

**Ordonanta de urgenta nr. 34/2014**

din 04/06/2014

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 427 din 11/06/2014

**Ordonanta urgenta nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative**

Avand in vedere ca transpunerea in legislatia nationala a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European si a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului si a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European si a Consiliului si de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului si a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European si a Consiliului trebuia realizata pana la data de 13 decembrie 2013,

adoptarea prezentei ordonante de urgenta se impune pentru a crea un cadru unitar, bazat pe concepte juridice clar definite, care sa reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianti si consumatori in cadrul Uniunii.

Tinand cont de faptul ca, in lipsa unei reglementari imediate privind drepturile consumatorilor la incheierea contractelor, acestia nu ar putea beneficia de drepturile prevazute de actul normativ european, fiind prejudiciati de informatiile ce trebuie oferite consumatorilor in stadiul precontractual, precum si de informatiile contractuale pe care comerciantii trebuie sa le furnizeze consumatorilor, de conditiile de forma pe care trebuie sa le indeplineasca aceste contracte, precum si tinand cont de necesitatea initierii de catre operatorii economici a unor demersuri in vederea respectarii prevederilor directivei,

pentru a se evita posibilitatea declansarii procedurii de infringement de catre Comisia Europeana impotriva Romaniei pentru neimplementarea in dreptul intern a prevederilor directivei comunitare si de a asigura implementarea acesteia,

Directiva 2011/83/UE a fost publicata in Jurnalul Oficial, seria L, nr. 304 din 22 noiembrie 2011 si a intrat in vigoare in a 20-a zi de la data publicarii sale in Jurnalul Oficial. Statele membre au avut un termen de 2 ani pentru transpunerea directivei. Respectivul termen a expirat la 13 decembrie 2013. Intrucat nu i-au fost comunicate din partea autoritatilor romane masurile nationale pentru transpunerea directivei, la data de 27 ianuarie 2014, Comisia Europeana (Comisia) a declansat o actiune in constatarea neindeplinirii obligatiilor impotriva Romaniei, in temeiul art. 258 TFUE, transmitand o scrisoare de punere in intarziere. Termenul de raspuns la respectiva scrisoare s-a implinit la 27 martie 2014.

Faza contencioasa debuteaza cu sesizarea Curtii de Justitie a Uniunii Europene - CJUE de catre Comisie. Curtea poate condamna statul vizat, daca constata neindeplinirea obligatiilor. In acest caz, potrivit art. 260 paragraful 3 din Tratatul privind functionarea Uniunii Europene -

TFUE, CJUE poate aplica statului vizat sanctiuni pecuniare (suma forfetara si/sau penalitati pe zile de intarziere), in limita valorii indicate de Comisie. Obligatia de plata intra in vigoare la data stabilita de Curte prin hotararea sa.

Potrivit Comunicarii Comisiei C(2013) 8101 final privind actualizarea datelor utilizate pentru calcularea sumei forfetare si a penalitatilor cu titlu cominatoriu pe care Comisia urmeaza sa le propuna Curtii de Justitie in cadrul procedurii de constatare a neindeplinirii obligatiilor "Comunicarea din 2013", care modifica si actualizeaza Comunicarea Comisiei SEC(2005) 1658<sup>1</sup> privind punerea in aplicare a articolului 228 din Tratatul de instituire a Comunitatii Europene, Comunicarea Comisiei C(2012) 6106 final privind actualizarea datelor folosite pentru calcularea sumelor forfetare sau a penalitatilor cu titlu cominatoriu care vor fi propuse de Comisie Curtii de Justitie in procedurile in constatarea neindeplinirii obligatiilor, Comunicarea Comisiei SEC(2011) 1024 final pentru actualizarea datelor folosite pentru calcularea sumei forfetare sau a penalitatilor cu titlu cominatoriu care vor fi propuse de Comisie Curtii de Justitie in procedurile in constatarea neindeplinirii obligatiilor, Comunicarea Comisiei SEC(2010) 1371 privind punerea in aplicare a articolului 260 alineatul (3) din TFUE, suma forfetara minima fixa care ar putea fi propusa de Comisie pentru Romania este in valoare de 1.787.000 euro.

Penalitatile pe zile de intarziere (penalitatile cu titlu cominatoriu) constau in obligarea la plata unei sume de bani pentru fiecare zi/luna/an de intarziere in adoptarea masurilor de conformare, cu incepere de la data hotararii Curtii pronuntate in temeiul art. 260 paragraful 3 TFUE pana la executarea integrala a obligatiilor. Acestea sunt de natura sa determine un stat membru sa puna capat cat mai repede incalcarii constatate si care persista.

Potrivit Comisiei, penalitatile cu titlu cominatoriu se calculeaza pornind de la o suma de baza, care in prezent este stabilita la 650 de euro pe zi de intarziere. Aceasta suma de baza este inmultita cu un coeficient de gravitate, cu un coeficient de durata si cu factorul "n", stabilit pentru Romania.

Potrivit Comunicarii din 2013, factorul "n" pentru Romania este de 3,32.

Penalitatile pe zile de intarziere se aplica din ziua in care hotararea prin care CJUE constata existenta unei incalcari ar fi comunicata Romaniei pana in ziua in care s-ar pune capat incalcarii.

In acest context, MAE-SCUE a subliniat si ca aceste actiuni, in cazul in care ajung in faza contencioasa, sunt solutionate de Curte cu celeritate - a se vedea, de exemplu, Cauza C-202/09, Comisia/Irlanda, in care Comisia a sesizat CJUE la data de 5 iunie 2009, iar Curtea a pronuntat hotararea sa la data de 26 noiembrie 2009, deci in mai putin de 6 luni.

Tinand cont de faptul ca aceste aspecte vizeaza interesul public si constituie situatii de urgenta si extraordinare a caror reglementare nu poate fi amanata,

in temeiul art. 115 alin. (4) din Constitutia Romaniei, republicata,

Guvernul Romaniei adopta prezenta ordonanta de urgenta.

**CAPITOLUL I**  
**Obiect, definitii si domeniu de aplicare**

**ARTICOLUL 1**  
Obiect

Prezenta ordonanta de urgenta reglementeaza drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, pentru asigurarea unui nivel inalt de protectie a consumatorilor si o buna functionare a pietei.

**ARTICOLUL 2**  
Definitii

In sensul prezentei ordonante de urgenta, urmatoarele expresii si termeni se definesc dupa cum urmeaza:

1. consumator - orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, asa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare;

2. profesionist - orice persoana fizica sau juridica, publica sau privata, care actioneaza in cadrul activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale in legatura cu contractele care intra sub incidenta prezentei ordonante de urgenta, precum si orice persoana care actioneaza in acelasi scop, in numele sau pe seama acesteia;

3. produs - orice bun corporal mobil, cu exceptia bunurilor vandute prin executare silita sau valorificate ca urmare a aplicarii prevederilor legale; apa, gazele naturale, energia electrica si energia termica sunt considerate "produse" atunci cand acestea sunt puse in vanzare in volum limitat sau in cantitate fixa;

4. produse realizate conform specificatiilor clientului - orice produse care nu sunt prefabricate, realizate pe baza optiunilor individuale sau a deciziei clientului;

5. contract de vanzare - orice contract in temeiul caruia profesionistul transfera sau se angajeaza sa transfere proprietatea asupra unor produse catre consumator, iar consumatorul plateste sau se angajeaza sa plateasca pretul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atat produse, cat si servicii;

6. contract de prestari de servicii - orice contract, altul decat un contract de vanzare, in temeiul caruia profesionistul presteaza sau se angajeaza sa presteze un serviciu consumatorului, iar acesta plateste sau se angajeaza sa plateasca pretul acestuia;

7. contract la distanta - orice contract incheiat intre profesionist si consumator in cadrul unui sistem de vanzari sau de prestare de servicii la distanta organizat, fara prezenta fizica simultana a profesionistului si a consumatorului, cu utilizarea exclusiva a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanta, pana la si inclusiv in momentul in care este incheiat contractul;

8. contract in afara spatiilor comerciale - orice contract dintre un profesionist si un consumator, intr-una din urmatoarele situatii:

a) incheiat in prezenta fizica simultana a profesionistului si a consumatorului, intr-un loc care nu este spatiul comercial al profesionistului;

b) incheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului in aceleasi circumstante ca cele mentionate la lit. a);

c) incheiat in spatiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanta, imediat dupa ce consumatorul a fost abordat in mod personal si individual, intr-un loc care nu este spatiul comercial al profesionistului, in prezenta fizica simultana a acestuia si a consumatorului;

d) incheiat in cursul unei deplasari organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova si a vinde consumatorului produse sau servicii;

9. spatiu comercial - orice unitate care indeplineste una dintre urmatoarele conditii:

a) unitate imobila de vanzare cu amanuntul, in care profesionistul isi desfasoara activitatea in permanenta;

b) unitate mobila de vanzare cu amanuntul, in care profesionistul isi desfasoara activitatea in mod obisnuit;

10. suport durabil - orice instrument care permite consumatorului sau profesionistului sa stocheze informatii care ii sunt adresate personal, intr-un mod accesibil pentru referinte ulterioare pentru o perioada de timp adecvata, in vederea informarii, si care permite reproducerea neschimbata a informatiilor stocate;

11. continut digital - acele date care sunt produse si livrate in forma digitala;

12. serviciu financiar - orice serviciu cu caracter bancar, de creditare, asigurari, pensii private, de investitii sau plati;

13. licitatie - metoda de vanzare prin care profesionistul ofera produse sau servicii consumatorilor, care participa sau au posibilitatea de a participa in persoana la licitatie, prin intermediul unei proceduri de licitare transparenta, concurentiala, condusa de un adjudecator si in care ofertantul castigator este obligat sa achizitioneze produsele sau serviciile;

14. garantie comerciala - orice angajament din partea profesionistului sau a unui producator (denumit in continuare garantul) fata de consumator, in plus fata de obligatiile legale prevazute la art. 5-14 din Legea nr. 449/2003 privind vanzarea produselor si garantiile asociate acestora, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, referitoare la garantia legala de conformitate, de a rambursa pretul platit sau de a inlocui, a repara sau a intretine produsele in orice mod, in cazul in care acestea nu corespund specificatiilor sau oricarei altei cerinte din declaratia privind garantia sau din publicitatea relevanta disponibila in momentul sau inaintea incheierii contractului, cerinta care nu este legata de conformitate;

15. contract auxiliar - un contract prin care consumatorul obtine produsele sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanta sau al unui contract in afara spatiilor comerciale, iar aceste produse sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de profesionist sau de o parte terta, pe baza unui acord intre partea terta respectiva si profesionist.

### ARTICOLUL 3

#### Domeniul de aplicare

(1) Prezenta ordonanta de urgenta se aplica oricarui contract incheiat intre un profesionist si un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a unor servicii de comunicatii electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice, precum si de livrare a unor echipamente terminale care au legatura cu furnizarea serviciului. Ea se aplica si contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale, energiei electrice sau energiei termice, inclusiv de catre furnizorii publici, in masura in care aceste utilitati sunt furnizate pe baza contractuala.

(2) In cazul in care vreo dispozitie a prezentei ordonante de urgenta intra in contradictie cu o dispozitie a unui alt act din legislatia nationala ce transpune un act al Uniunii Europene care reglementeaza sectoare specifice, dispozitiile acestuia din urma prevaleaza si se aplica sectoarelor specifice in cauza.

