

Giulieta Marin

avocat

Dreptul are reguli. Viața are nuanțe.

Cumpărături online

10 drepturi la retur și garanție

WhatsApp: 0771-023-925

01

Verifică identitatea comerciantului

Caută denumirea firmei, datele de contact, prețul final, costul livrării și condițiile vânzării înainte de plată.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

02

Dreptul de retragere

În multe contracte la distanță consumatorul are drept de retragere, dar există excepții.

Verifică tipul produsului și termenul aplicabil.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

03 Anunță clar retragerea

Păstrează dovada comunicării retragerii și a expedierii produsului.

Nu te baza numai pe o discuție telefonică.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

04

Cine suportă transportul

Costurile de returnare depind de lege și de informarea furnizată înainte de contract.

Citește condițiile în mod atent.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

05

Garanția legală de conformitate

Garanția legală este distinctă de o garanție comercială suplimentară.

Nu accepta automat ideea că fără certificat nu ai drepturi.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

06

Produse defecte sau neconforme

Poți avea remedii legale precum repararea, înlocuirea ori, în condiții, reducerea prețului sau încetarea contractului.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

07

Termene și dovezi

Datele comenzii, facturile, fotografiile și mesajele contează.

Descrie neconformitatea precis și păstrează dovada sesizării.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

08 Atenție la vânzătorii particulari

Regimul de protecție a consumatorilor poate diferi când cumperi de la o persoană fizică.

Verifică cine este vânzătorul real.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

09

Platforma nu este mereu vânzătorul

Un marketplace poate intermedia tranzacția.

Identifică firma care ți-a vândut produsul și responsabilitățile fiecărui actor.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

10 Soluționarea conflictului

După reclamația scrisă către comerciant, poți analiza sesizarea ANPC sau alte mecanisme disponibile, în funcție de situație.

De reținut: Verifică actele și situația concretă înainte de a lua o decizie.

OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor

WhatsApp: 0771-023-925

Listă de verificare

- ☐ Am identificat problema și datele importante.
- ☐ Am verificat documentele și sursa informațiilor.
- ☐ Am păstrat copii ale mesajelor și înscrisurilor.
- ☐ Am notat termenele care pot fi relevante.
- ☐ Am separat faptele demonstrate de presupuneri.
- ☐ Am identificat instituția sau procedura potrivită.
- ☐ Am pregătit întrebările pentru avocat.

Ai nevoie de claritate juridică? Solicită o consultație pentru analiza documentelor. Nu transmite date sensibile în primul mesaj.

WhatsApp: 0771-023-925

Surse orientative: OUG nr. 34/2014; OUG nr. 140/2021; legislația consumatorilor. Text informativ general, noiembrie 2026. Nu înlocuiește consultanța juridică și verificarea legislației la zi.

© Av. Giulieta Marin • Material informativ