

Modulul 3

Drepturile și garanțiile consumatorilor

AUGUST 2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union

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.

AUGUST 2022

Cuprins

Introducere	6
Sunt diferite normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile de la un stat membru la altul?	9
Pot exclude aplicarea normelor privind drepturile și garanțiile consumatorilor?	9
Care este domeniul de aplicare al normelor privind garanțiile?	9
Sunt incluse și serviciile pentru consumatori?	10
Un element comun celor două ordonanțe de urgență este termenul de „bun cu elemente digitale”. Evoluția tehnologică a avut drept rezultat apariția pe piață a unui număr din ce în ce mai mare de bunuri interconectate sau „smart” (ceasuri smart, electrocasnice smart etc.). Potrivit definiției din O.U.G. 140/2021 bunurile cu elemente digitale sunt bunuri corporale mobile care încorporează conținut digital sau un serviciu digital sau sunt interconectate cu acestea și care, în lipsa respectivului conținut sau serviciu digital, nu și-ar putea îndeplini funcțiile.	10
Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 347 din 6 mai 2008, cu modificările și completările ulterioare, a fost abrogată de la 1 ianuarie 2022. Pentru bunurile cumpărate anterior acestei date, rămâne însă aplicabilă vechea lege - Legea nr. 449/2003.	10
Care sunt diferitele garanții pentru bunurile vândute consumatorului?	10
Care sunt principalele caracteristici ale garanției legale?	11
Când sunt considerate bunurile de consum neconforme?	11
Care sunt principalele caracteristici ale garanției comerciale?	13
Pot prezenta garanția legală ca garanție comercială?	13
Există, de asemenea, o garanție legală pentru bunurile second-hand?	13
Care sunt drepturile consumatorilor în cazul neconformității produsului?	14
Există o limită în ceea ce privește libertatea consumatorului de a alege măsurile reparației în cadrul ierarhiei?	15
Pot solicita despăgubiri din partea consumatorului?	16
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?	20
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
ANEXE	25

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

Consumator

„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.

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 în legislația lor națională. În 2017, Comisia Europeană a încheiat o evaluare pentru a verifica, dacă normele sunt în continuare adecvate scopului. Rezultatul a fost în general pozitiv¹. Principala constatare a fost că normele existente trebuie să fie mai bine puse în aplicare de autorități și să fie mai bine cunoscute de întreprinderi și de consumatori. Proiectul „Legislația privind protecția consumatorilor” își propune să îmbunătățească cunoștințele comercianților, în special ale IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile legale aferente acestora.

Manualul este alcătuit din cinci 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 introduce soluționarea alternativă a litigiilor și platforma SOL, un site web oficial gestionat de Comisia Europeană, destinat să ajute consumatorii și comercianții să își soluționeze litigiile pe cale extrajudiciară.

Acest manual este doar unul dintre materialele didactice create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul consumerlawready.eu conține alte instrumente de învățare, cum ar fi materiale video, chestionare și un „test electronic” prin care puteți obține un certificat. De asemenea, vă puteți conecta cu experți și cu alte IMM-uri prin intermediul unui forum.

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările acesteia 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 se referă la drepturile și garanțiile consumatorilor atunci când bunurile nu sunt conforme cu contractul. Acesta descrie ce informații trebuie să furnizați consumatorilor, cum și când trebuie să le acordați și vă oferă sfaturi pentru a vă face să respectați legea mai ușor.

Modulul se bazează pe dispozițiile Directivei 99/44/CE² privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe, astfel cum au fost transpuse în legislațiile naționale ale statelor membre ale UE. Pentru informații privind garanția legală, vă rugăm să consultați Modulul 1.

Din data de 1 ianuarie 2022, Directiva 99/44/CE privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile a fost abrogată și înlocuită cu [Directiva \(UE\)³ 2019/771](#) privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri. În plus, [Directiva \(UE\) 2019/770⁴](#) privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale acoperă drepturile de garantare a conținutului digital și a serviciilor digitale. Consumatorii vor avea, de asemenea, posibilitatea de a aplica aceste drepturi în cadrul procedurilor colective după intrarea în vigoare a [Directivei \(UE\) 2020/1828⁵](#) privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor („RAD”)⁶. Aceste noi modificări sunt prezentate în acest modul în casete separate cu titlul „Noi norme din data de 1 ianuarie 2022”.

