



Model de reclamație pentru semnalarea încălcării dreptului consumatorului la achiziția unui telefon

- Citește textul, apoi răspunde cerințelor.

Ioana Popa, cu domiciliul în București, Șos. Florilor nr. 33, telefon 031240XXXX, a cumpărat un telefon E9 de la magazinul online *Telefonul meu*, cu sediul în București, Șos. Râului nr. 9, în data de 6.10.2024. După două luni, telefonul s-a defectat. Pentru reparare, Ioana s-a adresat unui service autorizat din România, SC TeleServ SRL. Întrucât telefonul nu s-a putut repara, Ioana a primit din partea service-ului o autorizație de schimbare a produsului, care a fost trimisă, în original, către comerciant. Comerciantul a refuzat să schimbe produsul cu unul nou. Ca urmare, Ioana redactează o sesizare în data de 28 ianuarie 2025. Ca urmare a sesizării depuse, Ioana se așteaptă ca ANPC să contacteze comerciantul care va accepta să-i ramburseze valoarea totală a produsului.

a. Cărei instituții îi adresează Ioana sesizarea?

b. Ajut-o pe Ioana să formuleze sesizarea după modelul următor.

Către Comisariatul

Subsemnata cu domiciliul în , telefon precizez că în data de am cumpărat un de la magazinul cu sediul în

După două luni, telefonul s-a defectat. Pentru reparare, m-am adresat firmei Întrucât telefonul nu s-a putut repara, am primit din partea service-ului o autorizație de schimbare a produsului pe care am trimis-o către comerciant. Comerciantul a refuzat să schimbe produsul cu unul nou.

Ca urmare, mă adresez instituției dumneavoastră cu solicitarea de a mă sprijini pentru rezolvarea problemei. Pentru a susține cele relatate mai sus, atașez copii ale următoarelor documente: factura și autorizația de schimbare a produsului.

Data

Cu mulțumiri,

.....

