

Returnarea sau înlocuirea produselor de calitate corespunzătoare

Uneori, facem cumpărături pripite, fără să analizăm atent dacă produsul respectiv într-adevăr se potrivește nevoilor noastre. Când ajungem acasă, constatăm că nu ne mai place culoarea paltonului nou, că valiza este prea mare și nu corespunde limitelor companiei aeriene, iar ceasul de perete este prea zgomotos. În această notă explicăm în ce condiții puteți solicita înlocuirea sau returnarea produselor de calitate corespunzătoare, ce categorii de produse nu pot fi înlocuite sau returnate, precum și oferim recomandări practice pentru situația în care doriți să înlocuiți sau să returnați un produs corespunzător.

Putem solicita înlocuirea unui produs corespunzător?

Înlocuirea și returnarea produselor de calitate corespunzătoare cumpărate dintr-un magazin fizic, sunt reglementate prin Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor¹, art. 26. Conform legii menționate, chiar dacă produsul cumpărat este de o calitate corespunzătoare, puteți solicita înlocuirea lui cu un alt produs similar sau returnarea cu restituirea contravalorii acestuia, în anumite cazuri și cu respectarea unui șir de condiții:

- Produsul este nealimentar și nu este inclus în *Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite*, anexată la Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor (prezentată de mai jos);
- Produsul nu este utilizat și nu și-a pierdut calitățile de consum;
- Produsul este adus pentru înlocuire la aceeași unitate de comerț de unde a fost procurat și există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv;
- De la data cumpărării produsului nu au trecut mai mult de 14 zile;
- Motivul invocat se referă la faptul că produsul nu i-a convenit consumatorului ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau nu poate fi utilizat conform destinației din alte cauze;
- În cazul diferenței de preț dintre produsul înlocuit și produsul de substituție, se efectuează recalculul corespunzător;
- Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, vânzătorul este obligat să-i restituie consumatorului contravaloarea produsului.

Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite

La momentul actual, următoarele categorii de produse nu pot fi înlocuite sau returnate:

- Articole de bijuterie;
- Articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie;
- Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras și alte articole destinate îngrijirii corpului);
- Articole de parfumerie și cosmetică;

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=150997&lang=ro#

- Mărfuri textile, materiale de construcție și alte mărfuri comercializate la metraj (țesături, panglici, linoleum, peliculă, mochetă, cabluri, șnururi etc.);
- Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie);
- Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice;
- Seturi și garnituri de mobilă.
- Mijloace de transport: autoturisme și articole moto-velo, remorci, nave pentru plimbări etc.;
- Mărfuri tehnice complexe pentru care sunt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-video, aparate de telefon, instrumente muzicale electrice etc.);
- Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății și igienă, instrumente și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, medicamente);
- Jucării;
- Produse intime pentru adulți.

Și dacă produsul a fost cumpărat dintr-un magazin online?

Dacă produsul a fost cumpărat online (de la un vânzător din Moldova), puteți solicita returnarea lui în conformitate cu prevederile Codului Civil, care reglementează dreptul și modul de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale.

Astfel, conform condițiilor Codului civil, consumatorul are dreptul de a revoca, în termen de 14 zile de la data încheierii contractului (dacă legea nu prevede altfel), contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiilor comerciale, cu excepția contractelor excluse din domeniul de aplicare stabilit la art. 1018 Cod civil, cum ar fi: contractele de prestare a unor servicii sociale, contracte referitoare la servicii financiare, contractele privind pachetul de servicii de călătorie, privind cazarea periodică, privind produsele de vacanță pe termen lung, contractele care au ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri de consum casnic curent, livrate fizic de către un profesionist care se deplasează frecvent sau periodic la domiciliul, reședința temporară sau locul de muncă al consumatorului, etc.

Astfel, profesionistul (vânzătorul) este obligat să restituie toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, pe cele ce acoperă costurile livrării bunurilor de către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului de către consumator.

De asemenea, pentru realizarea dreptului de revocare, cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul trebuie să trimită înapoi bunurile sau să le predea profesionistului ori unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze bunurile, fără întârzieri nejustificate și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta i-a comunicat profesionistului decizia sa de revocare a contractului. Termenul se consideră respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea termenului respectiv de 14 zile.

