



STUDIOMISURACA,
Avvocati, Fiscalisti & Associati
Studio legale / Law Firm

MILANO
ROMA
BOLOGNA

MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

ROMANIA

TUTELA DEL CONSUMATORE IN ROMANIA

di

Avv. Francesco Misuraca

www.smaf-legal.com

Premessa

Le fonti normative della tutela del consumatore sono:

- Ordinanza governativa 21/1992 per la tutela dei consumatori successivamente integrata da altre leggi (Legge 148/2000 sulla pubblicità; Legge 193/2000 sulle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori; Legge 608/2001 sulla certificazione dei prodotti; Legge 245/2004 sulla sicurezza dei prodotti; Legge 282/2004 sulla multiproprietà; Legge 240/2004 sulla responsabilità da prodotto; Legge 289/2004 sul credito al consumo; GO 106/1999 sui contratti non conclusi nel luogo dell'affare; GO 107/1999 sui pacchetti viaggi e vacanze; GO 130/2000 sui contratti di vendita conclusi a distanza; GO 85/2004 sui contratti a distanza per servizi finanziari; GD 187/2000 sulle imitazioni dannose; GD 947/2000 indicazione dei prezzi dei prodotti per il consumatore; GD 409/2002 sui controlli di sicurezza sui prodotti importati; GD 396/2003 sulla assicurazione per la sicurezza degli utilizzatori di giocattoli; GD 457/2003 sulla assicurazione della sicurezza per gli utilizzatori di prodotti elettrici; GD 497/2003 compatibilità elettromagnetica dei prodotti);
- Legge 296/2004 detto anche Codice del consumo;
- Legge 449/2003 sulla vendita di prodotti e sulle garanzie collegate;
- GD 1553/2004 sulle ingiunzioni per la tutela dei consumatori.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com



M I L A N O
B O L O G N A
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

R O M A
D. Sgro

Elementi di base della tutela del consumatore

I diritti fondamentali dei consumatori stabiliti dalle leggi sono i seguenti:

- il diritto a ricevere protezione contro il rischio di acquisto di un prodotto o servizio che provochi danno alla vita, salute o sicurezza o che danneggi i diritti e gli interessi legittimi;
- il diritto ad una informazione completa, corretta ed accurata sulle caratteristiche essenziali del prodotto;
- il diritto ad accedere al libero mercato che fornisce un'ampia gamma di prodotti e servizi;
- il diritto al risarcimento dei danni causati da una qualità inadeguata dei prodotti e servizi;
- il diritto dei consumatori di organizzarsi in associazioni a tutela di propri diritti ed interessi;
- il diritto di rifiutarsi di concludere contratti aventi clausole considerate dalla legge come vessatorie;
- il diritto a non subire restrizioni da parte di un operatore economico nell'ottenimento di un beneficio previsto dalla legge.

Clausole vessatorie

Il fornitore di servizi non deve stipulare clausole sleali nei contratti con i consumatori, non deve usare pratiche commerciali sleali e imporre la vendita di un servizio ad un consumatore. In caso di dubbio sulla interpretazione delle clausole contrattuali, esse saranno interpretate a favore del consumatore. Le clausole contrattuali, che prevedono la risoluzione unilaterale del contratto, devono essere scritte con caratteri di stampa evidenti.

I rivenditori non devono: usare metodi commerciali sleali come ad esempio fare uso di pratiche restrittive o di clausole contrattuali che minaccino la libertà dei consumatori, condizionare la vendita dei prodotti all'acquisto di quantità determinata o all'acquisto di

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

un altro prodotto, imporre una vendita ad un consumatore, vendere prodotti alimentari dannosi per il consumatore, alterare i termini di validità o di durata di validità minima indicati sui prodotti o sulle etichette o confezioni.

Il fornitore del servizio deve rilasciare, infine, un documento fiscale o un contratto scritto al momento del pagamento; in caso di pagamento anticipato, chiarire i termini ambigui del contratto sottoposto al consumatore, fornire chiarimenti sulla cancellazione di taluni diritti, indicare il proprio nome ed indirizzo nel contratto, dare copia del contratto al consumatore.