(3) Prezenta ordonanta de urgenta nu se aplica urmatoarelor contracte:

a) de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare sociala, de ingrijire a copiilor si de sustinere a familiilor si a persoanelor aflate permanent sau temporar in nevoie, inclusiv cele de ingrijire pe termen lung;

b) avand ca obiect serviciile de sanatate furnizate pacientilor de catre cadrele medicale pentru evaluarea, mentinerea sau refacerea starii lor de sanatate, inclusiv prescrierea, eliberarea si furnizarea de medicamente si dispozitive medicale, indiferent daca acestea sunt sau nu furnizate in cadrul unor unitati medicale;

c) avand ca obiect jocurile de noroc care implica mizarea pe un pot cu valoare pecuniara in jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou si tranzactii de tipul pariurilor;

d) referitoare la servicii financiare;

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

f) avand ca obiect construirea unor cladiri noi, transformarea substantiala a unor cladiri existente si inchirierea de locuinte in scopuri rezidentiale;

g) care intra sub incidenta Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata;

h) care intra sub incidenta Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 14/2011 pentru protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor privind dobandirea dreptului de folosinta pe o perioada determinata a unuia sau a mai multor spatii de cazare, a contractelor pe termen lung privind dobandirea unor beneficii pentru produsele de vacanta, a contractelor de revanzare, precum si a contractelor de schimb;

i) avand ca obiect furnizarea alimentelor, bauturilor sau a altor bunuri destinate consumului casnic, livrate fizic de un profesionist care se deplaseaza frecvent si periodic la locuinta, resedinta sau locul de munca al consumatorului;

j) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu exceptia art. 8 alin. (2) si a art. 19 si 22 din prezenta ordonanta de urgenta;

k) incheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;

1) incheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice prin telefoane publice cu plata, pentru utilizarea acestora, sau incheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice, care presupune executarea unei singure prestatii, realizata simultan incheierii contractului si nemijlocit prin intermediul telefonului, internetului sau faxului, ca urmare a solicitarii consumatorului.

(4) Prezenta ordonanta de urgenta nu se aplica in cazul contractelor in afara spatiilor comerciale in care plata ce trebuie efectuata de catre consumator este mai mica decat echivalentul in lei a 10 euro la cursul de zi al Bancii Nationale a Romaniei, cu exceptia art. 9-16 si a art. 18-24 care se aplica si acestor contracte. In cazul contractelor de prestari servicii valoarea contractului este stabilita prin inmultirea valorii lunare a serviciului cu durata contractului.

(5) Prezenta ordonanta de urgenta nu impiedica oferirea de catre profesionist a unor conditii contractuale mai avantajoase pentru consumator.

## **CAPITOLUL II**

### **Informatii destinate consumatorilor pentru alte contracte decat contractele la distanta sau contractele in afara spatiilor comerciale**

#### **ARTICOLUL 4**

Cerinte in materie de informare pentru alte contracte decat contractele in afara spatiilor comerciale si contractele la distanta

(1) Inainte ca un contract, altul decat un contract la distanta sau un contract in afara spatiilor comerciale, sau orice oferta similara sa produca efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul trebuie sa ii furnizeze consumatorului urmatoarele informatii in mod vizibil, lizibil si usor de inteles, in cazul in care respectivele informatii nu reies in mod evident din context:

a) principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor, avand in vedere mediul de comunicare, precum si produsele sau serviciile in cauza;

b) identitatea profesionistului, incluzand denumirea sa, adresa postala la care profesionistul este stabilit, precum si, in cazul in care exista, numarul de telefon, numarul de fax si adresa de posta electronica ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite consumatorului sa ia rapid legatura cu profesionistul si sa comunice cu acesta in mod eficient si, daca este cazul, adresa postala si identitatea profesionistului in numele caruia actioneaza;

c) pretul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, in cazul in care pretul nu poate fi calculat in avans in mod rezonabil data fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al pretului si, dupa caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele postale sau, in cazul in care acestea nu pot fi calculate in avans in mod rezonabil, mentionarea faptului ca aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

d) dupa caz, modalitatile de plata, livrare si executare, data pana la care profesionistul se angajeaza sa livreze produsele sau sa presteze serviciile si politica profesionistului de solutionare a reclamatiilor;

e) in plus fata de o mentiune a existentei unei garantii legale de conformitate pentru produse, existenta si conditiile privind serviciile postvanzare si garantiile comerciale, dupa caz;

f) durata de valabilitate a contractului, dupa caz, sau, pentru un contract pe durata nedeterminata ori un contract care urmeaza sa fie prelungit in mod automat, conditiile de incetare a contractului si penalitatile aplicabile, daca este cazul;

g) acolo unde este cazul, functionalitatea, inclusiv aplicarea unor masuri tehnice de protectie pentru continuturile digitale;

h) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevanta a continuturilor digitale cu componentele hardware si software de care profesionistul are cunostinta sau se asteapta in mod rezonabil sa aiba cunostinta;

i) despagubirile aplicabile si procedura de acordare a acestora in cazul nerespectarii nivelurilor de calitate convenite si a celorlalte clauze contractuale;

j) optiunea consumatorului de a se include sau de a nu se include datele sale cu caracter personal in baze de date in vederea furnizarii de servicii de informatii privind abonatii sau de registre ale abonatilor, precum si, in cazul in care acesta opteaza pentru includerea in registrul abonatilor, indicarea datelor in cauza, in conformitate cu prevederile Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice, cu modificarile si completarile ulterioare.

(2) Prevederile alin. (1) se aplica si contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat sau cantitate fixa, a energiei termice sau a continuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.

(3) Prevederile alin. (1) nu se aplica contractelor care implica tranzactii care se efectueaza cu regularitate zilnic si care sunt puse in executie imediat, in momentul in care sunt incheiate.

(4) Informatiile prevazute la alin. (1) fac parte integranta din contract.

## **ARTICOLUL 5**

### **Sarcina probei**

Sarcina probei in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor in materie de informare stabilite in prezentul capitol revine profesionistului.

## **CAPITOLUL III**

### **Informatii destinate consumatorilor si dreptul de retragere din contractele la distanta si cele in afara spatiilor comerciale**

## **ARTICOLUL 6**

### **Cerinte de informare pentru contractele la distanta si cele in afara spatiilor comerciale**

(1) Inainte ca un contract la distanta sau in afara spatiilor comerciale sau orice oferta similara sa produca efecte obligatorii asupra

consumatorului, profesionistul trebuie sa ii furnizeze consumatorului urmatoarele informatii in mod clar si inteligibil:

a) principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor, avand in vedere mediul de comunicare si produsele sau serviciile in cauza;

b) identitatea profesionistului, cum ar fi denumirea sa comerciala;

c) adresa postala la care profesionistul este stabilit, precum si, in cazul in care exista, numarul de telefon, numarul de fax si adresa de posta electronica ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite consumatorului sa ia rapid legatura cu profesionistul si sa comunice cu acesta in mod eficient si, daca este cazul, adresa postala si identitatea profesionistului in numele caruia actioneaza;

d) in cazul in care este diferita de adresa furnizata in conformitate cu lit. c), adresa postala a locului in care profesionistul isi desfasoara activitatea si, dupa caz, adresa postala a profesionistului in numele caruia actioneaza, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamatii;

e) pretul total al produselor si serviciilor cu toate taxele incluse sau, in cazul in care pretul nu poate fi calculat dinainte in mod rezonabil data fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al pretului si, dupa caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele postale sau de orice alta natura sau, in cazul in care acestea nu pot fi calculate dinainte in mod rezonabil, mentionarea faptului ca aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator, inclusiv perioada de valabilitate a ofertei sau a preturilor. In cazul serviciilor de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice ori de servicii de comunicatii electronice destinate publicului se vor mentiona contravaloarea planului tarifar, cu precizarea numarului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum si a conditiilor de utilizare a acestora, daca este cazul, extraoptiunile disponibile si contravaloarea acestora, tarifele pentru apeluri si pentru minutele ori traficul de date suplimentar, dupa caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. In cazul unui contract pe durata nedeterminata sau al unui contract care include un abonament, pretul total va include costurile totale pe perioada de facturare. In cazul in care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, pretul total va cuprinde si costurile lunare totale. In cazul in care costul total nu poate fi calculat dinainte trebuie indicat modul in care se calculeaza pretul;

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanta in vederea incheierii contractului, atunci cand este calculat pe baza unui alt tarif decat tariful de baza;

g) modalitatile de plata, livrare, executare, data pana la care profesionistul se angajeaza sa livreze produsele sau sa presteze serviciile si, dupa caz, procedura profesionistului de solutionare a reclamatiiilor;

h) in cazul in care exista un drept de retragere, conditiile, termenele si procedurile de exercitare a dreptului respectiv, in conformitate cu art. 11 alin. (1), precum si formularul tipizat de retragere, prezentat in partea B din anexa;

i) acolo unde este cazul, informatia potrivit careia consumatorul va trebui sa suporte costul aferent returnarii produselor in caz de retragere si, pentru contractele la distanta, daca produsele, prin insasi natura lor, nu pot fi, in mod normal, returnate prin posta, costul aferent returnarii produselor;



j) in cazul in care consumatorul isi exercita dreptul de retragere dupa formularea unei cereri in conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), informatia potrivit careia consumatorul este obligat sa achite profesionistului costuri rezonabile, in conformitate cu art. 14 alin. (3);

k) in cazul in care dreptul de retragere nu este prevazut in conformitate cu art. 16, informatia conform careia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, dupa caz, circumstantele in care consumatorul isi pierde dreptul de retragere;

l) o mentiune referitoare la existenta unei garantii legale privind conformitatea produselor;

m) acolo unde este cazul, existenta si conditiile de asistenta dupa vanzare acordata consumatorului, serviciile prestate dupa vanzare si garantiile comerciale;

n) existenta codurilor de conduita relevante, astfel cum sunt definite in art. 2 lit. f) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor, cu modificarile ulterioare, si modalitatea in care pot fi obtinute copii ale acestora, dupa caz;

o) durata contractului, dupa caz, sau, daca contractul este incheiat pe durata nedeterminata sau urmeaza sa fie prelungit in mod automat, conditiile de incetare a contractului, inclusiv penalitatile aplicabile, daca este cazul;

p) acolo unde este cazul, durata minima de valabilitate a obligatiilor care ii revin consumatorului conform contractului;

q) acolo unde este cazul, existenta si conditiile aferente avansurilor sau altor garantii financiare care trebuie platite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;

r) acolo unde este cazul, functionalitatea, inclusiv aplicarea unor masuri tehnice de protectie pentru continutul digital;

s) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevanta a continutului digital cu componentele hardware si software de care profesionistul are cunostinta sau se asteapta in mod rezonabil sa aiba cunostinta;

t) acolo unde este cazul, posibilitatea si modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere si solutionare a reclamatiilor caruia i se supune profesionistul.

(2) Alin. (1) se aplica si contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat sau cantitate fixa, a energiei termice si a continuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.

(3) In cazul unei licitatii, informatiile mentionate la alin. (1) lit. b), c) si d) pot fi inlocuite cu datele echivalente privind adjudecatorul.

(4) Informatiile mentionate la alin. (1) lit. h), i) si j) pot fi furnizate utilizand formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevazut la partea A din anexa care face parte integranta din prezenta ordonanta de urgenta. Profesionistul respecta cerintele in materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) si j) daca a furnizat consumatorului aceste instructiuni corect completate.

(5) Informatiile mentionate la alin. (1) fac parte integranta din contractul la distanta sau din contractul in afara spatiilor comerciale

si nu pot fi modificate decat in cazul in care partile contractante decid altfel in mod explicit.

(6) In cazul in care profesionistul nu indeplineste cerintele in materie de informare cu privire la costuri suplimentare, conform celor mentionate la alin. (1) lit. e), sau la costurile aferente returnarii produselor, conform celor mentionate la alin. (1) lit. i), consumatorul nu suporta respectivele costuri.

