

Modulul 3

Drepturile și garanțiile
consumatorilor



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

DECLINAREA RESPONSABILITĂȚII:

Informațiile și opiniile prezentate în prezenta publicație sunt cele ale autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat opinia oficială a Comisiei. Comisia nu garantează exactitatea datelor incluse în prezenta publicație. Nici Comisia, nicio altă persoană care acționează în numele Comisiei nu poate fi considerată responsabilă pentru modul în care pot fi utilizate informațiile pe care le conține.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu reprezintă o interpretare formală a dreptului UE sau a dreptului național și nici nu poate oferi consiliere juridică cuprinzătoare sau completă. Aceasta nu intenționează să înlocuiască consultanța juridică profesională cu privire la anumite aspecte.

Cititorii ar trebui, de asemenea, să țină seama de faptul că legislația UE și cea națională sunt în permanență actualizate: orice versiune pe suport de hârtie a modulelor trebuie verificată în raport cu posibilele actualizări de pe site-ul www.consumerlawready.eu.

IULIE 2025

Cuprins

Introducere	6
Sperăm că veți considera utile informațiile oferite în acest Manual.	7
Sunt diferite normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile de la un stat membru la altul?	8
Pot exclude aplicarea normelor privind drepturile și garanțiile consumatorilor?	8
Care este domeniul de aplicare al normelor privind garanțiile?	8
Sunt incluse și serviciile pentru consumatori?	9
Care sunt diferitele garanții pentru bunurile, conținutul digital sau serviciile vândute consumatorului?	9
Care sunt principalele caracteristici ale garanției legale?	9
Când sunt considerate bunurile de consum, serviciile digitale sau conținutul neconforme?	10
Care sunt principalele caracteristici ale garanției comerciale?	11
Pot prezenta garanția legală ca garanție comercială?	12
Există, de asemenea, o garanție legală pentru bunurile second-hand?	13
Care sunt drepturile consumatorilor în cazul neconformității produsului?	13
Există o limită în ceea ce privește libertatea consumatorului de a alege măsurile reparatorii în cadrul ierarhiei?	14
Pot solicita despăgubiri din partea consumatorului?	15
Cum se efectuează repararea sau înlocuirea?	16
După rezilierea contractului, puteți solicita în calitate de vânzător, vreo compensație pentru utilizarea bunurilor?	16
În ce cazuri vânzătorul nu va fi răspunzător pentru neconformitate?	16
Cine ar trebui să dovedească neconformitatea?	17
Pot redirecționa reclamația consumatorului către importator, distribuitor sau producător?	19
Pot fi despăgubit de cealaltă persoană din lanțul de aprovizionare care răspunde pentru neconformitate?	19
Ce se întâmplă în cazul în care produsul nu numai că nu este conform, ci este, de asemenea, periculos?	19
Care sunt consecințele unei încălcări a normelor privind drepturile și garanțiile consumatorilor?	20

Ce se întâmplă cu vânzările transfrontaliere?	20
Tratamentul specific al vânzărilor pe care îl direcționați către consumatorii care își au reședința în alte state membre.	21
În ce condiții puteți fi considerat ca vizând consumatorii din alte state membre?	21
Ce înseamnă asta în practică pentru dvs.?	21
Directiva privind furnizarea de conținut digital și de servicii digitale pe scurt	23

„A avea o garanție de cel puțin 2 ani pentru produsele pe care le cumpăr îmi mărește încrederea de a cumpăra articole noi”

Consumatori

„Garanția legală obligă producătorii să atingă un anumit grad de calitate și, prin urmare, creează o concurență mai loială”

Comerciant

„Lor le place aceasta, și de multe ori produsele mele sunt alese din cauza asta”

Comerciant

Introducere

Stimate antreprenor,

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

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european gestionat de EUROCHAMBRES (Asociația Camerelor Europene de Comerț și Industrie), într-un consorțiu cu BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) și SMEUnited (Asociația Întreprinderilor Artizanale și a IMM-urilor din Europa). Acesta este finanțat de Uniunea Europeană cu sprijinul Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este de a vă ajuta să respectați cerințele legislației UE privind protecția consumatorilor.

Dreptul UE al protecției consumatorilor este alcătuit din diferite acte legislative adoptate de Uniunea Europeană în ultimii 25 de ani și transpuse de fiecare stat membru al UE în legislația sa națională. În 2024, Comisia a finalizat „Digital Fairness Fitness Check” (lansat în 2022)¹ care a avut ca obiectiv evaluarea măsurii în care normele actuale de protecție a consumatorilor sunt adecvate pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în mediul digital. Verificarea adecvării („Fitness Check”) a arătat că aceste norme rămân atât relevante, cât și necesare pentru a garanta un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și funcționarea eficientă a Pieței Unice Digitale. În același timp, aceasta a identificat o serie de practici online nocive, aflate în evoluție, cu care se confruntă consumatorii și a indicat domenii în care sunt necesare îmbunătățiri, ce ar trebui abordate în viitor. Proiectul „Consumer Law Ready” are ca scop îmbunătățirea nivelului de cunoaștere a comercianților, în special a IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile lor juridice corespunzătoare.

Manualul este alcătuit din 7 module. Fiecare se referă la 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 măsurilor reparatorii pe care comercianții trebuie să le ofere atunci când produsele nu sunt conforme cu contractul
- Modulul 4 se axează pe practicile comerciale neloiale și pe clauzele contractuale abuzive
- Modulul 5 prezintă mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor (ADR).
- Modulul 6 prezintă drepturile și obligațiile în piețele digitale.
- Modulul 7 prezintă siguranța produselor.

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, concluziile acesteia și acțiunile de urmare pe site-ul Comisiei Europene: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment

Acest Manual este doar unul dintre materialele de învățare create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul consumerlawready.eu conține și alte instrumente de învățare, precum videoclipuri, chestionare și un „e-test” prin care puteți obține un certificat. De asemenea, vă puteți conecta cu experți și cu alte IMM-uri prin intermediul unui forum.

Modulul 3 al Manualului tratează drepturile și garanțiile consumatorilor atunci când bunurile sau conținuturile și serviciile digitale nu sunt conforme cu contractul. El descrie ce informații trebuie să furnizați, cum și când trebuie să le furnizați și vă oferă recomandări pentru a vă fi mai ușor să respectați legea.

Modulul se bazează pe normele stabilite prin [Directiva \(UE\) 2019/771](#)² privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri („Noua Directivă privind vânzarea de bunuri”) și [Directiva \(UE\) 2019/770](#)³ privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, care reglementează acum drepturile de garanție pentru conținutul digital și serviciile digitale („Directiva privind conținutul digital”), astfel cum au fost transpuse în legislațiile naționale ale statelor membre ale UE. Cele două directive au înlocuit, începând din ianuarie 2022, Directiva 99/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe. Pentru cerințele de informare referitoare la garanția legală, vă rugăm să consultați Modulul 1.

Modulul prezintă, de asemenea, modificările aduse prin [Directiva \(UE\) 2024/825](#) din 28 februarie 2024 privind consolidarea capacității consumatorilor pentru tranziția verde printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și printr-o informare mai bună („Directiva ECGT”⁴) și prin [Directiva \(UE\) 2024/1799](#) privind norme comune de promovare a reparării bunurilor („Directiva privind dreptul la reparație”)⁵. Pentru a anticipa schimbările legislative, modulul acoperă deja principalele modificări care vă pot afecta. Aceste noi modificări sunt prezentate în acest modul în casete separate, cu titlul „Noi reguli din 2026”.

Consumatorii au acum posibilitatea să își valorifice aceste drepturi și prin acțiuni colective, în temeiul [Directivei \(UE\) 2020/1828](#)⁶ privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor („RAD”)⁷.

Baza de date privind dreptul consumului ([Consumer Law Database](#))⁸ și [portalul Your Europe Business](#)⁹ vă pot ajuta să găsiți informațiile relevante sau puteți contacta organizația profesională din care faceți parte.

Sperăm că veți considera utile informațiile oferite în acest Manual.

² Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

³ Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ Statele membre trebuie să adopte măsurile de transpunere până la 27 martie 2026 și să le aplice începând cu 27 septembrie 2026.

⁵ Statele membre trebuie să adopte măsurile de transpunere până la 31 iulie 2026 și să le aplice începând cu 31 iulie 2026.

⁶ Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁷ A se vedea modulul 5.

⁸ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁹ <http://europa.eu/youreurope/business>

Sunt diferite normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile de la un stat membru la altul?

Răspunsul la această întrebare este: da, cel puțin într-o anumită măsură. Obiectivul Noii Directive privind vânzarea de bunuri și al Directivei privind conținutul digital este de a asigura un nivel comun de protecție a consumatorilor în întreaga UE, dar și de a permite fiecărui stat membru să stabilească standarde mai ridicate pentru anumite dispoziții specifice.

Vă rugăm să consultați ANEXA 1 pentru o prezentare de ansamblu a situației din fiecare stat membru în ceea ce privește perioada garanției legale, inversarea sarcinii probei și alte concepte abordate în prezentul modul.

Pot exclude aplicarea normelor privind drepturile și garanțiile consumatorilor?

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

Normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile în cazul produselor, conținutului sau serviciilor digitale care nu sunt conforme cu contractul sunt obligatorii, iar aplicarea lor nu poate fi exclusă niciodată de părțile contractante. Acest lucru este valabil în special pentru garanția legală care nu poate fi niciodată exclusă sau limitată. Numai în cazul bunurilor de ocazie și numai dacă legislația națională a statului membru în cauză permite acest lucru (și anume Austria, Belgia, Republica Cipru, Republica Cehă, Germania, Ungaria, Italia, Luxemburg, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia și Spania), vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unei perioade de timp mai scurte pentru perioada de garanție legală, dar nu mai mică de un an. 

O clauză dintr-un contract încheiat cu consumatorii care ar urmări să limiteze sau să excludă complet garanția legală, nu este legală.

Care este domeniul de aplicare al normelor privind garanțiile?

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

- bunurilor vândute prin executare sau în alt mod prin autoritatea legii
- apă și gaz, în cazul în care acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită
- electricitatea.

În plus, dreptul național al unui stat membru poate exclude aplicarea normelor privind garanțiile pentru bunurile second-hand vândute la licitație publică la care consumatorul poate participa personal: Finlanda, Franța, Germania și Ungaria au utilizat această opțiune. Spania a introdus o excludere mai limitată, referindu-se doar la „licitațiile administrative”. Danemarca, Italia și Suedia nu au făcut uz de această opțiune, ci limitează răspunderea vânzătorului pentru astfel de bunuri vândute la licitații publice. 

Rețineți că, începând din ianuarie 2022, odată cu intrarea în vigoare a Directivei (UE) 2019/770 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, **se aplică drepturi și reguli similare pentru conținuturile și serviciile digitale.**

Sunt incluse și serviciile pentru consumatori?

Nu, nu sunt. Serviciile pentru consumatori, de exemplu serviciile de instalații sanitare sau de grădinarit, nu intră în domeniul de aplicare al prezentei directive.

Cu toate acestea, vă atragem atenția asupra faptului că orice neconformitate care rezultă din instalarea incorectă a produsului va fi considerată echivalentă cu neconformitatea bunurilor dacă instalarea face parte din contractul de vânzare, iar bunurile au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea acestuia. Această regulă se va aplica și în cazul în care bunul, destinat a fi instalat de consumator, este instalat de consumator, iar instalarea incorectă se datorează unei deficiențe în instrucțiunile de instalare. Pe lângă aceste cazuri, legislațiile naționale ale statelor membre definesc drepturile în cazul serviciilor care nu sunt conforme cu contractul. Deci, dacă oferiți servicii, vă recomandăm să vă familiarizați cu normele naționale relevante. 

Din ianuarie 2022, serviciile digitale (de exemplu, magazinele online de muzică) și conținutul digital (de exemplu, o aplicație mobilă) sunt, de asemenea, acoperite de norme privind drepturile și garanțiile consumatorilor (de exemplu, perioada minimă de garanție legală, armonizarea căilor de atac).

Care sunt diferitele garanții pentru bunurile, conținutul digital sau serviciile vândute consumatorului?

În ceea ce privește vânzarea de bunuri de consum, conținuturi digitale sau servicii, una dintre cele mai

importante probleme este garanția legală de conformitate, și anume răspunderea vânzătorului pentru defectele bunurilor, conținuturilor digitale sau serviciilor vândute. În temeiul dreptului Uniunii, există o distincție clară între garanția legală (sau legală) și garanția comercială.

Garanția legală este o garanție obligatorie care acoperă o perioadă de cel puțin doi ani pentru bunurile, conținuturile digitale sau serviciile¹⁰ noi și protejează consumatorii împotriva defectelor care existau deja la momentul livrării lor, și care devin evidente mai târziu. Garanția legală nu poate fi exclusă prin contract și este valabilă în toate țările UE.

Garanția comercială este o garanție suplimentară față de garanția legală acordată de vânzător sau de producător, fie gratuit, fie contra unei taxe. Acesta poate acoperi, de asemenea, alte defecte decât cele existente la momentul livrării bunului și pentru o durată mai lungă decât garanția legală.

Care sunt principalele caracteristici ale garanției legale?

Garanția legală este o garanție obligatorie. Acesta oferă consumatorului o serie de măsuri reparatorii în cazul în care produsul nu corespunde cu ceea ce a fost promis de vânzător timp de doi ani (sau, în funcție de statul membru al UE, într-o perioadă mai lungă, ca în Irlanda, Finlanda, Olanda, Suedia, astfel cum este descris în anexa 1).

Acesta oferă consumatorului măsuri reparatorii în cazul în care are loc o neconformitate.

De exemplu, în cazul în care uscătorul de păr încetează să mai funcționeze după câteva luni și acest lucru se datorează unei neconformități existente la momentul

¹⁰ A se vedea anexele 1 și 2 pentru mai multe detalii cu privire la țările care aplică o durată mai lungă a garanției legale.

livrării, vânzătorul trebuie să îl repare, să îl înlocuiască sau să ofere consumatorului o reducere corespunzătoare a prețului, sau contractul de vânzare poate fi reziliat.

Când sunt considerate bunurile de consum, serviciile digitale sau conținutul neconforme?

„Noua Directivă privind vânzarea de bunuri” explică ce bunuri sunt considerate a fi conforme cu contractul de vânzare-cumpărare încheiat cu consumatorii. Se presupune că bunurile de consum sunt conforme cu contractul de vânzare dacă:

- respectă descrierea dată de vânzător și posedă calitățile bunurilor pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca eșantion sau model;
Un exemplu: încălțăminte descrisă și prezentată consumatorului ca fiind rezistentă la apă ar trebui să fie într-adevăr rezistentă la apă.



- în calitate de vânzător, trebuie să aveți grijă ca descrierea bunurilor pe care le vindeți să fie întotdeauna corectă. În caz contrar, consumatorul vă poate trage la răspundere.
- sunt apte pentru orice scop special pentru care consumatorul le solicită și pe care le-a adus la cunoștința vânzătorului în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul le-a acceptat;

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



- sunt adecvate scopurilor pentru care se utilizează în mod normal mărfuri de același tip;
Un exemplu: un telefon mobil care poate fi folosit pentru a efectua apeluri telefonice.
- să indice calitatea și performanțele normale ale bunurilor de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, având în vedere natura bunurilor și ținând seama de eventualele declarații publice privind caracteristicile specifice ale bunurilor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul acestuia, în special în publicitate sau pe etichetă.
Un exemplu: eticheta care indică nivelul



consumului de energie al unui frigider trebuie să corespundă nivelului său real de consum de energie.