Conformità dei beni al contratto

Nel momento dell'acquisto di un bene la legge prevede che esso debba avere i requisiti riportati nella descrizione, essere adeguato allo scopo particolare, essere adeguato per il suo uso normale similmente ai beni dello stesso genere, essere di qualità soddisfacente.

Vizi del prodotto

Inoltre, la legge impone che nell'acquisto da un rivenditore di un bene, nuovo o usato, esso deve essere esente da rischi, originale o non contraffatto, testato o certificato (qualora ci siano specifiche norme in proposito), libero da difetti, garantito (i prodotti di lunga durata devono avere un certificato di garanzia), adeguatamente confezionato, conforme alla descrizione pubblicitaria; deve, infine, riportare il prezzo e le indicazioni di misura bene in vista.

Termine di garanzia del prodotto

La garanzia minima di legge ammonta a due anni.

I consumatori hanno diritto ad essere informati su: durata, periodo minimo di durata, durata media dell'uso, istruzioni per l'uso, modalità di installazione, condizioni di garanzia; tali informazioni devono essere riportate in lingua romena, indipendentemente dal paese di origine del prodotto.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

Azioni legali per difetti del prodotto

Nel caso in cui i prodotti (non i prodotti alimentari) offerti in vendita non abbiano i requisiti previsti il consumatore ha diritto al rimborso o alla sostituzione da parte del venditore, se il vizio viene denunciato entro 30 giorni dal giorno dell'acquisto; in alternativa il consumatore ha diritto ad un risarcimento commisurato all'utilizzo già fatto del prodotto.

Nel caso in cui prodotti a lunga durata evidenzino difetti durante il periodo di garanzia o di validità del prodotto il consumatore avrà diritto alla riparazione o alla sostituzione senza costi del prodotto da parte del venditore, oltre al diritto al risarcimento dei danni per le perdite subite a causa di tali difetti. Il consumatore ha diritto alla sostituzione o al rimborso del prezzo, se il prodotto venduto non funziona per un periodo di tempo superiore al 10% del periodo di garanzia, in ogni caso, il periodo di garanzia viene esteso per il tempo in cui il prodotto non è stato funzionante.

Nel caso in cui il prodotto venduto non sia conforme alle stipulazioni contrattuali, il consumatore ha diritto a risarcimento per il danno provocato dal prodotto a causa della sua non conformità.

Nel caso in cui vengano identificati vizi del prodotto, il produttore o il distributore sono obbligati a ritirare tale prodotto dalla vendita o a sostituirlo o a ripararlo; se ciò non è possibile entro un periodo di tempo ragionevole e senza disagio, il consumatore avrà diritto ad un equo compenso.

Nel caso in cui il prodotto non sia conforme alle regole applicabili, il consumatore potrà richiedere al venditore di riparare o sostituire il prodotto senza pagamento alcuno da parte del consumatore; le riparazioni o sostituzioni devono essere fatte entro un periodo di tempo ragionevole e senza disagio per il consumatore.

Nel caso in cui il prodotto venduto contenesse un difetto, che ha provocato danno al consumatore o alla sua proprietà, il produttore sarà responsabile sia per il danno attuale sia per i danni futuri provocati.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



M I L A N O
B O L O G N A
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

R O M A
D. Sgro

Il consumatore non avrà tutela nel caso in cui abbia scelto il prodotto sbagliato o la misura sbagliata di esso in rapporto al proprio bisogno, oppure, nel caso in cui il consumatore stesso abbia danneggiato il prodotto o ne abbia fatto un uso improprio. Nel caso in cui il consumatore dia al venditore informazioni sbagliate potrà avere una tutela ridotta o non avere diritto a tutela alcuna.

Responsabilità da prodotto

I rivenditori devono: esibire gli orari di apertura, evidenziare la marca del prodotto, maneggiare e commercializzare prodotti alimentari nel rispetto delle condizioni igieniche, informare i consumatori e le autorità competenti dei possibili rischi relativi ad un bene venduto, ritirare dal commercio prodotti che hanno vizi identificati o identificabili.

