

## **OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniști, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative**

Având în vedere că transpunerea în legislația națională a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului trebuia realizată până la data de 13 decembrie 2013, adoptarea prezentei ordonanțe de urgență se impune pentru a crea un cadru unitar, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianți și consumatori în cadrul Uniunii.

Ținând cont de faptul că, în lipsa unei reglementări imediate privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, aceștia nu ar putea beneficia de drepturile prevăzute de actul normativ european, fiind prejudiciați de informațiile ce trebuie oferite consumatorilor în stadiul precontractual, precum și de informațiile contractuale pe care comercianții trebuie să le furnizeze consumatorilor, de condițiile de formă pe care trebuie să le îndeplinească aceste contracte, precum și ținând cont de necesitatea inițierii de către operatorii economici a unor demersuri în vederea respectării prevederilor directivei, pentru a se evita posibilitatea declanșării procedurii de infringement de către Comisia Europeană împotriva României pentru neimplementarea în dreptul intern a prevederilor directivei comunitare și de a asigura implementarea acesteia, Directiva 2011/83/UE a fost publicată în Jurnalul Oficial, seria L, nr. 304 din 22 noiembrie 2011 și a intrat în vigoare în a 20a zi de la data publicării sale în Jurnalul Oficial. Statele membre au avut un termen de 2 ani pentru transpunerea directivei. Respectivul termen a expirat la 13 decembrie 2013. Întrucât nu i-au fost comunicate din partea autorităților române măsurile naționale pentru transpunerea directivei, la data de 27 ianuarie 2014, Comisia Europeană (Comisia) a declanșat o acțiune în constatarea neîndeplinirii obligațiilor împotriva României, în temeiul art. 258 TFUE, transmițând o scrisoare de punere în întârziere. Termenul de răspuns la respectiva scrisoare s-a împlinit la 27 martie 2014.

Faza contencioasă debutează cu sesizarea Curții de Justiție a Uniunii Europene - CJUE de către Comisie. Curtea poate condamna statul vizat, dacă constată neîndeplinirea obligațiilor. În acest caz, potrivit art. 260 paragraful 3 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene - TFUE, CJUE poate aplica statului vizat sancțiuni pecuniare (sumă forfetară și/sau penalități pe zile de întârziere), în limita valorii indicate de Comisie. Obligația de plată intră în vigoare la data stabilită de Curte prin hotărârea sa.

Potrivit Comunicării Comisiei C(2013) 8101 final privind actualizarea datelor utilizate pentru calcularea sumei forfetare și a penalităților cu titlu cominatoriu pe care Comisia urmează să le propună Curții de Justiție în cadrul procedurii de constatare a neîndeplinirii obligațiilor „Comunicarea din 2013”, care modifică și actualizează Comunicarea Comisiei SEC(2005) 1658<sup>1</sup> privind punerea în aplicare a articolului 228 din Tratatul de instituire a Comunității Europene, Comunicarea Comisiei C(2012) 6106 final privind actualizarea datelor folosite pentru calcularea sumelor forfetare sau a penalităților cu titlu cominatoriu care vor fi propuse de Comisie Curții de Justiție în procedurile în constatarea neîndeplinirii obligațiilor, Comunicarea Comisiei SEC(2011) 1024 final pentru actualizarea datelor folosite pentru calcularea sumei forfetare sau a penalităților cu titlu cominatoriu care vor fi propuse de Comisie Curții de Justiție în procedurile în constatarea neîndeplinirii obligațiilor, Comunicarea Comisiei SEC(2010) 1371 privind punerea în aplicare a articolului 260 alineatul (3) din TFUE, suma forfetară minimă fixă care ar putea fi propusă de Comisie pentru România este în valoare de 1.787.000 euro.

Penalitățile pe zile de întârziere (penalitățile cu titlu cominatoriu) constau în obligarea la plata unei sume de bani pentru fiecare zi/lună/an de întârziere în adoptarea măsurilor de conformare, cu începere de la data hotărârii Curții pronunțate în temeiul art. 260 paragraful 3 TFUE până la executarea integrală a obligațiilor. Acestea sunt de natură să determine un stat membru să pună capăt cât mai repede încălcării constatate și care persistă.

Potrivit Comisiei, penalitățile cu titlu cominatoriu se calculează pornind de la o sumă de bază, care în prezent este stabilită la 650 de euro pe zi de întârziere. Această sumă de bază este înmulțită cu un coeficient de gravitate, cu un coeficient de durată și cu factorul „n”, stabilit pentru România.

Potrivit Comunicării din 2013, factorul „n” pentru România este de 3,32.

Penalitățile pe zile de întârziere se aplică din ziua în care hotărârea prin care CJUE constată

existența unei încălcări ar fi comunicată României până în ziua în care s-ar pune capăt încălcării. În acest context, MAE-SCUE a subliniat și că aceste acțiuni, în cazul în care ajung în fază contencioasă, sunt soluționate de Curte cu celeritate - a se vedea, de exemplu, Cauza C-202/09, Comisia/Irlanda, în care Comisia a sesizat CJUE la data de 5 iunie 2009, iar Curtea a pronunțat hotărârea sa la data de 26 noiembrie 2009, deci în mai puțin de 6 luni.

Ținând cont de faptul că aceste aspecte vizează interesul public și constituie situații de urgență și extraordinare a căror reglementare nu poate fi amânată, în temeiul art. 115 alin. (4) din Constituția României, republicată, Guvernul României adoptă prezenta ordonanță de urgență.

## Capitolul I

Obiect, definiții și domeniu de aplicare

### Articolul 1

Obiect

Prezenta ordonanță de urgență reglementează drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, pentru asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței.

### Articolul 2

Definiții

În sensul prezentei ordonanțe de urgență, următoarele expresii și termeni se definesc după cum urmează:

1. consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
2. profesionist - orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei ordonanțe de urgență, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;
3. produs - orice bun corporal mobil, cu excepția bunurilor vândute prin executare silită sau valorificate ca urmare a aplicării prevederilor legale; apa, gazele naturale, energia electrică și energia termică sunt considerate „produse” atunci când acestea sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;
4. produse realizate conform specificațiilor clientului - orice produse care nu sunt prefabricate, realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului;
5. contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse, cât și servicii;
6. contract de prestări de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia profesionistul prestează sau se angajează să presteze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia;
7. contract la distanță - orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;
8. contract în afara spațiilor comerciale - orice contract dintre un profesionist și un consumator, într-una din următoarele situații:
  - a) încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
  - b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
  - c) încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;
  - d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produse sau servicii;
9. spațiu comercial - orice unitate care îndeplinește una dintre următoarele condiții:
  - a) unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în

permanență;

**b)** unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în mod obișnuit;

10. suport durabil - orice instrument care permite consumatorului sau profesionistului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

11. conținut digital - acele date care sunt produse și livrate în formă digitală;

12. serviciu financiar - orice serviciu cu caracter bancar, de creditare, asigurări, pensii private, de investiții sau plăți;

13. licitație - metoda de vânzare prin care profesionistul oferă produse sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un judecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze produsele sau serviciile;

14. garanție comercială - orice angajament din partea profesionistului sau a unui producător (denumit în continuare garantul) față de consumator, în plus față de obligațiile legale prevăzute la art. 5-14 din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată, cu modificările și completările ulterioare, referitoare la garanția legală de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține produsele în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei altei cerințe din declarația privind garanția sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, cerință care nu este legată de conformitate;

15. contract auxiliar - un contract prin care consumatorul obține produsele sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanță sau al unui contract în afara spațiilor comerciale, iar aceste produse sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de profesionist sau de o parte terță, pe baza unui acord între partea terță respectivă și profesionist.

