



hamboorg.city

Protecția consumatorului — Widerrufsrecht, Gewährleistung și drepturile tale

14 zile drept de renunțare la cumpărături online, 2 ani garanție, centre de protecție a consumatorului și organisme de soluționare a litigiilor.

Deutsche Begriffe: Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

Widerrufsrecht — 14 zile la cumpărături online

Dacă cumperi **online, prin telefon sau la ușă**, ai un drept legal de renunțare:

Regulile importante

- **14 zile** de la primirea mărfii — fără a da motive
- Se aplică la **magazine online, vânzări prin telefon, vânzări la ușă**
- **Nu în magazin** — în comerțul cu amănuntul nu există drept legal de renunțare (schimbul este o cortesie)
- Renunțarea trebuie explicată **în scris** (e-mail, scrisoare, formular de renunțare)
- Retur în termen de **14 zile** după declararea renunțării
- **Costuri de trimitere:** în general le suportă cumpărătorul (dacă este prevazut în contract)
- **Rambursare:** în termen de **14 zile** după primirea mărfii returnate

Excepții de la Widerrufsrecht

Nu se aplică dreptul de renunțare la:

- **Mărfuri perisabile** (alimente, flori)
- **Produse de igienă personală sigilate** (cosmetice, lenjerie) — dacă sunt deschise
- **Produse confecționate individual** (costum la comandă, bijuterii gravate)

- **Ziare și reviste** (numere individuale)
- **Conținut digital** — dacă descărcarea a început imediat și ai consimțit
- **Călătorii și evenimente** cu dată fixă

Gewährleistung — 2 ani potrivit legii

Gewährleistung (răspundere pentru defecte) este dreptul tău legal pentru mărfuri defecte:

Regulile de bază

- **2 ani** de la data achiziției — pentru mărfuri noi
- **1 an** — pentru mărfuri folosite (dacă se prevede în contract)
- **Sarcina probei:** în primele **12 luni** vânzătorul trebuie să dovedească absența defectului (inversarea sarcinii probei)
- De la luna 13: trebuie să dovedești că defectul a existat de la început

Drepturile tale în caz de defecte (în această ordine)

- 1. Îndeplinire suplimentară** — reparație sau înlocuire (la alegerea ta!)
- 2. Diminuare prețului** — reducere de preț dacă îndeplinirea suplimentară eșuează
- 3. Reziliere** — rambursare bani după două încercări eșuate de reparație
- 4. Daune-interese** — dacă vânzătorul e vinovat

Important: Vânzătorul este contactul tău — nu producătorul. Adresează-te întotdeauna comerciantului de la care ai cumpărat.

Gewährleistung versus Garanție

	Gewährleistung	Garanție
Bază	Lege (BGB)	Voluntară (producător)
Durată	2 ani	Variabilă (1-5 ani)
Contact	Vânzător	Producător
Domeniu	Defecte la cumpărare	După cum prevede garanția

Verbraucherzentrale — centrul tău de ajutor

Verbraucherzentrale este un centru de consultanță independent pentru consumatori. Fiecare land federal are propriul centru.

Servicii

- **Consultanță** privind contractele, reclamații, înșelătorii
- **Consultanță juridică** (circa 30 € pentru consultanță telefonică)
- **Scrisori tip** — gratuit pe site
- **Notificări** împotriva companiilor necinstite
- **Consultanță energetică**, consultanță financiară, consultanță nutrițională

Contact

- **Site:** verbraucherzentrale.de
- **Consultanță telefonică:** după land, circa 1,50 €/min sau tarif fix
- **Consultanță on-site:** în multe orașe, rezervă online

Schlichtungsstellen — soluție extrajudiciară

Înainte de a da în judecată, poți apela la o **Schlichtungsstelle**:

- **Centru general de mediere pentru consumatori** (vsbinfo.de)
- **Centru de mediere pentru energie** — în litigiile cu furnizori de energie electrică/gaze
- **Ombudsman bancar** — la probleme cu banca
- **Centru de mediere pentru telecomunicații** (Agenția Federală de Rețele) — la probleme cu mobil/Internet
- **söp (Centru de mediere transport public)** — compensație trenuri și zboruri

Avantajele medierii

- **Gratuită** pentru consumatori (în majoritatea cazurilor)
- **Mai rapidă** decât procesul judiciar (circa 90 zile)
- **Nesiluitor** — poți respinge rezultatul și totuși să dai în judecată

AGB — cunoaște caracterele mici

Condiții generale (AGB) nu trebuie să te dezavantajeze în mod nerezonabil.

Nevalide sunt, de exemplu:

- Excluderea Gewährleistung pentru mărfuri noi
- Termene de reclamație inacceptabil de scurte
- Capturi de costuri ascunse

În caz de îndoială: poti ignora clauzele nevalide — se aplică legea.

--- Stare: martie 2026. Toate informațiile fără garanție.