Nell'acquisto di un servizio la legge impone che ciò debba avvenire in modo che sia garantita la vita, salute, sicurezza del consumatore o i suoi interessi economici; inoltre, il soggetto che fornisce il servizio deve usare solo pratiche e prodotti sicuri; devono essere rispettate le condizioni tecniche, igieniche e sanitarie applicabili, oltre ai requisiti stipulati o dichiarati; devono essere rispettate le condizioni ed i termini stabiliti nel contratto. Infine, nello svolgimento del servizio il fornitore del servizio non deve provocare alcuno danno attuale o futuro.

Il consumatore che acquista il servizio ha diritto ad essere informato dal fornitore circa: la categoria qualitativa del servizio, il tempo di realizzazione, la garanzia ed i tempi post garanzia, prezzo ed eventuali imposte, possibili rischi, documenti richiesti per legge; se viene fornita una stima dei costi essa potrà essere maggiore o inferiore al prezzo effettivo, se, invece, viene indicato un prezzo preciso esso rimane fisso e non potrà cambiare in futuro.

E-commerce e consumatore

La Romania è in via di adeguamento agli standard europei. Attualmente, nelle vendite a distanza, eseguite per telefono, internet, fax, cataloghi, radio, televisione, si

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

applicano regole parzialmente difformi dalla media dei paesi europei; comunque, tali regole non si applicano alla vendita a mezzo di macchine automatiche, aste, contratti di investimento/assicurazione/bancari, contratti per la costruzione o vendita di immobili, vendite di prodotti alimentari riforniti regolarmente dal venditore a domicilio. Il venditore deve fornire in anticipo al consumatore, prima della conclusione del contratto a distanza, informazioni complete corrette e complete sull'identità del fornitore, indirizzo ed altri riferimenti identificativi compresa la partita IVA per i casi di pagamenti anticipati, sulle caratteristiche dei beni o dei servizi, sul prezzo includendo le imposte applicabili, eventuali costi di spedizione, esistenza del diritto di recesso a favore del consumatore, periodo per il quale l'offerta o il prezzo rimane valido, durata minima del contratto se si tratta di contratto di durata, termine finale per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. In caso di vendita telefonica deve essere precisato chiaramente all'inizio della telefonata l'identità del venditore e la proposta commerciale.

Salvo che non sia disposto diversamente, il contratto a distanza è eseguito quando la conferma dell'ordine è ricevuta dal consumatore. In caso di contestazione il venditore deve provare di avere ottemperato a tutte le disposizioni di legge. Il diritto di recesso può essere esercitato dal consumatore entro 10 giorni lavorativi (dalla data di ricevimento da parte del consumatore del bene o dalla data di conclusione del contratto se si tratta di servizi), senza sanzioni e senza motivazione. Tuttavia, il consumatore ha diritto di recedere entro 90 giorni lavorativi se il venditore non gli ha trasmesso preventivamente le informazioni richieste dal consumatore. Nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato dal consumatore, il venditore dovrà rimborsare la somma ricevuta entro 30 giorni.

D'altro canto, la Romania ha introdotto particolari regole nelle vendite a domicilio, siano o non siano collegate al commercio elettronico: ci deve essere un contratto scritto prima della consegna dei prodotti o dell'erogazione del servizio, con cui sono indicati i dati di entrambe le parti, l'oggetto ed il prezzo del contratto, la data ed il luogo di conclusione.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



STUDIOMISURACA,
Avvocati, Fiscalisti & Associati
Studio legale / Law Firm

MILANO
ROMA
BOLOGNA

MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

Il diritto di recesso deve essere evidenziato con caratteri ingranditi e vicino allo spazio della firma del consumatore, il venditore deve rilasciare copia del contratto al consumatore; in ogni caso, il consumatore ha diritto a recedere dal contratto in oggetto senza motivazione inviando una lettera entro 7 giorni dalla data di firma del contratto per i servizi o dalla data di ricevimento dei prodotti per le vendite di beni materiali, tuttavia, le parti sono libere di prevedere un periodo più lungo. Se il consumatore che intende recedere ha già ricevuto i beni deve procedere a restituire gli stessi nello stato in cui li ha ricevuti, per posta o per corriere, ed il venditore dovrà sostenere i costi di spedizione.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com