

Modulul 3

Drepturile și garanțiile consumatorilor

Conținut

Introducere	5
Există diferențe între Statele Membre ale UE în privința reglementărilor care vizează drepturile și garanțiile consumatorilor?	8
Pot să fac excepție de la aplicarea reglementărilor care vizează drepturile și garanțiile consumatorilor?	8
Care este domeniul de aplicare a reglementărilor privitoare la garanții?	8
Sunt incluse în domeniul de aplicare și serviciile destinate consumatorilor?	9
Care sunt garanțiile oferite pentru bunurile vândute către consumatori?	9
Care sunt principalele caracteristici ale garanției legale?	9
Care sunt bunurile de consum considerate neconforme?	10
Care sunt principalele caracteristici ale garanției comerciale?	11
Pot să prezint garanția legală ca fiind garanție comercială?	11
Bunurile la mâna a doua beneficiază de garanție legală?	Error! Bookmark not defined.1
Care sunt drepturile consumatorilor în cazul neconformității produsului?	Error! Bookmark not defined.1
Există vreo limitare a opțiunilor consumatorului în ceea ce privește alegerea modalității de soluționare?	122
Care este procedura de obținere a reparației sau înlocuirii bunului?	Error! Bookmark not defined.3
După terminarea contractului, are vânzătorul dreptul de a solicita despăgubire pentru utilizarea bunurilor?	Error! Bookmark not defined.3
Care sunt situațiile în care vânzătorul nu este considerat răspunzător de neconformitate?	Error! Bookmark not defined.4
Cine trebuie să demonstreze neconformitatea?	Error! Bookmark not defined.4
Pot să redirectionez reclamația unui consumator către importator, distribuitor sau producător? ...	Error! Bookmark not defined.6
Pot să obțin despăgubire de la o altă parte a lanțului de aprovizionare, cea care este responsabilă pentru neconformitatea respectivă?	Error! Bookmark not defined.6
Ce se întâmplă în cazul în care produsul nu este doar neconform ci și periculos?	Error! Bookmark not defined.7

- Care sunt consecințele încălcării reglementărilor privitoare la drepturile și garanțiile consumatorilor în cazul produselor neconforme? **Error! Bookmark not defined.**7
- Cum se procedează în cazul vânzărilor transfrontaliere?..... **Error! Bookmark not defined.**7
- Tratamentul special aplicabil vânzărilor care vizează consumatori străini **Error! Bookmark not defined.**8
- Când se consideră că activitatea de business este direcționată în mod explicit către consumatorii dintr-o altă țară?
..... **Error! Bookmark not defined.**8
- Ce presupune acest lucru în practică pentru dvs? **Error! Bookmark not defined.**9

“Beneficiind de o garanție de cel puțin 2 ani pentru produsele pe care le cumpăr crește încrederea mea în a cumpăra produse noi”

Consumator

“Concurența între companii este mult mai echitabilă, deoarece toți suntem determinați să producem produse de calitate din cauza garanției legale.”

Comerciant

“Pentru a crește încrederea consumatorilor în produsele mele, le ofer o garanție comercială. Apreciază acest lucru și de multe ori din acest motiv m-au ales în detrimentul celorlalți”

Comerciant

Introducere

Stimate antreprenor,

Acest manual face parte din proiectul Consumer Law Ready adresat în mod special microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii care interacționează cu consumatorii.

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european gestionat de BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) într-un consorțiu cu UEAPME (Vocea IMM-urilor din Europa) și Eurochambres (Asociația Camerelor de Comerț și Industrie Europene). Acesta este finanțat de Uniunea Europeană cu sprijinul Parlamentului European și al Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este de a vă ajuta să respectați cerințele legislației UE privind dreptul consumatorului.

Legislația UE privind protecția consumatorilor constă în diferite acte legislative adoptate de Uniunea Europeană în ultimii 25 de ani și transpuse de fiecare stat membru al UE în legislația națională. În 2017, Comisia Europeană a încheiat o evaluare pentru a verifica eficacitatea prevederilor și gradul lor de adecvare la scopul urmărit. Rezultatul a fost în general pozitiv.¹ Principala constatare a fost că normele existente trebuie să fie mai bine aplicate de autorități și mai bine cunoscute de întreprinderi și consumatori. Proiectul Consumer Law Ready urmărește să sporească cunoștințele comercianților, în special ale IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile lor legale corespunzătoare.

Manualul este alcătuit din cinci module. Fiecare dintre ele se tratează un anumit subiect al legislației UE privind protecția consumatorilor:

- Modulul 1 se referă la normele privind cerințele de informare precontractuală,
- Modulul 2 prezintă normele privind dreptul consumatorului de a se retrage din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale
- Modulul 3 se concentrează asupra căilor de atac pe care trebuie să le pună la dispoziție comercianții atunci când aceștia nu respectă contractul
- Modulul 4 se concentrează asupra practicilor comerciale neloiale și asupra clauzelor contractuale abuzive
- Modulul 5 introduce soluții alternative de soluționare a litigiilor și platforma de soluționare online a litigiilor (ODR), un site web oficial gestionat de Comisia Europeană, dedicat sprijinirii consumatorilor și comercianților în soluționarea litigiilor în afara instanței.

Acest manual este doar unul dintre materialele de învățare create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul consumerlawready.eu conține alte instrumente de învățare, cum ar fi videoclipuri, chestionare și un "test online" prin care puteți obține un certificat. De asemenea, puteți să luați legătura cu experți și alte IMM-uri printr-un intermediul unui forum.

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările sale și acțiunile ulterioare pe site-ul web al Comisiei Europene: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modulul 3 al Manualului vizează drepturile și garanțiile de care beneficiază consumatorii atunci când bunurile nu sunt conforme cu contractul. Modulul descrie ce informații trebuie să oferiți consumatorilor, cum și când trebuie să le acordați și vă oferă sfaturi pentru a vă facilita respectarea legii.

Acest modul este conceput în temeiul prevederilor Directivei UE privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe ("Directiva UE privind vânzarea și garanțiile" - CSGD), astfel cum este transpusă în legislațiile naționale ale Statelor Membre UE. Pentru informații mai detaliate referitoare la dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, care vizează cerințele de informare privitoare la garanția legală, consultați [Documentul de orientare emis de Comisia Europeană](#)² care este disponibil în toate limbile oficiale ale UE.

Pe lângă aceste cerințe orizontale, se pot aplica, în mod independent sau în combinație cu cerințele de informare din CRD, alte cerințe de informare specifice sectorului, în funcție de tipul contractului (de exemplu, creditul de consum, pachetul de călătorie etc.). Aceste alte cerințe nu intră în sfera de aplicare a acestui manual, dar vă încurajăm să vă familiarizați cu acestea, în funcție de domeniul specific în care dvs. faceți afaceri. [Baza de date privind dreptul consumatorilor](#)³ și [Portalul întreprinzătorului european - Europa ta](#)⁴ vă pot ajuta să adunați informațiile relevante.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

² A se vedea http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_ro.pdf

³ A se vedea <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ A se vedea <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modulul 3

Există diferențe între Statele Membre ale UE în privința reglementărilor care vizează drepturile și garanțiile consumatorilor?