[Baza de date privind dreptul consumatorilor⁷](#) și [portalul „Europa ta”⁸](#) vă pot ajuta să găsiți informațiile relevante sau puteți contacta organizația dumneavoastră de afaceri.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

²Directiva privind vânzările de bunuri de consum și garanțiile – CSGD

³ 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).

⁴ 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>).

⁵ Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile de 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>).

⁶ A se vedea modulul 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>

Modulul 3


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

Răspunsul la această întrebare este: da, sunt, cel puțin într-o anumită măsură. Obiectivul Directivei UE privind vânzările și garanțiile este de a avea un nivel minim comun de protecție a consumatorilor în întreaga UE, dar și de a permite fiecărui stat membru al UE să stabilească standarde mai ridicate (așa-numita „armonizare minimă”)⁹. Vă rugăm să consultați ANEXA 1 pentru a obține o imagine de ansamblu a situației din fiecare stat membru în ceea ce privește perioada de garanție legală, inversarea sarcinii probei, ierarhia căilor de remediere și alte concepte care sunt 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 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 corporale¹⁰ 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, legislația națională a unui stat membru poate exclude aplicarea normelor privind garanțiile pentru bunurile de ocazie vândute în cadrul unei licitații publice la care consumatorul poate participa personal: Finlanda, Franța, Germania și Ungaria au făcut uz de această opțiune. Spania a introdus o excludere mai limitată, referindu-se doar la „licitațiile administrative”. Danemarca, Italia și Suedia nu au utilizat această opțiune, ci limitează răspunderea vânzătorului pentru astfel de bunuri vândute în cadrul licitațiilor publice. 


⁹http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

¹⁰ De la 1 ianuarie 2022, odată cu intrarea în vigoare a Directivei (UE) 2019/771 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 și a Directivei (UE) 2019/770 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, se vor aplica drepturi și norme similare privind conținutul și serviciile digitale.

Sunt incluse și serviciile pentru consumatori?

Nu, nu sunt. Serviciile pentru consumatori, de exemplu serviciile de instalații sanitare sau de grădinărit, 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 care fac obiectul Directivei 2019/771/UE, 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. 

Noi norme din data de 1 ianuarie 2022

Din data de 1 ianuarie 2022, serviciile digitale (de exemplu, magazinele online de muzică cu amănuntul) și conținutul digital (de exemplu, o aplicație mobilă) vor fi, de asemenea, reglementate de norme privind drepturile și garanțiile consumatorilor (de exemplu, perioada minimă de garanție legală, armonizarea căilor de remediere a neconformității).

La finalul anului 2021, prin Ordonanțele de Urgență nr. 140/2021 („O.U.G. 140/2021”) și nr.141/2021 („O.U.G. 141/2021”), România a transpus cu întârziere Directiva 770/2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale și Directiva 771/2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri. Cele

două ordonanțe de urgență au intrat în vigoare la data de 1 ianuarie 2022, respectiv 9 ianuarie 2022 și se aplică contractelor încheiate după această dată.

Un element comun celor două ordonanțe de urgență este termenul de „bun cu elemente digitale”. Evoluția tehnologică a avut drept rezultat apariția pe piață a unui număr din ce în ce mai mare de bunuri interconectate sau „smart” (ceasuri smart, electrocasnice smart etc.). Potrivit definiției din O.U.G. 140/2021 bunurile cu elemente digitale sunt bunuri corporale mobile care încorporează conținut digital sau un serviciu digital sau sunt interconectate cu acestea și care, în lipsa respectivului conținut sau serviciu digital, nu și-ar putea îndeplini funcțiile.

Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 347 din 6 mai 2008, cu modificările și completările ulterioare, a fost abrogată de la 1 ianuarie 2022. Pentru bunurile cumpărate anterior acestei date, rămâne însă aplicabilă vechea lege - Legea nr. 449/2003.

Care sunt diferitele garanții pentru bunurile vândute consumatorului?

În ceea ce privește vânzarea de bunuri de consum, una dintre cele mai importante probleme este garanția legală de conformitate, și anume răspunderea vânzătorului pentru defectele bunurilor 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 bunurile¹¹ noi și protejează consumatorii împotriva defectelor care existau deja la momentul livrării lor, și care devin evidente mai târziu. În cazul produselor cu elemente digitale, garanția legală de neconformitate este de 2 ani pentru bunurile cu durată medie de utilizare de până la 5 ani, respectiv 5 ani pentru bunurile cu durată medie de utilizare mai mare de 5 ani. 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, este o garanție de durabilitate, acordată de producător, gratuit. Aceasta 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 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 neconforme?

Directiva 2019/771/UE 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

¹¹ A se vedea anexele 1 și 2 pentru mai multe detalii cu privire la țările care aplică o durată mai lungă a garanției legale.

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.

Noi norme din data de 1 ianuarie 2022. 🚩

Din data de 1 ianuarie 2022, cu noile directive, criteriile subiective și obiective de evaluare a conformității bunurilor, a conținutului digital și a serviciilor vor trebui să fie luate în considerare în condiții de egalitate.

a) Criterii subiective.

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

(1) **să aibă descrierea**, cantitatea și calitatea și să posede funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici, astfel cum se prevede în contract.

(2) **să corespundă oricărui scop special pentru care consumatorul solicită acest lucru și pe care consumatorul l-a adus la cunoștința dumneavoastră cel târziu în momentul încheierii contractului și pentru care ați acceptat;**

(3) să fie furnizate împreună cu toate accesoriile, instrucțiunile, inclusiv cu privire la instalare, și asistența pentru clienți, **astfel cum se prevede în contract;** și

(4) **să fie actualizate în conformitate cu acordul din contract.**

b) Criterii obiective

În plus, conținutul digital, serviciul digital sau bunul trebuie să îndeplinească următoarea listă de criterii "obiective" pentru a fi considerate conforme:

1) **să corespundă scopurilor pentru care ar fi utilizat** în mod normal conținutul digital, serviciile digitale sau bunurile de același tip;

2) **să fie din cantitatea și să posedă calitățile și caracteristicile de performanță, inclusiv în ceea ce privește funcționalitatea, compatibilitatea, accesibilitatea, continuitatea și securitatea**, normale pentru conținutul digital sau serviciile digitale ale

acestora. Pentru a evalua aceste calități, va fi luată în considerare natura conținutului/serviciului digital și a declarațiilor publice (de exemplu, publicitate, etichetare) din partea dumneavoastră sau a furnizorului/producătorului dumneavoastră. Dacă furnizați bunuri consumatorilor, acestea trebuie să fie de calitate și să corespundă descrierii și/sau eșantionului pe care l-ați furnizat consumatorului înainte de încheierea contractului cu acesta;

3) produsul digital, serviciile și bunurile sunt furnizate 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 respecte orice mostră, versiune de probă sau previzualizare a conținutului digital sau a serviciului digital**, pe care ați pus-o la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului.

Va trebui să vă asigurați că, consumatorii sunt informați și că li se vor furniza actualizări (inclusiv actualizări de securitate) care sunt necesare pentru a menține conținutul digital sau serviciul digital în mod corespunzător.

Care sunt principalele caracteristici ale garanției comerciale?

Garanția comercială este o garanție suplimentară, care depășește și nu afectează garanția legală a vânzătorului. Aceasta este oferită de producător și reprezintă o garanție de durabilitate. Aceasta acoperă o perioadă de timp anume, poate acoperi alte defecte decât cele existente la momentul livrării bunului și/sau poate oferi alte beneficii, producătorul fiind direct răspunzător față de consumator în perioada acoperită de garanția de durabilitate. Aceasta trebuie să fie furnizată gratuit.

Producătorii pot oferi garanții comerciale care să permită consumatorului să repare bunul într-o serie de magazine autorizate din întreaga lume și nu numai la magazinul vânzătorului. De exemplu, un calculator portabil ar putea beneficia de o astfel de garanție comercială care să permită consumatorului să îl repare gratuit într-o serie de magazine.

Pot prezenta garanția legală ca garanție comercială?

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

Prin urmare, atunci când oferiți o garanție comercială consumatorului, este foarte important să informați consumatorul și cu privire la existența garanției legale. Vă rugăm să rețineți că informarea consumatorului cu privire la existența unei garanții legale este impusă de lege (Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor).

În cazul în care prezentați garanția legală ca o caracteristică distinctivă a ofertei dvs. specifice, sau dacă îl faceți pe consumator să plătească pentru aceasta, puteți fi considerat răspunzător pentru angajarea în practici comerciale neloiale și veți fi sancționat.

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 unei neconformități, Directiva 2019/771/UE prevede următoarele căi de remediere a neconformității într-o ordine determinată („ierarhie”):

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

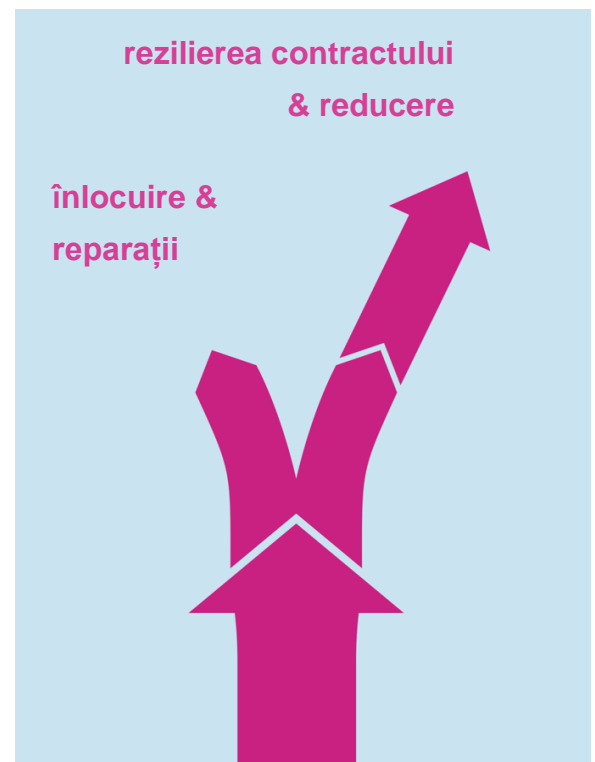
În primul rând, consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea bunului neconform. Consumatorii pot alege dintre cele două, cu excepția cazului în care repararea sau înlocuirea este imposibilă sau disproporționată în raport cu cealaltă cale de atac. De exemplu, consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea camerei sale video deteriorate cu alta. Cu toate acestea, comerciantul ar putea fi în măsură să furnizeze reparații numai în cazul în care înlocuirea nu este proporțională cu repararea, de exemplu, în cazul în care repararea se referă doar la schimbarea unei

componente mici a camerei fără inconveniente semnificative 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.



, în cazul în care vânzătorul se oferă să repare o mașină stricată numai în termen de câteva luni, consumatorul poate solicita rezilierea contractului și poate returna mașina stricată. Sau, în cazul în care autoturismul poate fi utilizat în continuare, consumatorul ar putea alege să solicite o sumă de bani (o parte din prețul mașinii) ca reducere de preț, păstrând în același timp mașina.

Fiți conștienți de faptul că, în timp ce majoritatea statelor membre urmează această ierarhie a căilor de remediere, în anumite țări (Croația, Grecia, Lituania, Portugalia și Slovenia), consumatorii se bucură de libertatea de a alege măsurile reparatorii. Prin urmare, ierarhia explicată mai sus nu se va aplica (a se vedea pentru mai multe informații Anexa I).

Irlanda oferă un drept pe termen scurt de a respinge bunurile și de a înceta contractul.

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 remediul 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.

Cu toate acestea, în situația în care neconformitatea este constatată în scurt timp de la livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice, consumatorul poate opta pentru o anumită măsură corectivă.

Astfel, cum s-a menționat mai sus, nu toate statele membre urmează o ierarhie a măsurilor de remediere (a se vedea Anexa I).

Noi norme din data de 1 ianuarie 2022.

Noile directive introduc o ierarhie strictă și pe deplin armonizată a măsurilor reparatorii pentru consumatori în cazul neconformității unui bun, a unui conținut digital sau a unui serviciu.

În consecință, statele membre care nu dispun de o ierarhie a căilor de remediere vor trebui să își adapteze legislația națională.

Pentru dumneavoastră, aceasta înseamnă că normele privind căile de remediere vor fi aceleași în toate țările Uniunii Europene.

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 primelor 12 luni, 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 12 luni, pentru a ajuta consumatorii să identifice cauza defectului.

verifice de ce telefonul mobil adus înapoi de consumator nu funcționează, adică dacă acesta este legat de o problemă de fabricație sau de faptul că, consumatorul l-a scăpat pe podea sau în apă.

Noi norme din data de 1 ianuarie 2022. 🇵🇸

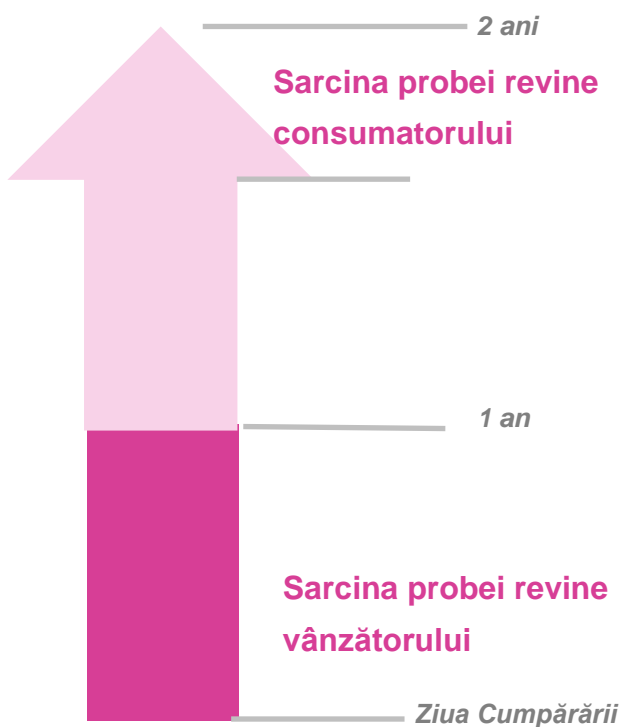
Noua directivă privind contractele de vânzare de bunuri **prelungeste perioada de probă descrisă mai sus** în favoarea consumatorului (reluarea sarcinii probei) de **la 6 luni, așa cum era prevăzută în vechea Directivă, la un an**. Prin urmare, după 1 ianuarie 2022, în cazul în care o mașină de spălat rufe încetează să mai funcționeze la 7 luni de la livrarea sa la domiciliul consumatorului, se presupune că defectul a existat la momentul livrării.

Toate statele membre introduc o inversare a sarcinii probei pentru o perioadă de un an. Cu toate acestea, statele membre pot merge mai departe și pot opta pentru o perioadă de doi ani.

Din data de 28 mai 2022, OUG 58/2022 stabilește dreptul consumatorului la înlocuirea directă a produsului în cazul în care se constată deficiențe în primele 30 de zile de la achiziția produsului sau serviciului.

În plus, vor exista noi norme privind sarcina probei pentru conținutul și serviciile digitale, introduse prin „Directiva privind conținutul digital și serviciile digitale”. Normele pot diferi în funcție de tipul de conținut digital sau de serviciul pe care îl veți furniza consumatorilor:

- În cazul în care contractul dumneavoastră cu consumatorul se referă la **un singur act de furnizare sau la o serie de acte individuale** de furnizare, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat la momentul prestării vă va reveni dumneavoastră pentru o neconformitate care devine evidentă **în termen de un an** de la data furnizării conținutului digital sau a serviciului digital.
- În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pe o anumită perioadă (de exemplu, 4 ani), sarcina



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

Pentru a rezolva astfel de cazuri, sfatul ar fi să existe întotdeauna o strategie și mecanisme pentru a verifica cine este efectiv responsabil pentru neconformitate. De exemplu, în cazul în care magazinul dumneavoastră vinde telefoane mobile, ar fi bine să aveți o bună cooperare cu producătorul, care ar fi în măsură să

probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital vă va reveni dumneavoastră în perioada în care conținutul digital sau serviciul digital urmează să fie furnizat în temeiul contractului.

Cu toate acestea, sarcina probei poate fi transferată 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 consumatorii în mod clar cu privire la aceste cerințe înainte de încheierea contractului, sarcina probei va reveni consumatorului.

- În cele din urmă, consumatorii cooperează, în măsura posibilului, furnizează informații tehnice pentru a contribui la constatarea cauzei și a momentului neconformității. În cazul în care consumatorul nu cooperează, și dacă l-ați informat cu privire la această cerință într-un mod clar și ușor de înțeles înainte de încheierea contractului, consumatorul va trebui să dovedească faptul că problema exista la momentul livrării.

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

răspunzabilă 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 neconformitatea, aveți dreptul de a solicita despăgubiri de la persoana din lanțul de aprovizionare care este răspunzătoare pentru neconformitate. Directiva UE privind vânzările și garanțiile conferă vânzătorului dreptul de a solicita despăgubiri producătorului, intermediarului sau vânzătorului 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 proprii 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 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 cu defect și de setul de norme generale și sectoriale privind siguranța produselor.

În anumite cazuri, în conformitate cu unele dintre legislațiile naționale ale statelor membre ale UE, chiar și vânzătorul răspunde 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?

În cazul în care un vânzător nu respectă normele privind drepturile consumatorilor și garanțiile definite în Directiva 2019/771/UE și în legislațiile sale naționale de transpunere, acesta se poate confrunta cu sancțiuni.

Directiva nu face distincție între intenția sau lipsa unei încălcări a dispozițiilor sale.

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 de garanție legală, în cursul căreia vânzătorul este răspunzător pentru defectele noilor bunuri vândute, poate fi mai lungă decât cei doi ani prevăzuți de Directiva UE privind vânzările. În cazul în care majoritatea statelor membre ale UE au decis să mențină perioada de doi ani, unele dintre acestea (Irlanda, Finlanda, Olanda, Suedia, astfel cum sunt descrise în Anexa 1) au perioade mai lungi. În mod similar, statele membre pot avea în vedere o ordine diferită a căilor de remediere de care dispune consumatorul. De exemplu, unele state membre au decis că, consumatorul are libertatea de a alege măsurile reparatorii și, prin urmare, poate solicita imediat rezilierea contractului în cazul în care produsul nu este conform, fără a fi nevoie să solicite mai întâi înlocuirea și repararea și numai după aceea rezilierea contractului¹².

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

¹² Croația, Grecia, Lituania, Portugalia, Slovenia – A se vedea Anexa 1 pentru mai multe detalii.

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

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 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 oferiți produsele sau serviciile dvs. consumatorilor din altă țară din UE și se întâmplă să aveți un litigiu cu un consumator din țara respectivă, fiți conștienți de faptul că instanța competentă să decidă cu privire la un astfel de litigiu va fi întotdeauna 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 dumneavoastră, ați risca o amendă severă. În schimb, consumatorul are opțiunea de a vă da în judecată și în fața instanței de origine. În ceea ce privește cazurile transfrontaliere, pentru a facilita soluționarea litigiilor, UE a creat o platformă SOL care face posibilă legătura dintre sistemele SAL din diferite state membre¹⁵.

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

¹⁵ A se vedea modulul 5

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

Noi norme din data de 1 ianuarie 2022

1) Domeniul de aplicare:

Conținutul și serviciile digitale includ o gamă largă de produse, cum ar fi videoclipuri, fișiere muzicale, software, evenimente live, aplicații de chat, social media etc.

Noile norme protejează **consumatorii în cazul în care conținutul și serviciile digitale** sunt defecte sau, în caz contrar, nu corespund cu ceea ce s-a convenit în contract, de exemplu:

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

În astfel de cazuri, consumatorul are dreptul la următoarele căi de remediere:

- vă roagă să rezolvați problema,
- dacă problema persistă, să obțină de la dvs. o reducere de preț sau să rezilieze contractul și să obțină o rambursare.

Până în prezent, această protecție a existat doar pentru bunurile corporale la nivelul UE prin Directiva 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.

În plus, în prezent, în multe cazuri, consumatorii nu plătesc pentru a accesa numeroase conținuturi sau servicii digitale, ci își furnizează în schimb datele cu caracter personal (de exemplu, crearea unui cont pe platformele de comunicare socială). Prin noile norme, consumatorii au dreptul la o cale de remediere în cazul unui conținut digital sau al unui serviciu digital defectuos, **chiar și în cazul în care nu au plătit un preț, dar și-au furnizat datele cu caracter personal.**

2) Aceleași norme în întreaga UE:

Directivele vor armoniza pe deplin:

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

Alte elemente vor fi reglementate la nivel național.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați legislația națională relevantă de transpunere a directivelor. Le puteți găsi pe site-ul web al Comisiei Europene. În România, Directiva 2019/770/UE a fost transpusă prin O.U.G. 141/2021.

Anexe

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 ¹⁶	Inversarea termenului sarcinii probei	Ierarhia măsurilor corective
Austria	2	Nu	6 luni	Da
Belgia	2	Da ¹⁷	6 luni	Da
Bulgaria	2	Da ¹⁸	6 luni	Da
Croația	2	Da	6 luni	Libera alegere
Cipru	2	Da	6 luni	Da
Republica Cehă	2	Da ¹⁹	6 luni	Da
Danemarca	2	Da	6 luni	Da ²⁰
Estonia	2	Da	6 luni	Da ²¹
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 + dreptul de respingere pe termen scurt ²²
Italia	2	Da	6 luni	Da
Letonia	2	Da	6 luni	Da ²³
Lituania	2	Da ²⁴	6 luni	Libera alegere

¹⁶ 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.

¹⁷ 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

¹⁸ 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.

¹⁹ 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).

²⁰ 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)

²¹ 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.

²² 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>

²³ De la o modificare legislativă în 2015.

²⁴ 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 ¹⁶	Inversarea termenului sarcinii probei	Ierarhia măsurilor corective
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
România	2	Da	1 an	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
Olanda	Nu există un termen fix	Da	6 luni	Da

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

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ 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) ²⁸
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 ²⁹	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Estonia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă	Interval de timp rezonabil ³⁰	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 ³¹	15 zile	Nu	Nu
Irlanda	Termenul de prescripție (6 ani)	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu

²⁸În 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).

²⁹Doi ani pentru înlocuire, trei ani pentru reparații.

³⁰În 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.

³¹Suspendarea 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 ³²	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 ³³	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu
Portugalia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁴	30 de zile	Da	Nu
România	Uniformă (2 ani)	Da	15 zile	Da	Nu
Slovacia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁵	30 de zile	Nu	Nu
Slovenia	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁶	8 zile	Da	Da
Spania	Uniformă (2 ani)	Perioadă nouă ³⁷	Interval de timp rezonabil	Da	Nu
Suedia	Uniformă (3 ani)	Nu	Interval de timp rezonabil	Da (anumite cazuri) ³⁸	Nu
Olanda	Diferențiată	Da	Interval de timp rezonabil	Nu	Nu

³² Deși termenul rezonabil este, în general, considerat a fi de 30 de zile, nu există, prin urmare, un calendar juridic exact.

³³ Doar pentru înlocuire, nu pentru reparații.

³⁴ Doar pentru înlocuire, nu pentru reparații.

³⁵ Doar pentru înlocuire, nu pentru reparații.

³⁶ Numai pentru înlocuirea sau componentele principale ale produsului.

³⁷ Suspendarea garanției legale pentru reparații, o nouă perioadă de înlocuire.

³⁸ 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 Ready Training for European SMEs

2022