(7) Informatiile contractuale se prezinta in limba romana intr-o forma accesibila, astfel incat acestea sa fie intelese cu usurinta de consumator, fara a exclude prezentarea acestora si in alte limbi.

(8) Cerintele in materie de informare prevazute in prezenta ordonanta de urgenta completeaza cerintele de informare cuprinse in Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii si libertatea de a furniza servicii in Romania, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 68/2010, si in Legea nr. 365/2002 privind comertul electronic, republicata, cu modificarile ulterioare.

(9) Fara a aduce atingere alin. (8), daca o dispozitie cu privire la continutul si modul in care trebuie furnizate informatiile din cadrul Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 49/2009, aprobata cu modificari prin Legea nr. 68/2010, respectiv din cadrul Legii nr. 365/2002, republicata, cu modificarile ulterioare, contravine unei dispozitii din prezenta ordonanta de urgenta, prevaleaza dispozitiile prezentei ordonante de urgenta.

(10) Sarcina probei in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor in materie de informare stabilite in prezentul capitol revine profesionistului.

## **ARTICOLUL 7**

### Conditii de forma pentru contractele in afara spatiilor comerciale

(1) In cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, profesionistul transmite informatiile prevazute la art. 6 alin. (1) consumatorului pe suport hartie sau, in cazul in care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informatii sunt lizibile si redactate intr-un limbaj simplu si inteligibil.

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

(3) In cazul in care consumatorul doreste ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apa, gaze naturale, energie electrica, atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat sau cantitate fixa, sau de energie termica sa inceapa in timpul perioadei de retragere de 14 zile, profesionistul solicita consumatorului sa formuleze o astfel de cerere expresa pe un suport durabil.

(4) In cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile profesionistului pentru a efectua lucrari de reparatie sau de intretinere, iar profesionistul si consumatorul isi indeplinesc imediat obligatiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie platita de consumator nu depaseste

echivalentul a 200 euro la cursul Bancii Nationale a Romaniei din ziua respectiva:

a) profesionistul furnizeaza consumatorului informatiile mentionate la art. 6 alin. (1) lit. b) si c) si informatii referitoare la pret sau la maniera de calculare a pretului, impreuna cu o estimare a costului total, pe suport hartie sau, daca consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; profesionistul furnizeaza informatiile mentionate la art. 6 alin. (1) lit. a), h) si k), dar poate opta sa nu le furnizeze pe suport hartie sau pe un alt suport durabil daca consumatorul isi da acordul expres;

b) confirmarea contractului furnizata in conformitate cu alin. (2) din prezentul articol contine informatiile mentionate la art. 6 alin. (1).

## **ARTICOLUL 8**

### Conditii de forma pentru contractele la distanta

(1) In cazul contractelor la distanta, profesionistul transmite informatiile prevazute la art. 6 alin. (1) sau pune la dispozitia consumatorului respectivele informatii intr-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanta utilizat, folosind un limbaj simplu si inteligibil. In masura in care respectiva informatie este prezentata pe un suport durabil, aceasta trebuie sa fie lizibila.

(2) Daca un contract la distanta care urmeaza sa fie incheiat prin mijloace electronice obliga consumatorul sa plateasca, profesionistul aduce la cunostinta consumatorului de o maniera clara si foarte vizibila, in mod direct, inainte ca acesta sa faca comanda, informatiile prevazute la art. 6 alin. (1) lit. a), e), o) si p). Profesionistul se asigura ca, atunci cand consumatorul face comanda, acesta din urma recunoaste in mod explicit ca aceasta comanda implica o obligatie de a plati. Daca pentru a face comanda este necesar sa se activeze un buton sau o functie similara, butonul sau functia similara este etichetat/ta de o maniera lizibila doar cu mentiunea "comanda ce implica o obligatie de plata" sau o formulare neambigua corespunzatoare, care sa indice ca a face comanda implica obligatia de a plati profesionistului. Daca profesionistul incalca prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nicio obligatie in temeiul contractului sau al comenzii.

(3) Site-urile comerciale indica clar si lizibil, cel mai tarziu la inceputul procesului de formulare a comenzii, daca se aplica vreo restrictie in ceea ce priveste livrarea si care sunt mijloacele de plata acceptate.

(4) In cazul in care contractul este incheiat printr-un mijloc de comunicare la distanta ce permite un spatiu sau un timp limitat pentru afisarea informatiei, profesionistul furnizeaza prin mijlocul de comunicare respectiv, inaintea incheierii contractului, cel putin informatiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale produsului sau serviciului, identitatea profesionistului, pretul total, dreptul la retragere, durata contractului si, in cazul contractelor pe durata nedeterminata, modalitatile de incetare a contractului, prevazute la art. 6 alin. (1) lit. a), b), e), h) si o). Celelalte informatii mentionate la art. 6 alin. (1) sunt furnizate consumatorului de profesionist intr-un mod adecvat, in conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(5) Fara a aduce atingere alin. (4), in cazul in care profesionistul apeleaza telefonic consumatorul in vederea incheierii unui contract la distanta, profesionistul isi declina identitatea la inceputul conversatiei cu consumatorul si, daca este cazul, declina identitatea persoanei in numele careia a efectuat apelul telefonic si specifica scopul comercial al apelului.

(6) In cazul in care urmeaza sa se incheie un contract la distanta prin intermediul telefonului, profesionistul trebuie sa confirme oferta consumatorului, al carui angajament incepe doar dupa ce acesta a semnat oferta sau dupa ce si-a trimis consimtamantul scris. Aceste confirmari trebuie facute pe un suport durabil.

(7) Profesionistul transmite consumatorului confirmarea incheierii contractului, pe un suport durabil, intr-un termen rezonabil din momentul incheierii contractului la distanta si cel tarziu la momentul livrarii produselor sau inainte de inceperea prestarii serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

a) toate informatiile mentionate la art. 6 alin. (1), cu exceptia cazului in care profesionistul a transmis deja informatiile respective consumatorului, pe un suport durabil, inaintea incheierii contractului la distanta;

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

(8) In cazul in care consumatorul doreste ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apa, gaze naturale, energie electrica, atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat ori cantitate fixa, sau de energie termica sa inceapa in timpul perioadei de retragere de 14 zile, profesionistul solicita consumatorului sa faca o cerere expresa in acest sens.

(9) Momentul incheierii contractului la distanta il constituie momentul confirmarii, pe un suport durabil, de catre profesionist a acceptarii comenzii transmise de consumator.

(10) Prezenta articol nu aduce atingere dispozitiilor privind incheierea prin mijloace electronice a contractelor si comenzile prin internet, astfel cum sunt stabilite la art. 7 si 9 din Legea nr. 365/2002, republicata, cu modificarile ulterioare.

## **ARTICOLUL 9**

### **Dreptul de retragere**

(1) Cu exceptia cazurilor prevazute la art. 16, consumatorul beneficiaza de o perioada de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanta sau dintr-un contract in afara spatiilor comerciale, fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri decat cele prevazute la art. 13 alin. (3) si la art. 14.

(2) Fara a aduce atingere art. 10, perioada de retragere mentionata la alin. (1) expira in termen de 14 zile de la:

a) data incheierii contractului, in cazul contractelor de prestari de servicii;

b) ziua in care consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de consumator, intra in posesia fizica a produselor, in cazul contractelor de vanzare, sau:

(i) in cazul in care consumatorul comanda printr-o singura comanda produse multiple care vor fi livrate separat, ziua in care consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de consumator, intra in posesia fizica a ultimului produs;

(ii) in cazul livrarii unui produs care consta din mai multe loturi sau piese, ziua in care consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de consumator, intra in posesia fizica a ultimului produs sau a ultimei piese;

(iii) in cazul contractelor pentru livrarea periodica de produse pe o perioada de timp determinata, ziua in care consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de consumator, intra in posesia fizica a primului produs;

c) in cazul contractelor pentru furnizarea de apa, gaze naturale, energie electrica, atunci cand acestea nu prevad vanzarea intr-un volum limitat sau cantitate stabilita, de energie termica sau de continuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data incheierii contractului.

(3) Partile contractante isi indeplinesc obligatiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonante de urgenta.

## **ARTICOLUL 10**

### Omisiunea informatiilor privind dreptul de retragere

(1) In cazul in care profesionistul nu a transmis consumatorului informatiile privind dreptul de retragere conform art. 6 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expira la 12 luni de la sfarsitul perioadei initiale de retragere de 14 zile.

(2) In cazul in care profesionistul a transmis consumatorului informatiile prevazute la alin. (1) din prezentul articol in termen de 12 luni de la data mentionata la art. 9 alin. (2), perioada de retragere expira in 14 zile de la data la care consumatorul primeste informatiile respective.

## **ARTICOLUL 11**

### Exercitarea dreptului de retragere

(1) Inainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informeaza profesionistul cu privire la decizia sa de retragere din contract. In acest scop, consumatorul poate alege una dintre urmatoarele variante:

a) de a folosi modelul de formular de retragere prevazut in partea B din anexa;

b) de a face orice alta declaratie neechivoca in care isi exprima decizia de retragere din contract.

(2) Consumatorul si-a exercitat dreptul de retragere in perioada de retragere mentionata la art. 9 alin. (2) si la art. 10 in cazul in care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisa de catre consumator inaintea expirarii perioadei respective.

(3) Profesionistul poate, in plus fata de posibilitatile mentionate la alin. (1), sa acorde consumatorului optiunea de a completa si de a transmite in format electronic, pe site-ul profesionistului, fie modelul

de formular de retragere prevazut in partea B din anexa, fie o declaratie neechivoca de orice alt tip. In aceste cazuri, profesionistul comunica consumatorului, fara intarziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.

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

## **ARTICOLUL 12**

### Efectele retragerii

Exercitarea dreptului de retragere pune capat obligatiilor partilor contractuale, dupa caz:

a) de a executa contractul la distanta sau contractul in afara spatiului comercial;

b) de a incheia un contract la distanta sau in afara spatiului comercial, in cazul in care consumatorul a efectuat o comanda.

## **ARTICOLUL 13**

### Obligatiile care revin profesionistului in cazul retragerii

(1) Profesionistul ramburseaza toate sumele pe care le-a primit drept plata din partea consumatorului, inclusiv, dupa caz, costurile livrarii, fara intarziere nejustificata si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului in conformitate cu art. 11.

(2) Profesionistul ramburseaza sumele mentionate la alin. (1) folosind aceleasi modalitati de plata ca si cele folosite de consumator pentru tranzactia initiala, cu exceptia cazului in care consumatorul a fost de acord cu o alta modalitate de plata si cu conditia de a nu cadea in sarcina consumatorului plata de comisioane in urma rambursarii.

(3) Fara a aduce atingere alin. (1), profesionistul nu este obligat sa ramburseze costurile suplimentare in cazul in care consumatorul a ales in mod explicit un alt tip de livrare decat livrarea standard oferita de profesionist.

(4) Cu exceptia cazului in care profesionistul s-a oferit sa recupereze el insusi produsele, in cazul contractelor de vanzare, profesionistul poate amana rambursarea pana la data receptionarii produselor care au facut obiectul vanzarii sau pana la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform careia acesta a trimis produsele catre profesionist, luandu-se in considerare data cea mai apropiata.