Începând din ianuarie 2022, odată cu cele două noi directive, criteriile subiective și obiective de evaluare a conformității bunurilor, conținuturilor și serviciilor digitale trebuie avute în vedere în mod egal.

a) Criterii subiective

Pentru a fi conforme cu contractul, conținutul digital, serviciul digital sau bunurile trebuie, în special:

(1) **să corespundă descrierii**, cantității și calității și să aibă funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și celelalte caracteristici prevăzute în contract;

(2) **să fie adecvate oricărui scop special pentru care consumatorul le solicită** și pe care consumatorul vi l-a adus la cunoștință cel târziu la momentul încheierii contractului, iar dumneavoastră l-ați acceptat;

(3) să fie furnizate cu toate accesoriile și instrucțiunile, inclusiv pentru instalare, precum și cu asistența pentru clienți, astfel cum sunt **prevăzute în contract**; și

(4) **să fie actualizate în conformitate cu ceea ce s-a convenit în contract**.

b) Criterii obiective

În plus, conținutul digital, serviciul digital sau bunul trebuie să îndeplinească următoarele criterii „obiective” pentru a fi considerate conforme:

(1) **să fie adecvate scopurilor** pentru care bunurile, conținuturile digitale sau serviciile digitale de același tip sunt utilizate în mod normal;

(2) să aibă cantitatea, calitățile și celelalte caracteristici – inclusiv durabilitatea, funcționalitatea, compatibilitatea, accesibilitatea, continuitatea și securitatea – normale pentru bunuri, conținuturi digitale

sau servicii digitale de același tip, la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil. Pentru evaluarea acestor calități vor fi luate în considerare declarațiile publice (de exemplu, publicitate, etichetare) făcute de dumneavoastră sau de furnizor/producător;

(3) conținutul digital, serviciile și bunurile trebuie să fie furnizate împreună cu orice accesorii și instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta **în mod rezonabil** să le primească;

(4) conținutul digital, serviciul sau bunurile vândute consumatorilor trebuie **să corespundă oricărui eșantion, oricărei versiuni de probă sau oricărui preview al conținutului sau serviciului digital** pe care l-ați pus la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului.

Va trebui să vă asigurați că consumatorii sunt informați despre și vor primi actualizările (inclusiv actualizări de securitate) necesare pentru a menține în conformitate bunul cu elemente digitale (de exemplu, un smartphone), conținutul digital sau serviciul.

Care sunt principalele caracteristici ale garanției comerciale?

Garanția comercială este o garanție suplimentară, care depășește și nu aduce atingere garanției legale a vânzătorului. Ea poate fi oferită de vânzător sau de producător. Poate acoperi o perioadă mai lungă decât garanția legală (de 2 ani), poate acoperi defecte altele decât cele existente la momentul livrării bunului și/sau poate oferi alte beneficii. Poate fi oferită fie gratuit, fie contra cost.

Producătorii pot oferi garanții comerciale care permit consumatorului să repare bunul într-un număr de unități service autorizate la nivel mondial, și nu doar în

magazinul vânzătorului. De exemplu, un computer portabil ar putea beneficia de o astfel de garanție comercială, permițând consumatorului să îl repare gratuit într-un număr de centre de service.

Producătorii pot, de asemenea, să ofere o garanție comercială de durabilitate pentru produsele lor, care este un tip particular de garanție comercială. Dacă o oferă, consumatorii pot să le solicite direct acestora repararea sau înlocuirea gratuită a produsului defect, într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative pentru ei.

Pot prezenta garanția legală ca garanție comercială?

Nu, nu puteți prezenta garanția legală ca pe o garanție comercială. Garanția legală este acordată prin lege tuturor consumatorilor care cumpără un bun de la un vânzător. Garanția comercială este ceva ce puteți oferi în plus consumatorilor, ca un gest comercial voluntar.

Prin urmare, atunci când oferiți consumatorului o garanție comercială, este foarte important să îl informați și despre existența garanției legale. Rețineți că informarea consumatorului cu privire la existența garanției legale este obligatorie prin lege (Directiva privind drepturile consumatorilor 2011/83/UE).

Dacă prezentați garanția legală ca pe o caracteristică distinctivă a ofertei dumneavoastră sau dacă faceți consumatorul să plătească pentru ea, puteți fi considerat că ați recurs la practici comerciale neloiale și puteți fi sancționat.

Noi reguli din septembrie 2026

Notificare armonizată & etichetă armonizată:

¹¹ În noul alineat (14a) al articolului 2 din Directiva privind drepturile consumatorilor (CRD), „garanție comercială de durabilitate” înseamnă garanția comercială de durabilitate oferită de producător, astfel cum este menționată la articolul 17 din Directiva (UE) 2019/771, în temeiul

Directiva (UE) 2024/825 privind consolidarea capacității consumatorilor pentru tranziția verde („Directiva ECGT”) va introduce noi cerințe de informare precontractuală pentru comercianți, în special referitoare la garanția legală de conformitate și garanția comercială de durabilitate¹¹ oferită de producător.

Concret, în faza precontractuală, atât pentru contractele la distanță, cât și pentru cele încheiate în afara spațiilor comerciale sau în magazin, va trebui să furnizați consumatorilor:

- un reminder privind existența garanției legale de conformitate și principalele ei elemente, printr-o notificare armonizată la nivelul UE și
- atunci când este cazul, informații despre existența unei garanții comerciale de durabilitate oferite de producător, printr-o etichetă armonizată la nivelul UE (a se vedea caseta dedicată).

Notificarea armonizată a UE va fi un anunț obligatoriu, afișat „la nivel de magazin”, într-o manieră vizibilă, în toate magazinele care vând bunuri de consum, pentru a le reaminti consumatorilor existența și elementele principale ale garanției legale, inclusiv durata minimă de doi ani prevăzută în Directiva (UE) 2019/771 (a se vedea celelalte părți ale Modulului 3), precum și o trimitere generală la posibilitatea ca durata garanției legale de conformitate să fie mai mare potrivit dreptului național.

Eticheta armonizată a UE va fi o nouă etichetă „la nivel de produs”, care va fi afișată în mod vizibil pe bunuri (de exemplu, pe ambalaj), sau lângă bunuri (de exemplu, pe raft sau lângă fotografia bunului în cazul vânzărilor online), pentru a permite consumatorilor să identifice ușor bunurile care beneficiază de o garanție comercială de durabilitate oferită de producător, fără cost

căreia producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă a garanției comerciale de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea bunurilor, în conformitate cu articolul 14 din Directiva (UE) 2019/771, ori de câte ori bunurile nu își mențin durabilitatea.

suplimentar, acoperind întregul bun și având o durată mai mare de doi ani. În plus, eticheta armonizată va include și un reminder privind existența garanției legale de conformitate (de doi ani), pentru a evita confuzia consumatorilor. Deși producătorii pot alege în mod voluntar dacă oferă sau nu o astfel de garanție comercială, afișarea etichetei va fi obligatorie atunci când aceste garanții sunt oferite.

Atât eticheta armonizată, cât și notificarea armonizată sunt în curs de elaborare de către Comisia Europeană și ar trebui să fie gata până în septembrie 2025. Obiectivul principal al etichetei armonizate este de a ajuta consumatorii să ia decizii mai bine informate și de a stimula cererea și oferta de bunuri de consum cu o durată de viață mai lungă. Obiectivul principal al notificării armonizate este de a le reaminti consumatorilor existența drepturilor lor legale în materie de garanție și de a-i conștientiza cu privire la acestea.

Există, de asemenea, o garanție legală pentru bunurile second-hand?

Da, există. Normele privind garanția legală se aplică, de asemenea, vânzării de bunuri second-hand. Cu toate acestea, statele membre au dreptul să adopte norme pentru bunurile la mâna a doua care să permită vânzătorului și consumatorului să convină asupra unei perioade de timp mai scurte 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 în care consumatorii și vânzătorii au opțiunea de a conveni asupra unei perioade de garanție mai scurte pentru bunurile second-hand: Austria, Belgia, Republica Cipru, Republica Cehă, Germania, Ungaria, Italia, Luxemburg, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia și Spania. 

Numai în cazul în care legislația națională prevede o astfel de posibilitate, puteți conveni cu consumatorii asupra unei perioade mai scurte de timp pentru garanția legală pentru bunurile la mâna a doua, de exemplu, o mașină de ocazie.

