



Agencia Națională pentru
Protecția Consumatorilor

DREPTUL TĂU CA ȘI CONSUMATOR

ÎNTOCMIREA UNEI RECLAMAȚII
PRIVIND UN PRODUS CU DEFECT
SAU UN SERVICIU NECORESPUNZĂTOR



C N I E C

Campanie Națională
pentru Informarea și
Educarea Consumatorului
**Cunoaște-ți drepturile
de consumator, la atitudine!**

1. INFORMAȚII GENERALE

2. INTOCMIREA UNEI RECLAMATII PENTRU BUNURILE CU DEFECTE

3. BUNURILE NU PREZINTA DEFECTE DAR DORITI SA LE RETURNATI

INFORMAȚII GENERALE

O serie de schimbări cum ar fi – piața europeană unică, tehnologiile noi ale informației, prezenta pe piața a unor produse complexe – au un efect semnificativ asupra consumatorilor.

Mai mult ca oricând, avem nevoie să fim pe deplin conștienți de drepturile și obligațiile noastre, să luăm decizii bune la achiziționarea de bunuri și să nu capitulăm în fața presiunilor comerciale. Totuși, uneori avem probleme cu bunurile sau serviciile pe care le-am cumpărat și este necesar să le returnăm vânzătorului pentru despăgubire.

⇒ Care sunt responsabilitățile vânzătorului?

⇒ Sunteți îndreptățiți să primiți bunuri sau servicii care sunt în conformitate cu contractul. Aceasta înseamnă că ele trebuie să corespundă cu descrierea lor și să nu aibă defecte.

⇒Care sunt responsabilitatile mele?

⇒Trebuie sa furnizati informatii clare despre lipsa de conformitate. Este necesar să puteți face dovada achiziționării produsului (serviciului) de la un operator economic autorizat: bon fiscal, factură, chitanță, contract.

⇒Asigurați-va ca ati citit orice clauze si conditii care insotesc produsul si ati respectat instructiunile de instalare.

Indicatii ajutatoare in cazul in care doriti sa faceti o reclamatie la vanzator pentru un produs sau serviciu achizitionat:

- Pastrati-va calmul, chiar daca sunteti suparat.
- Fiti hotarat fara a fi agresiv. Explicati in mod clar ceea ce doriti, dar fiti politicos.
- Sustineti reclamatia dumneavoastra in scris oriunde este posibil.
- Pastrati copii: acestea includ copii ale tuturor chitantelor,

scrisorilor, e-mail-urilor. Niciodata nu trimiteti documentele originale – trimiteti fotocopii.

•Faceti personal reclamatia, poate fi mai eficient: solicitati sa vorbiti personal cu persoana responsabila de rezolvarea problemei dumneavoastra. Evitati sa va pierdeti controlul sau sa va separati, mai ales daca persoana cu care discutati nu este cea in masura sa autorizeze despagubirea.

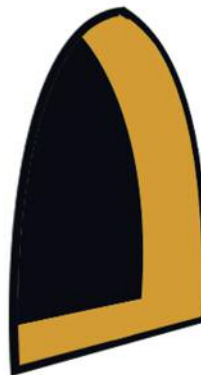
In cazul in care faceti reclamatia telefonic, asigurati-va ca notati data si ora cand a avut loc convorbirea si tot ce s-a discutat. De obicei, dupa efectuarea convorbirii trimiteti si o scrisoare. Solicitati sa vi se raspunda tot in scris.

I. INTOCMIREA UNEI RECLAMATII PENTRU BUNURILE CU DEFECTE

MAI INTAI INTELEGETI DREPTURILE DUMNEAVOASTRA:
Atunci cand faceti o achizitie, produsul este insotit in mod automat de o garantie valabila pentru o perioada minima de timp. Pentru produsele destinate consumatorilor, vandute in Uniunea Europeana, exista dreptul consumatorului de a reclama orice lipsa de conformitate intr-o perioada de 2 ani de la data livrarii produsului.

In cazul in care produsul nu functioneaza bine si/sau nu prezinta caracteristicile pe care le-ati solicitat (de exemplu culoare, marime, material etc.), sunteti indreptatit sa returnati produsul la magazin, specificand ca nu este in conformitate cu contractul (apeland la drepturile legale in cazul produselor neconforme sau la garantia voluntara (comerciala) oferita de vanzator).