## **ARTICOLUL 14**

### Obligatiile consumatorului in cazul retragerii

(1) Cu exceptia cazului in care profesionistul s-a oferit sa recupereze el insusi produsele, consumatorul returneaza produsele sau le inmaneaza profesionistului sau unei persoane autorizate de profesionist sa receptioneze produsele, fara intarziere nejustificata si in decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat profesionistului decizia sa de retragere din contract in conformitate cu art. 11. Termenul

este respectat daca produsele sunt trimise inapoi de consumator inainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Consumatorul suporta doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu exceptia cazului in care profesionistul accepta sa suporte acele costuri sau in care profesionistul nu a informat consumatorul ca aceste costuri trebuie suportate de consumator. In cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, in cazul carora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul incheierii contractului, profesionistul preia produsele pe cheltuiala sa daca produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate in mod normal prin posta.

(3) Consumatorul este responsabil doar in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie sa fie descurajanta pentru consumator in a-si exercita dreptul de retragere. Indiferent de situatie, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor in cazul in care profesionistul a omis sa il informeze cu privire la dreptul de retragere in conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. h).

(4) Profesionistul trebuie sa poata face dovada diminuarii valorii produselor care rezulta diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor.

(5) Atunci cand consumatorul isi exercita dreptul de retragere dupa transmiterea cererii in conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), consumatorul plateste profesionistului o suma proportionala cu ceea ce s-a furnizat pana la momentul in care consumatorul a informat profesionistul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, in raport cu acoperirea totala a contractului. Suma proportionala care trebuie platita profesionistului de catre consumator este calculata pe baza pretului total convenit in contract. Daca pretul total este excesiv, suma proportionala este calculata pe baza valorii de piata a ceea ce s-a furnizat.

(6) Consumatorul nu suporta costurile pentru:

a) prestarea serviciilor sau furnizarea de apa, gaze naturale sau energie electrica, atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat sau cantitate prestabilita, sau energie termica furnizata, in totalitate sau partial, in cursul perioadei de retragere, in una dintre urmatoarele situatii:

(i) profesionistul nu a furnizat informatii in conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. h) sau i);

(ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea sa inceapa in timpul perioadei de retragere in conformitate cu art. 7 alin. (3) si cu art. 8 alin. (8);

b) furnizarea, in totalitate sau partial, de continut digital care nu este livrat pe un suport material, in una dintre urmatoarele situatii:

(i) consumatorul nu si-a dat acordul prealabil expres cu privire la inceperea prestarii inainte de sfarsitul perioadei de 14 zile mentionate la art. 9;

(ii) consumatorul nu a confirmat ca a luat cunostinta de faptul ca isi pierde dreptul de retragere in momentul in care isi da consimtamantul;

(iii) profesionistul nu a furnizat confirmarea in conformitate cu art. 7 alin. (2) sau cu art. 8 alin. (7).

(7) Cu exceptia celor prevazute la art. 13 alin. (3) si la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage raspunderea consumatorului.

#### **ARTICOLUL 15**

Efectele exercitarii dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare

Fara a aduce atingere art. 63-65 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 288/2010, cu modificarile ulterioare, in cazul in care consumatorul exercita dreptul sau de retragere din cadrul unui contract la distanta sau al unui contract in afara spatiilor comerciale in conformitate cu art. 9-14 din prezenta ordonanta de urgenta, orice contract auxiliar inceteaza in mod automat, fara costuri pentru consumator, cu exceptia celor prevazute la art. 13 alin. (3) si la art. 14 din prezenta ordonanta de urgenta.

#### **ARTICOLUL 16**

Exceptari de la dreptul de retragere

Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevazut la art. 9-15 in ceea ce priveste contractele la distanta si contractele in afara spatiilor comerciale urmatoarele:

a) contractele de prestari de servicii, dupa prestarea completa a serviciilor, daca executarea a inceput cu acordul prealabil expres al consumatorului si dupa ce acesta a confirmat ca a luat cunostinta de faptul ca isi va pierde dreptul la retragere dupa executarea completa a contractului de catre profesionist;

b) furnizarea de produse sau servicii al caror pret depinde de fluctuatiile de pe piata financiara pe care profesionistul nu le poate controla si care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;

c) furnizarea de produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in 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 protectie a sanatatii sau din motive de igiena si care au fost desigilate de consumator;

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

g) furnizarea de bauturi alcoolice al caror pret a fost convenit in momentul incheierii contractului de vanzare, a caror livrare nu poate fi efectuata inainte de 30 de zile si a caror valoare reala depinde de fluctuatiile de pe piata pe care profesionistul nu le poate controla;

h) contractele in cazul carora consumatorul a solicitat in mod special profesionistului sa se deplaseze la domiciliul sau pentru a efectua lucrari urgente de reparatie sau de intretinere. Daca, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul presteaza alte servicii in afara celor solicitate in mod expres de consumator sau furnizeaza alte produse decat piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrarilor de



intretinere sau de reparatie, dreptul de retragere se aplica respectivelor servicii sau produse suplimentare;

i) furnizarea de inregistrari audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate dupa livrare;

j) furnizarea de ziare, periodice si reviste, cu exceptia contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicatii;

k) contractele incheiate in cadrul unei licitatii;

l) prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decat cel rezidential, transport de marfuri, inchiriere de masini, catering sau serviciile privind activitatile de agrement, in cazul in care contractul prevede o data sau o perioada de executare specifica;

m) furnizarea de continut digital care nu este livrat pe un suport material, daca prestarea a inceput cu acordul prealabil expres al consumatorului si dupa ce acesta a confirmat ca a luat cunostinta de faptul ca isi va pierde dreptul la retragere.

#### **CAPITOLUL IV**

#### **Alte drepturi ale consumatorilor**

#### **ARTICOLUL 17**

##### Domeniul de aplicare

(1) Art. 18 si 20 se aplica in cazul contractelor de vanzari, cu exceptia contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat sau intr-o cantitate fixa, precum si a contractelor de furnizare a energiei termice si a continutului digital care nu este livrat pe un suport material.

(2) Art. 19, 21 si 22 se aplica si contractelor de vanzare si de prestari de servicii si contractelor de furnizare de apa, gaze naturale, energie electrica, energie termica sau continut digital.

#### **ARTICOLUL 18**

##### Livrare

(1) Cu exceptia cazului in care partile au convenit altfel cu privire la momentul livrarii, profesionistul livreaza produsele transferand posesia fizica sau controlul asupra produselor catre consumator, fara intarziere nejustificata si, in orice caz, in decurs de cel mult 30 de zile de la incheierea contractului.

(2) In cazul in care profesionistul nu si-a indeplinit obligatia de a livra produsele in momentul convenit cu consumatorul sau in termenul stabilit la alin. (1), consumatorul ii solicita sa efectueze livrarea intr-un termen suplimentar, corespunzator circumstantelor. In cazul in care profesionistul nu livreaza produsele in termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.

(3) Alineatul (2) nu se aplica contractelor de vanzare in cazul in care profesionistul a refuzat sa livreze produsele sau in cazul in care livrarea in termenul convenit este esentiala avand in vedere toate circumstantele existente la incheierea contractului sau in cazul in care

consumatorul informeaza profesionistul, inainte de incheierea contractului, ca livrarea inainte de sau la o data precizata este esentiala. In aceste cazuri, daca profesionistul nu livreaza produsele in momentul convenit cu consumatorul sau in termenul stabilit la alin. (1), consumatorul are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.

(4) Prin exceptie de la prevederile art. 1549-1554 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicata, cu modificarile ulterioare, la rezolutiunea sau, dupa caz, la rezilierea contractului, profesionistul ramburseaza fara intarzieri nejustificate toate sumele platite in temeiul contractului de catre consumator si in decurs de cel mult 7 zile de la data la care consumatorul a comunicat profesionistului decizia sa de terminare a contractului.

(5) In plus fata de rezolutiunea sau rezilierea contractului in conformitate cu alin. (2), consumatorul poate recurge la alte cai de atac prevazute de legislatia in vigoare.

#### **ARTICOLUL 19**

Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plata

Se interzice profesionistilor sa perceapa de la consumatori comisioane aferente utilizarii unui anumit mijloc de plata care depasesc costul suportat de profesionist pentru utilizarea unor astfel de modalitati de plata.

#### **ARTICOLUL 20**

Transferarea riscului

In cazul contractelor in care profesionistul livreaza produsele catre consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat consumatorului in momentul in care acesta sau o parte terta desemnata de acesta, alta decat transportatorul, intra in posesia fizica a produselor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului in momentul livrarii produselor catre transportator, daca transportatorul a fost insarcinat de catre consumator sa transporte produsele, iar aceasta optiune nu a fost oferita de catre profesionist, fara a aduce atingere drepturilor consumatorului fata de transportator.

#### **ARTICOLUL 21**

Comunicarea prin telefon

(1) In cazul in care un profesionist opereaza o linie telefonica pentru a putea fi contactat prin telefon cu privire la contractul incheiat, consumatorul nu este obligat sa plateasca, la contactarea profesionistului, mai mult decat tariful de baza.

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

## **ARTICOLUL 22**

### Plati suplimentare

Inainte ca un consumator sa incheie un contract sau sa accepte o oferta, profesionistul solicita consimtamantul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plata suplimentara fata de pretul stabilit anterior pentru obligatia contractuala principala a profesionistului. In cazul in care profesionistul nu a obtinut consimtamantul expres al consumatorului, insa l-a dedus utilizand optiuni incluse in mod automat pe care consumatorul trebuie sa le respinga pentru a evita plata suplimentara, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plati.

## **CAPITOLUL V**

### **Dispozitii generale**

## **ARTICOLUL 23**

### Vanzarea nesolicitata

Consumatorul este scutit de obligatia de plata in caz de furnizare nesolicitata de produse, apa, gaze naturale, electricitate, energie termica sau continut digital sau in caz de prestare nesolicitata de servicii interzise prin art. 4 alin. (4) si prin anexa nr. 1 - Practici comerciale agresive, punctul 6, din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor, cu modificarile ulterioare. In asemenea cazuri, absenta unui raspuns din partea consumatorului in urma unei astfel de furnizari sau prestari nesolicitate nu reprezinta un consimtamant.

## **ARTICOLUL 24**

### Termene

(1) Toate termenele incluse in prezenta ordonanta de urgenta se interpreteaza drept termene exprimate in zile calendaristice.

(2) Daca un termen exprimat in zile se calculeaza din momentul in care intervine un eveniment sau se realizeaza un act, ziua in cursul careia a avut loc acest eveniment sau se realizeaza acest act nu se ia in seama la calculul termenului, cu exceptia cazului in care prezenta ordonanta de urgenta prevede altfel.

(3) In cazul in care ultima zi a termenului este o zi nelucratoare, profesionistul prelungeste termenul in mod corespunzator.

## **ARTICOLUL 25**

### Caracterul imperativ al legii

(1) Daca legea aplicabila contractului este cea a unui stat membru al Uniunii Europene, consumatorii nu pot renunta la drepturile care le sunt conferite prin prezenta ordonanta de urgenta.

(2) Orice clauza contractuala prin care se renunta sau se restrang in mod direct sau indirect drepturile prevazute de prezenta ordonanta de urgenta nu este obligatorie pentru consumator.

## **ARTICOLUL 26**

### Informare

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor va intreprinde masurile necesare pentru informarea consumatorilor si a profesionistilor cu privire la dispozitiile prezentei ordonante de urgenta si, dupa caz, incurajeaza profesionistii si responsabilii de cod, astfel cum sunt definiti la art. 2 lit. g) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor, cu modificarile ulterioare, sa informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduita.