### **Articolul 3**

Domeniul de aplicare

(1) Prezenta ordonanță de urgență se aplică oricărui contract încheiat între un profesionist și un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a unor servicii de comunicații electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice, precum și de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului. Ea se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale, energiei electrice sau energiei termice, inclusiv de către furnizorii publici, în măsura în care aceste utilități sunt furnizate pe bază contractuală.

(2) În cazul în care vreo dispoziție a prezentei ordonanțe de urgență intră în contradicție cu o dispoziție a unui alt act din legislația națională ce transpune un act al Uniunii Europene care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză.

(3) Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică următoarelor contracte:

**a)** de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;

**b)** având ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților de către cadrele medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;

**c)** având ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;

**d)** referitoare la servicii financiare;

**e)** pentru crearea, dobândirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil;

**f)** având ca obiect construirea unor clădiri noi, transformarea substanțială a unor clădiri existente și închirierea de locuințe în scopuri rezidențiale;

**g)** care intră sub incidența Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată;

**h)**care intră sub incidența Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 14/2011 pentru protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unui sau a mai multor spații de cazare, a contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, a contractelor de revânzare, precum și a contractelor de schimb;

**i)**având ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri destinate consumului casnic, livrate fizic de un profesionist care se deplasează frecvent și periodic la locuința, reședința sau locul de muncă al consumatorului;

**j)**de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția art. 8 alin. (2) și a art. 19 și 22 din prezenta ordonanță de urgență;

**k)**încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;

**l)**încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice, care presupune executarea unei singure prestații, realizată simultan încheierii contractului și nemijlocit prin intermediul telefonului, internetului sau faxului, ca urmare a solicitării consumatorului.

(4) Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică în cazul contractelor în afara spațiilor comerciale în care plata ce trebuie efectuată de către consumator este mai mică decât echivalentul în lei a 10 euro la cursul de zi al Băncii Naționale a României, cu excepția art. 9-16 și a art. 18-24 care se aplică și acestor contracte. În cazul contractelor de prestări servicii valoarea contractului este stabilită prin înmulțirea valorii lunare a serviciului cu durata contractului.

(5) Prezenta ordonanță de urgență nu împiedică oferirea de către profesionist a unor condiții contractuale mai avantajoase pentru consumator.

## Capitolul II

Informații destinate consumatorilor pentru alte contracte decât contractele la distanță sau contractele în afara spațiilor comerciale

### Articolul 4

Cerințe în materie de informare pentru alte contracte decât contractele în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță

(1) Înainte ca un contract, altul decât un contract la distanță sau un contract în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod vizibil, lizibil și ușor de înțeles, în cazul în care respectivele informații nu reies în mod evident din context:

**a)**principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor, având în vedere mediul de comunicare, precum și produsele sau serviciile în cauză;

**b)**identitatea profesionistului, incluzând denumirea sa, adresa poștală la care profesionistul este stabilit, precum și, în cazul în care există, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa poștală și identitatea profesionistului în numele căruia acționează;

**c)**prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

**d)**după caz, modalitățile de plată, livrare și executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile și politica profesionistului de soluționare a reclamațiilor;

**e)**în plus față de o mențiune a existenței unei garanții legale de conformitate pentru produse, existența și condițiile privind serviciile postvânzare și garanțiile comerciale, după caz;

**f)**durata de valabilitate a contractului, după caz, sau, pentru un contract pe durată nedeterminată ori un contract care urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

**g)**acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținuturile digitale;

**h)**acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținuturilor digitale cu componentele hardware și software de care profesionistul are cunoștință sau se așteaptă în mod rezonabil să aibă cunoștință;

**i)**despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite și a celorlalte clauze contractuale;

**j)**opțiunea consumatorului de a se include sau de a nu se include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaților, indicarea datelor în cauză, în conformitate cu prevederile Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Prevederile alin. (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, a energiei termice sau a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.

(3) Prevederile alin. (1) nu se aplică contractelor care implică tranzacții care se efectuează cu regularitate zilnic și care sunt puse în execuție imediat, în momentul în care sunt încheiate.

(4) Informațiile prevăzute la alin. (1) fac parte integrantă din contract.

## **Articolul 5**

Sarcina probei

Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine profesionistului.

## **Capitolul III**

Informații destinate consumatorilor și dreptul de retragere din contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale

### **Articolul 6**

Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale

(1) Înainte ca un contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

**a)**principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor, având în vedere mediul de comunicare și produsele sau serviciile în cauză;

**b)**identitatea profesionistului, cum ar fi denumirea sa comercială;

**c)**adresa poștală la care profesionistul este stabilit, precum și, în cazul în care există, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa poștală și identitatea profesionistului în numele căruia acționează;

**d)**în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), adresa poștală a locului în care profesionistul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa poștală a profesionistului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

**e)**prețul total al produselor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil dată fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator, inclusiv perioada de valabilitate a ofertei sau a prețurilor. În cazul serviciilor de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului se vor menționa contravaloarea planului tarifar, cu precizarea numărului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum și a condițiilor de utilizare a acestora, dacă este cazul, extraopțiunile disponibile și contravaloarea

acestora, tarifele pentru apeluri și pentru minutele ori traficul de date suplimentar, după caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte trebuie indicat modul în care se calculează prețul;

**f)** costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;

**g)** modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile și, după caz, procedura profesionistului de soluționare a reclamațiilor;

**h)** în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu art. 11 alin. (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în partea B din anexă;

**i)** acolo unde este cazul, informația potrivit căreia consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă produsele, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării produselor;

**j)** în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite profesionistului costuri rezonabile, în conformitate cu art. 14 alin. (3);

**k)** în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu art. 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere;

**l)** o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea produselor;

**m)** acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;

**n)** existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite în art. 2 lit. f) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;

**o)** durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului, inclusiv penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

**p)** acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care îi revin consumatorului conform contractului;

**q)** acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;

**r)** acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;

**s)** acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținutului digital cu componentele hardware și software de care profesionistul are cunoștință sau se așteaptă în mod rezonabil să aibă cunoștință;

**t)** acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui a se supune profesionistul.

(2) Alin. (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, a energiei termice și a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.

(3) În cazul unei licitații, informațiile menționate la alin. (1) lit. b), c) și d) pot fi înlocuite cu datele echivalente privind adjudecătorul.

(4) Informațiile menționate la alin. (1) lit. h), i) și j) pot fi furnizate utilizând formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la partea A din anexa care face parte integrantă din prezenta ordonanță de urgență. Profesionistul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) și j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni corect completate.

(5) Informațiile menționate la alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

(6) În cazul în care profesionistul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la costuri suplimentare, conform celor menționate la alin. (1) lit. e), sau la costurile aferente returnării produselor, conform celor menționate la alin. (1) lit. i), consumatorul nu suportă respectivele costuri.

(7) Informațiile contractuale se prezintă în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înțelese cu ușurință de consumator, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

(8) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta ordonanță de urgență completează cerințele de informare cuprinse în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 68/2010, și în Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, cu modificările ulterioare.

(9) Fără a aduce atingere alin. (8), dacă o dispoziție cu privire la conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile din cadrul Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 49/2009, aprobată cu modificări prin Legea nr. 68/2010, respectiv din cadrul Legii nr. 365/2002, republicată, cu modificările ulterioare, contravine unei dispoziții din prezenta ordonanță de urgență, prevalează dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență.