RECLAMATII



Trebuie sa returnati produsul vanzatorului cat mai repede dupa momentul in care observati ca exista o problema.

- Daca se ajunge la o intelegere asupra faptului ca produsul prezinta o lipsa de conformitate, vanzatorul trebuie sa va ofere repararea, inlocuirea, reducerea pretului sau rambursarea contravalorii produsului. De mentionat faptul ca, în primul rând, consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea produsului, fara a fi excesiva sau imposibila pentru comerciant, si abia ulterior poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau să primească banii înapoi.

Consumatorul trebuie sa stie faptul ca are, in primul rand, un drept legal de a putea reclama orice lipsa de conformitate a produsului in termen de 2 ani de la livrare, cu conditia ca lipsa de conformitate sa nu ii fie lui imputabila (ca de exemplu nerespectarea instructiunilor de utilizare date de producator etc.). In fara de acest drept, consumatorul poate beneficia si de garantia oferita in mod voluntar de catre vanzator in conditiile mentionate de acesta.

Prin urmare, consumatorul are doua posibilitati de a rezolva problema in cazul unui produs neconform:

- 1.consumatorul poate utiliza dreptul legal de a reclama lipsa de conformitate aparuta in cei 2 ani de la livrare cu conditia ca aceasta sa nu ii fie imputabila;
- 2.consumatorul poate apela la avantajele oferite de garantia comerciantului (voluntara), in conditiile stipulate de aceasta, in cazul in care ii este oferita o astfel de garantie.

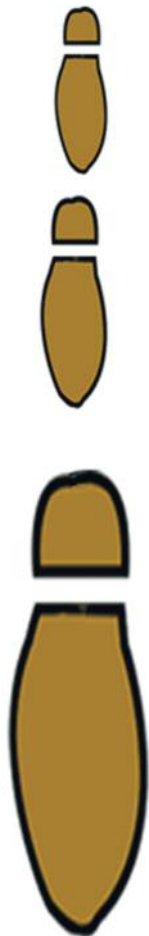
Ramane la latitudinea consumatorului sa decida ce cale va alege analizand avantajele, respectiv dezavantajele celor doua posibilitati.

URMATI ACESTI 3 PASI PENTRU REZOLVAREA RECLAMATIEI DUMNEAVOASTRA:

PASUL 1

CONTACTATI VANZATORUL:

Trebuie sa aveti o opinie foarte clara asupra defectului constatat la produsul pe care l-ati cumparat si asupra modului in care doriti ca aceasta lipsa de conformitate sa fie rezolvata dupa ce faceti plangerea.



Strângeți toate documentele pe care le puteți prezenta ca dovezi, inclusiv bonul de plată.

Pentru bunurile pe care nu le puteți returna cu ușurință la magazin, gândiți-vă la modalitatea de a face câteva fotografii ale acestuia sau chiar un scurt film.

Tineti o evidenta a evolutiei reclamatiei – utilizati-o pentru a lista ce se intampla, cand se intampla si cu cine ati vorbit. Aceasta vă va ajuta sa va improspatati memoria cand discutati plangerea dumneavoastra.

Trebuie sa actionati in mod rapid. Raportati defectul vanzatorului cat de repede posibil, preferabil in scris. Pastrati o copie pentru dumneavoastra.

PASUL 2

CONTACTATI ASOCIATIA PENTRU PROTECTIA
CONSUMATORILOR

In cazul in care vanzatorul nu va solutioneaza reclamatia dupa asteptarile dumneavoastra, incercati sa contactati

Asociația pentru Protecția Consumatorilor din zona dumneavoastră..

PASUL 3

CONTACTATI AUTORITATEA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR

Daca Asociația pentru Protecția Consumatorilor nu va poate soluționa plângerea, în final adresați plângerea dumneavoastră Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)

II. Bunurile nu prezintă defecte dar doriți să le returnați

Adesea cumpărăm bunuri din impuls, apoi constatăm că au o marimă sau o culoare nepotrivită, realizând greșeala făcută acasă. Sau poate ați cumpărat ceva pentru un membru al familiei și acestuia nu i-a plăcut. Care sunt drepturile dumneavoastră în această situație?

