



CONSUMATOR ȘI TURIST ÎN ROMÂNIA



Srijin și consultanță
pentru consumatori
În Europa



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



1. Informații generale
2. Călătoria în România cu avionul, trenul sau mașina
3. Prețuri
4. Metode de plată
5. Schimbul valutar
6. TVA
7. Orar
8. Cumpărături în supermarketuri
9. Alte tipuri de magazine
10. Reduceri
11. Solduri
12. Schimbarea produsului
13. Drepturile consumatorului
14. Vama
15. Adrese



1. Informații generale

Moneda folosită în România este Leu (plural «Lei»)

Denominarea monedei: 1, 5, 10, 50, 100, 200 și 500 lei

Monede: 1, 5, 10 și 50 bani.

1 leu = 100 bani

în

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 România 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 România.

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 data 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 aerieni.

- 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 oricăror 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;

- redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau

- redirecționarea, 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

o 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 România este asigurat de **Căile Ferate Române, Regiotrans și Transferoviar Grup**.

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 (ghişee 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

- Legitimația internațională de călătorie presupune anumite condiții și au valabilitate 2 luni.

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.

2.3. Cu mașina

În România 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 faciți la dreapta atunci când este culoarea roșu la semafor.

Vârsta minimă pentru a putea conduce o mașină în România 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 România.

Limitele generale de viteză pe drumurile din România sunt:

- 50 km/h în localități,



- 90 km/h pe drumuri naționale,
- 130 km/h pe autostradă ,
- 100 Km/h pe drumurile „expres” și pe drumurile naționale europene.

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 România, polița de asigurare ar trebui să acopere orice prejudiciu sau daună care poate apărea. Verificați detaliile poliței de asigurare cu asiguratorul dumneavoastră înainte de a călători în România.

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.

3. Prețuri

Fiecare comerciant este obligat să indice prețul produselor vândute în magazinul său, într-un mod clar, lizibil și ușor de identificat. Prețul poate fi indicat pe o etichetă în apropierea produsului sau într-un catalog / listă pentru mai multe produse. Prețul trebuie să fie indicat în lei (moneda națională) și trebuie să includă TVA. De asemenea, vânzătorul poate indica prețul într-o monedă străină, de-a lungul prețului în lei, într-un mod clar și ușor de înțeles. Pentru produsele preambalate, vânzătorul trebuie să indice prețul de vânzare și prețul unitar, asigurându-vă că puteți compara produse similare, dar vândute în cantități diferite. Pentru produsele vândute în vrac, cum ar fi fructele proaspete sau legumele, vânzătorul trebuie să indice numai prețul unitar. În acest caz, prețul de vânzare este determinat după ce produsul este cântărit. Comerciantul este obligat să elibereze bon fiscal.



4. Metode de plată

Card

Majoritatea cardurilor de credit, inclusiv American Express, Mastercard și Visa, sunt acceptate în hoteluri mari, companii de închiriere de mașini și magazine în principalele orașe. Cu toate acestea, este puțin probabil ca acestea să se dovedească utile în orașele mici sau în afara zonelor turistice.

Cecuri de călătorie

De preferință, în dolari americani sau în euro, cecurile de călătorie pot fi încasate în bănci mari, unele hoteluri și case de schimb valutar, dar majoritatea încasează comisioane considerabile. Nu contați pe încasarea unor astfel de cecuri în afara Bucureștiului și a altor câteva orașe mari. Pentru a călători în țară este o idee bună să aveți numerar. Magazinele mici și restaurantele ar putea accepta euro, dar cursul de schimb oferit nu va fi cel mai bun. Vânzătorii

de artizanat de pe străzi preferă moneda națională.



Retragerea de numerar

Puteți retrage bani din contul dumneavoastră cu cardul de debit sau de credit de la fiecare bancomat care vă arată simbolul cardului.

5. Schimbul valutar

Puteți găsi multe birouri care vă oferă servicii de schimb valutar, de obicei pentru monedele care sunt utilizate mai frecvent ca Euro, Dolari sau Lire Sterline. Alte valute pot fi schimbate în bănci. Datorită unor probleme din ultimii ani, au fost adoptate reguli speciale pentru



casele de schimb valutar. Cele mai importante reguli sunt după cum urmează:

- cursurile de schimb trebuie indicate în afara biroului de schimb valutar și în interiorul acestuia;

- cursurile de schimb valutar trebuie să fie indicate pe plăci separate față de cursurile de schimb valutar pentru cecuri sau vouchere;

- dimensiunea fontului pentru cursurile de schimb este clar stabilită în legislație și trebuie respectată;

- înainte de efectuarea schimbului valutar, comerciantul trebuie să vă informeze verbal și în scris cu privire la cursurile de schimb valutar, printr-un formular de acceptare a tranzacției semnat de ambele părți. Formularul trebuie să conțină informații privind numele și adresa comerciantului, data, numele consumatorului, numărul cărții de identitate al consumatorului sau



pașaportul, suma schimbată, suma pe care consumatorul trebuie să o primească, impozitele, semnăturile consumatorului și comerciantului. Formularul trebuie să fie făcut atât în limba română, cât și în limba engleză.

