accident la unitatea de poliție în raza căreia s-a petrecut accidentul. Poliția va efectua cercetări și va elibera documentele necesare pentru despăgubiri.

Dacă este vorba despre un accident grav și aveți nevoie să mergeți la

spital, autoritățile se vor ocupa de hârtii.

Dacă nu sunteți responsabil pentru accident, conform Directivei 2000/26/CE puteți să cereți despăgubiri în țara dumneavoastră sau la locul de reședință.

### 1. Schimb valutar

Unele bănci din Portugalia nu mai oferă acest serviciu. Cu toate acestea, pretutindeni se găsesc „cambios” (Bureaux de Change). Hotelurile și multe magazine oferă, de asemenea, servicii de schimb valutar. Cele mai bune cursuri valutare sunt găsite în orașele mai mari.





### 3. Vama

Cumpărăturile făcute pentru uz propriu atunci când călătoriți în statele membre nu trebuie să fie declarate. Nu există taxe adiționale pentru produsele achiziționate în statele membre, dacă ele sunt pentru uz propriu.

Pentru anumite produse, există anumite limite până la care achiziționarea acestora este văzută ca fiind pentru uz propriu. În cazul în care depășiți aceste limite, trebuie să dovediți că sunt pentru uz propriu sau să plătiți taxe vamale.

#### **Tutun:**

Țigări 800 bucăți

Cigarillos 400 bucăți

Trabucuri 200 bucăți

Tutun 1 kg

#### **Alcool:**

Tărie 10 l

Produse intermediare 20 l

Vin 90 l

Bere 110 l

### 4. Hoteluri

Conform Agenției Naționale de Turism din Portugalia unitățile de cazare sunt împărțite în următoarele categorii: hotel, închirieri camere, închirieri apartamente, camping, pensiuni.

Clasificarea hotelurilor în Portugalia: 1\* 2 \*\*, 3 \*\*\*, 4\*\*\*\*, 5\*\*\*\*\*.

### 5. Transportul în comun

În Portugalia se poate călători cu o varietate de mijloace de transport





în comun , cum ar fi metroul, autobuzul și tramvaiul. **Carris**, principala companie care se ocupă cu administrarea transportului public de suprafață în Lisabona, pune la dispoziție o multitudine de **bilete și abonamente**, precum și multiple posibilități de a plăti pentru mijloacele de transport în comun.

## 6. Taxi

În Portugalia se pot găsi foarte ușor taxiuri. Aici, taxiurile sunt mai ieftine prin comparație cu multe țări europene. Când sunteți în taxi, cereți lista cu prețurile oficiale. Toate taxiurile trebuie să fie echipate cu aparat de taxare. Acesta trebuie să indice tariful practicat și trebuie să indice prețul din momentul în care cursa începe. În cazul în care taximetristul nu pornește aparatul trebuie să îi reamintiți. Prețurile diferă în funcție de rută (urban sau regional), momentul zilei (înainte sau după miezul nopții) și dacă a

fost făcută comandă telefonică. Vă sfătuim să cereți mereu chitanță înainte de a plăti.

## 7. Mașini de închiriat

În Portugalia poți găsi toate agențiile de închirieri mașini cunoscute. Acestea își au birourile în orașele mari, în aeroporturi și în porturi. Pentru a putea închiria un autoturism în Portugalia, trebuie să ai peste 18 ani. Totuși, cele mai multe companii de închiriat mașini au o limită de vârstă de 21 de ani, chiar 25, în cazul în care închiriați în vehicul mai mare. Clientul trebuie să arate permisul de conducere care trebuie să fie recunoscut de autoritățile portugheze, cum ar fi permisul de conducere european sau internațional.

## 8. Orar

**Orar Hypermarket-uri:**

Luni-Duminică: 10:00 - 22:00



### **Orar Magazine:**

Luni-Vineri: 9:00-13:00 și 15:00-19:00

Sâmbătă: 09:00 - 13:00

Duminică: Închis

### **Orar Bănci:**

Luni-Vineri: 09:00 - 17:00

Sâmbătă-Duminică: Închis

### **Orar Oficii Poștale:**

Luni-Vineri: 08:00 - 19:30

Sâmbătă: 09:00 - 13:00

Duminică: Închis



Puteți găsi și câteva magazine non-stop, care vând anumite produse alimentare și băuturi, iar cele mai multe stații de benzină din marile orașe sunt deschise non-stop. Puteți găsi acolo ziare, mâncare, băuturi, dar ele pot fi în general mai scumpe.

## **10. Plăți - TVA**

TVA-ul de bază în Portugalia este de 23%. Se numește Taxa pe Valoare Adăugată și este taxat pe majoritatea bunurilor și serviciilor din Portugalia. O rată mai mică, de 13%, se aplică anumitor alimente, servicii culturale, restaurantelor și cafenelelor, iar o rată de 6% se aplică cărților, medicamentelor și anumitor bunuri și servicii. Prețurile din magazine includ întotdeauna această taxă, cu excepția magazinelor care vând engros. Dacă sunteți cetățean al unui stat care nu este membru UE, puteți solicita rambursarea acestei taxe în anumite magazine.