- În cazul în care un produs nu este defect, vânzătorul nu are obligația legală să vi-l schimbe sau să vă ramburseze banii.

- Totuși, unii vânzatori pot avea o abordare determinată de politica lor comercială și v-ar putea permite returnarea bunurilor nefolosite în cadrul unei perioade limitate de timp (aceasta poate varia de la magazin la magazin)

- Veti fi rugat să prezentați bonul de plată, iar bunurile să fie în aceeași condiție ca atunci când le-ați cumpărat.

- Nu uitați, magazinul nu este obligat să vă primească bunurile înapoi și este important să prezentați cazul într-un mod politicos.

CJPC local are un Centru de Informare unde puteți obține informații suplimentare. Dacă solicitați asistență în soluționarea unei probleme, va puteți adresa, de asemenea, unei Asociații pentru Protecția Consumatorului din localitatea Dvs.

COMISARIATE JUDEȚENE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Alba
B-dul Octavian Goga nr.9, Alba -
Iulia, cod 510150
Tel.: 0258/811.946

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Arad
Str. Revoluției nr. 50, Arad, cod
310009
Tel.: 0257/257.049

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Argeș
Str. Zorilor nr. 22, Pitești, cod
110046
Tel.: 0248/222.960

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău
Str. Erou Nechita nr.2, Bacău,
cod 600011
Tel.: 0234/511.273

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bistrița-Năsăud
Adresa: Str. P-ța Petru Rareș
nr.1, Bistrița, cod 420080
Tel.: 0263/211.681

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brașov
Str. A. I. Cuza nr. 12, Brașov, cod
500085
Tel.: 0268/413.951

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brăila
Str. 1 Decembrie 1918 nr.121,
Brăila, cod 810204
Tel.: 0239/615.641

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor
Str. Sucevei nr. 4A, Oradea, cod
410078
Tel.: 0259/431.817

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor

Botoșani
Str. Marchian nr. 66, Botoșani,
cod 710224
Tel.: 0231/512.958

Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București
Str. Transilvaniei nr. 2, sector 1,
București, cod 010798
Tel.: 021/310.63.81

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Buzău
Str. Cart. Bazar, bl. 4C, P, Buzău,
cod 120036
Tel.: 0238/720.908

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Caraș-Severin
Al. Piniilor, bl. 1, sc. B, P, Reșița,
Cod 320119
Tel.: 0255/213.083

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Călărași
Str. Grivița nr. 91, Călărași, cod
910069
Tel.: 0242/317.897

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Cluj
Str. Năvodari nr. 2, Cluj -
Napoca, cod 400117
Tel.: 0264/431.367

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Constanța
Str. Poporului nr. 121 bis,
Constanța, cod 900205
Tel.: 0241/550.550

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Covasna
Str. Gabor Aron nr.1, Sfântu
Gheorghe, cod 520003
Tel.: 0267/312.297

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor

Dâmbovița
Str. Udriște Năsturel nr.1,
Târgoviște, cod 130132
Tel.: 0245/215.940

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Dolj
Bd. Gh. Chițu nr. 46, Craiova, cod
200349
Tel.: 0251/510.400

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați
Str. Alex. Ioan Cuza, sc. II, et. III,
bl. Cristal, Galați, cod 800216
Tel.: 0236/413.929

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Giurgiu
Aleea Prof. Savin Popescu, bl.
MUV3, anexa D, Giurgiu, cod
080088
Tel.: 0246/216.402

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Gorj
Str. Victoriei nr. 2, Târgu Jiu
Tel.: 0253/212.521

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita
B-dul Timișoarei nr. 15,
Miercurea Ciuc
Tel.: 0266/311.702

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Hunedoara
Str. M. Viteazu nr.3, Deva
Tel.: 0254/214.971

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Ialomița
Str. Aleea Parcului nr.5, bl B27,
Slobozia, cod 920006
Tel.: 0243/231.410

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Iași
Str. Toma Cozma, nr. 11, Iași, cod
700554
Tel.: 0232/278.233

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Ilfov
B-dul N. Bălcescu nr. 21, et. III,
București, sector 1, cod 010044
Tel.: 021/315.03.55

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Maramureș
Str. Dimitrie Cantemir, nr. 4B,
Baia Mare, cod 430093
Tel.: 0262/218.887