Răspunsul la această întrebare este: Da, diferențe există, cel puțin într-o oarecare măsură. Obiectivul Directivei UE privind vânzările și garanțiile este de a avea un nivel minim comun de protecție a consumatorilor în UE, dar de a permite Statelor Membre să stabilească standarde mai ridicate (așa-numita "armonizare minimă"). Cu toate acestea, unele State Membre nu au făcut uz de posibilitatea de a depăși cerințele minime ale Directivei UE privind vânzările și garanțiile.⁵ Consultați ANEXA 1 pentru a obține o imagine de ansamblu asupra situației din fiecare stat membru în ceea ce privește perioada de garanție legală, inversarea sarcinii probei, ierarhia căilor de atac și alte concepte abordate în prezentul modul.

Pot să fac excepție de la aplicarea reglementărilor care vizează drepturile și garanțiile consumatorilor?

Nu, nu puteți exclude aplicarea reglementărilor privind drepturile și garanțiile consumatorilor.

Normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile în cazul produselor neconforme sunt obligatorii și aplicarea lor nu poate fi niciodată exclusă de părțile contractante. Acest lucru se aplică în special garanției legale care nu poate fi niciodată exclusă sau limitată.

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

Numai în cazul bunurilor de ocazie și numai dacă acest lucru este permis de legislația națională a Statului Membru respectiv (Austria, Belgia, Republica Cipru, Republica Cehă, Germania, Ungaria, Italia, Luxemburg, Polonia, Portugalia, Slovenia și Spania), vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unei perioade mai scurte de timp pentru perioada de garanție legală, dar nu mai puțin de 1 an⁶. 

O clauză în contractele încheiate cu consumatorii care ar avea drept scop limitarea sau excluderea totală a garanției legale nu este legală. Odată ce vă este adusă la cunoștință o lipsă de conformitate, puteți sugera consumatorului o soluție amiabilă diferită de cele oferite de directivă. Apoi, consumatorul trebuie să fie informat că poate decide dacă să accepte sau să respingă o astfel de soluție și să solicite garanția legală.


Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora – Republicată prevede la art. 22: (1) Clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca lipsa de conformitate să fie cunoscută de consumator și comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sunt nule de drept

Care este domeniul de aplicare a reglementărilor privitoare la garanții?

Normele privind garanțiile acoperă orice bunuri mobile corporale vândute consumatorilor, cu excepția:

⁶ Cu toate acestea, rețineți că în prezent este supusă negocierilor o nouă legislație europeană: în cazul în care propunerea de Directivă privind Vânzarea la Distanță a Mărfurilor va fi adoptată în cele din urmă, bunurile noi și cele de mâna a doua ar fi tratate în mod egal.


- bunurile vândute prin executare sau prin alte autorități de drept
- apa și gazele în cazul în care nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită
- electricitatea.

În plus, legislația națională a Statelor Membre poate exclude aplicarea normelor privind garanțiile pentru bunurile la mâna a doua vândute într-o licitație publică la care consumatorul poate participa personal: Finlanda, Franța, Germania, Ungaria și Regatul Unit au recurs la această opțiune. Spania a introdus o excludere mai limitată, referindu-se doar la "licitațiile administrative". Danemarca, Italia și Suedia nu au recurs la această opțiune, în schimb limitează răspunderea vânzătorului pentru astfel de bunuri vândute la licitații publice 

Sunt incluse în domeniul de aplicare și serviciile destinate consumatorilor?

Nu acestea nu sunt incluse. Serviciile pentru consumatori, de ex. executarea instalațiilor sanitare sau serviciile de grădinarit nu intră în domeniul de aplicare al prezentei directive.

Totuși, rețineți că orice neconformitate care rezultă din instalarea incorectă a produsului va fi considerată echivalentă cu un produs care nu este conform dacă instalarea face parte din contractul de vânzare și produsele au fost instalate de către vânzător sau sub responsabilitatea acestuia. Această regulă se va aplica și în cazul în care produsul, destinat a fi instalat de către consumator, este instalat de către consumator, iar instalarea incorectă se datorează unui neajuns în instrucțiunile de instalare. În plus, legislațiile naționale ale Statelor Membre reglementează în continuare

domeniul serviciilor de consum, așadar, dacă oferiți servicii, vă recomandăm să vă familiarizați cu reglementările naționale relevante. 

Care sunt garanțiile oferite pentru bunurile vândute către consumatori?

În ceea ce privește vânzările de bunuri de consum, una dintre cele mai importante aspecte este garanția, și anume existența răspunderii vânzătorului pentru apariția unor defecte ale mărfurilor vândute. În conformitate cu legislația UE, există o distincție clară între garanția legală (sau statutară) și garanția comercială

Garanția legală este o garanție obligatorie care acoperă o perioadă de minimum doi ani pentru bunuri noi, dar numai în cazul defectelor care existau deja la momentul livrării bunului. Nu există nici o excepție de la aceasta, ea fiind reglementată în toate țările UE.

Garanția comercială reprezintă garanția suplimentară garanției legale, este acordată de vânzător sau producător, fie gratuit, fie contra cost, și poate acoperi, eventual, pe o perioadă mai mare de doi ani, alte defecte decât cele existente la data livrării bunului.

Care sunt principalele caracteristici ale garanției legale?

Garanția legală este o garanție obligatorie. Oferă consumatorului un număr de remedii în cazul în care produsul nu corespunde cu ceea ce a fost promis de vânzător pentru o perioadă de doi ani (sau, în funcție de Statul Membru UE, poate dura mai mult, cum este cazul în Regatul Unit, Irlanda, Finlanda, Suedia așa cum este descris în anexa 1).

Aceasta asigură că consumatorul dispune de remedii eficiente pe care le poate utiliza în caz de neconformitate.

De exemplu, datorită garanției legale, dacă un uscător de păr nu mai funcționează după câteva luni și acest lucru se datorează unei neconformități existente la momentul livrării, vânzătorul trebuie să îl repare, să îl înlocuiască sau să ofere consumatorului o reducere corespunzătoare de preț.

Care sunt bunurile de consum considerate neconforme?

Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora republicată, prevede la Capitolul III: Garanția legală de conformitate art. 9: „Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice lipsă a conformității existentă la momentul când au fost livrate produsele.”

Norme prevăzute de legislația aplicabilă explică în care situație mărfurile sunt considerate conforme cu contractul de vânzare către consumator. Conform legii, bunurile de consum sunt considerate conforme cu contractul dacă:

- corespund descrierii date de vânzător și posedă calitățile bunurilor pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau ca model;
Un exemplu: pantofii descriși și prezentați consumatorului ca fiind impermeabili ar trebui să

se dovedească într-adevăr impermeabili.



- ca vânzătorul trebuie să aibă grijă ca descrierea bunurilor pe care le vinde să fie întotdeauna corectă. În caz contrar, consumatorul vă poate ține răspunzător.
- sunt corespunzătoare scopului special pentru care consumatorul le solicită și pe care el l-a adus la cunoștința vânzătorului la încheierea contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;

Un exemplu: o bicicletă despre care la momentul vânzării sale s-a spus că este potrivită pentru ciclism în munți, trebuie să fie într-adevăr adecvată pentru acest scop.



