

Parlamentul României - Lege nr. 449/2003 din 12 noiembrie 2003

Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora

În vigoare de la 01 ianuarie 2007

Consolidarea din data de 08 noiembrie 2016 are la bază republicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 347 din 06 mai 2008 și include modificările aduse prin următoarele acte: OUG 174/2008; OUG 34/2014; OG 9/2016; Ultimul amendament în 28 februarie 2016.

**) Potrivit art. II din Ordonanța Guvernului României nr. 9/2016, orice referire la sintagma "garanție" prevăzută de actele normative din domeniul protecției consumatorului se consideră efectuată la sintagma "garanție comercială", respectiv "garanție legală de conformitate", după caz.*

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Art. 1. - Prezenta lege reglementează aspecte privind vânzarea produselor, inclusiv a celor executate la comandă, și garanțiile asociate acestora, în vederea asigurării protecției consumatorului.

Art. 2. - În sensul prezentei legi, următorii termeni se definesc astfel:

a) consumator - persoana astfel definită la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

b) produs - bun material mobil a cărui destinație finală este consumul sau utilizarea individuală ori colectivă. Nu intră sub incidența prevederilor prezentei legi bunurile vândute în urma confiscărilor, în cadrul procedurii de executare silită sau pe baza unui alt act emis de autoritățile judecătorești, apa și gazele care nu sunt ambalate într-un volum limitat sau într-o cantitate fixă și energia electrică;

c) vânzător - persoana fizică sau juridică autorizată, care, în cadrul activității sale, comercializează produse în condițiile unui contract încheiat cu consumatorul;

d) producător:

1. operatorul economic care fabrică un produs finit sau o componentă a unui produs;

2. operatorul economic care fabrică materia primă;

3. operatorul economic care își aplică denumirea, marca sau un alt semn distinctiv pe produs;

4. operatorul economic care recondiționează produsul;

5. operatorul economic sau distribuitorul care modifică, prin activitatea sa, caracteristicile produsului;

6. reprezentantul înregistrat în România al unui operator economic care nu își are sediul în România sau, în cazul inexistenței acestuia, importatorul produsului;

7. operatorul economic care importă produse în vederea realizării ulterioare a unei operațiuni de vânzare, închiriere, leasing sau orice altă formă de distribuție specifică derulării afacerilor;

8. distribuitorul produsului importat, în cazul în care nu se cunoaște importatorul, chiar dacă producătorul este menționat;

9. distribuitorul produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă nu informează persoana prejudiciată, în termen de 30 de zile de la cererea acesteia, asupra identității importatorului;

e) garanția comercială - orice angajament asumat de vânzător față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de restituire a prețului plătit de consumator, de reparare sau de înlocuire a produsului cumpărat, în cazul în care acesta nu corespunde condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă;

e¹) garanția legală de conformitate - protecția juridică a consumatorului rezultată prin efectul legii în raport cu lipsa de conformitate, reprezentând obligația legală a vânzătorului față de consumator ca, fără solicitarea unor costuri suplimentare, să aducă produsul la conformitate, incluzând restituirea prețului plătit de consumator, repararea sau înlocuirea produsului, dacă acesta nu corespunde condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă;

f) reparare - în caz de lipsă de conformitate, aducerea unui produs la conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare;

g) viciu ascuns - deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare;

h) durata medie de utilizare - intervalul de timp, stabilit în documente tehnice normative sau declarat de către producător ori convenit între părți, în cadrul căruia produsele de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare.

i) produs de folosință îndelungată - produs complex, constituit din piese și subsansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durată medie de utilizare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere.

Art. 3. - Nu sunt supuse prevederilor prezentei legi produsele folosite care sunt vândute prin procedura licitației publice, la care consumatorul are posibilitatea să participe personal.

Art. 4. - Intră sub incidența prevederilor prezentei legi și produsele care vor fi achiziționate pe baza unui contract de vânzare de produse ce urmează a fi fabricate sau prelucrate.

CAPITOLUL II

Conformitatea produselor cu specificațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare

Art. 5. - (1) Vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sunt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.

(2) Se consideră că produsele sunt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare dacă:

a) corespund descrierii făcute de vânzător și au aceleași calități ca și produsele pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau model;

b) corespund oricărui scop specific solicitat de către consumator, scop făcut cunoscut vânzătorului și acceptat de acesta la încheierea contractului de vânzare-cumpărare;

c) corespund scopurilor pentru care sunt utilizate în mod normal produsele de același tip;

d) fiind de același tip, prezintă parametri de calitate și performanțe normale, la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, date fiind natura produsului și declarațiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia, făcute de vânzător, de producător sau de reprezentantul acestuia, în special prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta produsului.