## **CAPITOLUL VI**

### **Competenta, sesizare si control**

## **ARTICOLUL 27**

### Sesizare

(1) In vederea asigurarii respectarii prevederilor prezentei ordonante de urgenta de catre profesionisti, persoanele fizice sau organizatiile care, potrivit legii, au un interes legitim, inclusiv organizatiile de consumatori sau organizatiile profesionale, pot fie sa sesizeze Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor ori Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in legatura cu incalcarile prevederilor prezentei ordonante de urgenta astfel ca aceasta sa decida asupra reclamatii, fie sa initieze actiuni in justitie impotriva profesionistilor care au savarsit sau sunt susceptibili sa savarseasca incalcarile ale prezentei ordonante de urgenta.

(2) Profesionistii concurenti pot informa Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor sau Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in legatura cu incalcareea prevederilor prezentei ordonante de urgenta.

## **ARTICOLUL 28**

### Sanctiuni

(1) Competenta constatarii contraveniilor si aplicarii sanctiunilor revine Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor si Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii.

(2) In sensul alin. (1), autoritatile administrative competente pot fi sesizate, pot constata si aplica sanctiuni dupa cum urmeaza:

a) Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, prin reprezentantii imputerniciti, in cazul contraveniilor prevazute la alin. (5), inclusiv atunci cand acestea constau in fapte care vizeaza contractele incheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de

acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice ori de servicii de comunicatii electronice destinate publicului;

b) Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii, prin reprezentantii imputerniciti, in cazul contraveniilor prevazute la alin. (5) lit. e)-k) si m)-y), atunci cand acestea constau in fapte care vizeaza contractele incheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice ori de servicii de comunicatii electronice destinate publicului.

(3) Dispozitiile art. 137, 138 si art. 141 alin. (1) si alin. (2) lit. b) si f), art. 144, 146, 147 lit. a), art. 149 si 151 din cadrul Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicatiile electronice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 140/2012, se aplica in mod corespunzator contraveniilor constatate de Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ca urmare a incalcarii dispozitiilor prezentei ordonante de urgenta.

(4) In vederea exercitarii atributiilor prevazute de prezenta ordonanta de urgenta, Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii poate solicita furnizorilor informatii, in conformitate cu dispozitiile art. 120 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 111/2011, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 140/2012.

(5) Constituie contravenii urmatoarele fapte:

a) nerespectarea cerintei de a furniza informatii intr-un mod vizibil, lizibil si usor de inteles, conform partii introductive a art. 4 alin. (1), se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

b) nerespectarea cerintelor de informatii precontractuale prevazute la art. 4 alin. (1) lit. a) -j) se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

c) nerespectarea cerintei de a include informatiile precontractuale si in cadrul contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci cand acestea nu sunt puse in vanzare intr-un volum limitat sau cantitate fixa, a energiei termice sau a continuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material, conform art. 4 alin. (2), se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

d) nerespectarea cerintei de a include informatiile precontractuale in cadrul contractului, conform art. 4 alin. (4), se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

e) nerespectarea cerintei de a furniza informatii intr-un mod clar si inteligibil, conform partii introductive a art. 6 alin. (1), se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

f) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (1) lit. a) -t) referitoare la informatiile precontractuale se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

g) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (4) referitoare la completarea corecta a instructiunilor prevazute in formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevazut la partea A din anexa, atunci cand acesta este utilizat, se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

h) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (5) referitoare la includerea informatiilor precontractuale in cadrul contractului si la situatia in care aceste informatii pot fi modificate se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

i) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (6) referitoare la situatia in care profesionistul nu indeplineste cerintele in materie de informare se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

j) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (7) referitoare la prezentarea informatiilor in limba romana intr-o forma accesibila, astfel incat acestea sa fie intelese cu usurinta de consumator, se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

k) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (1) referitoare la informatii, a prevederilor art. 7 alin. (2) referitoare la contract, precum si a prevederilor art. 7 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de incepere a prestarii unor servicii se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

l) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (4) lit. a) referitoare la informatii, precum si a prevederilor art. 7 alin. (4) lit. b) referitoare la informatiile mentionate in confirmarea contractului se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

m) nerespectarea prevederilor art. 8 alin. (1) - (7) referitoare la informatii, precum si a prevederilor art. 8 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresa se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

n) nerespectarea de catre profesionist a prevederilor art. 9 alin. (1) - (2) referitoare la dreptul de retragere, precum si a prevederilor art. 9 alin. (3) referitoare la obligatiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

o) nerespectarea dreptului de retragere in conditiile art. 10 se sanctioneaza cu amenda 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 sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

q) nerespectarea prevederilor art. 12 de a pune capat obligatiilor partilor contractuale in cazul exercitarii dreptului de retragere se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

r) nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (1) si (2) referitoare la obligatiile care revin profesionistului in cazul retragerii, precum si ale art. 13 alin. (4) referitoare la amanarea rambursarii se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 5.000 lei;

s) nerespectarea obligatiilor impuse de art. 14 in conditiile in care consumatorul si-a respectat obligatiile sale se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

t) nerespectarea prevederilor art. 15 referitoare la drepturile consumatorilor in situatia exercitarii dreptului de retragere din contractele auxiliare se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

u) nerespectarea prevederilor art. 18 referitoare la livrare se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei;

v) nerespectarea prevederilor art. 19 referitoare la interdictia de a percepe anumite comisioane se sanctioneaza in conformitate cu art. 181 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plata, aprobata cu modificari prin Legea nr. 197/2010, cu modificarile si completarile ulterioare;

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

x) nerespectarea prevederilor art. 21 referitoare la plata tarifului de baza in cazul comunicarii telefonice se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 4.000 lei;

y) nerespectarea prevederilor art. 22 referitoare la plati suplimentare si ale art. 24 alin. (3) referitoare la termene se sanctioneaza cu amenda de la 2.000 lei la 4.000 lei.

(6) Contraventiilor prevazute la alin. (5) le sunt aplicabile dispozitiile Ordonantei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contraventiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 180/2002, cu modificarile si completarile ulterioare.

## **CAPITOLUL VII**

### **Dispozitii finale**

#### **ARTICOLUL 29**

Modificarea si completarea unor acte normative

(1) Dupa articolul 17 din Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre profesionisti si consumatori, republicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 543 din 3 august 2012, cu completarile ulterioare, se introduce un nou articol, articolul 17<sup>1</sup>, cu urmatorul cuprins:

"Art. 17<sup>1</sup>. - Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor informeaza Comisia Europeana cu privire la adoptarea sau mentinerea unor prevederi mai stricte in prezenta ordonanta de urgenta decat prevederile Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive in contractele incheiate cu consumatorii, precum si in legatura cu orice modificare ulterioara a prezentei ordonante de urgenta, in special in cazul in care respectivele prevederi fie extind testarea caracterului abuziv la clauzele contractuale negociate individual sau la caracterul adecvat al pretului sau remuneratiei, fie contin liste de termeni contractuali care vor fi considerati abuzivi."

(2) Dupa articolul 27 din Legea nr. 449/2003 privind vanzarea produselor si garantiile asociate acestora, republicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 347 din 6 mai 2008, cu modificarile si completarile ulterioare, se introduce un nou articol, articolul 27<sup>1</sup>, cu urmatorul cuprins:

"Art. 27<sup>1</sup>. - Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor informeaza Comisia Europeana cu privire la adoptarea sau mentinerea unor prevederi mai stricte decat prevederile Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European si a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vanzarii de bunuri de consum si garantiile conexe, in special cu privire la art. 16-18 si art. 22 alin. (1) si (2) din prezenta ordonanta de urgenta, precum si in legatura cu orice modificare ulterioara."

(3) La articolul 2 din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007, cu modificarile si completarile ulterioare, punctul 8 se abroga.

(4) Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicatiile electronice, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 925 din 27 decembrie 2011, aprobata cu modificari si

completari prin Legea nr. 140/2012, se modifica si se completeaza dupa cum urmeaza:

1. La articolul 4 alineatul (1), punctul 46 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"46. contract la distanta - contractul de furnizare a unor servicii de comunicatii electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice, precum si de livrare a unor echipamente terminale care au legatura cu furnizarea serviciului, incheiat cu utilizatorii finali, persoane juridice, fara prezenta fizica simultana a partilor, care utilizeaza in mod exclusiv, inainte si inclusiv la momentul incheierii contractului, unul sau mai multe mijloace de comunicatie la distanta;"

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

"54. contract in afara spatiilor comerciale - orice contract de furnizare a unor servicii de comunicatii electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice, precum si de livrare a unor echipamente terminale care au legatura cu furnizarea serviciului, incheiat intre un furnizor si un utilizator final, persoana juridica, in una dintre urmatoarele situatii:

a) incheiat in prezenta fizica simultana a furnizorului si a utilizatorului final, intr-un loc care nu este spatiul comercial al furnizorului;

b) incheiat ca urmare a unei oferte din partea utilizatorului final in aceleasi circumstante ca cele prevazute la lit. a);

c) incheiat in spatiile comerciale ale furnizorului sau prin orice mijloace de comunicare la distanta, imediat dupa ce utilizatorul final a fost abordat in mod personal si individual, intr-un loc care nu este spatiul comercial al furnizorului, in prezenta fizica simultana a acestuia si a utilizatorului final;

d) incheiat in cursul unei deplasari organizate de furnizor cu scopul sau efectul de a promova si a vinde utilizatorului final produse sau servicii."

3. La articolul 4, alineatul (2) se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"(2) In cuprinsul prezentei ordonante de urgenta sunt, de asemenea, aplicabile definitiile relevante prevazute la art. 3 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea si functionarea Sistemului national unic pentru apeluri de urgenta, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 160/2008, la art. 2 din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice, cu modificarile si completarile ulterioare, la art. 1 din Legea nr. 365/2002 privind comertul electronic, republicata, cu modificarile ulterioare, respectiv la art. 1 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si definitiile relevante din legislatia din domeniul protectiei consumatorilor referitoare la drepturile consumatorilor la incheierea contractelor."

4. La articolul 50, alineatul (3) se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"(3) La cerere, alti utilizatori finali pot incheia contracte in conditiile alin. (1) si (2)."



5. La capitolul V sectiunea 1 subsectiunea 2, titlul paragrafului 2 se modifica dupa cum urmeaza:

"Incheierea contractelor la distanta si a contractelor in afara spatiilor comerciale"

6. La articolul 51 alineatul (1), partea introductiva se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 51. - (1) Contractele incheiate de utilizatorii finali pentru a beneficia de servicii de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice ori de servicii de comunicatii electronice destinate publicului vor contine, intr-o forma clara, inteligibila si usor accesibila, urmatoarele clauze minime privitoare la:".

7. Articolul 52 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 52. - (1) Prevederile prezentului paragraf se aplica numai in cazul contractelor incheiate la distanta si al contractelor in afara spatiilor comerciale de catre utilizatorii finali, persoane juridice.

(2) Prin exceptie de la alin. (1), contractelor incheiate in afara spatiilor comerciale de catre utilizatorii finali persoane juridice, pe baza unor oferte individuale privind preturi sau servicii, propuse in cadrul unor negocieri directe, nu li se aplica dispozitiile art. 56-59<sup>2</sup>.

(3) Prevederile prezentului paragraf nu se aplica acelor contracte incheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice prin telefoane publice cu plata, pentru utilizarea acestora, sau incheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice care presupune executarea unei singure prestatii realizata simultan incheierii contractului si nemijlocit prin intermediul telefonului, internetului sau faxului, ca urmare a solicitarii utilizatorului final."