Care sunt drepturile consumatorilor în cazul neconformității produsului?

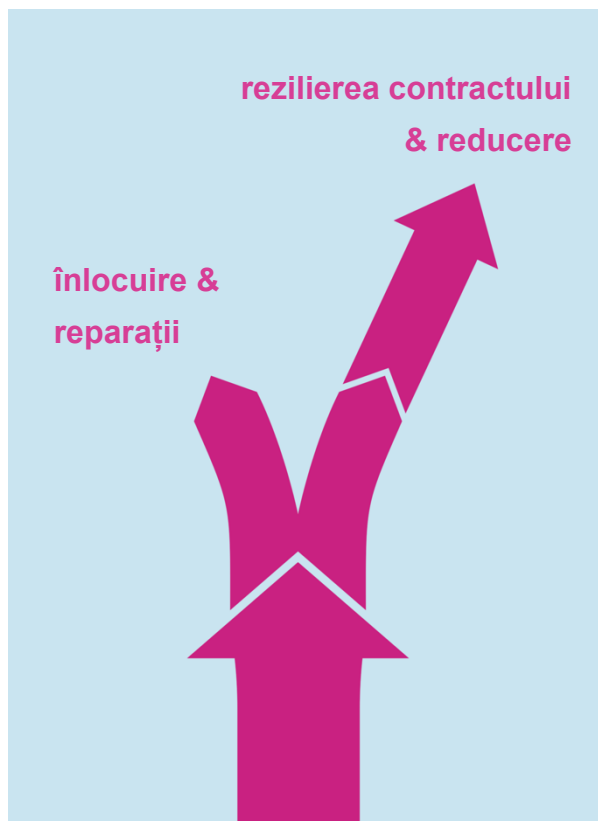
În cazul lipsei de conformitate a bunurilor, Noua Directivă privind vânzarea de bunuri prevede următoarele remedii, într-o ordine determinată („ierarhia” remediilor):

1. **repararea sau înlocuirea** ca măsuri de nivel 1
2. **rezilierea contractului sau reducerea sub formă** de măsuri reparatorii de nivel 2

În primul rând, consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea bunului neconform. Consumatorul poate alege între aceste două remedii, cu excepția cazului în care repararea sau înlocuirea este imposibilă sau disproporționată în raport cu cealaltă soluție. De exemplu, consumatorul poate cere ca aparatul său foto defect să fie reparat sau înlocuit cu un altul. Totuși, comerciantul are dreptul să opteze pentru reparare dacă înlocuirea ar fi disproporționat de costisitoare, de pildă atunci când repararea presupune doar schimbarea unei componente minore a aparatului, fără un inconvenient semnificativ pentru consumator. În al doilea rând:

- în cazul în care consumatorul nu are dreptul la reparație sau înlocuire sau,
- în cazul în care vânzătorul nu a finalizat măsura reparatorie într-un termen rezonabil sau,
- în cazul în care vânzătorul nu a finalizat remedierea fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Atunci, consumatorul poate solicita rezilierea contractului, sau pentru reducerea prețului plătit pentru produsul achiziționat.



De exemplu, dacă un consumator trebuie să aștepte câteva luni pentru ca vânzătorul să repare o mașină defectă, acesta poate denunța contractul, primi înapoi prețul plătit și returna mașina defectă. Sau, dacă mașina poate fi în continuare utilizată, consumatorul poate alege să solicite o sumă de bani (o parte din prețul mașinii) ca reducere de preț, păstrând în același timp mașina.

Rețineți că, din 2022, odată cu intrarea în aplicare a noilor directive, există o ierarhie strictă și pe deplin armonizată a remediilor la dispoziția consumatorilor în caz de neconformitate a unui bun, a unui conținut digital sau a unui serviciu.

În consecință, statele membre care nu aveau o ierarhie a remediilor (Portugalia etc.) au trebuit să își adapteze legislația națională.

Pentru dumneavoastră, aceasta înseamnă că regulile privind remediile vor fi aceleași în toate țările Uniunii Europene.

Irlanda oferă un drept de respingere pe termen scurt, care permite consumatorului să refuze bunurile și să considere contractul încheiat.

Există o limită în ceea ce privește libertatea consumatorului de a alege măsurile reparatorii în cadrul ierarhiei?

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

În primul rând, consumatorul poate alege, în mod gratuit, între reparație și înlocuire, cu excepția cazului în care alegerea sa este imposibilă sau disproporționată în raport cu măsura reparatorie alternativă. Acest lucru se va întâmpla în cazul în care alegerea consumatorului impune vânzătorului costuri nerezonabile, ținând seama de:

- 1) valoarea bunului în cazul în care a fost în conformitate cu contractul. De exemplu, dacă valoarea bunului respectiv este mai mică decât costurile de reparație;
- 2) importanța neconformității în fiecare caz în parte;
- 3) dacă neconformitatea poate fi remediată prin remediu alternativ fără inconveniente semnificative pentru consumator.

De exemplu, atunci când prețul reparării unui bun depășește costul înlocuirii acestuia, este posibil ca

repararea să nu fie 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.

Apoi, în cazul în care repararea sau înlocuirea nu poate fi efectuată fără inconveniente majore pentru consumatori sau în cazul în care defectul nu poate fi remediat într-un termen rezonabil, consumatorii dumneavoastră pot solicita rambursarea produsului defect sau o reducere de preț.

Un consumator nu poate alege în mod liber între rezilierea contractului și primirea unei reduceri de preț în cazul în care defectul bunurilor achiziționate este doar minor. În acest caz, consumatorul nu poate solicita decât o reducere de preț. Trebuie să se decidă de la caz la caz, dacă un defect este considerat minor.

Un exemplu: o mașină care are o lumină care nu funcționează corect. Un astfel de defect este minor în comparație cu valoarea întregii mașini. În acest caz, rezilierea contractului nu va fi permisă având în vedere caracterul minor al defectului produsului.

Noi reguli începând cu iulie 2026

Odată cu noua [Directivă \(UE\) 2024/1799](#) privind norme comune de promovare a reparării bunurilor („Directiva privind dreptul la reparație”), atunci când un defect al unui bun apare **în perioada garanției legale**, consumatorii vor beneficia de o prelungire cu un an a garanției legale dacă aleg repararea produsului. În temeiul acestei directive, în calitate de comerciant veți avea obligația să informați consumatorii cu privire la opțiunea dintre remedii și la prelungirea perioadei garanției legale, în cazul în care aceștia optează pentru reparare. Obiectivul este promovarea reparării produselor în Uniunea Europeană.

Pentru defectele care nu sunt acoperite de garanția legală (deoarece nu se datorează neconformității bunului cu contractul de vânzare sau au apărut după expirarea garanției legale), Directiva privind dreptul la reparație introduce o nouă obligație de reparare. În consecință, consumatorii vor putea solicita de la producători o reparare mai ușoară și mai ieftină a defectelor pentru produsele care trebuie să fie, din punct de vedere tehnic, reparabile (cum ar fi tabletele, smartphone-urile, dar și mașinile de spălat, mașinile de spălat vase etc.). Producătorii vor fi, de asemenea, obligați să publice informații despre serviciile lor de reparații, inclusiv prețuri orientative pentru cele mai frecvente reparații.

Noile reguli prevăd, de asemenea, crearea unei **platforme europene de reparare**, care va permite consumatorilor să găsească mai ușor un reparator adecvat. Această platformă va fi la dispoziția reparatorilor – mulți dintre ei IMM-uri – pentru a-și promova serviciile.

Reparatorii pot furniza consumatorilor **un formular european de informații privind repararea** (al cărui model se regăsește în anexa la Directiva privind dreptul la reparație) atunci când oferă un serviciu de reparații. Dacă este utilizat, acest formular trebuie pus la dispoziția consumatorilor înainte ca aceștia să fie obligați printr-un contract de prestări servicii de reparare. Scopul formularului este de a oferi un cadru pentru ofertele de reparație, în ceea ce privește prețul și condițiile acesteia. Dacă este cazul, formularul va fi valabil pentru o perioadă de 30 de zile, astfel încât consumatorii să poată compara ofertele diferiților reparatori.