- sunt corespunzătoare scopurilor pentru care bunurile de același tip se utilizează în mod normal;
Un exemplu: un telefon mobil care să poată fi utilizat pentru a face apeluri telefonice.
- prezintă calitatea și performanța care sunt normale pentru bunurile de același tip și la care

consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, dată fiind natura bunurilor și ținându-se seama de orice declarații publice privind caracteristicile specifice ale bunurilor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul acestuia, în special în reclame sau prin etichetare.

Un exemplu: eticheta indicând nivelul consumului de energie al unui frigider trebuie să corespundă nivelului său real de consum de energie.



Care sunt principalele caracteristici ale garanției comerciale?

Garanția comercială reprezintă o garanție suplimentară garanției legale furnizate de vânzător sau de producător (de exemplu o perioadă mai lungă de garanție: trei în loc de doi ani) care poate acoperi și alte defecte decât cele existente la momentul livrării bunului. Aceasta poate fi oferită gratuit sau contracost.

Producătorii oferă adesea o garanție comercială plătită care permite consumatorului access la reparația produsului într-un număr de magazine licențiate la nivel mondial și nu doar la magazinul vânzătorului. De exemplu, un laptop ar putea beneficia de acest tip de garanție; consumatorul ar putea să-l repare gratuit în mai multe magazine.

Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora republicată, prevede la Capitolul VI:Garanții, art. 19 Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile specificate în declarațiile referitoare la garanție și în publicitatea aferentă.

Pot să prezint garanția legală ca fiind garanție comercială?

Nu, nu puteți prezenta garanția legală ca garanție comercială. Dacă doriți să oferiți personal o garanție comercială, este esențial ca garanția să ofere mai mult decât ceea ce este deja acoperit de garanția legală.

Chiar și în cazurile în care oferiți o garanție comercială consumatorului, este foarte important să informați consumatorul și despre existența garanției legale. Rețineți că informarea consumatorului cu privire la existența unei garanții legale este o cerință legală.

Dacă prezentați garanția legală, acordată prin lege, ca o caracteristică distinctă a ofertei dvs. sau dacă îi cereți consumatorului să o plătească, sunteți susceptibil de a fi găsit răspunzător pentru angajarea în practici comerciale neloiale și puteți fi sancționat.

Bunurile la mâna a doua beneficiază de garanție legală?

Da, beneficiază. Normele privind garanția legală se aplică, de asemenea, vânzării de bunuri second-hand. Cu toate acestea, în conformitate cu Directiva UE privind vânzările și garanțiile, Statele Membre au dreptul să adopte reguli exclusiv pentru mărfurile de ocazie, care să permită vânzătorului și consumatorului să convină asupra unei perioade mai scurte de timp decât perioada de doi ani pentru răspunderea vânzătorului. Cu toate acestea, această perioadă nu poate fi mai mică de un an. Iată lista Statelor Membre

care au utilizat această opțiune: Austria, Belgia, Republica Cipru, Republica Cehă, Germania, Ungaria, Italia, Luxemburg, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia și Spania. 🇪🇺

Acesta este singurul caz în care, dacă legislația națională prevede acest lucru, puteți avea posibilitatea de a conveni asupra unei perioade mai scurte de timp pentru garanția legală. Acest lucru ar putea fi aplicat, de exemplu, cu o mașină folosită.

În cazul produselor folosite, consumatorul și vânzătorul pot conveni reducerea termenului prevăzut la art. 16 din Legea nr. 449/2003, dar nu la mai puțin de un an de la data livrării produsului, la art. 22(2).

Care sunt drepturile consumatorilor în cazul neconformității produsului?

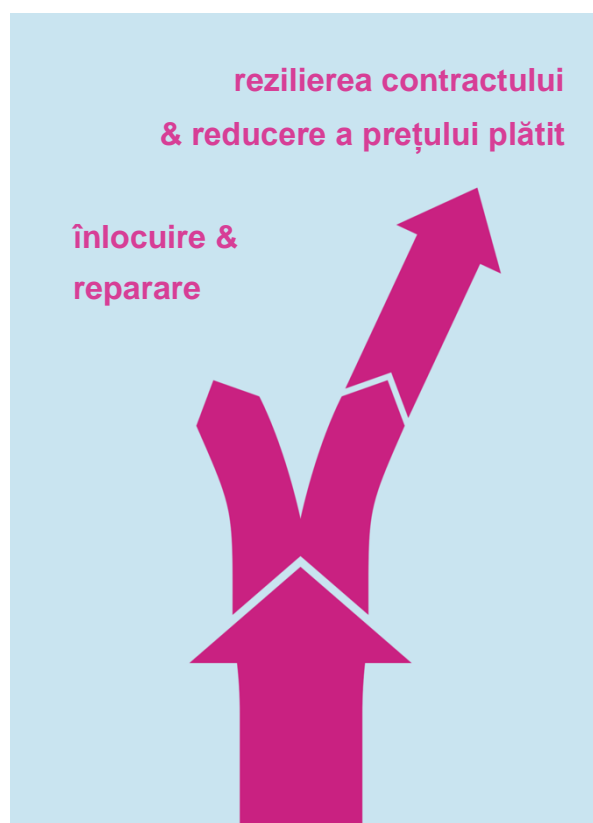
În cazul unei neconformități, consumatorul are posibilitatea de a alege între două seturi de moduri de remediere, într-o ordine determinată (ierarhia căilor de atac). Alegerea modurilor de remediere depinde de consumator:

1. **reparare sau înlocuire** – consumatorul are posibilitatea de a alege una dintre cele două alternative
2. **rezilierea contractului sau o reducere de preț** – consumatorul are posibilitatea de a alege una dintre cele două alternative

În primul rând, consumatorul are dreptul să solicite repararea sau înlocuirea bunurilor neconforme și poate alege între cele două, cu excepția cazului în care repararea / înlocuirea este imposibilă sau disproporționată în raport cu cealaltă modalitate de remediere. De exemplu, consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea mașinii sale defecte cu o altă mașină cu aceleași caracteristici ca cea defectă.

În al doilea rând, în cazul în care:

- repararea sau înlocuirea este imposibilă sau disproporționată în raport cu celelalte remedii sau
- vânzătorul nu a efectuat remedierea într-un termen rezonabil sau
- vânzătorul a finalizat remedierea, dar a provocat inconveniente semnificative consumatorului,
- consumatorul poate opta pentru rezilierea contractului sau pentru o reducere a prețului plătit pentru produsul achiziționat. 🇪🇺



De exemplu, în cazul în care vânzătorul propune repararea unei mașini defecte doar în câteva luni, consumatorul poate alege să returneze mașina defectă și să obțină o rambursare integrală a prețului. Sau, dacă mașina poate fi folosită încă, el poate alege să primească o sumă de bani (o parte a prețului mașinii) ca reducere a prețului și să păstreze mașina.

Rețineți că, în timp ce majoritatea Statelor Membre respectă această ierarhie a modalităților de remediere, în anumite țări, printre care Croația, Grecia, Lituania, Portugalia și Slovenia, consumatorii se bucură de o liberă alegere a modalităților de remediere. Prin urmare, ierarhia explicată mai sus nu se va aplica (a se vedea pentru mai multe informații anexa I).