Art. 6. - Nu se consideră a fi lipsă de conformitate dacă în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această lipsă de conformitate ori dacă lipsa de conformitate își are originea în materialele furnizate de consumator.

Art. 7. - Vânzătorul nu este răspunzător de declarațiile publice prevăzute la art. 5 alin. (2) **lit. d)**, în oricare dintre următoarele situații, dacă probează că:

a) nu a cunoscut și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarațiile în cauză;

b) declarația fusese corectată la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare;

c) decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influențată de declarațiile publice în cauză.

Art. 8. - (1) Orice lipsă a conformității rezultată dintr-o instalare incorectă a produselor va fi considerată echivalentă cu o lipsă a conformității produselor, dacă instalarea face parte din contractul de vânzare a produselor și produsele au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea sa.

(2) Prevederile alin. (1) se aplică și în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta și instalarea incorectă este datorată unei deficiențe în instrucțiunile de instalare.

CAPITOLUL III

Garanția legală de conformitate

Art. 9. - Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice lipsă a conformității existentă la momentul când au fost livrate produsele.

Art. 10. - În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate, fără plată, prin reparare sau înlocuire, conform [art. 11](#), sau să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului ori de rezoluțiunea contractului privind acest produs, în condițiile [art. 13](#) și [14](#).

Art. 11. - **(1)** În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului sau are dreptul de a solicita înlocuirea produsului, în fiecare caz fără plată, cu excepția situației în care măsura este imposibilă sau disproporționată.

(2) O măsură reparatorie va fi considerată ca disproporționată, dacă ea impune vânzătorului costuri care sunt nerezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie, luându-se în considerare:

a) valoarea pe care ar fi avut-o produsele dacă nu ar fi existat lipsa de conformitate;

b) importanța lipsei de conformitate;

c) dacă cealaltă măsură reparatorie ar putea fi realizată fără un inconvenient semnificativ pentru consumator.

(3) O măsură reparatorie va fi considerată ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparare, inclusiv ca urmare a lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.

(4) Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul, după caz, a adus la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate a produsului sau a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta pe baza unui document de predare-preluare.

(5) În cazul reparării produsului, în acesta vor fi montate numai piese noi.

(6) Vânzătorul are aceleași obligații pentru produsul înlocuit ca și pentru produsul vândut inițial.

Art. 12. - Noțiunea fără plată, prevăzută la [art. 10](#) și [11](#), se referă la toate costurile necesare aducerii produselor la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, materiale utilizate și ambalare.

Art. 13. - Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

a) dacă nu beneficiază nici de repararea, nici de înlocuirea produsului;

b) dacă vânzătorul nu a luat măsura reparatorie într-o perioadă de timp rezonabilă;

c) dacă vânzătorul nu a luat măsura reparatorie, conform [art. 11 alin. \(4\)](#), fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Art. 14. - Consumatorul nu este îndreptățit să solicite rezoluțiunea contractului, dacă lipsa conformității este minoră.

CAPITOLUL IV Acțiunea în regres

Art. 15. - Dacă vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru lipsa de conformitate rezultată dintr-o acțiune sau dintr-o omisiune a producătorului ori a unui operator economic din același lanț contractual, vânzătorul are dreptul de a se îndrepta împotriva celui responsabil de lipsa de conformitate, în condițiile legii.

CAPITOLUL V Termene

Art. 16. - Răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate, potrivit prevederilor art. 9-14, este angajată dacă lipsa de conformitate apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului.

Art. 16¹. - După expirarea termenului prevăzut la **art. 16**, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii.

Art. 16². - Pentru produsele a căror durată medie de utilizare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la **art. 16** se reduce la această durată.

Art. 17. - Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în termen de două luni de la data la care a constatat-o.

Art. 18. - Până la proba contrară, lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.

CAPITOLUL VI Garanții

Art. 19. - Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile specificate în declarațiile referitoare la garanție și în publicitatea aferentă.

Art. 20. - **(1)** Certificatul de garanție, emis în baza garanției comerciale, trebuie să cuprindă mențiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului și să ateste în mod clar că aceste drepturi nu sunt afectate prin garanția oferită.

(2) Certificatul de garanție, emis pe baza garanției comerciale, trebuie să precizeze elementele de identificare a produsului, termenul de garanție, durata medie de utilizare, modalitățile de asigurare a garanției - întreținere,

reparare, înlocuire și termenul de realizare a acestora, inclusiv denumirea și adresa vânzătorului și ale unității specializate de service.

(3) Certificatul de garanție trebuie redactat în termeni simpli și ușor de înțeles.