Pot solicita despăgubiri din partea consumatorului?

Repararea și înlocuirea în caz de neconformitate trebuie să fie întotdeauna efectuate gratuit pentru consumator. Aceasta înseamnă că nu poate fi solicitată nicio

compensație din partea consumatorului pentru a remedia neconformitatea bunurilor. Vânzătorului nu i se permite să solicite nicio plată pentru înlocuire sau reparație, de exemplu pentru:

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

Cum se efectuează repararea sau înlocuirea?

Repararea sau înlocuirea bunurilor care nu sunt conforme trebuie să se facă întotdeauna într-un termen rezonabil, gratuit și fără inconveniente semnificative pentru consumator.

În practică, se poate întâmpla ca un comerciant să insiste asupra reparării bunurilor ca fiind singurul remediu disponibil, și să susțină că înlocuirea lor nu este posibilă deoarece a rămas fără aceste bunuri sau nu le mai poate achiziționa. În aceste cazuri, este la latitudinea vânzătorului să dovedească faptul că înlocuirea nu este posibilă, caz în care consumatorului i se pot oferi alte măsuri reparatorii (reducerea prețului sau rezilierea contractului).

După rezilierea contractului, puteți solicita în calitate de vânzător, vreo compensație pentru utilizarea bunurilor?

Vânzătorul nu poate solicita despăgubiri pentru utilizarea unui bun defect care a fost înlocuit cu unul nou (așa cum trebuie să se facă gratuit). În cazul rezilierii contractului, rambursarea care trebuie plătită consumatorului poate fi redusă în funcție de normele legislației naționale aplicabile.

Vă rugăm să rețineți că, în cazul în care sunteți răspunzător față de consumator din cauza unei neconformități cauzate de o acțiune sau omisiune a unui vânzător anterior din lanț sau a producătorului, aveți dreptul de a solicita despăgubiri împotriva persoanei (persoanelor) responsabile din lanțul contractual (dreptul la reparații). Particularitățile sunt stabilite de legislația națională. 

În ce cazuri vânzătorul nu va fi răspunzător pentru neconformitate?

În anumite cazuri, cererea consumatorului nu poate fi justificată.

În primul rând, atunci când consumatorul fie știa, fie nu era posibil ca acesta să nu fi avut cunoștință de neconformitatea produsului. De exemplu, consumatorul care știe că cumpără un tricou cu unele defecte, de exemplu, o mică gaură în spate, nu poate pretinde mai târziu că bunul a fost defect.

De asemenea, atunci când un consumator cumpără o carte de la magazin într-o secțiune marcată în mod clar „carte deteriorată – jumătate de preț”, este clar că, respectiva carte ar putea avea unele defecte. Dacă se dovedește că unele pagini lipsesc din carte, vânzătorul nu poate fi considerat răspunzător.

În plus, vânzătorul nu va fi răspunzător nici pentru bunurile care au devenit neconforme ca urmare a materialelor furnizate vânzătorului de către consumator. Aceasta ar fi situația, de exemplu, a unui croitor care coase un costum cu materialul furnizat de consumator. În cazul în care costumul este rupt în afară după câteva zile, fără un alt motiv decât calitatea proastă a materialului, croitorul nu va fi responsabil pentru acest lucru.

În astfel de cazuri, consumatorului nu i se permite să revendice drepturi legate de bunurile neconforme.

Cu toate acestea, în cazul în care vânzătorul susține că produsele sale sunt conforme, acesta va fi responsabil pentru neconformitate, indiferent dacă defectul ar fi putut fi observat cu ușurință de către consumator. De exemplu, un comerciant vinde o mașină nouă care nu funcționează bine, dar susține că aceasta se datorează faptului că nimeni nu a condus-o încă. Atunci când, după un timp de conducere a mașinii, cumpărătorul vede că mașina încă nu funcționează bine, atunci răspunzător va fi comerciantul.

Pe de altă parte, vânzătorul nu va fi răspunzător pentru neconformitate în comparație cu declarațiile făcute de alți comercianți cu privire la caracteristicile bunurilor, dacă nu a avut cunoștință sau nu ar putea avea cunoștință de astfel de declarații. De exemplu, în cazul în care un consumator intră într-un magazin în care vânzătorul îi spune că un anumit tip de încălțăminte este rezistent la apă, iar acest consumator se duce la un alt magazin și cumpără aceiași pantofi, deși vânzătorul magazinului respectiv nu a susținut niciodată că sunt impermeabili; în acest caz, consumatorul nu poate pretinde că există o neconformitate.

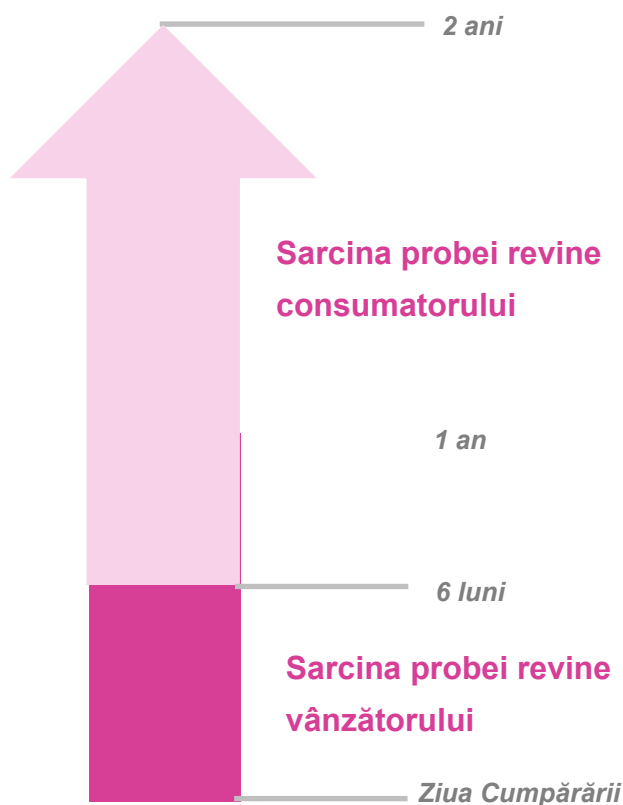
Același lucru este valabil și atunci când comerciantul poate demonstra că a corectat astfel de declarații înainte de încheierea unui contract. De exemplu, pentru a utiliza exemplul anterior, vânzătorul ar putea informa consumatorul că, în ciuda faptului că a fost promovat ca fiind impermeabil la apă de către producător, acest tip de încălțăminte nu este, de fapt, impermeabil, asigurându-se astfel că a luat la cunoștință consumatorul de acest lucru. Vânzătorul este apoi exonerat de această răspundere, dar trebuie să dovedească în continuare că a avut loc o rectificare a declarației.

Cine ar trebui să dovedească neconformitatea?

Obligația vânzătorului pentru a garanta conformitatea unui bun nou cu contractul durează cel puțin doi ani, începând cu momentul livrării bunului către consumator. Vânzătorul este răspunzător numai pentru defectele care existau deja la momentul livrării și care au devenit evidente mai târziu. Prin urmare, problema momentului în care s-a produs defectul este foarte importantă în practică. În primul an, se presupune că neconformitatea cu contractul exista deja la momentul livrării. În cazul în care, de exemplu, un cuptor încetează să mai funcționeze la șase săptămâni de la livrarea sa la domiciliul consumatorului, se presupune că defectul a existat la momentul livrării. 

Cu toate acestea, după expirarea primului an, sarcina probei revine consumatorului. Aceasta înseamnă că persoana în cauză trebuie să demonstreze că defectul produsului achiziționat exista la momentul livrării. 

Deși aceasta este situația juridică, comercianții pot decide să se ocupe de examinarea mărfurilor și după perioada de un an, pentru a ajuta consumatorii să identifice cauza defectului.



un defect de fabricație sau de faptul că acesta a fost scăpat pe jos ori în apă

Începând din ianuarie 2022, Noua Directivă privind vânzarea de bunuri a extins în favoarea consumatorului perioada de inversare a sarcinii probei la 1 an.