(10) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine profesionistului.

## **Articolul 7**

Condiții de formă pentru contractele în afara spațiilor comerciale

(1) În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, profesionistul transmite informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) consumatorului pe suport hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații sunt lizibile și redactate într-un limbaj simplu și inteligibil.

(2) Profesionistul furnizează consumatorului un exemplar original al contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului în conformitate cu art. 16 lit. m).

(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, sau de energie termică să înceapă în timpul perioadei de retragere de 14 zile, profesionistul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.

(4) În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile profesionistului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar profesionistul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator nu depășește echivalentul a 200 euro la cursul Băncii Naționale a României din ziua respectivă:

**a)** profesionistul furnizează consumatorului informațiile menționate la art. 6 alin. (1) lit. b) și c) și informații referitoare la preț sau la maniera de calculare a prețului, împreună cu o estimare a costului total, pe suport hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; profesionistul furnizează informațiile menționate la art. 6 alin. (1) lit. a), h) și k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul expres;

**b)** confirmarea contractului furnizată în conformitate cu alin. (2) din prezentul articol conține

informațiile menționate la art. 6 alin. (1).

## **Articolul 8**

### **Condiții de formă pentru contractele la distanță**

(1) În cazul contractelor la distanță, profesionistul transmite informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj simplu și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta trebuie să fie lizibilă.

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, profesionistul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, în mod direct, înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. a), e), o) și p). Profesionistul se asigură că, atunci când consumatorul face comanda, acesta din urmă recunoaște în mod explicit că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară este etichetat/tă de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti profesionistului. Dacă profesionistul încalcă prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

(3) Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.

(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, profesionistul furnizează prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale produsului sau serviciului, identitatea profesionistului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. a), b), e), h) și o). Celelalte informații menționate la art. 6 alin. (1) sunt furnizate consumatorului de profesionist într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(5) Fără a aduce atingere alin. (4), în cazul în care profesionistul apelează telefonic consumatorul în vederea încheierii unui contract la distanță, profesionistul își declină identitatea la începutul conversației cu consumatorul și, dacă este cazul, declină identitatea persoanei în numele căreia a efectuat apelul telefonic și specifică scopul comercial al apelului.

(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, profesionistul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.

(7) Profesionistul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării produselor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

**a)** toate informațiile menționate la art. 6 alin. (1), cu excepția cazului în care profesionistul a transmis deja informațiile

respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță;

**b)** acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și acordul în conformitate cu art. 16 lit. m).

(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat ori cantitate fixă, sau de energie termică să înceapă în timpul perioadei de retragere de



14 zile, profesionistul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.

(9) Momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării, pe un suport durabil, de către profesionist a acceptării comenzii transmise de consumator.

(10) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea prin mijloace electronice a contractelor și comenzile prin internet, astfel cum sunt stabilite la art. 7 și 9 din Legea nr. 365/2002, republicată, cu modificările ulterioare.

## **Articolul 9**

Dreptul de retragere

(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. (3) și la art. 14.

(2) Fără a aduce atingere art. 10, perioada de retragere menționată la alin. (1) expiră în termen de 14 zile de la:

**a)** data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări de servicii;

**b)** ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a produselor, în cazul contractelor de vânzare, sau:

în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care

(i) vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului produs;

în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care

(ii) consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului produs sau a ultimei piese;

în cazul contractelor pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp

(iii) determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a primului produs;

**c)** în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

(3) Părțile contractante își îndeplinesc obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

## **Articolul 10**

Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere

(1) În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform art. 6 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere de 14 zile.

(2) În cazul în care profesionistul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la art. 9 alin. (2), perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective.

## **Articolul 11**

Exercitarea dreptului de retragere

(1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează profesionistul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul poate alege una dintre următoarele variante:

**a)** de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în partea B din anexă;

**b)** de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

(2) Consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la art. 9 alin. (2) și la art. 10 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către consumator înaintea expirării perioadei respective.

(3) Profesionistul poate, în plus față de posibilitățile menționate la alin. (1), să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul profesionistului, fie modelul de formular de retragere prevăzut în partea B din anexă, fie o declarație neechivocă de orice alt tip. În aceste cazuri, profesionistul comunică consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.

(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului.

## **Articolul 12**

Efectele retragerii

Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale, după caz:

- a)** de a executa contractul la distanță sau contractul în afara spațiului comercial;
- b)** de a încheia un contract la distanță sau în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.

## **Articolul 13**

Obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii

(1) Profesionistul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu art. 11.

(2) Profesionistul rambursează sumele menționate la alin. (1) folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

(3) Fără a aduce atingere alin. (1), profesionistul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.

(4) Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, în cazul contractelor de vânzare, profesionistul poate amâna rambursarea până la data recepționării produselor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis produsele către profesionist, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

## **Articolul 14**

Obligațiile consumatorului în cazul retragerii

(1) Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, consumatorul returnează produsele sau le înmânează profesionistului sau unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze produsele, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat profesionistului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu art. 11. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau în care profesionistul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia produsele pe cheltuiala sa dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

(3) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie să fie descurajantă pentru consumator în a-și exercita dreptul de retragere. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care profesionistul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. h).

(4) Profesionistul trebuie să poată face dovada diminuării valorii produselor care rezultă diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

(5) Atunci când consumatorul își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), consumatorul plătește profesionistului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care consumatorul a informat profesionistul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită profesionistului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.

(6) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

**a)** prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze naturale sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau energie termică furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere, în una dintre următoarele situații:

- (i) profesionistul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. h) sau i);
- (ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu art. 7 alin. (3) și cu art. 8 alin. (8);

**b)** furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, în una dintre următoarele situații:

- (i) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la art. 9;
- (ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă consimțământul;
- (iii) profesionistul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 7 alin. (2) sau cu art. 8 alin. (7).

(7) Cu excepția celor prevăzute la art. 13 alin. (3) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului.

## **Articolul 15**

Efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare

Fără a aduce atingere art. 63-65 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 288/2010, cu modificările ulterioare, în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de retragere din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract în afara spațiilor comerciale în conformitate cu art. 9-14 din prezenta ordonanță de urgență, orice contract auxiliar încetează în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția celor prevăzute la art. 13 alin. (3) și la art. 14 din prezenta ordonanță de urgență.

## **Articolul 16**

Excepții de la dreptul de retragere

Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevăzut la art. 9-15 în ceea ce privește contractele la distanță și contractele în afara spațiilor comerciale următoarele:

**a)** contractele de prestări de servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către profesionist;

**b)** furnizarea de produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară

pe care profesionistul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;

**c)** furnizarea de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;

**d)** furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;

**e)** furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;

**f)** furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;

**g)** furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care profesionistul nu le poate controla;

**h)** contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod special profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte produse decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare;

**i)** furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;

**j)** furnizarea de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;

**k)** contractele încheiate în cadrul unei licitații;

**l)** prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decât cel rezidențial, transport de mărfuri, închiriere de mașini, catering sau serviciile privind activitățile de agrement, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;

**m)** furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere.

## Capitolul IV

Alte drepturi ale consumatorilor

### Articolul 17

Domeniul de aplicare

(1) Art. 18 și 20 se aplică în cazul contractelor de vânzări, cu excepția contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate fixă, precum și a contractelor de furnizare a energiei termice și a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material.

(2) Art. 19, 21 și 22 se aplică și contractelor de vânzare și de prestări de servicii și contractelor de furnizare de apă, gaze naturale, energie electrică, energie termică sau conținut digital.