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Mehedinți
Str. Unirii nr. 78-80, Turnu
Severin, cod 220133
Tel.: 0252/315.276

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Mureș
Str. Livezeni nr. 7, Târgu Mureș,
cod 540472
Tel.: 0265/254.625

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Neamț
Str. Alecu Russo nr. 12 bis,
Piatra Neamț, cod 610126
Tel.: 0233/217.090

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Olt
Str. Sevastopol nr. 2, Slatina, cod
230079
Tel.: 0249/415.531

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Prahova
Str. Industriei nr. 111, Ploiești,
cod 100514
Tel.: 0244/576.436

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Satu Mare
Str. Gheorghe Lazăr nr. 3, Satu
Mare, cod 440011
Tel.: 0261/768.733

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Sălaj
Str. Piața Unirii nr.20, Zalău, cod
450059
Tel.: 0260/612.832

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Sibiu
Str. Dorului nr. 21, Sibiu, cod
550352
Tel.: 0269/234.458

Comisariatul Județean pentru

Protecția Consumatorilor Suceava
B-dul G. Enescu nr. 2, bl. 7,
parter, Suceava, cod 720196
Tel.: 0230/530.876

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Timiș
Str. Circumvalațiunii nr. 6,
Timișoara, cod 300013
Tel.: 0256/422.790

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Teleorman
Str. Turnu Măgurele nr. 12,
Alexandria, cod 140003
Tel.: 0247/312.643

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Tulcea
Str. Păcii nr. 17A, Tulcea, cod
820048
Tel.: 0240/515.658

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vaslui
Str. Ștefan Cel Mare, bl. A5,
parter, Vaslui, cod 730187
Tel.: 0235/361.450

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vâlcea
Str. Splaiul Independenței nr. 7,
bl. 8, sc. A, ap.3, Vâlcea, cod
240167
Tel.: 0250/747.120

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea
Str. Lupeni nr.6, Focșani, cod
620151
Tel.: 0237/217.000

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Arad
Adresa: Arad, B-dul Revoluției
nr. 50
Tel.: 0257/257.049

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Argeș
Pitești, Str. Zorilor nr. 22, cod
110046
Tel.: 0248/222.960

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor București
București, Str. Transilvaniei nr. 2,
sect.1, cod 010798

021/310.63.76,
021/310.63.77,
021/310.63.78,
021/310.63.81

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Cluj
Cluj-Napoca, Str. Coita nr. 2, ap. 8
Tel.: 0264/406.396

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Constanța
Constanța, Str. Poporului nr. 121
bis, cod 900205
Tel.: 0241/554.557

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Dolj
Craiova, Str. Gheorghe Chițu nr.
58, cod poștal 200541
Tel.: 0251/533.118

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Galați
Galați, Str. Al. I. Cuza 45 bis,
Bloc Cristal , sc.2 , et. 3, cod
800216
Tel.: 0336 /802.017

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Iași
Iași, Str Toma Cozma nr. 11
Tel.: 0232/278.220
Tel.: 0332/808.778

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Mureș
Tg. Mureș, Str. Livezeni nr. 7, cod
540472
Tel.: 0265/254.625

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Prahova
Ploiești, Str. Industriei nr. 111,
cod 100514
Tel.: 0244/576.436,
0344/401.394,
0344/401.395

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Satu-Mare
Satu Mare, Str. Gheorghe Lazăr
nr. 3, cod 440011
Tel.: 0261 / 736240

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Sibiu
Sibiu, Str. Dorului nr. 21, cod
550352
Tel.: 0269/234.458

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Campanie Națională pentru Informarea și Educarea Consumatorilor



Această publicație a fost realizată în cadrul proiectului Phare 2006 " Asistența în Întărirea Mișcării Consumatoriste din România - Servicii de creație și producție pentru Campania Națională de Informare ".

Obiectivul proiectului este acela de a concepe și de a realiza spoturi video și publicații/materiale promoționale care să permită consumatorului să-și conștientizeze drepturile, care să-l informeze și să-l transforme într-un consumator activ, care ia atitudine

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului
Toate drepturile aparțin ANPC; ©2009
Editat mai 2009

Conținutul acestei publicații nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a
Uniunii Europene