## 1. Reduceri

Orice reducere a prețului trebuie indicată în mod clar, lizibil și fără



echivoc pentru fiecare produs sau grup de produse identice:

- prin menționarea noului preț lângă prețul vechi, care va fi tăiat cu o linie, sau
- prin mențiunea „preț nou”, „preț vechi” lângă valorile corespunzătoare, sau
- menționând procentul de reducere și prețul nou lângă prețul vechi, care va fi tăiat cu o linie.

Unele reguli trebuie să fie

respectate atunci când se anunță o reducere a prețului. În primul rând, reducerea se face prin raportul la un preț de referință. Prețul de referință trebuie să fi fost aplicat cu cel puțin o lună înainte de reducere. În al doilea rând, pentru anumite situații reducerile de preț nu pot fi efectuate în afara perioadelor legale (vânzările de soldare).

## 2. Solduri

Există două perioade pentru vânzările de soldare. Perioadele sunt stabilite de comerciant în următoarele termene:



- 7 Ianuarie - 28 Februarie pentru produsele de toamnă-iarnă
- 7 Iunie - 30 Septembrie pentru bunurile de primăvară-vară.



Vânzările de soldare sunt limitate la produsele sezoniere nealimentare, cum ar fi îmbrăcămintea, încălțăminta etc. Este recomandabil să se verifice calitatea produselor, deoarece, uneori, la vânzările de soldare, mărfurile introduse pe piață sunt de o calitate mai scăzută.

## 9. Schimbarea produsului

În cazul în care un produs nu este defect, vânzătorul nu are obligația legală de a-l schimba. Unii vânzători permit consumatorilor să schimbe un produs, chiar dacă nu este defect, într-o perioadă limitată de timp de la livrare (24-48h). În acest

caz, este recomandabil să solicitați o confirmare scrisă a acordului vânzătorului de a schimba produsul, de ex. pe chitanță, un fluturaș.

## 10. Drepturile consumatorului

### Garanția legală

Dacă produsul pe care l-ați cumpărat prezintă o lipsă de conformitate (nu funcționează corect, nu are caracteristicile pe care le-ați cerut sau vă așteptați, văzând publicitatea făcută pentru acest produs), atunci aveți dreptul ca acel produs să fie adus la conformitate. Aceasta se face de către vânzător, într-o primă etapă, fie prin repararea, fie prin înlocuirea produsului afectat de lipsa de conformitate. Măsura reparatorie ar trebui să fie gratuită și va fi luată într-un termen rezonabil, stabilit de comun acord. Existența neconformității trebuie anunțată vânzătorului în cel mult două luni de la data la care a fost observată. Dacă nu ați beneficiat





de repararea sau înlocuirea sau dacă măsura reparatorie nu a fost luată într-o perioadă rezonabilă



de timp, aceasta vă va provoca un inconvenient semnificativ, atunci puteți solicita rambursarea prețului plătit sau reducerea acestui preț.

### **Termen limită**

Garanția legală se aplică pentru orice produs achiziționat de la un comerciant din Portugalia, pentru o perioadă de doi ani începând de la momentul livrării.

### **Sarcina probei**

Orice neconformitate care apare în primele șase luni de la livrare

se presupune că a existat la momentul livrării. În acest caz, nu trebuie să dovediți că bunul a fost defect în momentul livrării. Dacă neconformitatea devine evidentă după această perioadă de șase luni, trebuie să dovediți că a existat la momentul livrării.

### **Garanția comercială**

În afară de și fără a exclude garanția legală, vânzătorul sau producătorul vă poate oferi așa numita „garanție comercială”. Garanția comercială trebuie să precizeze că consumatorul are drepturi legale în conformitate cu legislația națională aplicabilă care reglementează vânzarea de bunuri de consum și precizează că aceste drepturi nu sunt afectate de garanție. Garanția comercială trebuie să fie prezentată într-un limbaj ușor de înțeles și trebuie să conțină cel puțin elementele de identificare a produsului, perioada de garanție, obligațiile comerciantului – service, repararea, înlocuirea -, numele și



adresa comerciantului și ale unității service. La cererea consumatorului, garanția este pusă la dispoziție în scris sau pe un alt suport durabil disponibil și accesibil acestuia.

### 11. Date de contact

Dacă aveți nevoie de asistență gratuită pentru soluționarea disputelor transfrontaliere puteți contacta:

#### **Centrul European al Consumatorilor Portugalia - ECC Portugalia**

Piața Duque de Saldanha 31 - 1<sup>o</sup>,

Lisabona

Tel. 00351 21 356 47 50

Fax. 00351 21 356 47 19

Email: [euroconsumo@  
dg.consumidor.pt](mailto:euroconsumo@dg.consumidor.pt)

Web: <https://cec.consumidor.pt>

Orar – de Luni până Vineri de la 10  
am până la 12:30 pm și de la 14:30  
pm până la 17:00 pm

SAU

#### **Centrul European al Consumatorilor România – ECC Romania**

Bd. Aviatorilor 72, Sector 1,  
București

Tel. 021 307 67 62

Email: [office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro)

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

Orar – de Luni până Vineri de la  
8.00 am până la 16.30 pm.



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.



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