### Articolul 18

Livrare

(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, profesionistul livrează produsele transferând posesia fizică sau controlul asupra produselor către consumator, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.

(2) În cazul în care profesionistul nu și-a îndeplinit obligația de a livra produsele în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care profesionistul nu livrează produsele în termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului.

(3) Alineatul (2) nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care profesionistul a refuzat

să livreze produsele sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care consumatorul informează profesionistul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă profesionistul nu livrează produsele în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul are dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului.

(4) Prin excepție de la prevederile art. 1549-1554 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare, la rezoluțiunea sau, după caz, la rezilierea contractului, profesionistul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului de către consumator și în decurs de cel mult 7 zile de la data la care consumatorul a comunicat profesionistului decizia sa de terminare a contractului.

(5) În plus față de rezoluțiunea sau rezilierea contractului în conformitate cu alin. (2), consumatorul poate recurge la alte căi de atac prevăzute de legislația în vigoare.

### **Articolul 19**

Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată

Se interzice profesioniștilor să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de profesionist pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată.

### **Articolul 20**

Transferarea riscului

În cazul contractelor în care profesionistul livrează produsele către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a produselor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul livrării produselor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte produsele, iar această opțiune nu a fost oferită de către profesionist, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului față de transportator.

### **Articolul 21**

Comunicarea prin telefon

(1) În cazul în care un profesionist operează o linie telefonică pentru a putea fi contactat prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea profesionistului, mai mult decât tariful de bază.

(2) Alineatul (1) nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a taxa aceste apeluri.

### **Articolul 22**

Plăți suplimentare

Înainte ca un consumator să încheie un contract sau să accepte o ofertă, profesionistul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară față de prețul stabilit anterior pentru obligația contractuală principală a profesionistului. În cazul în care profesionistul nu a obținut consimțământul expres al consumatorului, însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

## **Capitolul V**

Dispoziții generale

### **Articolul 23**

Vânzarea nesolicitată

Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de furnizare nesolicitată de produse, apă, gaze naturale, electricitate, energie termică sau conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii interzise prin art. 4 alin. (4) și prin anexa nr. 1 - Practici comerciale agresive, punctul 6, din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare. În asemenea cazuri, absența unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau

prestări nesolicitate nu reprezintă un consimțământ.

#### **Articolul 24**

Termene

(1) Toate termenele incluse în prezenta ordonanță de urgență se interpretează drept termene exprimate în zile calendaristice.

(2) Dacă un termen exprimat în zile se calculează din momentul în care intervine un eveniment sau se realizează un act, ziua în cursul căreia a avut loc acest eveniment sau se realizează acest act nu se ia în seamă la calculul termenului, cu excepția cazului în care prezenta ordonanță de urgență prevede altfel.

(3) În cazul în care ultima zi a termenului este o zi nelucrătoare, profesionistul prelungește termenul în mod corespunzător.

#### **Articolul 25**

Caracterul imperativ al legii

(1) Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru al Uniunii Europene, consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin prezenta ordonanță de urgență.

(2) Orice clauză contractuală prin care se renunță sau se restrâng în mod direct sau indirect drepturile prevăzute de prezenta ordonanță de urgență nu este obligatorie pentru consumator.

#### **Articolul 26**

Informare

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va întreprinde măsurile necesare pentru informarea consumatorilor și a profesioniștilor cu privire la dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență și, după caz, încurajează profesioniștii și responsabilii de cod, astfel cum sunt definiți la art. 2 lit. g) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, să informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduită.

### **Capitolul VI**

Competență, sesizare și control

#### **Articolul 27**

Sesizare

(1) În vederea asigurării respectării prevederilor prezentei ordonanțe de urgență de către profesioniști, persoanele fizice sau organizațiile care, potrivit legii, au un interes legitim, inclusiv organizațiile de consumatori sau organizațiile profesionale, pot fie să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ori Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații în legătură cu încălcările prevederilor prezentei ordonanțe de urgență astfel ca aceasta să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în justiție împotriva profesioniștilor care au săvârșit sau sunt susceptibili să săvârșescă încălcări ale prezentei ordonanțe de urgență.

(2) Profesioniștii concurenți pot informa Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sau Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații în legătură cu încălcarea prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

#### **Articolul 28**

Sanțiuni

(1) Competența constatării contravențiilor și aplicării sancțiunilor revine Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.

(2) În sensul alin. (1), autoritățile administrative competente pot fi sesizate, pot constata și

aplica sancțiuni după cum urmează:

**a)** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, prin reprezentanții împuterniciți, în cazul contravențiilor prevăzute la alin. (5), inclusiv atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului;

**b)** Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, prin reprezentanții împuterniciți, în cazul contravențiilor prevăzute la alin. (5) lit. e)-k) și m)-y), atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

(3) Dispozițiile art. 137, 138 și art. 141 alin. (1) și alin. (2) lit. b) și f), art. 144, 146, 147 lit. a), art. 149 și 151 din cadrul Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, se aplică în mod corespunzător contravențiilor constatate de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ca urmare a încălcării dispozițiilor prezentei ordonanțe de urgență.

(4) În vederea exercitării atribuțiilor prevăzute de prezenta ordonanță de urgență, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații poate solicita furnizorilor informații, în conformitate cu dispozițiile art. 120 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012.

(5) Constituie contravenții următoarele fapte:

**a)** nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod vizibil, lizibil și ușor de înțeles, conform părții introductive a art. 4 alin. (1), se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**b)** nerespectarea cerințelor de informații precontractuale prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a)-j) se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**c)** nerespectarea cerinței de a include informațiile precontractuale și în cadrul contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, a energiei termice sau a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material, conform art. 4 alin. (2), se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**d)** nerespectarea cerinței de a include informațiile precontractuale în cadrul contractului, conform art. 4 alin. (4), se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**e)** nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod clar și inteligibil, conform părții introductive a art. 6 alin. (1), se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**f)** nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (1) lit. a)-t) referitoare la informațiile precontractuale se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**g)** nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (4) referitoare la completarea corectă a instrucțiunilor prevăzute în formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la partea A din anexă, atunci când acesta este utilizat, se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**h)** nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (5) referitoare la includerea informațiilor precontractuale în cadrul contractului și la situația în care aceste informații pot fi modificate se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**i)** nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (6) referitoare la situația în care profesionistul nu îndeplinește cerințele în materie de informare se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**j)** nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (7) referitoare la prezentarea informațiilor în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înțelese cu ușurință de consumator, se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**k)** nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (1) referitoare la informații, a prevederilor art. 7 alin. (2) referitoare la contract, precum și a prevederilor art. 7 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de începere a prestării unor servicii se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**l)** nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (4) lit. a) referitoare la informații, precum și a

prevederilor art. 7 alin. (4) lit. b) referitoare la informațiile menționate în confirmarea contractului se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**m)** nerespectarea prevederilor art. 8 alin. (1)-(7) referitoare la informații, precum și a prevederilor art. 8 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresă se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**n)** nerespectarea de către profesionist a prevederilor art. 9 alin. (1) - (2) referitoare la dreptul de retragere, precum și a prevederilor art. 9 alin. (3) referitoare la obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**o)** nerespectarea dreptului de retragere în condițiile art. 10 se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 4.000 lei;

**p)** nerespectarea prevederilor art. 11 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a formularului de retragere se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**q)** nerespectarea prevederilor art. 12 de a pune capăt obligațiilor părților contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**r)** nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (1) și (2) referitoare la obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii, precum și ale art. 13 alin. (4) referitoare la amânarea rambursării se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**s)** nerespectarea obligațiilor impuse de art. 14 în condițiile în care consumatorul și-a respectat obligațiile sale se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**t)** nerespectarea prevederilor art. 15 referitoare la drepturile consumatorilor în situația exercitării dreptului de retragere din contractele auxiliare se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**u)** nerespectarea prevederilor art. 18 referitoare la livrare se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

**v)** nerespectarea prevederilor art. 19 referitoare la interdicția de a percepe anumite comisioane se sancționează în conformitate cu art. 181 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 197/2010, cu modificările și completările ulterioare;

**w)** nerespectarea prevederilor art. 20 referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei;

**x)** nerespectarea prevederilor art. 21 referitoare la plata tarifului de bază în cazul comunicărilor telefonice se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 4.000 lei;

**y)** nerespectarea prevederilor art. 22 referitoare la plăți suplimentare și ale art. 24 alin. (3) referitoare la termene se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 4.000 lei.

