



**sozial**  
MINISTERIUM

# Protecția consumatorilor

**MAI MULTE CUNOȘTINȚE DESPRE  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

*Educație pentru consumatori,  
adresată migranților*

*Versiune: mai 2015*

## **Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor**

### **Obligația de stabilire a prețurilor**

Prețul mărfurilor (inclusiv TVA) trebuie să fie vizibile.

### **Estimarea costurilor**

Înainte de a achiziționa sau contracta mari, cereți mai multe oferte de preț. Acestea sunt obligatorii și gratuite, în cazul în care nu sunteți informat în mod expres altfel.

### **Finanțarea**

Clarificați finanțarea întotdeauna înainte de încheierea contractului de finanțare.

### **Cumpărarea în rate**

Luați în considerare dobânzile mari și alte costuri, pe care trebuie să le plătiți de multe ori în plus față de prețul de achiziție

### **Credit**

Comparați mai multe oferte și aveți grijă la dobânda anuală efectivă, („effektiver Jahreszinssatz“) care include toate taxele. Intermediarii sunt de cele mai multe ori mai scumpi.

### **Descoperiri de cont**

Aceasta este o formă foarte scumpă de credit, care ar trebui să o evitați pe cât posibil.

## Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor

### **Girantul**

Garantarea nu este o formalitate sau un serviciu. Fiți girant numai dacă și puteți plăti suma de bani pentru persoana pentru care girați.

### **Poșta nesolicitată**

Acest lucru nu trebuie nici plătit, nici trimis înapoi

### **Contractul de vânzare**

O achiziție este încheiată de un contract între vânzător și cumpărător. În viața de zi cu zi, acest lucru se face în cea mai mare parte prin schimbul direct de bunuri pentru bani. De asemenea, contractele verbale sunt valabile. Pentru achizițiile mai mari, ar trebui să încheiați întotdeauna contracte în scris, din motive de siguranță.

### **Capacitate juridică**

Persoanele peste 18 ani au capacitate juridică deplină și pot încheia și valida orice contract. Copiii și tinerii sunt protejați și au o capacitate juridică limitată.

### **Termenii și condițiile (AGB)**

Acestea sunt deja formulate în contracte de cele mai multe companii și sunt adesea foarte mici imprimare. Prin semnătură sunteți de

## Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor

acord cu termenii de utilizare. Luați întotdeauna acasă un formular înainte de semnătură și citiți-l în liniste. În caz de dubiu, puteți apela la un angajat al organizației de protecția consumatorului.

### **Reglementari privind prelungirea automată a unui contract și anularea sa**

Uita-ți-vă pe contractele pe termen lung la termenii specificați și anulați-l la “data cât mai curând posibilă» printr-o scrisoare recomandată.

### **Acordurile verbale**

Acordurile și promisiunile verbale trebuie specificate în contract, pentru a putea demonstra acest lucru mai târziu.

### **Contractele sunt obligatorii**

Contractele nu pot fi, în general, anulate gratuit.

### **Taxa de anulare**

Aceasta este, de regulă, menționată în termenii și condițiile companiei și este de plătit la anularea nejustificată a contractului.

## Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor

### **Dreptul de anulare**

Doar în câteva cazuri excepționale, cum ar fi vânzările la domiciliu sau contractele la distanță (de ex. Comenzi online) puteți anula contractul gratuit în termen de 14 zile

### **Întârzierea livrării**

În cazul în care compania nu-și oferă serviciile sale la momentul stabilit, puteți anula contractul după stabilirea unei perioade de timp (aprox.14 zile) printr-o scrisoare recomandată.

### **Garanțiile obligatorii**

În caz de defecte, aveți dreptul la reparație sau înlocuire, reducere de preț sau returnarea banilor. Termenul este de doi ani pentru lucruri mobile (ex. televizor) și trei ani pentru cele imobile (ex. o casă).

### **Garanții voluntare**

În plus față de garanțiile obligatorii, unele companii fac garanții suplimentare pentru repararea mărfurilor defecte sau înlocuirea lor (garanție explicit în scris).

## Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor

“Protecția consumatorilor” cuprinde toate măsurile și dispozițiile legale, care îi protejează pe cumpărătorii de bunuri sau servicii împotriva unor dezavantaje. Acest lucru se referă la cumpărături, precum și la protecția de produse nesigure și nesănătoase.

Consumatorii sunt oameni ce cumpără produsele sau serviciile unei companii.

De multe ori, există companii care exploatează dezinformarea consumatorilor, pentru a obține un avantaj.

Pentru acest motiv, dezavantajele tipice ale consumatorilor spre exemplu la obținerea de informații sau la metodele de vânzare agresive, sunt compensate prin legislația privind protecția consumatorilor.

Protecția consumatorului include multe teme. Fie locuințe, produse alimentare, de călătorie, de sănătate, de telefonie sau de economisire - nu există aproape nici un domeniu care să nu fie afectat de probleme juridice în privința consumatorilor. Inclusiv încheierea unui contract de carte de credit sau de asigurare, de internet sau de girant pentru un credit trebuie să fie bine gândită, pentru

## **Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor**

a evita posibilele probleme ce pot apărea în timp.

Proiectul “mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor” are ca scop o mai bună informare a oamenilor cu un fundal de imigrare despre drepturile și opțiunile lor.

### **MAI MULTE INFORMAȚII PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR – ÎNTREBĂRI:**

**Ministerul Muncii, afacerilor sociale și  
protecția consumatorului (BMAŠK)**

[\*www.konsumentenfragen.at\*](http://www.konsumentenfragen.at)

[\*www.sozialministerium.at\*](http://www.sozialministerium.at)

**Asociația pentru informarea  
consumatorilor (VKI)**

[\*www.konsument.at\*](http://www.konsument.at)

[\*www.verbraucherrecht.at\*](http://www.verbraucherrecht.at)

**Camera de muncă (în toate județele)**

[\*www.arbeiterkammer.at\*](http://www.arbeiterkammer.at)

## Mai multe cunoștințe despre protecția consumatorilor

### **Informații despre problemele de bani și tarife**

[www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at)

[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)

[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)

[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) (Prețuri gaz și electrică)

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (Prețuri benzina)

### **Telefonul mobil și Internet**

[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)

[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)

[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

### **Site-ul autorităților**

[www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)

### **IMPRESSUM:**

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)