

**Kia Romauto SRL**

Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.40, Sector 1,  
013695 Bucuresti, Romania  
Tel/Fax: (+4021) 312.50.05/06  
Fax: (+4021) 312.51.43  
e-mail: [office@kia.ro](mailto:office@kia.ro)

Referitor la solicitarea scrisa a unui grup de proprietari de autoturisme KIA cu privire la practicile comerciale din cadrul unitatilor service din reseaua KIA , prin care acestea nu accepta folosirea in cadrul operatiunilor de revizie obligatorii a consumabilelor achizitionate din exteriorul unitatilor service,

In urma consultarilor avute in ultima perioada cu producatorul KIA MOTORS CORPORATION, KIA ROMAUTO SRL, in calitate de importator al produselor KIA MOTORS in Romania , isi exprima urmatoarul

### **Punct de vedere oficial privind practicile comerciale din cadrul unitatilor service din reseaua KIA**

Primul aspect invederat in solicitare, il reprezinta art. 10 din Legea 296/2004 – Codul Consumului (reluat in art. 51 din O.G. nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață), care prevede faptul ca **“Este interzisă condiționarea vânzării către consumator a unui produs, de cumpărarea unei cantități impuse sau de cumpărarea concomitentă a unui alt produs sau serviciu. De asemenea, este interzisă prestarea unui serviciu către consumator, condiționată de prestarea altui serviciu sau de cumpărarea unui produs.”**

In aceeași lege 296/2004, se stipuleaza urmatoarele: **“Cheltuielile legate de înlocuirea produselor defecte, de remedierea sau de restituirea contravalorii acestora vor fi suportate de vânzător și recuperate de acesta de la producător sau, după caz, de la importator sau de la furnizorul anterior aflat pe lanțul de distribuție, dacă prin contractul încheiat între aceștia nu s-a stabilit altfel. “**

Facem urmatoarea precizare: **lucrarile efectuate in cadrul reviziilor sunt strict subordonate garantiei oferite de producator la vanzarea produselor KIA, care respecta legislatia aplicabila in domeniu, respectiv Legea nr. 449/2003 privind vanzarea produselor si garantiile asociate acestora.**

In caietul de garantie si intretinere sunt stipulate clar si fara echivoc conditiile referitoare la acordarea garantiei:

- p. 11 - Garantia limitata pentru piesele de schimb si accesorii : *“...KIA MOTORS garanteaza ca piesele de schimb KIA originale nu prezinta defecte de material sau manopera. Prezenta garantie acopera piesele de schimb KIA originale, comercializate de distribuitorii KIA autorizati. Distribuitorii KIA autorizati vor repara sau inlocui gratuit orice piesa de schimb necesara pentru remedierea defectiunii acoperite de prezenta garantie. Daca*

**Kia Romauto SRL**

Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.40, Sector 1,  
013695 Bucuresti, Romania  
Tel/Fax: (+4021) 312.50.05/06  
Fax: (+4021) 312.51.43  
e-mail: [office@kia.ro](mailto:office@kia.ro)

*piesele au fost montate de KIA sau de un distribuitor autorizat, reparatia sau inlocuirea acestora se va face gratuit, fara ca proprietarul masinii sa plateasca costul pieselor sau al manoperei. ”*

- Pe prima pagina din caietul de garantie si intretinere se arata ca “piese” inseamna “piese de schimb sau accesorii furnizate de KIA sau MOBIS pentru inlocuirea pieselor de schimb sau accesoriiilor autovehiculelor KIA”.

De asemenea, sunt indeplinite conditiile prevazute la art. 20 alin. (2) din Legea 449/2006 - Garanția 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** -, fiind enumerate inclusiv denumirea și adresa service-urilor agreate de producator.

Tocmai datorita dorintei de a raspunde solicitarilor clientilor in mod corect, cu respectarea dispozitiilor legale in domeniu, se aplica o procedura conforma cu cerintele impuse de Producator, astfel incat sa fie eliminate practicile comerciale inelatoare sau abuzive, asa cum sunt definite prin norme. Cum autovehiculul ca ansamblu se supune garantiei vanzatorului, Cumparatorul este obligat sa respecte conditiile acordarii garantiei de care a luat cunostinta la achizitia autovehiculului, acestea fiind in conformitate cu dispozitiile legale, astfel incat **“ În cazul lipsei conformității, astfel cum este prevăzut în actele normative în domeniul conformității produselor, constatate de consumator, acesta (in speta, consumatorul) are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, repararea sau înlocuirea produselor, în fiecare caz fără plată, cu excepția cazului în care această solicitare este imposibilă sau disproporționată “** (art. 17 Lg. 449/2003).

Prin urmare, nu este vorba de o practica comerciala incorecta, de natura sa deformeze comportamentul consumatorului mediu, intrucat clientul cunoaste la venirea in service conditiile pe care trebuie sa le respecte in cadrul garantiei, respectiv folosirea de piese de schimb de origine, conform caietului de garantie si intretinere. Mai precis, vanzatorul autovehiculului si-a respectat obligatia de informare prin contractul de garantie, asa cum este prevazut prin dispozitiile Legii 449/2003. Trebuie luate in considerare toate aspectele unei relatii contractuale, cu drepturi si obligatii colaterale. Putem adauga faptul ca formularea din solicitarea dumneavoastra, prin omiterea anumitor prevederi din legislatia privind protectia consumatorilor, are caracterul de a induce in eroare consumatorii.