Acest lucru înseamnă că toate statele membre au fost obligate să introducă o perioadă de 1 an în care sarcina probei este inversată. Totuși, statele membre au avut posibilitatea să meargă mai departe și să opteze pentru o perioadă de 2 ani.

În plus, există noi reguli privind sarcina probei pentru conținuturile și serviciile digitale, introduse prin „Directiva privind conținutul digital”. Regulile pot diferi în funcție de tipul de conținut sau serviciu digital pe care îl furnizați consumatorilor:

- Dacă contractul cu consumatorul privește un **act unic de furnizare** sau o **serie de acte individuale de furnizare**, sarcina probei privind conformitatea conținutului sau a serviciului digital la momentul furnizării vă revine dumneavoastră pentru orice neconformitate care devine aparentă într-o perioadă de un an de la momentul furnizării.
- Dacă **contractul prevede o furnizare continuă** pe o anumită perioadă (de exemplu, 4 ani), sarcina probei privind conformitatea conținutului sau serviciului digital vă revine dumneavoastră pe întreaga durată în care conținutul sau serviciul digital trebuie furnizat în temeiul contractului.

Totuși, sarcina probei poate trece asupra consumatorului în anumite condiții:

- Dacă puteți demonstra că **mediul digital al consumatorului** nu este compatibil cu cerințele tehnice ale conținutului/serviciului digital pe care îl furnizați și ați informat consumatorul în mod clar cu privire la aceste cerințe înainte de

Garanția legală nu acoperă defectele care nu existau la momentul livrării, dar au apărut ulterior. De exemplu, vânzătorul nu răspunde pentru un telefon mobil care nu mai funcționează deoarece a căzut în apă, și nu din cauza unui defect de fabricație.

Totuși, începând cu 31 iulie 2026, în astfel de cazuri consumatorii vor avea dreptul să solicite producătorului repararea acestor produse, contra cost, cu condiția ca produsele respective să fie menționate în anexa II la Directiva privind dreptul la reparație.

Pentru a gestiona astfel de situații, recomandarea este să aveți întotdeauna o strategie și mecanisme pentru a verifica cine este, în fapt, responsabil pentru lipsa de conformitate. De exemplu, dacă magazinul dumneavoastră vinde telefoane mobile, un model bun ar fi o cooperare strânsă cu producătorul, care să poată verifica de ce telefonul adus înapoi de consumator nu funcționează, respectiv dacă problema este legată de

încheierea contractului, sarcina probei se transferă asupra consumatorului.

- În plus, consumatorii trebuie să coopereze, pe cât posibil, și să furnizeze informații tehnice care să ajute la stabilirea cauzei și momentului apariției neconformității. Dacă consumatorul nu cooperează, iar dumneavoastră l-ați informat în mod clar și inteligibil despre această obligație înainte de încheierea contractului, consumatorului îi revine sarcina de a dovedi că problema exista la momentul furnizării.

Pot redirecționa reclamația consumatorului către importator, distribuitor sau producător?

Nu, nu puteți. În cazul în care ați vândut consumatorului bunuri care s-au dovedit a nu fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, dumneavoastră, în calitate de vânzător, trebuie să abordați această problemă în conformitate cu normele naționale aplicabile privind vânzările către consumatori.

Vânzătorul este răspunzător pentru neconformitate, indiferent de culpă sau neglijență. Răspunderea vânzătorului pentru bunurile neconforme nu poate fi exonerată pentru motivul că o altă persoană este responsabilă pentru neconformitate, cum ar fi producătorul sau importatorul.

Pot fi despăgubit de cealaltă persoană din lanțul de aprovizionare care răspunde pentru neconformitate?

Da, puteți. Odată ce, în calitate de vânzător, ați remediat lipsa de conformitate, aveți dreptul să solicitați

despăgubiri de la persoana din lanțul de aprovizionare care este răspunzătoare pentru această lipsă de conformitate. Noua Directivă privind vânzarea de bunuri dă dreptul vânzătorului să ceară despăgubiri de la producător, intermediar sau de la 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 urmare a materialului de proastă calitate pe care producătorul l-a utilizat, aveți dreptul de a solicita despăgubiri de la producător.

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

Condițiile și modalitățile de executare a acestor drepturi ale vânzătorului sunt definite de legislația națională a statelor membre și de contractul încheiat cu furnizorul.

Sfatul nostru

Pentru mai multă siguranță, vă recomandăm să clarificați cu propriii furnizori care este politica lor de returnare a produselor neconforme și să fiți de acord cu acest lucru în contractul pe care îl încheiați cu furnizorul dumneavoastră. Cu toate acestea, aceste contracte sunt rareori negociabile și, în practică, adesea nu veți avea altă opțiune decât să acceptați condițiile furnizorilor.

Ce se întâmplă în cazul în care produsul nu numai că nu este conform, ci este, de asemenea, periculos?

Acest modul se referă numai la normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile în cazul

produselor care nu sunt conforme, de exemplu, o jachetă care este uzată la numai 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 timp ce se calcă o cămașă fără nici un motiv exterior.

În astfel de cazuri, pentru acordarea de despăgubiri pentru vătămări corporale sau pentru deteriorarea altor bunuri decât produsul neconform, se aplică un alt set de reguli, care privesc răspunderea pentru produse și siguranța produselor. La nivel european, cele mai importante acte legislative sunt Directiva (UE) 2024/2853 privind răspunderea pentru produse defectuoase ¹² și ansamblul de norme generale și sectoriale în materie de siguranță a produselor.

În anumite cazuri, în conformitate cu unele dintre legislațiile naționale ale statelor membre ale UE, chiar și vânzătorul să răspundă solidar cu producătorul sau importatorul pentru produsele periculoase, astfel încât vă rugăm să acordați atenție acestui set de reguli. 

Care sunt consecințele unei încălcări a normelor privind drepturile și garanțiile consumatorilor?

Atunci când un vânzător nu respectă regulile privind drepturile și garanțiile consumatorilor, stabilite prin Noua Directivă privind vânzarea de bunuri și Directiva privind conținutul digital, precum și prin legislațiile naționale de transpunere, acesta poate fi sancționat.

Directivele nu fac distincție în funcție de faptul dacă încălcarea dispozițiilor lor a fost intenționată sau nu.

În cazul în care consumatorul decide să solicite măsuri reparatorii pentru neconformitate, vânzătorul trebuie să respecte alegerea consumatorului în conformitate cu cerințele legale și să îl ajute să remedieze neconformitatea. Vânzătorului nu i se permite să creeze niciun fel de obstacole care ar face ca respectarea drepturilor consumatorului de a obține repararea sau înlocuirea bunurilor să fie mai dificilă decât este necesar.

De exemplu, vânzătorul nu poate cere consumatorului să se întoarcă o săptămână mai târziu la magazin pentru a-și înlocui laptopul, deoarece nu este dispus să se ocupe de reclamație în ziua respectivă.

Ce se întâmplă cu vânzările transfrontaliere?

Deoarece nivelul de protecție a consumatorilor poate varia de la un stat membru la altul, există norme specifice ale UE care stabilesc legislația aplicabilă în cazul în care vindeți la nivel transfrontalier.

În practică, ar trebui să verificați întotdeauna situația juridică din țara în cauză, atunci când vă adresați consumatorilor din altă țară (de exemplu, prin publicitate adresată acestor consumatori sau prin site-uri web adaptate limbilor din țările respective).

De exemplu, perioada garanției legale, în care vânzătorul răspunde pentru defectele bunurilor noi vândute, poate fi mai lungă decât cei doi ani prevăzuți de Noua Directivă privind vânzarea de bunuri. Dacă majoritatea statelor membre ale UE au decis să păstreze perioada de doi ani, unele dintre ele (Irlanda,

¹² Vă rugăm să rețineți că Directiva privind răspunderea pentru produse a fost recent revizuită și că noua Directivă privind răspunderea pentru produse (Directiva (UE) 2024/2853) se va aplica produselor introduse pe piață începând cu 9 decembrie 2026.