Regatul Unit și Irlanda oferă un drept pe termen scurt de respingere a mărfurilor (de exemplu, pentru Marea Britanie este de 30 de zile de la livrarea sau transferul de proprietate / posesie sau după notificarea acțiunii către consumator) și reziliere a contractului.⁷

Există vreo limitare a opțiunilor consumatorului în ceea ce privește alegerea modalității de soluționare?

Dreptul consumatorilor de a alege în prima fază între reparare și înlocuire și, într-o a doua fază, între încetarea contractului și reducerea prețului este limitat.

Consumatorul poate alege gratuit între reparare și înlocuire, cu excepția cazului în care alegerea lui este imposibilă sau disproporționată în comparație cu remediul alternativ. Acesta va fi cazul dacă alegerea consumatorului impune vânzătorului costuri nerezonabile, ținând seama de:

- 1) valoarea bunului, dacă aceasta era în conformitate cu contractul. De exemplu, dacă valoarea bunului respectiv este mai mică decât costurile de reparare;
- 2) importanța neconformității în fiecare caz în parte;
- 3) dacă neconformitatea poate fi remediată prin soluția alternativă fără a produce inconveniente semnificative pentru consumator.

De exemplu, atunci când prețul de reparare a unui produs depășește prețul înlocuirii produsului, repararea nu va fi soluția potrivită. Cu toate acestea, existența unei sarcini disproporționate trebuie să fie întotdeauna dovedită de vânzător, motiv pentru care este necesară o evaluare de la caz la caz.

În același mod, consumatorul nu poate alege între încheierea contractului și primirea unei reduceri de preț: În cazul în care defectul bunurilor achiziționate este minor, consumatorul poate cere doar o reducere a prețului. Atunci când un defect este considerat minor, decizia se ia diferit de la caz la caz și nu poate fi generalizată.

Un exemplu ar fi un autoturism a cărui far nu funcționează corect. Un astfel de defect este minor în comparație cu valoarea întregului autoturism. În acest caz, rezilierea contractului nu va fi permisă având în vedere caracterul minor al defectului produsului.

După cum s-a menționat mai sus, nu toate Statele Membre urmează ierarhia de abordări de remediere (a se vedea anexa I).

Pot să solicit să fiu despăgubit de către consumator?

Nu, nu puteți. Repararea și înlocuirea în caz de neconformitate trebuie întotdeauna să se facă gratuit pentru consumator. Aceasta înseamnă că

⁷ Legea privind drepturile consumatorilor, Secțiunea 20 privitoare la dreptul de respingere, a se vedea la <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

consumatorului nu i se pot solicita despăgubiri pentru a remedia neconformitatea bunurilor. Vânzătorul nu are dreptul să solicite plata unor sume de bani pentru înlocuirea sau repararea bunului, de exemplu pentru:

- costurile poștale pentru returnarea bunului;
- costurile forței de muncă;
- costurile materialelor utilizate pentru repararea bunurilor.

Care este procedura de obținere a reparației sau înlocuirii bunului?

Repararea sau înlocuirea produselor neconforme trebuie întotdeauna să se facă într-un interval de timp rezonabil, gratuit și fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora republicată, la art. 12 arată: „Noțiunea fără plată, prevăzută la art. 10 și 11, se referă la toate costurile necesare aducerii produselor la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, materiale utilizate și ambalare.”


În practică, se poate întâmpla ca comerciantul să insiste asupra reparației bunurilor ca fiind singurul remediu disponibil și susține că înlocuirea lor nu este posibilă pentru că nu mai are pe stoc aceste bunuri sau nu le mai poate achiziționa. În aceste cazuri, vânzătorul trebuie să demonstreze că înlocuirea nu este posibilă.

După terminarea contractului, are vânzătorul dreptul de a solicita despăgubire pentru utilizarea bunurilor?

Conform legislației UE, vânzătorul nu poate solicita despăgubiri pentru utilizarea de către consumator a unui bun defect care a fost apoi înlocuit cu unul nou (gratuit). În cazul rezilierii contractului, rambursarea plătită consumatorului poate fi redusă, în funcție de dispozițiile prevăzute în legislația națională.

Propunerea Comisiei Europene din 2015 privind vânzarea la distanță a mărfurilor a sugerat noi reguli, evitând situațiile de îmbogățire fără justă cauză. Măsura ar fi un indicator de "normalitate".

Dacă vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru lipsa de conformitate rezultată dintr-o acțiune sau dintr-o omisiune a producătorului ori a unui operator economic din același lanț contractual, vânzătorul are dreptul de a se îndrepta împotriva celui responsabil de lipsa de conformitate, în condițiile legii (cu acțiunea în regres), conform art. 15 din Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora.

Rețineți că, dacă sunteți răspunzător față de consumator pentru o neconformitate care a rezultat dintr-o acțiune sau omisiune a unui vânzător anterior din lanț sau a producătorului, aveți dreptul să căutați căi de atac împotriva persoanei (persoanelor) răspunzătoare din lanțul contractual (dreptul la despăgubire). Detaliile procedurale sunt prevăzute de legislația națională. 

Care sunt situațiile în care vânzătorul nu este considerat răspunzător de neconformitate?

În anumite cazuri, reclamația consumatorului nu poate fi justificată.

În primul rând, atunci când consumatorul a fost conștient de neconformitatea produsului sau dacă nu este posibil ca acesta să nu fi cunoscut neconformitatea produsului. De exemplu, consumatorul care știe că cumpără un tricou cu unele defecte, de exemplu o gaură mică în partea din spate, nu poate pretinde mai târziu că bunul a fost defect.

De asemenea, atunci când un consumator cumpără o carte în magazin de la o secțiune marcată în mod clar ca "cărți deteriorate - jumătate de preț", este clar că această carte poate avea unele defecte. Dacă se dovedește că unele pagini lipsesc în carte, vânzătorul nu poate fi considerat responsabil.

De asemenea, vânzătorul nu va fi, de asemenea, răspunzător pentru bunurile care au devenit neconforme ca urmare a materialelor furnizate vânzătorului de către consumator. Acesta ar fi cazul, de exemplu, al unui croitor care coase un costum cu materialul furnizat de consumator. Dacă costumul se rupe după câteva zile fără alt motiv decât calitatea proastă a materialului, croitorul nu va fi găsit responsabil pentru asta.

În astfel de cazuri, consumatorul nu poate să solicite drepturile legate de bunurile neconforme.

Cu toate acestea, în cazul în care vânzătorul pretinde că produsele sale sunt conforme, acesta va fi responsabil pentru neconformitatea respectivă, chiar dacă aceasta ar fi putut fi ușor observată de către consumator. De exemplu: un comerciant vinde o mașină care nu funcționează bine, dar susține că este pentru că nimeni nu a condus-o încă. După ce conduce o perioadă mașina, cumpărătorul vede că mașina încă nu funcționează bine, atunci răspunzător va fi comerciantul.

Pe de altă parte, vânzătorul nu va fi responsabil pentru lipsa de conformitate vizavi de declarațiile făcute de alți comercianți cu privire la caracteristicile mărfurilor dacă nu are cunoștință de aceste declarații. De exemplu, dacă un consumator intră într-un magazin unde vânzătorul îi spune că un anumit tip de încălțăminte este rezistent la apă și apoi acest consumator merge într-un alt magazin și cumpără aceleași încălțăminte, deși vânzătorul acestui magazin nu a pretins că este impermeabil; atunci consumatorul nu poate pretinde că există o lipsă de conformitate.