6. 5. TVA

TVA-ul de bază în România este de 19%. Se numește Taxa pe Valoare Adăugată și este taxat pe majoritatea bunurilor și serviciilor din România. O rată mai mică, de 9%, 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.

7. Orar

Orar Hypermarket-uri:

Luni-Sâmbătă: 07:30 - 22:00

Duminică: 08:00 - 20:00

Orar Magazine:

Luni-Vineri: 09:00 - 19:00

Sâmbătă: 09:00 - 16:00 (magazine mai mari)

09:00 - 12:00 (magazine mai mici)

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.

8. Cumpărăturile în supermarketuri

Avantajul supermarketurilor vine din faptul că puteți găsi o mulțime de categorii de produse, începând de la alimente la electronice sau îmbrăcăminte, ceea ce înseamnă că nu va trebui să vă petreceți timpul mergând de la un magazin la altul pentru a cumpăra ceea ce aveți



nevoie. De asemenea, unele dintre prețuri pot fi mai mici.

Pe de altă parte, există și **dezavantaje** care pot fi eliminate dacă sunteți atent. Unul dintre aceste dezavantaje este că uneori, datorită numărului mare de produse existente în supermarketuri, angajații uită să schimbe prețul etichetelor, deci există situații în care poți cumpăra un produs la un alt preț decât a fost prezentat pe eticheta de preț. Pentru a evita acest lucru, dacă nu sunteți sigur de un preț, puteți utiliza așa-numitele verificatoare de prețuri electronice disponibile în unele supermarketuri sau puteți cere angajaților să vă spună dacă prețul este corect sau nu.

Un alt dezavantaj vine din faptul că, în cazul în care supermarketurile sunt magazine cu autoservire, de multe ori nu puteți găsi un angajat care să vă ajute cu informații despre un produs. Puteți elimina

acest dezavantaj, prin colectarea de informații înainte de a merge la cumpărături, de pe internet sau de la diferite reviste cu teste.

În multe dintre supermarketuri trebuie să vă cântăriți fructele și legumele pe cântare speciale. Trebuie să așezați produsul pe cântar, să apăsați butonul cu imaginea sau numărul corespunzător produsului pe care îl cumpărați și apoi să lipiți eticheta de preț pe pungă.



De obicei, trebuie să vă puneți cumpărăturile singuri în sacoșă. Sacoșele/pungile din plastic sunt disponibile pentru o taxă de cel



puțin 0,50 lei/sacoșă, din motive ecologice.

9. Alte tipuri de magazine

Farmaciile

Farmaciile vând în principal medicamente. Unele medicamente nu necesită o rețetă, cum ar fi analgezice ușoare, în timp ce altele da. O listă a medicamentelor vândute fără prescripție medicală este disponibilă pe site-ul Agenției Naționale a Medicamentului - www.anm.ro. Unele farmacii, în special cele mai mari, vând și produse cosmetice și, de asemenea, produse vegetale cum ar fi ceaiul. Pentru produsele fitosanitare și cosmetice, cum ar fi ceaiurile, extractele de plante și unguentele, suplimentele alimentare etc., există magazine specializate, denumite generic „plafar”. Aceste produse nu sunt considerate medicamente și sunt vândute fără prescripție medicală.

Piețe

Piețele se găsesc în multe locuri

din orașe mari și în unele sate. De obicei, vânzătorii din piețe sunt producători mici, dar pot fi găsiți și comercianți care cumpără de la producătorii mici și care revând consumatorilor. Produsele vândute pe piețe variază de la fructe, legume și flori până la produse lactate, pește și carne. Rețineți că produsele de origine animală trebuie să fie verificate de autoritățile sanitar-veterinare înainte de momentul comercializării.



10. 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).

11. Solduri

Există două perioade pentru

vânzările de soldare. Perioadele sunt stabilite de comerciant în următoarele termene:



- 15 Ianuarie - 15 Aprilie pentru produsele de toamnă-iarnă
- 1 August - 15 Octombrie pentru bunurile de primăvară-vară.

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



12. 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.

13. 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 România, 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.

14. 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

15. Adrese

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

Centrul European al Consumatorilor Romania - ECC Romania

Bvdul. Aviatorilor 72, Sector 1
Bucharest

Tel. 021 3076762

Email: office@eccromania.ro

Web: www.eccromania.ro



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