8. Articolul 53 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 53. - (1) Inainte ca un contract la distanta sau in afara spatiilor comerciale sau orice oferta similara sa produca efecte obligatorii asupra utilizatorului final, furnizorul trebuie sa ii furnizeze utilizatorului final urmatoarele informatii in mod clar si inteligibil:

a) identitatea furnizorului, cum ar fi denumirea sa comerciala;

b) caracteristicile esentiale ale serviciilor oferite, precum si perioada de valabilitate a ofertei sau a tarifelor;

c) adresa postala la care furnizorul este stabilit, precum si, in cazul in care exista, numarul de telefon, numarul de fax si adresa de posta electronica ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite utilizatorului final sa ia rapid legatura cu furnizorul si sa comunice cu acesta in mod eficient si, daca este cazul, adresa postala si identitatea furnizorului in numele caruia actioneaza;

d) in cazul in care este diferita de adresa furnizata in conformitate cu lit. c), adresa postala a locului in care furnizorul isi desfasoara activitatea si, dupa caz, adresa postala a furnizorului in numele caruia actioneaza, la care utilizatorul final poate trimite eventualele reclamatii;

e) pretul total al echipamentelor terminale si al serviciilor cu toate taxele incluse sau, in cazul in care pretul nu poate fi calculat dinainte in mod rezonabil data fiind natura echipamentelor terminale sau a serviciilor, modalitatea de calcul al pretului si, dupa caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele postale sau de orice alta natura sau, in cazul in care acestea nu pot fi calculate dinainte in mod rezonabil, mentionarea faptului ca aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de utilizatorul final; contravaloarea

planului tarifar, cu precizarea numarului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum si a conditiilor de utilizare a acestora, daca este cazul, extraoptiunile disponibile si contravaloarea acestora, tarifele pentru apeluri si pentru minutele ori traficul de date suplimentar, dupa caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. In cazul unui contract pe durata nedeterminata sau al unui contract care include un abonament, pretul total va include costurile totale pe perioada de facturare. In cazul in care pretul acestor contracte este exprimat printr-un tarif fix, pretul total va cuprinde si costurile lunare totale. In cazul in care costul total nu poate fi calculat dinainte, trebuie indicat modul in care se calculeaza pretul;

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanta in vederea incheierii contractului, atunci cand este calculat pe baza unui alt tarif decat tariful de baza;

g) modalitatile de plata, livrare, executare, data pana la care furnizorul se angajeaza sa presteze serviciile sau sa livreze echipamentul terminal in cazul in care furnizarea serviciului include si livrarea unui echipament terminal, precum si procedura furnizorului de solutionare a reclamatiilor;

h) in cazul in care exista un drept de retragere, conditiile, termenele si procedurile de exercitare a dreptului de retragere, in conformitate cu art. 58 alin. (1);

i) acolo unde este cazul, informatia potrivit careia utilizatorul final va trebui sa suporte costul aferent returnarii echipamentului terminal in caz de retragere si, daca echipamentul terminal, prin insasi natura lui, nu poate fi, in mod normal, returnat prin posta, costul aferent returnarii acestuia;

j) in cazul in care utilizatorul final isi exercita dreptul de retragere dupa formularea unei cereri in conformitate cu art. 54 alin. (3) sau cu art. 55 alin. (8), informatia potrivit careia utilizatorul final este obligat sa achite furnizorului costuri rezonabile, in conformitate cu art. 59<sup>2</sup> alin. (3);

k) in cazul in care dreptul de retragere nu este prevazut in conformitate cu art. 59<sup>3</sup>, informatia conform careia utilizatorul final nu va beneficia de un drept de retragere sau, dupa caz, circumstantele in care utilizatorul final isi pierde dreptul de retragere;

l) o mentiune referitoare la existenta unei garantii legale privind conformitatea produselor;

m) acolo unde este cazul, existenta si conditiile de asistenta dupa vanzare acordata utilizatorului final, serviciile prestate dupa vanzare si garantiile comerciale;

n) existenta codurilor de conduita relevante si modalitatea in care pot fi obtinute copii ale acestora, dupa caz;

o) durata minima a contractului, dupa caz, sau, daca contractul este incheiat pe durata nedeterminata ori urmeaza sa fie prelungit in mod automat, conditiile de incetare a contractului inainte de termen si penalitatile aplicabile, daca este cazul;

p) acolo unde este cazul, durata minima de valabilitate a obligatiilor care revin utilizatorului final conform contractului;

q) acolo unde este cazul, existenta si conditiile aferente avansurilor sau altor garantii financiare care trebuie platite sau oferite de utilizatorul final la cererea furnizorului;

r) acolo unde este cazul, posibilitatea si modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere si solutionare a reclamatiilor caruia i se supune furnizorul.

(2) Informatiile mentionate la alin. (1) fac parte integranta din contractul la distanta sau din contractul in afara spatiilor comerciale si nu pot fi modificate decat in cazul in care partile contractante decid altfel in mod explicit.

(3) In cazul in care furnizorul nu indeplineste cerintele in materie de informare cu privire la costuri suplimentare, conform celor mentionate la alin. (1) lit. e), sau la costurile aferente returnarii produselor, conform celor mentionate la alin. (1) lit. i), utilizatorul final nu suporta respectivele costuri.

(4) Informatiile contractuale se prezinta in limba romana intr-o forma accesibila, astfel incat acestea sa fie intelese cu usurinta de utilizatorul final, fara a exclude prezentarea acestora si in alte limbi.

(5) Cerintele in materie de informare prevazute in prezenta ordonanta de urgenta completeaza cerintele de informare continute in Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii si libertatea de a furniza servicii in Romania, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 68/2010, si, respectiv, Legea nr. 365/2002, republicata, cu modificarile ulterioare. Fara a aduce atingere primului paragraf, daca o dispozitie privind continutul si modul in care trebuie furnizate informatiile in cazul comerului electronic din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 49/2009, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 68/2010, contravine unei dispozitii din prezenta ordonanta de urgenta, prevaleaza dispozitiile prezentei ordonante de urgenta.

(6) Sarcina probei in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor in materie de informare stabilite in prezentul articol revine furnizorului."

9. Articolul 54 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 54. - (1) In cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, furnizorul transmite informatiile prevazute la art. 53 alin. (1) utilizatorului final, persoana juridica, pe suport hartie sau, in cazul in care utilizatorul final este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informatii sunt lizibile si redactate intr-un limbaj simplu si inteligibil.

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

(3) In cazul in care utilizatorul final doreste ca prestarea unor servicii sa inceapa in timpul perioadei de retragere prevazute la art. 56 alin. (2), furnizorul solicita utilizatorului final sa formuleze o astfel de cerere expresa pe un suport durabil.

(4) Indeplinirea obligatiei de la alin. (1) nu este necesara in cazul in care exemplarul original al contractului sau confirmarea contractului pe suport hartie, sau, daca utilizatorul final este de acord, pe un alt suport durabil, care trebuie puse la dispozitia utilizatorului final potrivit prevederilor alin. (2), contin informatiile prevazute la art. 53 alin. (1)."

10. Articolul 55 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 55. - (1) In cazul contractelor la distanta, furnizorul transmite informatiile prevazute la art. 53 alin. (1) sau pune la dispozitia utilizatorului final respectivele informatii intr-un mod

adecvat mijlocului de comunicare la distanta utilizat, folosind un limbaj simplu si inteligibil. In masura in care respectiva informatie este prezentata pe un suport durabil, aceasta trebuie sa fie lizibila.

(2) Daca un contract la distanta care urmeaza sa fie incheiat prin mijloace electronice obliga utilizatorul final sa plateasca, furnizorul aduce la cunostinta utilizatorului final de o maniera clara si foarte vizibila, in mod direct, inainte ca acesta sa faca comanda, informatiile prevazute la art. 53 alin. (1) lit. b), e), o) si p). Furnizorul se asigura ca, atunci cand utilizatorul final face comanda, acesta din urma recunoaste in mod explicit ca aceasta comanda implica o obligatie de a plati. Daca pentru a face comanda este necesar sa se activeze un buton sau o functie similara, butonul sau functia similara este etichetat/a de o maniera lizibila doar cu mentiunea "comanda ce implica o obligatie de plata" sau o formulare neambigua corespunzatoare, care sa indice ca a face comanda implica obligatia de a plati furnizorului. Daca furnizorul incalca prevederile prezentului alineat, utilizatorul final nu are nicio obligatie in temeiul contractului sau al comenzii.

(3) Site-urile comerciale indica clar si lizibil, cel mai tarziu la inceputul procesului de formulare a comenzii, daca se aplica vreo restrictie in ceea ce priveste livrarea si care sunt mijloacele de plata acceptate.

(4) In cazul in care contractul este incheiat printr-un mijloc de comunicare la distanta ce permite un spatiu sau un timp limitat pentru afisarea informatiei, furnizorul transmite prin mijlocul de comunicare respectiv, inaintea incheierii contractului, cel putin informatiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale produsului sau serviciului, identitatea furnizorului, pretul total, dreptul la retragere, durata contractului si, in cazul contractelor pe durata nedeterminata, modalitatile de incetare a contractului, prevazute la art. 53 alin. (1) lit. a), b), e), h) si o). Celelalte informatii mentionate la art. 53 alin. (1) sunt furnizate utilizatorului final de furnizor intr-un mod adecvat, in conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(5) Fara a aduce atingere alin. (4), in cazul in care furnizorul apeleaza telefonic utilizatorul final in vederea incheierii unui contract la distanta, furnizorul isi declina identitatea la inceputul conversatiei cu utilizatorul final si, daca este cazul, declina identitatea persoanei in numele careia a efectuat apelul telefonic si specifica scopul comercial al apelului.

(6) In cazul in care urmeaza sa se incheie un contract la distanta prin intermediul telefonului, furnizorul trebuie sa confirme oferta utilizatorului final, al carui angajament incepe doar dupa ce acesta a semnat oferta sau dupa ce si-a trimis consimtamantul scris. Aceste confirmari trebuie facute pe un suport durabil.

(7) Furnizorul transmite utilizatorului final confirmarea incheierii contractului, pe un suport durabil, intr-un termen rezonabil din momentul incheierii contractului la distanta si cel tarziu la momentul livrarii echipamentului terminal sau inainte de inceperea prestarii serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

a) toate informatiile mentionate la art. 53 alin. (1), cu exceptia cazului in care furnizorul a transmis deja informatiile respective utilizatorului final, pe un suport durabil, inaintea incheierii contractului la distanta;

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

(8) In cazul in care utilizatorul final doreste ca prestarea unor servicii sa inceapa in timpul perioadei de retragere prevazute la art. 56 alin. (2), furnizorul solicita utilizatorului final sa faca o cerere expresa in acest sens.

(9) Momentul incheierii contractului la distanta il constituie momentul confirmarii, pe un suport durabil, de catre furnizor a acceptarii comenzii transmise de utilizatorul final.

(10) Prezentul articol nu aduce atingere dispozitiilor privind incheierea prin mijloace electronice a contractelor si comenzile prin internet, astfel cum sunt stabilite la art. 7 si 9 din Legea nr. 365/2002, republicata, cu modificarile ulterioare."

11. Articolul 56 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 56. - (1) Cu exceptia cazurilor prevazute la art. 59<sup>3</sup>, utilizatorul final beneficiaza de o perioada de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanta sau dintr-un contract in afara spatiilor comerciale, fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri decat cele prevazute la art. 59<sup>1</sup> alin. (3) si la art. 59<sup>2</sup>.

(2) Fara a aduce atingere art. 57, perioada de retragere mentionata la alin. (1) din prezentul articol expira in termen de 14 zile de la:

a) data incheierii contractului, in cazul contractelor de prestari servicii;

b) ziua in care utilizatorul final sau o parte terta alta decat transportatorul si care este indicata de utilizatorul final intra in posesia fizica a produselor, in cazul contractelor de vanzare, sau:

(i) in cazul in care utilizatorul final comanda printr-o singura comanda produse multiple care vor fi livrate separat, ziua in care utilizatorul final sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de utilizatorul final, intra in posesia fizica a ultimului produs;

(ii) in cazul livrarii unui produs care consta din mai multe loturi sau piese, ziua in care utilizatorul final sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de utilizatorul final, intra in posesia fizica a ultimului produs sau piesa;

(iii) in cazul contractelor pentru livrarea periodica de produse pe o perioada de timp determinata, ziua in care utilizatorul final sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de utilizatorul final, intra in posesia fizica a primului produs;

(3) Partile contractante isi indeplinesc obligatiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonante de urgenta."