Același lucru este valabil atunci când comerciantul corectează anunțurile înainte de încheierea unui contract, spunând că (luând același exemplu), în ciuda faptului că sunt promovate ca impermeabile, acest tip de încălțăminte nu este rezistent la apă și dă asigurări ca consumatorul cunoaște acest lucru. Vânzătorul este apoi scutit de această răspundere, dar trebuie să dovedească totuși corectarea declarației.

Cine trebuie să demonstreze neconformitatea?

Obligația vânzătorului de a garanta conformitatea unui bun nou cu contractul durează cel puțin doi ani, începând cu momentul livrării bunului către consumator. Vânzătorul este răspunzător doar pentru defectele care au existat de la început, motiv pentru care întrebarea când a apărut defectul este foarte importantă în practică. În primele șase luni, se presupune că neconformitatea produsul se datorează unei cauze care a existat la momentul livrării produsului. Dacă, de exemplu, la șase săptămâni de la livrarea către consumator, un cuptor nu mai funcționează, vânzătorul este considerat răspunzător.



Cu toate acestea, după expirarea primelor șase luni, sarcina probei se schimbă, iar consumatorul trebuie să

demonstreze că defectul produsului achiziționat a existat la momentul livrării ⁸.



Potrivit art. 16 din Legea nr. 449/2003, răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate, potrivit prevederilor Legii nr. 449/2003, este angajată dacă lipsa de conformitate apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului.

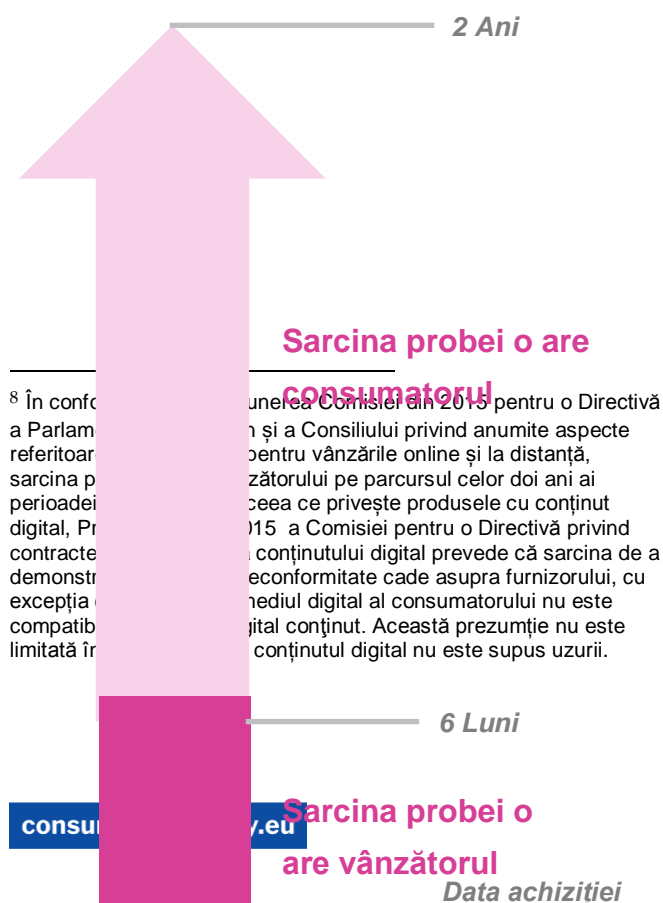
După expirarea termenului prevăzut la art. 16 din Legea nr. 449/2003, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii.

Pentru produsele a căror durată medie de utilizare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la art. 16 din Legea nr. 449/2003 se reduce la această durată.

Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în termen de două luni de la data la care a constatat-o. În consecință, ceea ce vânzătorul trebuie să dovedească este că neconformitatea sau cauza acesteia nu exista în momentul livrării, ci că a apărut mai târziu. De exemplu, vânzătorul trebuie să dovedească faptul că, dacă telefonul mobil nu funcționează, acesta se datorează faptului că a căzut în apă și nu datorită fabricării sale inițiale.

Pentru a rezolva astfel de cazuri, sfatul ar fi să aveți întotdeauna o strategie și mecanisme pentru a verifica cine este responsabil de lipsa de conformitate. De exemplu, dacă magazinul dvs. vinde telefoane mobile, ar fi bine să aveți o bună cooperare cu producătorul, care ar putea să verifice de ce telefonul mobil readus de consumator nu funcționează, adică dacă este vorba de un produs cu problemă de fabricație sau de faptul că consumatorul l-a scăpat pe podea sau în apă.

De asemenea, pentru a preveni reclamațiile, asigurați-vă că, în cazul în care consumatorul indică cereri speciale, întotdeauna le scrieți în contract, astfel încât să fie foarte clar ceea ce vrea consumatorul.



Pot să redirecționez reclamația unui consumator către importator, distribuitor sau producător?

Nu, nu puteți. Dacă ați vândut bunuri consumatorului care s-au dovedit a nu fi în conformitate cu contractul de vânzare, dumneavoastră ca vânzător trebuie să vă ocupați de această problemă în conformitate cu normele naționale aplicabile privind vânzările către consumatori.

Vânzătorul este responsabil pentru lipsa de conformitate, indiferent de defect sau neglijență. Vânzătorul nu poate fi scutit de răspundere pentru bunurile care nu sunt conforme, pentru motivul că altcineva este responsabil pentru lipsa de conformitate, cum ar fi producătorul sau importatorul.

Pot să obțin despăgubire de la o altă persoană din lanțul de aprovizionare, cea care este responsabilă pentru neconformitatea respectivă?

Da, puteți. Odată ce ați remediat, în calitate de vânzător, lipsa de conformitate, aveți dreptul să solicitați despăgubiri de la persoana din lanțul de aprovizionare care este responsabilă pentru neconformitate. Directiva UE privind vânzările și garanțiile permite vânzătorului să solicite despăgubiri de la producător, intermediar sau vânzătorul anterior.

De exemplu, în cazul în care sunteți răspunzător față de consumator, deoarece încălțăminte de alergare pe care o vindeți în magazinul dvs. este defectă ca rezultat al materialului de proastă calitate pe care

producătorul l-a folosit, aveți dreptul să solicitați despăgubiri de la producător.

În mod similar, pentru mărfurile care au devenit neconforme în timpul importului, importatorul ar putea fi răspunzător față de vânzător pentru compensare.

Cu toate acestea, condițiile și modalitățile de aplicare a acestor drepturi ale vânzătorului sunt lăsate a fi definite de legislația națională a Statelor Membre și de contractele încheiate cu furnizorul.

Dacă vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru lipsa de conformitate rezultată dintr-o acțiune sau dintr-o omisiune a producătorului ori a unui operator economic din același lanț contractual, vânzătorul are dreptul de a se îndrepta împotriva celui responsabil de lipsa de conformitate, în condițiile legii (cu acțiunea în regres, prevăzută la acțiunea în regres, art. 15 din Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora - republicată).

O soluție simplă – Sfatul nostru

Pentru mai multă siguranță, vă recomandăm să clarificați cu furnizorii proprii care este politica de returnare a produselor neconforme și să stipulați acest lucru în contractul pe care îl încheiați cu furnizorul dvs.


