

Repararea, înlocuirea, reducerea prețului sau rambursarea, ce și când alegem în cazul produselor/serviciilor neconforme



Cum revendici drepturile tale?

Termenul pentru soluționarea reclamației de către comerciant



14
zile calendaristice
de la data depunerii
reclamației



Depune o **reclamație în formă scrisă la comerciant**, menționând clar ce soluție **solicitești** (reparare/înlocuire gratuită sau reducere corespunzătoare a prețului/rambursarea banilor – dacă reparația sau înlocuirea nu este posibilă).

Când ai dreptul la reducere de preț sau rambursare?

A
dacă repararea sau înlocuirea nu a fost finalizată în 14 zile;



B
dacă vânzătorul a refuzat să remedieze problema;



C
dacă defectul persistă, chiar și după reparare;



D
dacă neconformitatea este gravă;



E
dacă vânzătorul a declarat că nu va repara produsul.



Alegerea corectă a metodei de revendicare, formularea clară a reclamației și respectarea procedurilor prevăzute de Legea Nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, sunt pași fundamentali în soluționarea eficientă a problemelor întâmpinate de consumator.