12. Articolul 57 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 57. - (1) In cazul in care furnizorul nu a transmis utilizatorului final informatiile privind dreptul de retragere conform art. 53 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expira la 12 luni de la sfarsitul perioadei initiale de retragere, astfel cum este stabilita in conformitate cu art. 56 alin. (2).

(2) In cazul in care furnizorul a transmis utilizatorului final informatiile prevazute la alin. (1) din prezentul articol in termen de 12 luni de la data mentionata la art. 56 alin. (2), perioada de retragere expira in 14 zile de la data la care utilizatorul final primeste informatiile respective."

13. Articolul 58 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 58. - (1) Inainte de expirarea perioadei de retragere, utilizatorul final informeaza furnizorul cu privire la decizia sa de retragere din contract. In acest scop, utilizatorul final poate utiliza orice declaratie neechivoca in care isi exprima decizia de retragere din contract.

(2) Utilizatorul final si-a exercitat dreptul de retragere in perioada de retragere mentionata la art. 56 alin. (2) si la art. 57 in cazul in care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisa de catre utilizatorul final inaintea expirarii perioadei respective.

(3) Furnizorul poate, in plus fata de posibilitatea mentionata la alin. (1), sa acorde utilizatorului final optiunea de a completa si de a transmite in format electronic, pe site-ul furnizorului, declaratia neechivoca in care isi exprima decizia de retragere din contract. In aceste cazuri, furnizorul comunica utilizatorului final, fara intarziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a declaratiei de retragere.

(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere in conformitate cu dispozitiile din prezentul articol revine utilizatorului final."

14. Articolul 59 se modifica si va avea urmatorul cuprins:

"Art. 59. - Exercitarea dreptului de retragere pune capat obligatiilor partilor contractuale, dupa caz:

a) de a executa contractul la distanta sau contractul in afara spatiului comercial;

b) de a incheia un contract la distanta sau in afara spatiului comercial, in cazul in care utilizatorul final a efectuat o comanda."

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

"Art. 59<sup>1</sup>. - (1) Furnizorul ramburseaza toate sumele pe care le-a primit drept plata din partea utilizatorului final, inclusiv, dupa caz, costurile livrarii, fara intarziere nejustificata si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a utilizatorului final in conformitate cu art. 58.

(2) Furnizorul ramburseaza sumele mentionate la alin. (1) utilizand aceleasi modalitati de plata ca si cele folosite de utilizatorul final pentru tranzactia initiala, cu exceptia cazului in care utilizatorul final a fost de acord cu o alta modalitate de plata si cu conditia de a nu cadea in sarcina utilizatorului final plata de comisioane in urma rambursarii.

(3) Fara a aduce atingere alin. (1), furnizorul nu este obligat sa ramburseze costurile suplimentare in cazul in care utilizatorul final a ales in mod explicit un alt tip de livrare decat livrarea standard oferita de furnizor.

(4) Cu exceptia cazului in care furnizorul s-a oferit sa recupereze el insusi produsele, in cazul contractelor de vanzare, furnizorul poate amana rambursarea pana la data receptionarii produselor care au facut obiectul vanzarii sau pana la momentul primirii unei dovezi din partea utilizatorului final conform careia acesta a trimis produsele catre furnizor, luandu-se in considerare data cea mai apropiata.

Art. 59<sup>2</sup>. - (1) Cu exceptia cazului in care furnizorul s-a oferit sa recupereze el insusi produsele, utilizatorul final returneaza produsele sau le inmaneaza furnizorului sau unei persoane autorizate de furnizor sa receptioneze produsele, fara intarziere nejustificata si in decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat furnizorului decizia

sa de retragere din contract in conformitate cu art. 58. Termenul este respectat daca produsele sunt trimise inapoi de utilizatorul final inainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Utilizatorul final suporta doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu exceptia cazului in care furnizorul accepta sa suporte acele costuri sau in care furnizorul nu a informat utilizatorul final ca aceste costuri trebuie suportate de utilizatorul final. In cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, in cazul carora produsele au fost livrate la domiciliul utilizatorului final la momentul incheierii contractului, furnizorul preia produsele pe cheltuiala sa, daca produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate in mod normal prin posta.

(3) Utilizatorul final este responsabil doar in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie sa fie descurajanta pentru utilizatorul final in a-si exercita dreptul de retragere. Indiferent de situatie, utilizatorul final nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor in cazul in care furnizorul a omis sa il informeze cu privire la dreptul de retragere in conformitate cu art. 53 alin. (1) lit. h).

(4) Furnizorul trebuie sa poata face dovada diminuarii valorii produselor care rezulta diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor.

(5) Atunci cand utilizatorul final isi exercita dreptul de retragere dupa transmiterea cererii in conformitate cu art. 54 alin. (3) sau cu art. 55 alin. (8), utilizatorul final plateste furnizorului o suma proportionala cu ceea ce s-a furnizat pana la momentul in care utilizatorul final a informat furnizorul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, in raport cu acoperirea totala a contractului. Suma proportionala care trebuie platita furnizorului de catre utilizatorul final este calculata pe baza pretului total convenit in contract. Daca pretul total este excesiv, suma proportionala este calculata pe baza valorii de piata a ceea ce s-a furnizat.

(6) Utilizatorul final nu suporta costurile pentru prestarea serviciilor in cursul perioadei de retragere, in una dintre urmatoarele situatii:

a) furnizorul nu a furnizat informatii in conformitate cu art. 53 alin. (1) lit. h) sau i);

b) utilizatorul final nu a cerut expres ca prestarea sa inceapa in timpul perioadei de retragere in conformitate cu art. 54 alin. (3) si cu art. 55 alin. (8);

(7) Cu exceptia celor prevazute la art. 59<sup>1</sup> alin. (3) si la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage raspunderea utilizatorului final.

Art. 59<sup>3</sup>. - Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevazut la art. 56-59<sup>2</sup> in ceea ce priveste contractele la distanta si contractele in afara spatiilor comerciale contractele de prestari servicii, dupa prestarea completa a serviciilor, daca executarea a inceput cu acordul prealabil expres al utilizatorului final si dupa ce acesta a confirmat ca a luat cunostinta de faptul ca isi va pierde dreptul la retragere dupa executarea completa a contractului de catre furnizor.

Art. 59<sup>4</sup>. - (1) Cu exceptia cazului in care partile au convenit altfel cu privire la momentul livrarii, furnizorul livreaza produsele transferand posesia fizica sau controlul asupra produselor catre

utilizatorul final, fara intarziere nejustificata si in orice caz in decurs de cel mult 30 de zile de la incheierea contractului.

(2) In cazul in care furnizorul nu si-a indeplinit obligatia de a livra produsele in momentul convenit cu utilizatorul final sau in termenul stabilit la alin. (1), utilizatorul final ii solicita sa efectueze livrarea intr-un termen suplimentar, corespunzator circumstantelor. In cazul in care furnizorul nu livreaza produsele in termenul suplimentar respectiv, utilizatorul final are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.

(3) Alineatul (2) nu se aplica contractelor de vanzare in cazul in care furnizorul a refuzat sa livreze produsele sau in cazul in care livrarea in termenul convenit este esentiala avand in vedere toate circumstantele existente la incheierea contractului sau in cazul in care utilizatorul final informeaza furnizorul, inainte de incheierea contractului, ca livrarea inainte de sau la o data precizata este esentiala. In aceste cazuri, daca furnizorul nu livreaza produsele in momentul convenit cu utilizatorul final sau in termenul stabilit la alin. (1), utilizatorul final are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.

(4) Prin exceptie de la art. 1.549-1.554 din Codul civil, la rezolutiunea sau, dupa caz, la rezilierea contractului, furnizorul ramburseaza fara intarzieri nejustificate toate sumele platite in temeiul contractului de catre utilizatorul final si in decurs de cel mult 7 zile de la data la care utilizatorul final a comunicat furnizorului decizia sa de terminare a contractului.

(5) In plus fata de rezolutiunea sau rezilierea contractului in conformitate cu alin. (2), utilizatorul final poate recurge la alte cai de atac prevazute de legislatia in vigoare.

Art. 59<sup>5</sup>. - (1) In cazul in care un furnizor opereaza o linie telefonica pentru a putea fi contactat prin telefon cu privire la contractul incheiat, utilizatorul final nu este obligat sa plateasca, la contactarea furnizorului, mai mult decat tariful de baza.

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

Art. 59<sup>6</sup>. - Inainte ca un utilizator final sa incheie un contract sau sa accepte o oferta, furnizorul solicita consimtamantul explicit din partea utilizatorului final cu privire la orice plata suplimentara fata de pretul stabilit anterior pentru obligatia contractuala principala a furnizorului. In cazul in care furnizorul nu a obtinut consimtamantul expres al utilizatorului final, inasa l-a dedus utilizand optiuni incluse in mod automat pe care utilizatorul final trebuie sa le respinga pentru a evita plata suplimentara, utilizatorul final poate pretinde rambursarea acestei plati.

Art. 59<sup>7</sup>. - (1) In cazul furnizarii de servicii sau livrarii de echipamente terminale fara consimtamantul utilizatorului final, acesta este exonerat de efectuarea oricarei contraprestatii.

(2) Lipsa raspunsului din partea utilizatorului final nu poate fi considerata consimtamant.

(3) In cazul prevazut la alin. (1), cheltuielile de returnare a echipamentului terminal sunt suportate de catre furnizor.

Art. 59<sup>8</sup>. - In cazul contractelor in care furnizorul livreaza produsele catre utilizatorul final, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat utilizatorului final in momentul in care acesta sau o parte terta desemnata de acesta, alta decat transportatorul,



intra in posesia fizica a produselor. Cu toate acestea, riscul este transferat utilizatorului final in momentul livrarii produselor catre transportator, daca transportatorul a fost insarcinat de catre utilizatorul final sa transporte produsele, iar aceasta optiune nu a fost oferita de catre furnizor, fara a aduce atingere drepturilor utilizatorului final fata de transportator."

16. La articolul 120, alineatul (1) si alineatul (2) litera a) se modifica si vor avea urmatorul cuprins:

"Art. 120. - (1) ANCOM are dreptul sa solicite persoanelor care furnizeaza sau au furnizat retele sau servicii de comunicatii electronice ori facilitati asociate informatiile, inclusiv de natura financiara, necesare in vederea exercitarii atributiilor prevazute de prezenta ordonanta de urgenta, de legislatia speciala din domeniul comunicatiilor electronice sau de legislatia din domeniul protectiei consumatorilor in cazurile in care competenta de monitorizare si verificare a acestor obligatii apartine si ANCOM.

(2) Informatiile prevazute la alin. (1) pot fi solicitate de ANCOM in special in urmatoarele scopuri:

a) verificarea respectarii obligatiilor prevazute de dispozitiile prezentei ordonante de urgenta, de legislatia din domeniul protectiei consumatorilor in cazurile in care competenta de monitorizare si verificare a acestor obligatii apartine si ANCOM sau ale legislatiei speciale din domeniul comunicatiilor electronice ori impuse de ANCOM in conformitate cu aceste dispozitii, precum si punerea in aplicare si executarea regulamentelor Uniunii Europene din domeniul comunicatiilor electronice, in special in ceea ce priveste monitorizarea pietei si verificarea respectarii obligatiilor furnizorilor de retele sau de servicii de comunicatii electronice care decurg din aceste regulamente, in cazurile in care competenta de monitorizare si verificare a acestor obligatii apartine autoritatii nationale de reglementare".

17. La articolul 142, punctele 20-24 se modifica si vor avea urmatorul cuprins:

"20. nerespectarea cerintei de a furniza informatii intr-un mod clar si inteligibil conform partii introductive a art. 53 alin. (1);

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

22. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (2) referitoare la includerea informatiilor precontractuale in cadrul contractului si la situatia in care aceste informatii pot fi modificate;

23. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (3) referitoare la exonerarea utilizatorului final de a suporta costurile suplimentare in situatia in care furnizorul nu indeplineste cerintele in materie de informare;

24. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (4) referitoare la prezentarea informatiilor in limba romana intr-o forma accesibila, astfel incat acestea sa fie intelese cu usurinta de utilizatorul final;".

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

"24<sup>1</sup>. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (1) referitoare la informatii;

24<sup>2</sup>. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (2) referitoare la contract;

24<sup>3</sup>. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de incepere a prestarii unor servicii;

24<sup>4</sup>. nerespectarea prevederilor art. 55 alin. (1)-(7) referitoare la informatii;

24<sup>5</sup>. nerespectarea prevederilor art. 55 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresa;

24<sup>6</sup>. nerespectarea prevederilor art. 56 alin. (1)-(2) referitoare la dreptul de retragere;

24<sup>7</sup>. nerespectarea prevederilor art. 56 alin. (3) referitoare la obligatiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere;

24<sup>8</sup>. nerespectarea prevederilor art. 57 referitoare la informatiile privind dreptul de retragere;

24<sup>9</sup>. nerespectarea prevederilor art. 58 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a declaratiei de retragere;

24<sup>10</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59 de a pune capat obligatiilor partilor contractuale in cazul exercitarii dreptului de retragere;

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

24<sup>12</sup>. nerespectarea prevederilor art. 59<sup>1</sup> alin. (4) referitoare la amanarea rambursarii;

24<sup>13</sup>. nerespectarea obligatiilor impuse de art. 59<sup>2</sup> in conditiile in care utilizatorul final si-a respectat obligatiile 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 baza in cazul comunicarii telefonice;

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

24<sup>17</sup>. nerespectarea dreptului utilizatorului final privind exonerarea de la efectuarea oricarei contraprestatii exercitat in conditiile prevederilor art. 59<sup>7</sup> referitoare la lipsa consimtamantului;

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 sectiunea 1 subsectiunea 2 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicatiile electronice, publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 925 din 27 decembrie 2011, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 140/2012, astfel cum au fost modificate si completate de alin. (4) al prezentului articol, se aplica contractelor incheiate dupa data intrarii in vigoare a prevederilor prezentei ordonante de urgenta.

### **ARTICOLUL 30**

#### **Intrare in vigoare si aplicare**

(1) Prezenta ordonanta de urgenta intra in vigoare la data de 13 iunie 2014.

(2) Dispozitiile prezentei ordonante de urgenta se aplica contractelor incheiate dupa data intrarii sale in vigoare.

(3) Contractelor in curs de derulare la data intrarii in vigoare a prezentei ordonante de urgenta li se aplica legislatia in vigoare la data incheierii acestora.

### **ARTICOLUL 31**

#### Informarea Comisiei Europene

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor informeaza Comisia Europeana cu privire la modul de transpunere a art. 3 alin. (4), art. 6 alin. (7) si (8), art. 8 alin. (6) si a art. 9 alin. (3) din prezenta ordonanta de urgenta. In situatia in care prevederile respective sunt ulterior modificate, Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor va informa Comisia Europeana cu privire la acestea.

### **ARTICOLUL 32**

#### Abrogari

(1) La data intrarii in vigoare a prezentei ordonante de urgenta se abroga:

a) Ordonanta Guvernului nr. 106/1999 privind contractele incheiate in afara spatiilor comerciale, republicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 168 din 5 martie 2008;

b) Ordonanta Guvernului nr. 130/2000 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta, republicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 177 din 7 martie 2008, cu modificarile ulterioare.

(2) Trimiterile din actele normative in vigoare la ordonantele Guvernului abrogate prin alin. (1) se inteleg ca trimiteri la prezenta ordonanta de urgenta.

\*

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

PRIM-MINISTRU

VICTOR-VIOREL PONTA

Contrasemneaza:

Ministrul economiei,

Constantin Nita

Presedintele Autoritatii Nationale  
pentru Protectia Consumatorilor,  
Marius Alexandru Dunca  
Viceprim-ministru, ministrul dezvoltarii regionale  
si administratiei publice,  
Nicolae-Liviu Dragnea  
Ministrul finantelor publice,  
Ioana-Maria Petrescu  
Ministrul delegat pentru buget,  
Liviu Voinea  
p. Ministrul afacerilor externe,  
George Ciamba,  
secretar de stat  
Ministrul transporturilor,  
Dan-Coman Sova  
Ministrul pentru societatea informationala,  
Alexandru-Razvan Cotovelea

Bucuresti, 4 iunie 2014.

Nr. 34.

#### **ANEXA**

##### **Informatii privind exercitarea dreptului de retragere**

A. Model de instructiuni privind retragerea

Dreptul de retragere

Aveti dreptul de a va retrage din prezentul contract, fara a preciza motivele, in termen de 14 zile.

Perioada de retragere expira dupa 14 zile incepand de la ziua - a se vedea punctul 1 din Instructiuni de completare.

Pentru a va exercita dreptul de retragere trebuie sa ne informati - a se vedea punctul 2 din Instructiuni de completare - cu privire la decizia

dumneavoastra de a va retrage din prezentul contract, utilizand o declaratie neechivoca, de exemplu, o scrisoare trimisa prin posta, fax sau e-mail. In acest scop, puteti folosi modelul de retragere alaturat; folosirea lui nu este insa obligatorie - a se vedea punctul 3 din Instructiuni de completare.

Pentru a respecta termenul-limita de retragere este suficient sa trimiteti comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere inainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecintele retragerii

Daca va retrageti, vom rambursa orice suma pe care am primit-o de la dumneavoastra, inclusiv costurile livrarii, cu exceptia costurilor suplimentare determinate de faptul ca ati ales alta modalitate de livrare decat cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care suntem informati cu privire la decizia dumneavoastra de a va retrage din prezentul contract. Vom efectua aceasta rambursare folosind aceeasi modalitate de plata ca si cea folosita pentru tranzactia initiala, cu exceptia cazului in care v-ati exprimat acordul expres pentru o alta modalitate de rambursare; in orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursari - a se vedea punctul 4 din Instructiuni de completare.

A se vedea punctul 5 din Instructiuni de completare.

A se vedea punctul 6 din Instructiuni de completare.

Instructiuni de completare

1. Introduceti urmatoarele formulari intre ghilimele:

a) in cazul unui contract de prestari de servicii sau al unui contract pentru furnizarea de apa, gaze naturale, energie electrica, atunci cand acestea nu prevad vanzarea intr-un volum limitat sau cantitate stabilita, de energie termica sau continuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material: "incheierii contractului.";

b) in cazul unui contract de vanzare: "la care intrati dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra, in posesia fizica a produselor.";

c) in cazul unui contract privind bunuri multiple comandate de consumator printr-o singura comanda si livrate separat: "la care intrati dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra, in posesia fizica a ultimului produs":

d) in cazul unui contract privind livrarea unui produs constand din mai multe loturi sau parti: "la care intrati dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra, in posesia fizica a ultimului lot sau a ultimei piese.";

e) in cazul unui contract pentru livrarea periodica de produse pe o perioada de timp determinata: "la care intrati, dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra, in posesia fizica a primului produs."

2. Introduceti numele dumneavoastra, adresa dumneavoastra postala si, daca este cazul, numarul dumneavoastra de telefon, numarul de fax si adresa de e-mail.

3. Daca pe site-ul dumneavoastra oferiti consumatorului optiunea de a completa si transmite electronic informatiile privind retragerea sa din contract, introduceti urmatoarele: "De asemenea, puteti completa si transmite electronic de pe site-ul nostru [introduceti adresa de internet] formularul standard de retragere sau orice alta declaratie neechivoca. Daca folositi aceasta optiune, va vom transmite fara

intarziere, pe un suport durabil, de exemplu prin e-mail, confirmarea de primire a cererii de retragere."

4. In cazul contractelor de vanzari in care nu v-ati oferit sa recuperati produsele in caz de retragere, introduceti urmatoarele: "Putem amana rambursarea pana la data la care primim inapoi produsele sau pana la momentul la care ne-ati furnizat dovada ca ati trimis inapoi produsele, fiind valabila data cea mai apropiata."

5. In cazul in care consumatorul a receptionat produse in legatura cu contractul, introduceti urmatoarele:

a) introduceti:

- "Vom recupera produsele."; sau

- "Expediati produsele sau inmanati-le direct noua sau. . . [se introduce numele si, daca este cazul, adresa postala a persoanei autorizate de dumneavoastra sa primeasca produsele], fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, in decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ati comunicat retragerea. Termenul este respectat daca produsele sunt trimise inapoi inainte de expirarea perioadei de 14 zile.";

b) introduceti:

- "Vom suporta costul returnarii produselor.";

- "Va trebui sa suportati costul direct al returnarii produselor.";

- Daca, intr-un contract la distanta, nu va oferiti sa suportati costul returnarii produselor, iar produsele, prin natura lor, in mod normal nu pot fi returnate prin posta: "Va trebui sa suportati costul direct al returnarii produselor, . . . lei/[introduceti cuantumul]."; sau, daca costul returnarii produselor nu poate fi calculat cu anticipatie in mod rezonabil: "Va trebui sa suportati costul direct al returnarii produselor. Costul aproximativ este estimat la maximum . . . . lei/[introduceti cuantumul]."; sau

- Daca, in cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate in mod normal prin posta si au fost livrate la domiciliul consumatorului in momentul incheierii contractului: "Vom recupera produsele si vom suporta costurile aferente."; si

c) introduceti: "Sunteti responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor care rezulta din manipulari, altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii produselor."

6. In cazul unui contract de prestari de servicii sau privind furnizarea de apa, gaze naturale sau electricitate, atunci cand acestea nu prevad vanzarea intr-un volum limitat sau intr-o cantitate stabilita, sau de energie termica, introduceti urmatoarele: "Daca ati solicitat inceperea prestarii serviciilor sau a furnizarii de apa/gaze naturale/energie electrica/energie termica [taiati mentiunile inutile] in perioada de retragere, ne datorati o suma proportionala cu serviciile furnizate pana in momentul in care ne-ati comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract, in raport cu acoperirea totala a contractului."

B. Model de formular de retragere

Prezentul formular se trimite inapoi completat doar daca doriti sa va retrageti din contract.

- Catre [aici se introduce numele, adresa postala si, daca este cazul, numarul de telefon, numarul de fax si adresa de e-mail ale profesionistului]:

- Va informez/Va informam (\*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastra (\*) din contractul referitor la vanzarea urmatoarelor produse (\*)/prestarea urmatoarelor servicii (\*)
- Comandate la data (\*)/primate la data (\*)
- (\*) A se elimina mentiunea inutila, dupa caz.
  
- Numele consumatorului (consumatorilor)
- Adresa consumatorului (consumatorilor)
- Semnatura consumatorului (consumatorilor) (doar in cazul in care acest formular este notificat pe hartie)
- Data