Ce se întâmplă în cazul în care produsul nu este doar neconform ci și periculos?

Acest modul vizează numai normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile în cazul produselor care nu sunt conforme, de ex. o jacheta deteriorată la doar o săptămână după ce a fost cumpărată. Cu toate acestea, vă rugăm să țineți cont de faptul că există

norme specifice care se referă la produsele care se dovedesc a fi periculoase, de exemplu, un fier de călcat care ia foc în timpul călcării unei cămăși.

În astfel de cazuri, pentru a acorda despăgubiri pentru vătămări corporale sau daune asupra altor produse decât produsul care nu este conform, se aplică un alt set de norme care se referă la răspunderea pentru produse și siguranța produselor. La nivel european, cele mai importante acte legislative sunt prevăzute de Directiva 85/374/CEE privind răspunderea pentru produsele defecte și setul de norme generale și sectoriale specifice privind siguranța produselor.

Legea 240/2004 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte – Republicată reprezintă transpunerea în legislația românească a Directivei 85/374 CEE cu privire la răspunderea pentru produsele defectuoase.

În anumite cazuri, în conformitate cu unele dintre legislațiile naționale ale Statelor Membre ale UE, chiar vânzătorul poate să răspundă solidar împreună cu producătorul sau importatorul pentru produsele periculoase, prin urmare, vă rugăm să acordați atenție acestui set de reguli. 

Care sunt consecințele încălcării reglementărilor privitoare la drepturile și garanțiile consumatorilor în cazul produselor neconforme?

Atunci când un vânzător nu respectă reglementările privind drepturile consumatorilor și garanțiile în cazul produselor neconforme, vânzătorul respectiv poate fi supus mai multor tipuri de sancțiuni.

Este suficient ca comerciantul să omită să informeze consumatorul cu privire la garanția legală la care are dreptul, oferind în schimb garanția comercială, pentru ca comerciantul să încalce aceste dispoziții ale legislației privind protecția consumatorilor. De asemenea, stabilirea răspunderii comerciantului nu depinde de faptul că, în mod intenționat sau din neglijență, nu a prezentat consumatorului în mod corect existența garanției legale și nu a prezentat în comparație conținutul celor două garanții.

În plus, în cazul în care consumatorul decide să utilizeze oricare dintre căile de atac disponibile în caz de neconformitate, vânzătorul trebuie să respecte pe deplin alegerea consumatorului și să îi ofere suport în remedierea neconformității. Vânzătorul nu are voie să creeze nici un fel de obstacol care ar face ca aplicarea drepturilor consumatorului de a obține repararea sau înlocuirea bunurilor să fie mai dificilă.

De exemplu, vânzătorul nu poate cere consumatorului să revină peste o săptămână la magazin pentru a-i înlocui laptopul, deoarece nu dorește să se ocupe de reclamație în ziua respectivă.

Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora prevede în Capitolul VII următoarele sancțiuni:

Art. 23 (1) Constituie contravenții următoarele fapte și se sancționează după cum urmează:

- a) nerespectarea prevederilor art. 20 și 21, cu amendă de la 1.000 lei la 2.000 lei**);
- b) nerespectarea prevederilor art. 9, 11 și 19, cu amendă de la 5.000 lei la 25.000 lei.

(2) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Cum se procedează în cazul vânzărilor transfrontaliere

Având în vedere că nivelul de protecție a consumatorilor poate varia în rândul Statelor Membre, există reglementări specifice ale UE care determină legea aplicabilă în cazul în care vindeți produse în regim transfrontalier. Acestea sunt detaliate în paragrafele de mai jos.

În practică, aceasta înseamnă că întotdeauna trebuie să verificați reglementările naționale ale țării respective atunci când vindeți produse către consumatorii dintr-o altă țară.

De exemplu, perioada de garanție, pe parcursul căreia vânzătorul este răspunzător pentru defectele produselor vândute ca fiind noi, poate fi mai lungă decât cei doi ani prevăzuți de Directiva UE privind vânzările. Dacă majoritatea Statelor Membre ale UE au decis să păstreze perioada de doi ani, unele dintre acestea (Marea Britanie, Irlanda, Finlanda, Olanda, Suedia, descrise în anexa 1) au decis să acorde o perioadă mai îndelungată. În mod similar, Statele Membre pot schimba ordinea căilor de atac disponibile consumatorului. De exemplu, unele State Membre au decis că consumatorul poate solicita imediat rezilierea contractului, în cazul în care produsul nu este conform, fără a trebui mai întâi să solicite înlocuirea și repararea și abia apoi terminarea contractului.

În decembrie 2015, Comisia Europeană a adoptat două propuneri legislative care urmăresc armonizarea completă a normelor din acest domeniu, una referitoare la normele contractuale privind furnizarea de conținut digital și una privind normele contractuale aplicabile vânzării la distanță a mărfurilor. În temeiul principiului armonizării depline, propunerile prevăd același set de reguli în toate Statele Membre.

Propunerea Comisiei pentru o directivă privind contractele de furnizare a conținutului digital abordează problema absenței unor norme aplicabile la nivelul UE privind conținutul digital defectuos. Dacă sunt adoptate ca lege, normele ar proteja consumatorii atunci când achiziționează produse cu conținut digital, cum ar fi cărți electronice, filme și muzică sau când se abonează la servicii digitale. Propunerea privind vânzarea la distanță a bunurilor abordează diferențele de reglementare a garanției legale între Statele Membre și vizează realizarea unei veritabile piețe unice digitale.

Prevederile naționale române se regăsesc în Ordonanța urgentă 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative care a transpus transpunerea în legislația națională a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului.

Tratamentul special aplicabil vânzărilor care vizează consumatori străini

În conformitate cu legislația UE⁹, dacă vă direcționați activitățile comerciale către consumatorii din țările UE diferite de ale dvs., este de obicei legea țării în care locuiește consumatorul care se aplică contractului dvs. cu consumatorul străin. Dacă ați căzut de acord împreună cu consumatorul asupra unei lege diferite, această alegere nu poate priva consumatorul dvs.

⁹ Numit și Regulamentul "Roma I" 593/2008.

străin de protecția acordată prin dispozițiile obligatorii ale țării sale de reședință.

Prin urmare, dacă, de exemplu, site-ul dvs. este adresat consumatorilor dintr-un Stat Membru care a impus cerințe lingvistice în conformitate cu articolul 6 alineatul (7) din Directiva privind drepturile consumatorilor, trebuie să furnizați consumatorului informații contractuale în limba solicitată de respectivul Stat Membru. În general, ori de câte ori vă faceți publicitate sau vă oferiți bunurile sau serviciile în alte State Membre, trebuie să respectați standardele de protecție a consumatorilor din țările vizate.

Când se consideră că activitatea de business este direcționată în mod explicit către consumatorii dintr-o altă țară?

Curtea de Justiție a Uniunii Europene a stabilit o serie de criterii neexhaustive pentru a stabili dacă activitățile dvs. de marketing sunt "îndreptate" către un anumit Stat Membru. Astfel de criterii implică, de exemplu, utilizarea limbilor sau a altor valute decât cele utilizate în general în Statul Membru în care se află sediul societății dvs., menționarea numerelor de telefon cu cod internațional, utilizarea unui nume de domeniu de nivel superior, altul decât cel al Statului Membru în care este stabilită compania dvs.¹⁰

Cu toate acestea, dacă nu vă direcționați activitățile către alte țări din UE, iar un consumator dintr-un alt Stat Membru al UE vă va aborda din proprie inițiativă, atunci se aplică legea națională.