(6) Contravențiilor prevăzute la alin. (5) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

## Capitolul VII

Dispoziții finale

### Articolul 29

Modificarea și completarea unor acte normative

(1) După articolul 17 din Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 543 din 3 august 2012, cu completările ulterioare, se introduce un nou articol, articolul 17<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:

#### Articolul 17<sup>1</sup>

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la adoptarea sau menținerea unor prevederi mai stricte în prezenta ordonanță de urgență decât prevederile Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, precum și în legătură cu orice modificare ulterioară a prezentei ordonanțe de urgență, în special în cazul în care respectivele prevederi fie extind testarea caracterului abuziv la clauzele contractuale negociate individual sau la caracterul adecvat al prețului sau remunerației, fie conțin liste de termeni contractuali care vor fi considerați abuzivi.



(2) După articolul 27 din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 347 din 6 mai 2008, cu modificările și completările ulterioare, se introduce un nou articol, articolul 27<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:

### **Articolul 27<sup>1</sup>**

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la adoptarea sau menținerea unor prevederi mai stricte decât prevederile Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, în special cu privire la art. 16-18 și art. 22 alin. (1) și (2) din prezenta ordonanță de urgență, precum și în legătură cu orice modificare ulterioară.

(3) La articolul 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007, cu modificările și completările ulterioare, punctul 8 se abrogă.

(4) Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 925 din 27 decembrie 2011, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 4 alineatul (1), punctul 46 se modifică și va avea următorul cuprins:

46. contract la distanță - contractul de furnizare a unor servicii de comunicații electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice, precum și de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului, încheiat cu utilizatorii finali, persoane juridice, fără prezența fizică simultană a părților, care utilizează în mod exclusiv, înainte și inclusiv la momentul încheierii contractului, unul sau mai multe mijloace de comunicație la distanță;

2. La articolul 4 alineatul (1), după punctul 53 se introduce un nou punct, punctul 54, cu următorul cuprins:

54. contract în afara spațiilor comerciale - orice contract de furnizare a unor servicii de comunicații electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice, precum și de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului, încheiat între un furnizor și un utilizator final, persoană juridică, în una dintre următoarele situații:

**a)** încheiat în prezența fizică simultană a furnizorului și a utilizatorului final, într-un loc care nu este spațiul comercial al furnizorului;

**b)** încheiat ca urmare a unei oferte din partea utilizatorului final în aceleași circumstanțe ca cele prevăzute la lit. a);

**c)** încheiat în spațiile comerciale ale furnizorului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce utilizatorul final a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al furnizorului, în prezența fizică simultană a acestuia și a utilizatorului final;

**d)** încheiat în cursul unei deplasări organizate de furnizor cu scopul sau efectul de a promova și a vinde utilizatorului final produse sau servicii.

3. La articolul 4, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

(2) În cuprinsul prezentei ordonanțe de urgență sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 3 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2008, la art. 2 din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare, la art. 1 din Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, cu modificările ulterioare, respectiv la art. 1 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările și completările ulterioare, precum și definițiile relevante din legislația din domeniul protecției consumatorilor referitoare la

drepturile consumatorilor la încheierea contractelor.

4. La articolul 50, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

(3) La cerere, alți utilizatori finali pot încheia contracte în condițiile alin. (1) și (2).

5. La capitolul V secțiunea 1 subsecțiunea 2, titlul paragrafului 2 se modifică după cum urmează:

Încheierea contractelor la distanță și a contractelor în afara spațiilor comerciale

6. La articolul 51 alineatul (1), partea introductivă se modifică și va avea următorul cuprins:

#### **Articolul 51**

(1) Contractele încheiate de utilizatorii finali pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor conține, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze minime privitoare la:

7. Articolul 52 se modifică și va avea următorul cuprins:

#### **Articolul 52**

(1) Prevederile prezentului paragraf se aplică numai în cazul contractelor încheiate la distanță și al contractelor în afara spațiilor comerciale de către utilizatorii finali, persoane juridice.

(2) Prin excepție de la alin. (1), contractelor încheiate în afara spațiilor comerciale de către utilizatorii finali persoane juridice, pe baza unor oferte individuale privind prețuri sau servicii, propuse în cadrul unor negocieri directe, nu li se aplică dispozițiile art. 56-59<sup>2</sup>.

(3) Prevederile prezentului paragraf nu se aplică acelor contracte încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice care presupune executarea unei singure prestații realizată simultan încheierii contractului și nemijlocit prin intermediul telefonului, internetului sau faxului, ca urmare a solicitării utilizatorului final.

8. Articolul 53 se modifică și va avea următorul cuprins:

#### **Articolul 53**

(1) Înainte ca un contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra utilizatorului final, furnizorul trebuie să îi furnizeze utilizatorului final următoarele informații în mod clar și inteligibil:

**a)** identitatea furnizorului, cum ar fi denumirea sa comercială;

**b)** caracteristicile esențiale ale serviciilor oferite, precum și perioada de valabilitate a ofertei sau a tarifelor;

**c)** adresa poștală la care furnizorul este stabilit, precum și, în cazul în care există, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite utilizatorului final să ia rapid legătura cu furnizorul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa poștală și identitatea furnizorului în numele căruia acționează;

**d)** în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), adresa poștală a locului în care furnizorul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa poștală a furnizorului în numele căruia acționează, la care utilizatorul final poate trimite eventualele reclamații;

**e)** prețul total al echipamentelor terminale și al serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil dată fiind natura echipamentelor terminale sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de utilizatorul final; contravaloarea planului tarifar, cu precizarea numărului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum și a condițiilor de utilizare a acestora, dacă este cazul, extraopțiunile disponibile și contravaloarea acestora, tarifele pentru apeluri și pentru minutele ori traficul de date suplimentar, după caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care prețul acestor contracte este exprimat printr-un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte, trebuie indicat modul în care se calculează prețul;

**f)** costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;

**g)** modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care furnizorul se angajează să presteze serviciile sau să livreze echipamentul terminal în cazul în care furnizarea serviciului include și livrarea unui

echipament terminal, precum și procedura furnizorului de soluționare a reclamațiilor;

**h)** în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului de retragere, în conformitate cu art. 58 alin. (1);

**i)** acolo unde este cazul, informația potrivit căreia utilizatorul final va trebui să suporte costul aferent returnării echipamentului terminal în caz de retragere și, dacă echipamentul terminal, prin însăși natura lui, nu poate fi, în mod normal, returnat prin poștă, costul aferent returnării acestuia;

**j)** în cazul în care utilizatorul final își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 54 alin. (3) sau cu art. 55 alin. (8), informația potrivit căreia utilizatorul final este obligat să achite furnizorului costuri rezonabile, în conformitate cu art. 59<sup>2</sup> alin. (3);

**k)** în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu art. 59<sup>3</sup>, informația conform căreia utilizatorul final nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care utilizatorul final își pierde dreptul de retragere;

**l)** o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea produselor;

**m)** acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată utilizatorului final, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;

**n)** existența codurilor de conduită relevante și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;

**o)** durata minimă a contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată ori urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului înainte de termen și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

**p)** acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin utilizatorului final conform contractului;

**q)** acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de utilizatorul final la cererea furnizorului;

**r)** acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruia i se supune furnizorul.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

(3) În cazul în care furnizorul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la costuri suplimentare, conform celor menționate la alin. (1) lit. e), sau la costurile aferente returnării produselor, conform celor menționate la alin. (1) lit. i), utilizatorul final nu suportă respectivele costuri.