Potrivit Legii nr. 449/2003, garantia reprezinta “orice angajament asumat de vânzător sau producător față de consumator...”, adica un contract, iar in cuprinsul acestuia nu exista nici o clauza abuziva, asa cum este ea definita de OG nr. 21/1992 la art. 1 pct. 16, “care prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților”.

**Kia Romauto SRL**

Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.40, Sector 1,  
013695 Bucuresti, Romania  
Tel/Fax: (+4021) 312.50.05/06  
Fax: (+4021) 312.51.43  
e-mail: [office@kia.ro](mailto:office@kia.ro)

Mentionam faptul ca prevederile caietului de garantie invocate anterior sunt in conformitate cu legislatia nationala si europeana in domeniu, producatorul KIA MOTORS, respectiv importatorul KIA Romauto SRL, asumandu-si raspunderea pentru inlocuirea sau repararea produselor neconforme in perioada de garantie.

Prestatorul de servicii nu acorda garantie pentru piesele aduse de client, deoarece acestea sunt garantate de furnizor, nu de prestator; drept consecinta, nu se poate impune prestatorului de servicii sa garanteze intreaga **lucrare (piese+manopera)** in conditiile in care pot aparea defecte colaterale generate de piesele de schimb/consumabilele inlocuite/completate aduse de client. Prestatorul nu poate fi obligat sa preia garantia pieselor aduse de client, de calitate discutabila, necontrolabila. Defectiunile ulterioare, nedecontate de producator nu pot fi imputabile prestatorului, asa cum nici clientul nu va dori sa plateasca contravaloarea reparatiilor.

Prin urmare, nu este vorba de o conditionare abuziva, clientul nu este obligat sa achizitioneze un produs/serviciu suplimentar, ci este vorba de o obligatie a prestatorului de servicii de a se raporta la garantia generala a produselor de folosinta indelungata, conform Legii nr. 449/2003. Acest lucru este evident, raportat si la faptul ca, in legatura cu serviciile postgarantie, consumatorul nu este ingradit de efectuarea reparatiilor la un atelier service agreat de producator, acesta putand apela la orice service autorizat RAR potrivit marcii si tipului de autovehicul.

Referitor la obligatiile prestatorilor de servicii, O.G. 21/1992, cu modificarile si completarile ulterioare, privind protectia consumatorilor, prevede la art. 7 lit. c):

“ **Art. 7. - Operatorii economici sunt obligați:**

**c) prestatorii de servicii:**

- să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate, și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;

- să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

- să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte“

Or, in conditiile aparitiei unor defectiuni tehnice, este dificil de facut diferenta intre calitatea pieselor / consumabilelor furnizate de prestator si a celor furnizate de client. In plus, ar fi necesara o expertiza tehnica pentru

**Kia Romauto SRL**

Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.40, Sector 1,  
013695 Bucuresti, Romania  
Tel/Fax: (+4021) 312.50.05/06  
Fax: (+4021) 312.51.43  
e-mail: [office@kia.ro](mailto:office@kia.ro)

a se constata daca lucrarea efectuata a fost necorespunzatoare sau piesele de schimb furnizate de client sunt neconforme si au un efect de cauzalitate in lantul reparatie – prejudiciu.

In ceea ce priveste alineatul (3), fiind vorba de produse aflate in garantie, este de la sine inteles faptul ca prestatorul de servicii trebuie sa se raporteze la contractul de garantie a autovehiculului. Consideram ca prin caietul de garantie consumatorul este informat in *“mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.”*, asa cum este cerut prin aceeasi OG. 21/1992 la art. 18. Consumatorul a fost informat la achizitia autovehiculului referitor la conditiile de garantie si a ales sa le respecte prin efectuarea achizitiei in sine.

Art. 23 din Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului prevede, la fel ca si art. 3 din Legea nr. 240/2004 privind raspunderea producatorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte, printre obligatiile producătorului, la lit. a) *“să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulativ al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane”*, iar art. 25 stipuleaza in sarcina prestatorilor de servicii (la fel ca si OG 21/1992 art. 7 lit. c, asa cum am aratat anterior):

- a) *“să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;*
- e) să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

In realitate, prin folosirea unor produse pentru care prestatorul nu are certitudinea ca sunt sigure, pot aparea defecte colaterale care sa genereze defecte majore ale produsului, ducand implicit la masuri reparatorii disproportionate, in sensul art. 11 alin. 2 lit. a) din Lg. 449/2003: *“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”*.