Ce presupune acest lucru în practică pentru dvs?

¹⁰ Pentru mai multe informații a se vedea cauzele conexe C 585/08 și C 144/09 Peter Pammer and Hotel Alpenhof GesmbH the Court

Care va fi legislația aplicabilă contractelor transfrontaliere încheiate de dvs.?

La prima vedere, respectarea legislației diferitelor țări din care provin clienții ar putea părea o problemă complexă pentru un mic comerciant. Acest lucru ar putea împiedica anumiți comercianți să își ofere bunurile sau serviciile în alte state. Cu toate acestea, în practică:

1. Legislația UE prevede, așa cum descriem în cadrul modulelor Consumer Law Ready, ca cea mai mare parte din dispozițiile privitoare la protecția consumatorilor să fie armonizate cu legislația Statelor Membre. Aceste reglementări se aplică în întreaga UE.
2. Chiar dacă, pe unele elemente, au rămas diferențe între Statele Membre, acest lucru nu înseamnă că nu vi se permite să concepeți contractele cu consumatorii conform legislației propriului stat: după cum s-a explicat mai sus, puteți cădea de acord cu consumatorul ca o altă legislație să fie aplicabilă, caz în care trebuie să respectați numai legislația privind protecția consumatorului care este obligatorie din statul în care locuiește consumatorul
3. În practică, legislația obligatorie privind protecția consumatorilor a unui alt Stat Membru va fi relevantă doar dacă normele sale sunt mai protecționiste decât cele ale sistemului dvs. juridic sau ale legii pe care ați convenit-o cu consumatorul. O astfel de situație ar putea fi cea în care, de exemplu, perioada de garanție legală prevăzută de legea consumatorului este mai lungă decât cea prevăzută de legea proprie.
4. De asemenea, datorită modulelor de formare Consumer Law Ready, veți putea afla în prealabil care cerințe suplimentare sunt aplicabile într-un alt Stat Membru spre care intenționați să vă

direcționați activitățile de afaceri.

5. Problema legii aplicabile va fi adesea relevantă numai dacă există un dezacord cu consumatorul. Multe neînțelegeri pot fi soluționate pe cale amiabilă sau prin utilizarea serviciului intern de reclamații.

Atunci când apare un litigiu cu privire la un contract transfrontalier, care instanță de judecată are jurisdicție?

Dacă, prin ofertele dvs., vă direcționați activitățile către consumatorii din alte țări ale UE și întâmpinați un litigiu cu unul dintre consumatorii dvs. dintr-o altă țară a UE, să știți că instanța competentă să decidă asupra unui astfel de litigiu va fi întotdeauna, în conformitate cu legislația UE, cea a țării în care locuiește consumatorul. Nu puteți da în judecată consumatorul în fața unei instanțe dintr-o altă țară și, dacă stipulați o astfel de opțiune în termenii și condițiile dvs., riscați o amendă severă. În schimb, consumatorul are opțiunea de a vă da în judecată în fața instanței. În cazuri transfrontaliere, pentru a facilita soluționarea litigiilor, UE a creat o platformă ODR care face legătura între sistemele ADR din diferite State Membre¹¹.

Exemplu: dacă sunteți un comerciant francez cu sediul în Lille, și vindeți produsele dvs. consumatorilor belgieni, nu puteți stabili în termenii și condițiile dvs. că, în cazul unui litigiu, singurele instanțe competente pentru soluționarea litigiului sunt instanțele de la Lille.

¹¹ A se vedea Modulul 5 din acest manual

Anexe

ANEXA 1: Transpunerea în legislațiile naționale a Directivei privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe

Cu verde sunt evidențiate Statele Membre ale căror reglementări care au depășit standardele minime impuse prin Directiva 199/44/CE

Key provisions of the CSG Directive				
State Membre	Durata garanției legale (ani)	Obligația de notificare a consumatorilor	Termenul pentru inversarea sarcinii probei	Ierarhia remediilor
Austria	2	Nu	6 luni	Da
Belgia	2	Da ¹⁷	6 luni	Da
Bulgaria	2	Da ¹⁸	6 luni	Da
Croatia	2	Da	6 luni	Libera alegere
Cipru	2	Da	6 luni	Da
Republica Cehă	2	Da ¹⁹	6 luni	Da

16 Pentru a simplifica, lipsa unei obligații de notificare este inclusă în această categorie, deși, în mod strict, directiva nu prevede o obligație de notificare ci mai degrabă permite Statelor Membre să includă o obligație de notificare.

17 Comerciantul și consumatorul pot conveni că neconformitatea trebuie notificată de către consumator în termen de două luni de la data la care a luat cunoștință de aceasta. Legea privind protecția consumatorilor în cazul vânzării de bunuri de consum (2004), a se vedea

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

18 A se vedea articolul 126 din Legea privind protecția consumatorilor. Cu toate acestea, existența acestei reguli nu a fost notificată oficial Comisiei Europene.

19 Legea cehă indică faptul că "consumatorul trebuie să contacteze comerciantul fără întârzieri nejustificate, după descoperirea defectului". Act. 89/2012 Coll., Noul Cod civil ("Nový občanský zákoník", and NCC).

Prevederi cheie ale Directivei CSG				
State Membre	Durata garanției legale (ani)	Obligația de notificare a consumatorilor	Termenul pentru inversarea sarcinii probei	Ierarhia remediilor
Danemarca	2	Da	6 luni	Da ²⁰
Estonia	2	Da	6 luni	Da ²¹ Finlanda
Franța	2	Nu	2 ani	Da
Germania	2	Nu	6 luni	Da
Grecia	2	Nu	6 luni	Libera alegere
Ungaria	2	Da	6 luni	Da
Irlanda	6*	Nu	6 luni	Da + drept de respingere în termen scurt
Italia	2	Da	6 luni	Da
Letonia	2	Da	6 luni	Da ²³
Lituania	2	Da ²⁴	6 luni	Libera alegere
Luxemburg	2	Da ²⁵	6 luni	Da ²⁶
Malta	2	Da	6 luni	Da
Polonia	2	Nu	1 an	Da ²⁷
Portugalia	2	Da	2 ani	Libera alegere
Romania	2	Da	6 luni	Da
Slovacia	2	Da	6 luni	Da
Slovenia	2	Da	6 luni	Libera alegere
Spania	2	Da	6 luni	Da
Suedia	3	Da	6 luni	Da

În Danemarca, consumatorul poate solicita o rambursare dacă defectul este semnificativ, dar nu și în cazul în care vânzătorul oferă să repare sau să înlocuiască produsul. A se vedea articolul 78 din Legea privind vânzarea bunurilor (Købelov). Normele din Estonia se bazează pe ideea alegerii libere a căii de atac, oferind totuși posibilitatea vânzătorului de a soluționa reclamația prin reparație sau înlocuire.

¹⁶ S.I. Nr. 11/2003 - Comunitățile Europene (anumite aspecte privind vânzării bunurilor de consum și garanțiilor asociate) 2003, Regulamentul <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁷ În urma unei modificări legislative din 2015.