(4) Informațiile contractuale se prezintă în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înțelese cu ușurință de utilizatorul final, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

(5) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta ordonanță de urgență completează cerințele de informare conținute în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 68/2010, și, respectiv, Legea nr. 365/2002, republicată, cu modificările ulterioare. Fără a aduce atingere primului paragraf, dacă o dispoziție privind conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile în cazul comerțului electronic din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2009, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 68/2010, contravine unei dispoziții din prezenta ordonanță de urgență, prevalează dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență.

(6) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul articol revine furnizorului.

## 9. Articolul 54 se modifică și va avea următorul cuprins:

### **Articolul 54**

(1) În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, furnizorul transmite informațiile prevăzute la art. 53 alin. (1) utilizatorului final, persoană juridică, pe suport hârtie sau, în cazul în care utilizatorul final este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații sunt lizibile și redactate într-un limbaj simplu și inteligibil.

(2) Furnizorul pune la dispoziția utilizatorului final un exemplar original al contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport hârtie sau, dacă utilizatorul final este de acord, pe un alt suport durabil.

(3) În cazul în care utilizatorul final dorește ca prestarea unor servicii să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 56 alin. (2), furnizorul solicită utilizatorului final să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.

(4) Îndeplinirea obligației de la alin. (1) nu este necesară în cazul în care exemplarul original al contractului sau confirmarea contractului pe suport hârtie, sau, dacă utilizatorul final este de acord, pe un alt suport durabil, care trebuie puse la dispoziția utilizatorului final potrivit prevederilor alin. (2), conțin informațiile prevăzute la art. 53 alin. (1).

## 10. Articolul 55 se modifică și va avea următorul cuprins:

### Articolul 55

(1) În cazul contractelor la distanță, furnizorul transmite informațiile prevăzute la art. 53 alin. (1) sau pune la dispoziția utilizatorului final respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj simplu și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta trebuie să fie lizibilă.

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă utilizatorul final să plătească, furnizorul aduce la cunoștința utilizatorului final de o manieră clară și foarte vizibilă, în mod direct, înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 53 alin. (1) lit. b), e), o) și p). Furnizorul se asigură că, atunci când utilizatorul final face comanda, acesta din urmă recunoaște în mod explicit că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară este etichetat/ă de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti furnizorului. Dacă furnizorul încalcă prevederile prezentului alineat, utilizatorul final nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

(3) Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.

(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, furnizorul transmite prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale produsului sau serviciului, identitatea furnizorului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, prevăzute la art. 53 alin. (1) lit. a), b), e), h) și o). Celelalte informații menționate la art. 53 alin. (1) sunt furnizate utilizatorului final de furnizor într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(5) Fără a aduce atingere alin. (4), în cazul în care furnizorul apelează telefonic utilizatorul final în vederea încheierii unui contract la distanță, furnizorul își declină identitatea la începutul conversației cu utilizatorul final și, dacă este cazul, declină identitatea persoanei în numele căreia a efectuat apelul telefonic și specifică scopul comercial al apelului.

(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, furnizorul trebuie să confirme oferta utilizatorului final, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.

(7) Furnizorul transmite utilizatorului final confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării echipamentului terminal sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

**a)** toate informațiile menționate la art. 53 alin. (1), cu excepția cazului în care furnizorul a transmis deja informațiile respective utilizatorului final, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță;

**b)** acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al utilizatorului final.

(8) În cazul în care utilizatorul final dorește ca prestarea unor servicii să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 56 alin. (2), furnizorul solicită utilizatorului final să facă o cerere expresă în acest sens.

(9) Momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării, pe un suport durabil, de către furnizor a acceptării comenzii transmise de utilizatorul final.

(10) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea prin mijloace electronice a contractelor și comenzile prin internet, astfel cum sunt stabilite la art. 7 și 9 din Legea nr. 365/2002, republicată, cu modificările ulterioare.

## 11. Articolul 56 se modifică și va avea următorul cuprins:

### Articolul 56

(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 59<sup>3</sup>, utilizatorul final beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 59<sup>1</sup> alin. (3) și la art. 59<sup>2</sup>.

(2) Fără a aduce atingere art. 57, perioada de retragere menționată la alin. (1) din prezentul articol

expiră în termen de 14 zile de la:

**a)** data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări servicii;

**b)** ziua în care utilizatorul final sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final intră în posesia fizică a produselor, în cazul contractelor de vânzare, sau:

- (i) în cazul în care utilizatorul final comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat, ziua în care utilizatorul final sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a ultimului produs;
- (ii) în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care utilizatorul final sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a ultimului produs sau piesă;
- (iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată, ziua în care utilizatorul final sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a primului produs;

(3) Părțile contractante își îndeplinesc obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

12. Articolul 57 se modifică și va avea următorul cuprins:

### **Articolul 57**

(1) În cazul în care furnizorul nu a transmis utilizatorului final informațiile privind dreptul de retragere conform art. 53 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu art. 56 alin. (2).

(2) În cazul în care furnizorul a transmis utilizatorului final informațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la art. 56 alin. (2), perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care utilizatorul final primește informațiile respective.

13. Articolul 58 se modifică și va avea următorul cuprins:

### **Articolul 58**

(1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, utilizatorul final informează furnizorul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, utilizatorul final poate utiliza orice declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

(2) Utilizatorul final și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la art. 56 alin. (2) și la art. 57 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către utilizatorul final înaintea expirării perioadei respective.

(3) Furnizorul poate, în plus față de posibilitatea menționată la alin. (1), să acorde utilizatorului final opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul furnizorului, declarația neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract. În aceste cazuri, furnizorul comunică utilizatorului final, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a declarației de retragere.

(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine utilizatorului final.

14. Articolul 59 se modifică și va avea următorul cuprins:

### **Articolul 59**

Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale, după caz:

**a)** de a executa contractul la distanță sau contractul în afara spațiului comercial;

**b)** de a încheia un contract la distanță sau în afara spațiului comercial, în cazul în care utilizatorul final a efectuat o comandă.

15. După articolul 59 se introduc opt noi articole, articolele 59<sup>1</sup>-59<sup>8</sup>, cu următorul cuprins:

### **Articolul 59<sup>1</sup>**

(1) Furnizorul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea utilizatorului final, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a utilizatorului final în conformitate cu art.

58.

(2) Furnizorul rambursează sumele menționate la alin. (1) utilizând aceleași modalități de plată ca și cele folosite de utilizatorul final pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care utilizatorul final a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina utilizatorului final plata de comisioane în urma rambursării.

(3) Fără a aduce atingere alin. (1), furnizorul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care utilizatorul final a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de furnizor.