Art. 21. - (1) La cererea consumatorului certificatul de garanție va fi oferit în scris sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil acestuia.

(2) În cazul în care certificatul de garanție nu respectă prevederile alin. (1) și ale art. 20, valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul având dreptul de a solicita vânzătorului îndeplinirea condițiilor incluse în declarațiile referitoare la garanție.

(3) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție emis pe baza garanției comerciale și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, eliberate de producător.

(4) În cazul în care nu se oferă garanție comercială, consumatorului i se vor aduce la cunoștință de către vânzător, printr-un document scris, drepturile conferite de cap. V - «Termene».

Art. 22. - (1) Clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca lipsa de conformitate să fie cunoscută de consumator și comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sunt nule de drept.

(2) În cazul produselor folosite, consumatorul și vânzătorul pot conveni reducerea termenului prevăzut la art. 16, dar nu la mai puțin de un an de la data livrării produsului.

(3) Timpul de nefuncționare din cauza lipsei de conformitate apărute în cadrul termenului de garanție prelungește termenul de garanție legală de conformitate și cel al garanției comerciale și curge, după caz, din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate a produsului sau din momentul prezentării produsului la vânzător/unitatea service până la aducerea produsului în stare de utilizare normală și, respectiv, al notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către consumator.

(4) Produsele de folosință îndelungată care înlocuiesc produse defecte în cadrul termenului de garanție vor beneficia de un nou termen de garanție care curge de la data preschimbării produsului.

(5) Produsele de folosință îndelungată defectate în termenul de garanție legală de conformitate, atunci când nu pot fi reparate sau când durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legală de conformitate depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, vor fi înlocuite de vânzător sau acesta va restitui consumatorului contravaloarea produsului respectiv.

(6) Termenul de garanție curge de la data intrării bunului respectiv în posesia consumatorului, inclusiv pentru bunurile noi de folosință îndelungată,

obținute prin tragere la sorți la tombole, câștigate la concursuri și similare sau acordate cu reducere de preț ori gratuit de către operatorii economici.

CAPITOLUL VII

Sanțiuni

Art. 23. - (1) Constituie contravenții următoarele fapte și se sancționează după cum urmează:

a) nerespectarea prevederilor art. 20 și 21, cu amendă de la 1.000 lei la 2.000 lei*);

b) nerespectarea prevederilor art. 9, 11 și 19, cu amendă de la 5.000 lei la 25.000 lei.

(2) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

*) Cuantumul amenzilor este exprimat în monedă nouă potrivit dispozițiilor Legii nr. 348/2004 privind denominarea monedei naționale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 664 din 23 iulie 2004, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 24. - Contravențiilor prevăzute la art. 23 le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL VIII

Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 25. - (1) Drepturile consumatorilor prevăzute de prezenta lege sunt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca conform celorlalte prevederi legale care reglementează răspunderea contractuală sau necontractuală.

(2) În cazul în care părțile contractante aleg ca lege aplicabilă contractului legea unui stat care nu face parte din Uniunea Europeană, iar contractul are o strânsă legătură cu teritoriul României sau cu al altor state membre ale Uniunii Europene și în cazul în care prezenta lege are prevederi mai favorabile pentru consumator, se vor aplica acestea din urmă.

Art. 26. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va propune Guvernului spre aprobare, prin hotărâre, norme metodologice de aplicare a prezentei legi, pe grupe de produse.

Art. 27. - (1) Prezenta lege intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2007.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei legi, se abrogă:

a) art. 14 alin. 1 și art. 20 alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 75 din 23 martie 1994, cu modificările și completările ulterioare*);

b) Hotărârea Guvernului [nr. 394/1995](#) privind obligațiile ce revin agenților economici - persoane fizice sau juridice - în comercializarea produselor de folosință îndelungată destinate consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 10 din 27 ianuarie 1997, cu modificările ulterioare;

c) Hotărârea Guvernului [nr. 665/1995](#) privind înlocuirea, remedierea sau restituirea contravalorii produselor care reprezintă deficiențe de calitate, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 206 din 6 septembrie 1995, cu modificările ulterioare.

***)** Ordonanța Guvernului [nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor a mai fost republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007 și, ulterior, modificată și completată prin Legea [nr. 363/2007](#).

Art. 27¹. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la adoptarea sau menținerea unor prevederi mai stricte decât prevederile Directivei [1999/44/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, în special cu privire la [art. 16-18](#) și [art. 22 alin. \(1\) și \(2\)](#) din prezenta ordonanță de urgență, precum și în legătură cu orice modificare ulterioară.

Prezenta lege transpune prevederile Directivei [1999/44/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr. L 171 din 7 iulie 1999.