¹⁸ Consumatorul trebuie să notifice într-un termen rezonabil, conform Articolului 6.327 din Cod Civil Nr. VIII-1864 din 18 iulie 2000

¹⁹ Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre orice neconformitate a produsului într-o "perioadă rezonabilă", dar din moment ce această perioadă nu este definită, aceasta înseamnă în mod efectiv doi ani de la livrare. Conform art. L. 212-6, al doilea

paragraf, există un al doilea termen de doi ani pentru introducerea unei acțiuni în vederea executării unei garanții; acesta începe de la momentul în care consumatorul a raportat comerciantului neconformitatea bunurilor.

- ²⁰ Remedierea trebuie efectuată în termen de o lună de către vânzător. În caz contrar, consumatorul poate cere o înlocuire și poate primi o rambursare integrală a prețului produsului sau păstrează produsul și obține o rambursare parțială. Cu toate acestea, consumatorul poate obține reduceri suplimentare de preț pentru daune dacă consumatorul poate dovedi că neconformitatea bunului defect a creat costuri suplimentare sau i-a pus în pericol sănătatea.

²² Reglementările poloneze aplicabile începând din decembrie 2014 se bazează pe ideea alegerii libere a căii de atac, oferind totuși posibilitatea vânzătorului de a soluționa reclamația prin reparație sau înlocuire.

Prevederi cheie ale Directivei CSG				
State Membre	Durata garanției legale (ani)	Obligația de notificare a consumatorilor	Termenul pentru inversarea sarcinii probei	Ierarhia remediilor
Olanda	Fără termen stabilit	Da	6 luni	Da
Regatul Unit	6 (5 în Scotia)*	Nu	6 luni	Da +drept de respingere în termen scurt t ²⁸

* Răspunderea vânzătorului în aceste State Membre este limitată printr-o perioadă de prescripție.

ANEXA 2 – Elemente din legislația națională care prevăd avantaje suplimentare față de prevederile Directivei privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe 1999/44/CE (evidențiate cu verde).

Statele Membre	Tipul de garanție și durata garanției legale (ani)	Suspendarea curgerii garanției legale pe durata reparării/inlocuirii	Termenul exact în care trebuie efectuată repararea sau înlocuirea	Piese de schimb - obligația de a păstra piese de schimb	Piese de schimb - obligația de a informa consumatorii
Austria	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Termen rezonabil	Nu	Nu (inversată) ¹⁸
Belgia	Uniformă (2 ani)	Da	Termen rezonabil	Nu	Nu
Bulgaria	Uniformă (2 ani)	Da	În decurs de o lună	Nu	Nu
Croatia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Termen rezonabil	Nu	Nu
Cipru	Uniformă (2 ani)	Da	Termen rezonabil	Nu	Nu
Republica Cehă	Uniformă (2 ani)	Nu	30 zile	Nu	Nu
Danemarca	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ¹⁹	Termen rezonabil	Nu	Nu
Estonia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Termen rezonabil ²⁰	Nu	Nu
Finlanda	Diferențiată	Nu	Termen rezonabil	Nu	Nu
Franța	Uniformă (2 ani)	Nu	1 lună	Da	Da
Germania	Uniformă (2 ani)	Nu	Termen rezonabil	Nu	Nu
Grecia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Termen rezonabil	Da	Nu
Ungaria	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²¹	15 zile	Nu	Nu
Irlanda	Perioadă limitată (6 ani)	Da	Termen rezonabil	Nu	Nu

¹⁸ In Austria the seller shall inform the buyer that there are Nu spare parts when this is important (where a consumer could use that information to choose a product that does have available spare parts).

¹⁹ Two ani for replacement, three ani for repair.

²⁰ In Estonia needs to answer to a question or complaint from a consumers within 15 days, but there is Nu deadline for the remedy itself.

²¹ Suspension of the legal guarantee for repair, a Perioadă nouă for replacement.

Statele Membre	Tipul de garanție și durata garanției legale (ani)	Suspendarea curgerii garanției legale pe durata reparării/înlocuirii	Termenul exact în care trebuie efectuată repararea sau înlocuirea	Piese de schimb - obligația de a păstra piese de schimb	Piese de schimb - obligația de a informa consumatorii
Italia	Uniformă (2 ani)	Da	Termen rezonabil	Nu	Parțial
Letonia	Uniformă (2 ani)	Da	Termen rezonabil ²²	Nu	Nu
Lituania	Uniformă (2 ani)	Da	Termen rezonabil	Nu	Nu
Luxemburg	Uniformă (2 ani)	Da	1 lună	Nu	Nu
Malta	Uniformă (2 ani)	Da	Termen rezonabil	Da	Nu
Polonia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²³	Termen rezonabil	Nu	Nu
Portugalia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²⁴	30 zile	Da	Nu
România	Uniformă (2 ani)	Da	15 zile	Da (producătorii)	Nu
Slovacia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²⁵	30 zile	Nu	Nu
Slovenia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²⁶	8 zile	Da	Da
Spania	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²⁷	Termen rezonabil	Da	Nu
Suedia	Uniformă (3 ani)	Nu	Termen rezonabil	Da (anumite cazuri) ²⁸	Nu
Olanda	Diferențiat	Da	Rezonabil	Fără termen	Nu

²² În timp ce termenul rezonabil este considerat a fi de 30 de zile, nu este prevăzut un termen exact.

²³ Doar pentru înlocuire, nu și pentru reparare.

²⁴ Doar pentru înlocuire, nu și pentru reparare.

²⁵ Doar pentru înlocuire, nu și pentru reparare.

²⁶ Doar pentru înlocuire sau componente majore ale produsului.

²⁷ Suspendarea garanției legale pe perioada reparării, un termen nou pentru înlocuire.

²⁸ În cazul în care lipsa pieselor de schimb sau a consumabilelor împiedică utilizarea bunurilor, iar consumatorul, la momentul cumpărării, avea motive întemeiate să creadă că produsul este utilizabil, produsul va fi considerat defect conform normelor privind defectele factuale ale bunurilor, prevăzute de Legea privind vânzările către consumatori (1990:932).

Statele Membre	Tipul de garanție și durata garanției legale (ani)	Suspendarea curgerii garanției legale pe durata reparării/inloc uirii	Termenul exact în care trebuie efectuată repararea sau înlocuirea	Piese de schimb - obligația de a păstra piese de schimb	Piese de schimb - obligația de a informa consumatorii
Olanda	d		timeframe		
Regatul Unit	Perioadă limitată (6 ani, 5 în Scoția)	Nu	Termen rezonabil	Nu	Nu

/EN

DECLINARE A RESPONSABILITĂȚII:

Acest document a fost întocmit pentru Comisia Europeană, dar reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia sau autorii nu pot fi trași la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în acestea.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu este o interpretare formală a legislației UE sau a legislației naționale și nici nu poate oferi consultanță juridică comprehensivă sau completă. Nu intenționează să înlocuiască consilierea juridică profesională cu privire la anumite aspecte. Cititorii ar trebui, de asemenea, să fie conștienți de faptul că propunerile legislative sunt în curs de negociere la nivelul UE și la nivel național: orice versiune pe hârtie a modulelor ar trebui verificată pentru eventuale actualizări pe site-ul www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