Directiva anterioară privind răspunderea pentru produse (Directiva 85/374/CEE) va continua să se aplice produselor introduse pe piață sau puse în funcțiune înainte de această dată.

Finlanda, Țările de Jos, Suedia, astfel cum este descris în Anexa 1) au stabilit perioade mai lungi.

Tratamentul specific al vânzărilor pe care îl direcționați către consumatorii care își au reședința în alte state membre.

În cazul în care vă direcționați activitățile comerciale către consumatori din țări membre UE diferite de țara dumneavoastră, legea țării în care locuiește consumatorul se aplică în mod normal contractului încheiat cu consumatorul străin¹³. Puteți alege o lege diferită ca lege aplicabilă, dar această alegere nu poate priva consumatorul străin de protecția acordată de dispozițiile obligatorii din țara sa de reședință.

Prin urmare, dacă site-ul dumneavoastră web este destinat consumatorilor dintr-un alt stat membru și, în general, ori de câte ori faceți publicitate sau oferiți bunuri sau servicii în alte state membre, trebuie să respectați standardele de protecție a consumatorilor din țările vizate.

În ce condiții puteți fi considerat ca vizând consumatorii din alte state membre?

Curtea de Justiție a Uniunii Europene a stabilit o serie de criterii neexhaustive pentru a stabili dacă activitățile dumneavoastră comerciale sau profesionale sunt „direcționate” către un anumit stat membru. Aceste criterii implică, de exemplu, utilizarea altor limbi sau monede decât cele utilizate în general în statul membru în care se află sediul societății dumneavoastră, menționarea numerelor de telefon cu un cod internațional, utilizarea unui nume de domeniu de nivel

superior, altul decât cel al statului membru în care este stabilită societatea dumneavoastră¹⁴.

Cu toate acestea, dacă nu vă direcționați activitățile către alte țări din UE, iar un consumator dintr-un alt stat membru vă abordează din proprie inițiativă, atunci se aplică legislația dumneavoastră națională.

Ce înseamnă asta în practică pentru dvs.?

Ce lege se va aplica contractelor dumneavoastră transfrontaliere?

La prima vedere, ar putea părea complex pentru un comerciant mic să respecte legislația țării diferitelor săi consumatori, în diferite țări. Aceasta ar putea împiedica unii comercianți să își ofere bunurile sau serviciile peste graniță. Cu toate acestea, în practică:

1. Legislația UE armonizează o parte importantă a legislației privind protecția consumatorilor. Aceasta înseamnă că, în principiu, aceleași norme se aplică în întreaga UE.
2. Chiar dacă, în ceea ce privește anumite elemente, există diferențe între statele membre, acest lucru nu înseamnă că nu vi se permite să elaborați contracte cu consumatorii în temeiul propriei legislații: după cum s-a explicat mai sus, puteți fi de acord cu consumatorul că ar trebui să se aplice o altă lege, caz în care trebuie doar să respectați legislația obligatorie privind protecția consumatorilor din statul membru în care locuiește consumatorul.
3. În practică, legislația obligatorie privind protecția consumatorilor dintr-un alt stat membru va fi relevantă numai dacă normele sale sunt mai protectoare decât cele ale sistemului

¹³ În special așa-numitul Regulament „Roma I” 593/2008.

¹⁴ Pentru mai multe informații, a se vedea cauzele conexe C 585/08 și C 144/09 Peter Pammer și Hotel Alpenhof GesmbH Curtea

dumneavoastră juridic sau decât cele pe care le-ați convenit cu consumatorul. Acesta ar putea fi cazul în care, de exemplu, perioada legală de garanție prevăzută de legislația privind protecția consumatorilor este mai lungă decât cea prevăzută de legislația dumneavoastră.

4. Cu ajutorul modulelor Consumer Law Ready, veți putea ști în prealabil ce cerințe suplimentare se pot aplica în ce alt stat membru în care intenționați să vă direcționați activitățile comerciale.
5. Problema legislației aplicabile va fi adesea relevantă numai în cazul în care există un dezacord cu consumatorul. Multe neînțelegeri pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau prin utilizarea serviciului de reclamații intern.

Atunci când aveți un litigiu într-un astfel de contract transfrontalier, ce instanță este competentă?

Dacă vă oferiți produsele sau serviciile consumatorilor dintr-un alt stat membru al UE și ajungeți să aveți un litigiu cu un consumator din acel stat, trebuie să știți că instanța competentă să judece litigiul va fi întotdeauna instanța din țara în care își are domiciliul consumatorul. Nu puteți acționa consumatorul în fața unei instanțe dintr-o altă țară, iar dacă stipulați o astfel de opțiune în termenii și condițiile dumneavoastră, riscați o amendă severă. Consumatorul, în schimb, are opțiunea de a vă acționa în judecată și în fața instanțelor din țara dumneavoastră de origine.

Exemplu: dacă sunteți un comerciant francez cu sediul în Lille și vă vindeți produsele consumatorilor din Belgia, nu puteți prevedea în termenii și condițiile dumneavoastră că, în caz de litigiu, singurele instanțe competente să soluționeze litigiul sunt instanțele din nordul Franței.

Directiva privind furnizarea de conținut digital și de servicii digitale pe scurt

Directiva (UE) 2019/770 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale se aplică din ianuarie 2022. Mai jos găsiți principalele sale elemente:

1) Domeniul de aplicare

Conținuturile și serviciile digitale includ o gamă largă de produse, cum ar fi videoclipuri, fișiere muzicale, software, evenimente în direct, aplicații de chat, rețele sociale etc.

Noile reguli protejează consumatorii în cazul în care **conținuturile și serviciile digitale** sunt defectuoase sau, în orice alt mod, nu corespund celor convenite în contract, de exemplu:

- muzică descărcată, o aplicație mobilă pentru o platformă de streaming care nu funcționează pe telefonul consumatorului,
- un software care încetează brusc să funcționeze etc.

În astfel de cazuri, consumatorul are dreptul la următoarele remedii:

- să vă solicite să remediați problema;
- dacă problema persistă:
 - o să obțină de la dumneavoastră o reducere de preț sau
 - o să denunțe contractul și să obțină o rambursare.

Până în ianuarie 2022, această protecție exista la nivelul UE doar pentru bunurile corporale, prin Directiva 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, care este acum abrogată.

În plus, în multe cazuri, consumatorii nu plăteau un preț pentru a accesa numeroase conținuturi sau servicii digitale, ci furnizau datele lor cu caracter personal (de exemplu, crearea unui cont pe rețelele sociale). Odată cu noile reguli din Directiva privind conținutul digital, consumatorii au acum dreptul la un remediu în cazul unui conținut sau serviciu digital defectuos chiar și atunci când nu au plătit un preț, ci au furnizat date personale.

2) Aceleași reguli în întreaga UE

Directiva armonizează în mod deplin:

- criteriile de conformitate,
- remediile în caz de neconformitate,
- regulile privind răspunderea comercianților,
- regulile privind sarcina probei și obligațiile respective ale părților în caz de neconformitate și
- modificarea conținutului digital sau a serviciului digital.

Alte elemente sunt reglementate la nivel național. Pentru mai multe informații, consultați legislația națională de transpunere a directivelor relevante. Le puteți găsi pe site-ul Comisiei Europene.