Totodată, art. 28 al Legii privind protecția consumatorilor prevede că unitățile comerciale care desfășoară activitate de comerț prin intermediul mijloacelor electronice, mijloacelor de comunicație la distanță, contractelor încheiate la distanță (comerț electronic), precum și orice alte forme de comerț neinterzise de lege ce presupun activitatea unităților comerciale fără a avea magazine fizice, sunt obligate să instituie **locuri de preschimbare a mărfii** în vederea asigurării respectării drepturilor consumatorilor. Informația privind adresa locului de preschimbare a mărfii trebuie să fie publicată pe paginile web ale comercianților sau pe platformele electronice pe care își desfășoară activitatea sau prin intermediul actelor care însoțesc vânzarea produsului sau al altui purtător pe suport de hârtie.

Mai multe detalii despre returnarea sau înlocuirea produselor de calitate corespunzătoare cumpărate dintr-un magazin online puteți afla din nota informativă „Drepturile consumatorilor în cazul cumpărăturilor online” la referința: <https://www.ecc.md/drepturile-consumatorilor-in-cazul-cumparaturilor-online/>.

În cazul procurării bunurilor de la comercianți din străinătate, drepturile consumatorilor la înlocuirea sau returnarea produselor pot varia în funcție de țara în care este înregistrat vânzătorul.

Recomandări practice

- Atunci când faceți cumpărături, păstrați bonul fiscal și certificatul de garanție, pentru că ele sunt dovada achiziției și sunt necesare ca să puteți solicita înlocuirea sau returnarea produsului. Cu toate acestea, lipsa bonului fiscal nu înseamnă că înlocuirea sau returnarea produsului nu este posibilă. Legislația nu prevede că trebuie să aveți anume bonul fiscal, ci permite oricare probe care pot confirma că bunul a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv (cum ar fi chitanța electronică din aplicația bancară sau alte dovezi).
- Dacă faceți cumpărături online, verificați datele de contact ale comerciantului și citiți cu atenție condițiile de livrare și returnare, păstrați confirmarea comenzii, achitării.
- Verificați calendarul. Înlocuirea sau returnarea produsului poate fi efectuată în termen de 14 zile de la data achiziției. Dacă termenul a expirat, vânzătorul are dreptul să refuze solicitarea, iar înlocuirea sau returnarea unui astfel de produs va fi posibilă numai în funcție de politica magazinului, care uneori îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile și respectiv termene mai îndelungate pentru returnarea/înlocuirea produselor.
- Produsul pe care îl returnați trebuie să-și păstreze aspectul neuzat și calitățile de consum. Deci verificați dacă produsul are ambalaje, etichete, sigilii și marcaje de fabrică, folii de protecție, iar setul este complet. Prezența acestor elemente nu este o condiție obligatorie pentru returnare, dar dacă lipsa lor face ca produsul să pară folosit, vânzătorul poate refuza returnarea, invocând deteriorarea aspectului exterior al produsului.
- Nu încercați să returnați produsul cu formulări vagi de genul „nu mi-a plăcut”, „m-am răzgândit”. Legea prevede motivele pe care le puteți invoca atunci când solicitați înlocuirea produsului: produsul nu vă convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau nu-l puteți utiliza conform destinației din alte cauze.

- Nu contează dacă ați cumpărat produsul sau l-ați primit cadou: dacă aveți dovada achiziției (bon fiscal, certificat de garanție, chitanță electronică etc.), sunteți considerat drept consumator și puteți returna cadoul la magazin.
- Dacă produsul a fost cumpărat în cadrul unei promoții sau la reduceri, el se returnează în condiții generale; promoția sau prețul redus nu anulează dreptul la înlocuire și returnare. Legea privind protecția consumatorilor nu prevede excepții în funcție de preț.
- Rambursarea banilor pentru marfa returnată se efectuează prin aceeași modalitate de plată ca cea folosită de consumator (deci dacă, de exemplu, ați plătit cu cardul, atunci contravaloarea produsului va fi restituită tot pe card), într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la returnarea bunului. Comerciantul nu are dreptul să perceapă comisioane sau taxe suplimentare pentru efectuarea rambursării.
- Dacă situația nu se soluționează amiabil cu un comerciant din Moldova, sunteți în drept de a depune o sesizare la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC). Refuzul neîntemeiat al vânzătorului de a înlocui, în condițiile legii, un produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat sau de a restitui contravaloarea produsului se sancționează cu amendă².
- Dacă ați comandat produsul de la un comerciant din Uniunea Europeană și nu l-ați putut returna, vă puteți adresa pentru suport la Centrul European al Consumatorului din Moldova, care vă poate asista în vederea soluționării pe cale amiabilă a litigiului.
- De asemenea, pentru consultații, vă puteți adresa la Centrul Unic de Apel pentru Consumatori la numărul de telefon **0 22 51 51 51**

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.

² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=148850&lang=ro