In ceea ce priveste trimiterea la Regulamentul (CE) nr. 1400/2002 privind aplicarea art. 81 (3) din Tratat la categorii de intelegeri verticale si practici concertate in sectorul autovehiculelor, acesta a fost transpus prin Regulamentul Consiliului Concurentei din 29.03.2004 privind aplicarea art. 5 alin. (2) din Legea concurentei nr. 21/1996 in cazul intelegerilor verticale din sectorul autovehiculelor dupa cum urmeaza:

**Kia Romauto SRL**

Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.40, Sector 1,  
013695 Bucuresti, Romania  
Tel/Fax: (+4021) 312.50.05/06  
Fax: (+4021) 312.51.43  
e-mail: [office@kia.ro](mailto:office@kia.ro)

Art. 1 t) "piese de schimb originale" inseamna piese de schimb care sunt de aceeasi calitate cu componentele utilizate la montarea unui autovehicul si care sunt produse conform specificatiilor si standardelor de productie furnizate de catre producatorul de autovehicule pentru fabricarea componentelor sau pieselor de schimb destinate autovehiculului in cauza. In aceasta categorie se includ piesele de schimb fabricate pe aceeasi linie de productie ca respectivele componente. Se prezuma pana la proba contrarie ca **piesele sunt piese de schimb originale daca producatorul certifica faptul ca acestea sunt de aceeasi calitate cu cea a componentelor utilizate pentru asamblarea vehiculului in cauza si au fost fabricate conform specificatiilor si standardelor de productie ale constructorului autovehiculului.** Presumptia la care faceti referire opereaza in situatia in care piesele de schimb sunt insotite de atestarea/certificarea producatorului.

Este necesar sa se faca distinctia clara intre piesele de schimb de origine si piesele de schimb de calitate echivalenta, garantia producatorului KIA MOTORS operand in cadrul pieselor de schimb de origine. **Singurele piese de schimb acceptate de prestator sunt cele de origine.**

De asemenea, mentionam faptul ca OG nr. 80/2000 privind omologarea si certificarea produselor si materialelor de exploatare utilizate la vehiculele rutiere, precum si conditiile de introducere pe piata a acestora defineste ca produs de origine "produsul utilizat la fabricarea unui vehicul si care a echipat vehiculul la omologarea de tip a acestui vehicul", iar ca materiale de exploatare "substante necesare la utilizarea unui vehicul rutier, care se consuma sau se uzeaza in timpul utilizarii unui vehicul rutier si care se completeaza ori se inlocuiesc in timpul exploatarei acestuia. Include carburantii auto, lubrifiantii auto, aditivii pentru carburantii auto, lichidele pentru frana, lichidele de racire, uleiurile hidraulice". Atata vreme cat producatorul a testat autovehiculul cu anumite produse si materiale de exploatare de prim montaj, iar acestea sunt folosite in reseaua de reparatori autorizati KIA, acestia din urma nu ar putea garanta ca piesele de schimb, inclusiv consumabilele aduse de la un furnizor tert sunt sigure si de natura sa nu va prejudicieze viata, sanatatea sau securitatea.

**CONCLUZII:**

1. **Producatorul autovehiculului acorda garantia asociata produsului doar in conditiile folosirii pieselor de schimb originale = piese de schimb constructor.**
2. **Acest lucru este in conformitate cu legislatia privind protectia consumatorului ( O.G. nr. 21/1992, Lg. nr. 296/2004, Lg. 240/2004), respectiv folosirea in cadrul serviciilor prestate numai de produse si proceduri sigure, care nu afecteaza viata, sanatatea si securitatea consumatorilor.**

**Kia Romauto SRL**

Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.40, Sector 1,  
013695 Bucuresti, Romania  
Tel/Fax: (+4021) 312.50.05/06  
Fax: (+4021) 312.51.43  
e-mail: [office@kia.ro](mailto:office@kia.ro)

3. La achizitia autovehiculului, clientul este informat in cadrul caietului de garantie si intretinere despre conditiile de aplicare a garantiei contractuale.
4. Piesele de schimb de origine (constructor) pot fi achizitionate de la orice dealer autorizat KIA MOTORS. Prestatorul are dreptul sa solicite actul de provenienta a pieselor la efectuarea lucrarilor de intretinere/reparatii in perioada de garantie.

Cele expuse mai sus fac parte din prevederile referitoare la garantia produselor din cadrul contractului de importator incheiat de KIA ROMAUTO SRL cu producatorul KIA MOTORS CORPORATION.

Aceste aspecte, coroborate cu garantia produsului, ne indreptatesc sa concluzionam faptul ca **nici un service autorizat KIA nu poate fi obligat sa accepte piese de schimb aduse de client din afara retelei de distributie KIA**, intrucat acest lucru inseamna imposibilitatea recuperarii de la Producator a contravalorii pieselor de schimb furnizate de client la care apar defectiuni colaterale in cadrul garantiei, in conditiile in care vanzatorul este raspunzator (art. 9 din Lg. 449/2003) pentru piesele de schimb aduse de dumneavoastra, in speta operatorul economic din afara retelei KIA. Prin folosirea pieselor de schimb constructor se asigura buna functionare a produsului atat in perioada de garantie contractuala, cat si in perioada medie de utilizare a acestuia.

Cu stima,

Presedinte,  
Dan CHITARU



Intocmit,

Consilier juridic,  
Olivia TRUȘCĂ

Director tehnic,  
Gabriel VLAICU