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 au depășit standardele minime impuse prin Directiva 1999/44/CE

Principalele dispoziții ale Directivei CSG				
Statele membre	Durata garanției legale (ani)	Obligația de notificare a consumatorilor ¹⁵	Inversarea termenului sarcinii probei	Ierarhia măsurilor corective
Austria	2	Nu	1 an	Da
Belgia	2	Da ¹⁶	1 an	Da
Bulgaria	2	Da ¹⁷	1 an	Da
Croația	2	Da	1 an	Libera alegere
Cipru	2	Da	1 an	Da
Republica Cehă	2	Da ¹⁸	1 an	Da
Danemarca	2	Da	1 an	Da ¹⁹
Estonia	2	Da	1 an	Da ²⁰
Franța	2	Nu	2 ani	Da
Germania	2	Nu	1 an	Da
Grecia	2	Nu	1 an	Libera alegere
Ungaria	2	Da	1 an	Da
Irlanda	6*	Nu	1 an	Da + dreptul de respingere pe termen scurt ²¹
Italia	2	Da	1 an	Da
Letonia	2	Da	1 an	Da ²²
Lituania	2	Da ²³	1 an	Libera alegere

¹⁵ Din motive de simplitate, lipsa unei obligații de notificare este inclusă în această categorie, deși, strict vorbind, directiva nu prevede o obligație de notificare și mai degrabă permite statelor membre să includă o obligație de notificare.

¹⁶ Comerciantul și consumatorul pot conveni ca neconformitatea să fie notificată de consumator în termen de două luni de la data la care a luat cunoștință de aceasta. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (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

¹⁷ A se vedea articolul 126 din Legea privind protecția consumatorilor. Cu toate acestea, existența acestei norme nu a fost notificată în mod oficial Comisiei Europene.

¹⁸ Legislația cehă indică faptul că „consumatorul trebuie să contacteze comerciantul fără întârzieri nejustificate după descoperirea defectului”. Legea nr. 89/2012 Coll., noul Cod civil („Nový občanský zákoník” și NCC).

¹⁹ În Danemarca, consumatorul poate solicita rambursarea în cazul în care defectul este semnificativ, dar nu și în cazul în care vânzătorul se oferă să repare sau să înlocuiască produsul – a se vedea articolul 78 din Legea privind vânzarea de bunuri (Købelov)

²⁰ Normele estoniene se bazează pe ideea alegerii libere a măsurii reparatorii, oferind, totuși, vânzătorului posibilitatea de a se ocupa de culpă prin reparare sau înlocuire.

²¹ S.I. nr. 11/2003 – European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003 (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²² De la o modificare legislativă în 2015.

²³ Consumatorul trebuie să notifice într-un termen rezonabil, în conformitate cu articolul 6.327 din Codul civil nr. VIII-1864 din 18 iulie 2000

Principalele dispoziții ale Directivei CSG				
Statele membre	Durata garanției legale (ani)	Obligația de notificare a consumatorilor ¹⁵	Inversarea termenului sarcinii probei	Ierarhia măsurilor corective
Luxemburg	2	Da ²⁴	1 an	Da ²⁵
Malta	2	Da	1 an	Da
Polonia	2	Nu	1 an	Da ²⁶
Portugalia	2	Da	2 ani	Libera alegere
România	2	Da	1 an	Da
Slovacia	2	Da	1 an	Da
Slovenia	2	Da	1 an	Libera alegere
Spania	2	Da	1 an	Da
Suedia	3	Da	1 an	Da
Olanda	Nu există un termen fix	Da	1 an	Da

*Răspunderea vânzătorului în aceste state membre este limitată doar de termenul de prescripție.

²⁴ Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul cu privire la orice neconformitate a produsului într-o „perioadă rezonabilă”, dar, deoarece această perioadă nu este definită, înseamnă efectiv doi ani de la livrare. În temeiul articolului L. 212-6 al doilea paragraf, există un al doilea termen de doi ani pentru introducerea unei acțiuni în executare a unei garanții; aceasta curge din momentul în care consumatorul a raportat comerciantului neconformitatea bunurilor.

²⁵ Măsurile reparatorii ar trebui să fie efectuate în termen de o lună de către vânzător. În caz contrar, consumatorul poate solicita înlocuirea și poate primi o rambursare integrală a prețului produsului sau poate păstra produsul și poate obține o restituire parțială. Cu toate acestea, consumatorul poate obține reduceri suplimentare de preț pentru daune în cazul în care consumatorul poate dovedi că neconformitatea bunului defect a generat costuri suplimentare sau a fost periculoasă pentru sănătate.

²⁶ Normele poloneze aplicabile începând din decembrie 2014 se bazează pe ideea alegerii libere a unei măsuri reparatorii, oferind totuși vânzătorului posibilitatea de a trata culpa prin reparare sau înlocuire.

Anexa 2 — Elemente din legislația națională ale statelor membre care depășesc standardele impuse prin Directiva 1999/44/CE privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe (a se vedea din nou zonele evidențiate cu verde)

Statele membre	Tipul garanției și durata garanției legale (ani)	Suspendarea garanției legale în timpul reparației/înlocuirii	Intervalul de timp exact în care să se repare sau să se înlocuiască mărfurile	Piese de schimb - obligația de a menține piesele de schimb	Piese de schimb - obligația de a informa consumatorii
Austria	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu (returnare) ²⁷
Belgia	Uniformă (2 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Bulgaria	Uniformă (2 ani)	Da	În termen de o lună	Nu	Nu
Croația	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Cipru	Uniformă (2 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Republica Cehă	Uniformă (2 ani)	Nu	30 de zile	Nu	Nu
Danemarca	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ²⁸	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Estonia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Interval de timp rezonabil ²⁹	Nu	Nu
Finlanda	Diferențiată	Nu	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Franța	Uniformă (2 ani)	Nu	1 lună	Da	Da
Germania	Uniformă (2 ani)	Nu	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Grecia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Interval de timp rezonabil	Da	Nu
Ungaria	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁰	15 zile	Nu	Nu
Irlanda	Termenul de prescripție (6 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu

²⁷În Austria, vânzătorul informează cumpărătorul că nu există piese de schimb atunci când acest lucru este important (în cazul în care un consumator ar putea utiliza informațiile respective pentru a alege un produs care dispune de piese de schimb).

²⁸Doi ani pentru înlocuire, trei ani pentru reparații.

²⁹În Estonia trebuie să răspundă la o întrebare sau la o reclamație din partea unui consumator în termen de 15 zile, dar nu există un termen pentru remedierea propriu-zisă.

³⁰Suspendarea garanției legale pentru reparații, o nouă perioadă de înlocuire.

Statele membre	Tipul garanției și durata garanției legale (ani)	Suspendarea garanției legale în timpul reparației/înlocuirii	Intervalul de timp exact în care să se repare sau să se înlocuiască mărfurile	Piese de schimb - obligația de a menține piesele de schimb	Piese de schimb - obligația de a informa consumatorii
Italia	Uniformă (2 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Parțial
Letonia	Uniformă (2 ani)	Da	Interval de timp rezonabil ³¹	Nu	Nu
Lituania	Uniformă (2 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Luxemburg	Uniformă (2 ani)	Da	1 lună	Nu	Nu
Malta	Uniformă (2 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Da	Nu
Polonia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³²	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Portugalia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³³	30 de zile	Da	Nu
România	Uniformă (2 ani)	Da	15 zile	Da (producători)	Nu
Slovacia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁴	30 de zile	Nu	Nu
Slovenia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁵	8 zile	Da	Da
Spania	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁶	Interval de timp rezonabil	Da	Nu
Suedia	Uniformă (3 ani)	Nu	Interval de timp rezonabil	Da (anumite cazuri) ³⁷	Nu
Olanda	Diferențiată	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu

³¹ Deși termenul rezonabil este, în general, considerat a fi de 30 de zile, nu există, prin urmare, un calendar juridic exact.

³² Doar pentru înlocuire, nu pentru reparații.

³³ Doar pentru înlocuire, nu pentru reparații.

³⁴ Doar pentru înlocuire, nu pentru reparații.

³⁵ Numai pentru înlocuirea sau componentele principale ale produsului.

³⁶ Suspendarea garanției legale pentru reparații, o nouă perioadă de înlocuire.

³⁷ În cazul în care lipsa pieselor de schimb sau a consumabilelor împiedică utilizarea bunurilor, iar consumatorul, la momentul cumpărării, ar fi avut motive întemeiate să creadă că produsul ar fi utilizabil, produsul va fi considerat defect în conformitate cu normele privind defectele de fapt ale bunurilor menționate în Legea privind vânzarea de bunuri de consum (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs