

Procedura de soluționare a reclamațiilor consumatorului



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



**30 YEARS OF
JEAN MONNET
ACTIVITIES**



*Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer
Economic Interests / EU4CONS, ref. nr. 599823-EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR*



Cine este consumatorul?

Consumator este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

De ce să-l protejăm?

Pentru că el e partea slabă a contractului. Atunci când un agent economic sau prestator de servicii vine cu oferta, tot el instituie regulile de joc în raport cu consumatorul, care are doar opțiunea de a accepta sau nu, de cele mai multe ori, neputînd negocia, iar astfel, riscăm să se încheie contracte cu clauze vădit abuzive în detrimentul consumatorului. De aceea, trebuie să informăm consumatorul că are drepturi suficiente pentru a se apăra de eventualele nelegiuiri ale părții adverse, iar **un consumator informat este unul protejat!**

Ce drepturi are consumatorul în cazul achiziționării de produse sau servicii neconforme ?

Legea nr. 105 privind protecția consumatorilor oferă o gamă largă de drepturi ale consumatorului în situația depistării unui produs cu viciu sau serviciu necorespunzător, printre care:

Înlocuire
gratuită

- Remediere gratuită
- Restituirea contravalorii

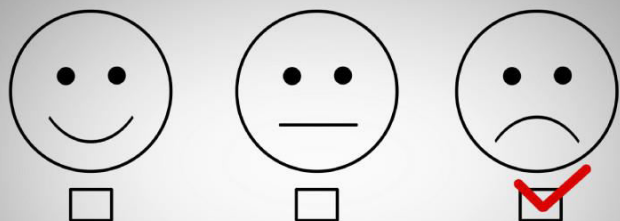
Termen de
garanție

- Reducerea prețului
- Repararea prejudiciului

Depunerea
reclamației

- Rezilierea contractului
- Adresarea în instanță





În cazul în care consumatorul a depistat neconformități ale produselor (serviciilor), legiuitorul oferă dreptul consumatorului de a depune o reclamație, solicitând registrul de la vânzător sau prestator și completând toate spațiile goale.

REGISTRU DE RECLAMAȚII

REGISTRU DE RECLAMAȚII
КНИГА ЖАЛОБ

Înregistrat la _____
Зарегистрировано в _____

Adresa consumatorului
Адрес потребителя _____

Descrierea reclamației
Описание жалобы _____

Data _____
Дата _____

L.S.
М.П.

RECLAMAȚIE nr. _____
ЖАЛОБА № _____

Numele și prenumele consumatorului
Имя и фамилия потребителя _____

Numărul bonului de plată sau al altui document de confirmare plății
Номер чека или другого документа, подтверждающего оплату _____

Adresa consumatorului
Адрес потребителя _____

Descrierea reclamației
Описание жалобы _____

Data _____
Дата _____

Răspunsul a fost expediat la _____
Ответ потребителю отправлен _____

Cînd, unde și cum depunem o reclamație?

Cînd?

În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

Unde?

Sesizările și reclamațiile consumatorilor se înregistrează în Registrul de reclamații, care trebuie să fie amplasat într-un loc vizibil și accesibil pentru consumator.

Cum?

În Registrul de Reclamații se va indica data, numele și adresa consumatorului, un act ce confirmă cumpărătura și reclamația propriu-zisă.



Drepturile consumatorului în cazul neconformității serviciului prestat:

În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului



Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzătoare în orice moment, cu condiția că achită prestatorului o parte din preț, proporțională cu partea din serviciul prestat pînă la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului, dacă contractul nu prevede altfel.

Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor

1. consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului

2. consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanție)

3. consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexînd la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.





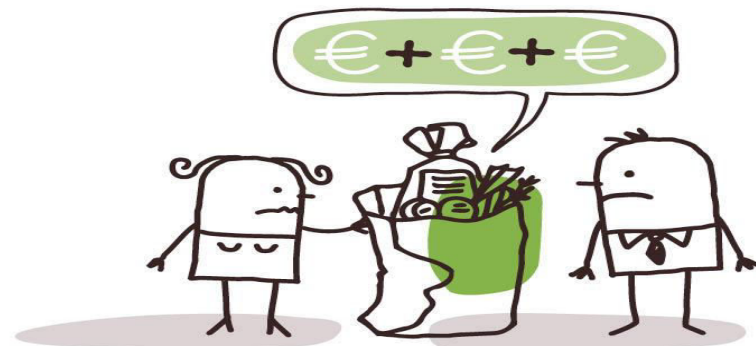
Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare (art.19)



Consumatorul este în drept să ceară **vînzătorului** în termen de **14 zile**

Înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un **produs similar** celui procurat

dacă acest produs nu-i convine ca **formă, gabarite, model, mărime, culoare** sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze



Înlocuirea
produsului
de calitate
corespunză
toare



Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește,
consumatorul are dreptul să rezilieze contractul,
iar vânzătorul este obligat să-i restituie
contravaloarea produsului.

Cererea consumatorului de a i se
înlocui produsul sau de a i se restitui
contravaloarea lui urmează să fie
executată dacă produsul nu este
utilizat, nu și-a pierdut calitățile de
consum și dacă există probe că a fost
cumpărat de la vânzătorul respectiv.



Echipa EU4CONS

Pentru alte detalii,
informatii sau consulatații
ne puteți contacta la
email eu4cons@gmail.com