(4) Cu excepția cazului în care furnizorul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, în cazul contractelor de vânzare, furnizorul poate amâna rambursarea până la data recepționării produselor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea utilizatorului final conform căreia acesta a trimis produsele către furnizor, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

## **Articolul 59<sup>2</sup>**

(1) Cu excepția cazului în care furnizorul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, utilizatorul final returnează produsele sau le înmânează furnizorului sau unei persoane autorizate de furnizor să recepționeze produsele, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat furnizorului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu art. 58. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi de utilizatorul final înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Utilizatorul final suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care furnizorul acceptă să suporte acele costuri sau în care furnizorul nu a informat utilizatorul final că aceste costuri trebuie suportate de utilizatorul final. În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul utilizatorului final la momentul încheierii contractului, furnizorul preia produsele pe cheltuiala sa, dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

(3) Utilizatorul final este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie să fie descurajantă pentru utilizatorul final în a-și exercita dreptul de retragere. Indiferent de situație, utilizatorul final nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care furnizorul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu art. 53 alin. (1) lit. h).

(4) Furnizorul trebuie să poată face dovada diminuării valorii produselor care rezultă diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

(5) Atunci când utilizatorul final își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu art. 54 alin. (3) sau cu art. 55 alin. (8), utilizatorul final plătește furnizorului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care utilizatorul final a informat furnizorul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită furnizorului de către utilizatorul final este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.

(6) Utilizatorul final nu suportă costurile pentru prestarea serviciilor în cursul perioadei de retragere, în una dintre următoarele situații:

**a)** furnizorul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 53 alin. (1) lit. h) sau i);

**b)** utilizatorul final nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu art. 54 alin. (3) și cu art. 55 alin. (8);

(7) Cu excepția celor prevăzute la art. 59<sup>1</sup> alin. (3) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea utilizatorului final.

## **Articolul 59<sup>3</sup>**

Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevăzut la art. 56-59<sup>2</sup> în ceea ce privește contractele la distanță și contractele în afara spațiilor comerciale contractele de prestări servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al utilizatorului final și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către furnizor.

## **Articolul 59<sup>4</sup>**

(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, furnizorul livrează produsele transferând posesia fizică sau controlul asupra produselor către utilizatorul final, fără întârziere nejustificată și în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.

(2) În cazul în care furnizorul nu și-a îndeplinit obligația de a livra produsele în momentul convenit cu utilizatorul final sau în termenul stabilit la alin. (1), utilizatorul final îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care furnizorul nu livrează produsele în termenul suplimentar respectiv, utilizatorul final are dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului.

(3) Alineatul (2) nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care furnizorul a refuzat să livreze produsele sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care utilizatorul final informează furnizorul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă furnizorul nu livrează produsele în momentul convenit cu utilizatorul final sau în termenul stabilit la alin. (1), utilizatorul final are dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului.

(4) Prin excepție de la art. 1.549-1.554 din Codul civil, la rezoluțiunea sau, după caz, la rezilierea contractului, furnizorul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului de către utilizatorul final și în decurs de cel mult 7 zile de la data la care utilizatorul final a comunicat furnizorului decizia sa de terminare a contractului.

(5) În plus față de rezoluțiunea sau rezilierea contractului în conformitate cu alin. (2), utilizatorul final poate recurge la alte căi de atac prevăzute de legislația în vigoare.

## **Articolul 59<sup>5</sup>**

(1) În cazul în care un furnizor operează o linie telefonică pentru a putea fi contactat prin telefon cu privire la contractul încheiat, utilizatorul final nu este obligat să plătească, la contactarea furnizorului, mai mult decât tariful de bază.

(2) Alineatul (1) nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de comunicații de a taxa aceste apeluri.

## **Articolul 59<sup>6</sup>**

Înainte ca un utilizator final să încheie un contract sau să accepte o ofertă, furnizorul solicită consimțământul explicit din partea utilizatorului final cu privire la orice plată suplimentară față de prețul stabilit anterior pentru obligația contractuală principală a furnizorului. În cazul în care furnizorul nu a obținut consimțământul expres al utilizatorului final, însă la dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care utilizatorul final trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, utilizatorul final poate pretinde rambursarea acestei plăți.

## **Articolul 59<sup>7</sup>**

(1) În cazul furnizării de servicii sau livrării de echipamente terminale fără consimțământul utilizatorului final, acesta este exonerat de efectuarea oricărei contraprestații.

(2) Lipsa răspunsului din partea utilizatorului final nu poate fi considerată consimțământ.

(3) În cazul prevăzut la alin. (1), cheltuielile de returnare a echipamentului terminal sunt suportate de către furnizor.

## **Articolul 59<sup>8</sup>**

În cazul contractelor în care furnizorul livrează produsele către utilizatorul final, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat utilizatorului final în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a produselor. Cu toate acestea, riscul este transferat utilizatorului final în momentul livrării produselor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către utilizatorul final să transporte produsele, iar această opțiune nu a fost oferită de către furnizor, fără a aduce atingere drepturilor utilizatorului final față de transportator.

16. La articolul 120, alineatul (1) și alineatul (2) litera a) se modifică și vor avea următorul cuprins:

## **Articolul 120**

(1) ANCOM are dreptul să solicite persoanelor care furnizează sau au furnizat rețele sau servicii de

comunicații electronice ori facilități asociate informațiile, inclusiv de natură financiară, necesare în vederea exercitării atribuțiilor prevăzute de prezenta ordonanță de urgență, de legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice sau de legislația din domeniul protecției consumatorilor în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a acestor obligații aparține și ANCOM.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) pot fi solicitate de ANCOM în special în următoarele scopuri:

a) verificarea respectării obligațiilor prevăzute de dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență, de legislația din domeniul protecției consumatorilor în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a acestor obligații aparține și ANCOM sau ale legislației speciale din domeniul comunicațiilor electronice ori impuse de ANCOM în conformitate cu aceste dispoziții, precum și punerea în aplicare și executarea regulamentelor Uniunii Europene din domeniul comunicațiilor electronice, în special în ceea ce privește monitorizarea pieței și verificarea respectării obligațiilor furnizorilor de rețele sau de servicii de comunicații electronice care decurg din aceste regulamente, în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a acestor obligații aparține autorității naționale de reglementare;

17. La articolul 142, punctele 20-24 se modifică și vor avea următorul cuprins:

20. nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod clar și inteligibil conform părții introductive a art. 53 alin. (1);

21. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (1) referitoare la informațiile precontractuale;

22. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (2) referitoare la includerea informațiilor precontractuale în cadrul contractului și la situația în care aceste informații pot fi modificate;

23. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (3) referitoare la exonerarea utilizatorului final de a suporta costurile suplimentare în situația în care furnizorul nu îndeplinește cerințele în materie de informare;

24. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (4) referitoare la prezentarea informațiilor în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înțelese cu ușurință de utilizatorul final;

18. La articolul 142, după punctul 24 se introduc optsprezece noi puncte, punctele 24<sup>1</sup>-24<sup>18</sup>, cu următorul cuprins:

241. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (1) referitoare la informații;

242. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (2) referitoare la contract;

243. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de începere a prestării unor servicii;

244. nerespectarea prevederilor art. 55 alin. (1)-(7) referitoare la informații;

245. nerespectarea prevederilor art. 55 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresă;

246. nerespectarea prevederilor art. 56 alin. (1)-(2) referitoare la dreptul de retragere;

247. nerespectarea prevederilor art. 56 alin. (3) referitoare la obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere;

248. nerespectarea prevederilor art. 57 referitoare la informațiile privind dreptul de retragere;

249. nerespectarea prevederilor art. 58 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a declarației de retragere;

24<sup>10</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59 de a pune capăt obligațiilor părților contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere;

24<sup>11</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>1</sup> alin. (1) și (2) referitoare la obligațiile care revin furnizorului în cazul retragerii;

24<sup>12</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>1</sup> alin. (4) referitoare la amânarea rambursării; 24<sup>13</sup>. nerespectarea obligațiilor impuse de art. 59<sup>2</sup> în condițiile în care utilizatorul final și-a respectat obligațiile sale;

24<sup>14</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>4</sup> referitoare la livrare;

24<sup>15</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>5</sup> referitoare la plata tarifului de bază în cazul comunicărilor telefonice;

24<sup>16</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>6</sup> referitoare la plăți suplimentare;

24<sup>17</sup>. nerespectarea dreptului utilizatorului final privind exonerarea de la efectuarea oricărei contraprestații exercitat în condițiile prevederilor art. 59<sup>7</sup> referitoare la lipsa consimțământului;



24<sup>18</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>8</sup> referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor.

(5) Prevederile paragrafului 2 din capitolul V secțiunea 1 subsecțiunea 2 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 925 din 27 decembrie 2011, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, astfel cum au fost modificate și completate de alin. (4) al prezentului articol, se aplică contractelor încheiate după data intrării în vigoare a prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

### **Articolul 30**

Intrare în vigoare și aplicare

(1) Prezenta ordonanță de urgență intră în vigoare la data de 13 iunie 2014.

(2) Dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență se aplică contractelor încheiate după data intrării sale în vigoare.

(3) Contractelor în curs de derulare la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență li se aplică legislația în vigoare la data încheierii acestora.

### **Articolul 31**

Informarea Comisiei Europene

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la modul de transpunere a art. 3 alin. (4), art. 6 alin. (7) și (8), art. 8 alin. (6) și a art. 9 alin. (3) din prezenta ordonanță de urgență. În situația în care prevederile respective sunt ulterior modificate, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va informa Comisia Europeană cu privire la acestea.

### **Articolul 32**

Abrogări

(1) La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență se abrogă:

**a)** Ordonanța Guvernului nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 168 din 5 martie 2008;

**b)** Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 177 din 7 martie 2008, cu modificările ulterioare.

(2) Trimiterile din actele normative în vigoare la ordonanțele Guvernului abrogate prin alin. (1) se înțeleg ca trimiteri la prezenta ordonanță de urgență.

Prezenta ordonanță de urgență transpune prevederile Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 304 din 22 noiembrie 2011.

PRIM-MINISTRU

VICTOR-VIOREL PONTA

Contrasemnează:

Ministrul economiei,

Constantin Niță

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,

Marius Alexandru Dunca

Viceprim-ministru, ministrul dezvoltării regionale și administrației publice,

Nicolae-Liviu Dragnea

Ministrul finanțelor publice,

Ioana-Maria Petrescu

Ministrul delegat pentru buget,

Liviu Voinea

p. Ministrul afacerilor externe,

George Ciamba,  
secretar de stat  
Ministrul transporturilor,  
Dan-Coman Șova  
Ministrul pentru societatea informațională,  
Alexandru-Răzvan Cotovelea  
București, 4 iunie 2014.  
Nr. 34.

## **ANEXĂ**

Informații privind exercitarea dreptului de retragere

A. Model de instrucțiuni privind retragerea

Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage din prezentul contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile.

Perioada de retragere expiră după 14 zile începând de la ziua - a se vedea punctul 1 din Instrucțiuni de completare.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere trebuie să ne informați - a se vedea punctul 2 din Instrucțiuni de completare - cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract, utilizând o declarație neechivocă, de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail. În acest scop, puteți folosi modelul de retragere alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie - a se vedea punctul 3 din Instrucțiuni de completare.

Pentru a respecta termenul-limită de retragere este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării, cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi, fără întâzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Vom efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări - a se vedea punctul 4 din Instrucțiuni de completare.

A se vedea punctul 5 din Instrucțiuni de completare.

A se vedea punctul 6 din Instrucțiuni de completare.

Instrucțiuni de completare

1. Introduceți următoarele formulări între ghilimele:

**a)** în cazul unui contract de prestări de servicii sau al unui contract pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică sau conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material: „încheierii contractului.”;

**b)** în cazul unui contract de vânzare: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a produselor.”;

**c)** în cazul unui contract privind bunuri multiple comandate de consumator printr-o singură comandă și livrate separat: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului produs”;

**d)** în cazul unui contract privind livrarea unui produs constând din mai multe loturi sau părți: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese.”;

**e)** în cazul unui contract pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată: „la care intrați, dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a primului produs.”

2. Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră poștală și, dacă este cazul, numărul dumneavoastră de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail.

3. Dacă pe site-ul dumneavoastră oferiți consumatorului opțiunea de a completa și transmite electronic informațiile privind retragerea sa din contract, introduceți următoarele: „De asemenea, puteți completa și transmite electronic de pe site-ul nostru [introduceți adresa de internet] formularul standard de retragere sau orice altă declarație neechivocă. Dacă folosiți această opțiune, vă vom transmite fără întârziere, pe un suport durabil, de exemplu prin e-mail, confirmarea de primire a cererii de retragere.”

4. În cazul contractelor de vânzări în care nu v-ați oferit să recuperați produsele în caz de retragere, introduceți următoarele: „Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi produsele sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi produsele, fiind valabilă data cea mai apropiată.”

5. În cazul în care consumatorul a recepționat produse în legătură cu contractul, introduceți următoarele:

**a)**introduceți:

– „Vom recupera produsele.”; sau

– „Expediați produsele sau înmânați-le direct nouă sau... [se introduce numele și, dacă este cazul, adresa poștală a persoanei autorizate de dumneavoastră să primească produsele], fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.”;

**b)**introduceți:

– „Vom suporta costul returnării produselor.”;

– „Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor.”;

– Dacă, într-un contract la distanță, nu vă oferiți să suportați costul returnării produselor, iar produsele, prin natura lor, în mod normal nu pot fi returnate prin poștă: „Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor, ... lei/[introduceți cuantumul].”; sau, dacă costul returnării produselor nu poate fi calculat cu anticipație în mod rezonabil: „Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor. Costul aproximativ este estimat la maximum ..... lei/[introduceți cuantumul].”; sau

– Dacă, în cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă și au fost livrate la domiciliul consumatorului în momentul încheierii contractului: „Vom recupera produsele și vom suporta costurile aferente.”; și

**c)**introduceți: „Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor.”

6. În cazul unui contract de prestări de servicii sau privind furnizarea de apă, gaze naturale sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilă, sau de energie termică, introduceți următoarele: „Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării de apă/gaze naturale/energie electrică/energie termică [tăiați mențiunile inutile] în perioada de retragere, ne datorați o sumă proporțională cu serviciile furnizate până în momentul în care ne-ați comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract, în raport cu acoperirea totală a contractului.”

**B. Model de formular de retragere**

Prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract.

– Către [aici se introduce numele, adresa poștală și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de email ale profesionistului]:

– Vă informez/Vă informăm (\*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (\*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse (\*) /prestarea următoarelor servicii (\*)

– Comandate la data (\*) /primate la data (\*)

– Numele consumatorului (consumatorilor)

– Adresa consumatorului (consumatorilor)

– Semnătura consumatorului (consumatorilor) (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

– Data

(\*) A se elimina mențiunea inutilă, după caz.