

EXPUNERE DE MOTIVE

Secțiunea 1 - Titlul proiectului de act normativ

Lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor

Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii actului normativ

<p>1. Descrierea situației actuale</p>	<p>Ordonanța Guvernului nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale și Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind regimul juridic al contractelor la distanță reglementează relațiile dintre consumatori – persoane fizice – și operatorii economici care desfășoară activități în sectoarele mai sus menționate, fiind transpuneri ale directivelor europene în domeniu, respectiv Directiva 85/577/CEE și Directiva 97/7/CE.</p> <p>Ordonanța Guvernului nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale se aplică în cazul contractelor încheiate în următoarele situații:</p> <ul style="list-style-type: none">a) în timpul unei deplasări organizate de comerciant în afara spațiilor sale comerciale;b) în timpul unei vizite efectuate de comerciant, dacă aceasta nu a avut loc la solicitarea expresă a consumatorului:<ul style="list-style-type: none">1. la locuința unui consumator, unde pot fi încheiate contracte și cu alte persoane prezente;2. la locul de muncă al consumatorului sau în locul în care acesta se găsește, chiar temporar, pentru motive de lucru, studiu sau tratament;c) în orice alte locuri publice sau destinate publicului, în care comerciantul prezintă o ofertă pentru produsele sau serviciile pe care le furnizează, în vederea acceptării acesteia de către consumator. <p>De asemenea, prevederile Ordonanței se aplică și contractelor încheiate în urma solicitării de către consumator a unei vizite a comerciantului pentru alte produse sau servicii decât cele pentru care consumatorul a solicitat vizita.</p> <p>Actul normativ reglementează condițiile de formă pe care trebuie să le îndeplinească contractul, dreptul consumatorului de a denunța unilateral contractul, condițiile în care acesta își poate exercita acest drept precum și efectele exercitării acestui drept.</p> <p>Astfel, înainte de încheierea contractului, comerciantul este obligat să informeze consumatorul cu privire la dreptul acestuia de a denunța unilateral contractul. În cazul în care dorește exercitarea acestui drept, consumatorul are la dispoziție un termen de 7 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute de actul normativ. Pentru ca denunțarea să își producă efectele, consumatorul trebuie să informeze în scris comerciantul și să returneze bunurile, cheltuielile de expediere fiind în sarcina comerciantului.</p> <p>Pentru nerespectarea prevederilor actului normativ, sunt prevăzute sancțiuni între 200 și 1000 lei.</p>
--	--

	<p>Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind regimul juridic al contractelor la distanță se aplică în cazul contractelor de furnizare de produse sau servicii încheiate între un comerciant și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare organizat de către comerciant, care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.</p> <p>Actul normativ reglementează informațiile precontractuale și contractuale pe care comerciantul este obligat să le furnizeze consumatorului, dreptul consumatorului de a denunța unilateral contractul, condițiile în care acesta își poate exercita acest drept precum și efectele exercitării acestuia.</p> <p>Înainte de încheierea contractului, comerciantul trebuie să informeze consumatorul cu privire la dreptul de denunțare unilaterală a contractului. Consumatorul are la dispoziție un termen de 10 zile lucrătoare pentru exercitarea dreptului. Singurele costuri care pot cădea în sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor iar comerciantul are obligația să ramburseze sumele plătite de consumator fără a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursării sumelor. Rambursarea sumelor se va face în cel mult 30 de zile de la data denunțării contractului de către consumator. Pentru nerespectarea prevederilor actului normativ, sunt prevăzute sancțiuni între 500 și 4000 lei.</p> <p>În scopul simplificării și al actualizării normelor aplicabile, Directivele europene transpuse prin aceste acte normative au fost revizuite de către serviciile Comisiei Europene. Revizuirea a demonstrat faptul că este oportun să se înlocuiască cele două directive cu o singură directivă care să cuprindă norme standard privind aspectele comune ale contractelor la distanță și ale contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și să renunțe la abordarea armonizării minime adoptată în directivele anterioare, permițând totodată statelor membre să mențină sau să adopte, în legătură cu anumite aspecte, norme la nivel național. Mai mult decât atât, noua directivă cuprinde reglementează drepturi ale consumatorilor și în cazul altor tipuri de contracte, diferite de cele două anterior menționate.</p> <p>Astfel a apărut Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (denumită în continuare "Directiva 2011/83/UE"). Termenul de transpunere al directivei este 13 decembrie 2013.</p>
<p>2. Schimbări preconizate</p>	<p>Directiva 2011/83/UE a apărut ca urmare a deciziei Comisiei Europene de a crea un cadru unitar, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianți și consumatori în cadrul Uniunii.</p> <p>Noua directivă privind drepturile consumatorilor actualizează și</p>

cumulează prevederile celor două directive referitoare la contractele încheiate în afara spațiilor comerciale și la contractele încheiate la distanță și introduce prevederi referitoare la alte tipuri de contracte, diferite de cele două anterior menționate.

Proiectul de act normativ transpune în legislația națională prevederile Directivei 2011/83/UE și vizează orice contract încheiat între un profesionist și un consumator - persoana fizică, fiind exceptate în mod expres contractele menționate în actul normativ.

Proiectul reglementează informațiile ce trebuie oferite consumatorilor în stadiul precontractual atât în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și al contractelor la distanță cât și în cazul altor contracte decât cele menționate.

Pentru contractele la distanță și pentru cele negociate în afara spațiilor comerciale proiectul de act normativ prevede informațiile contractuale pe care comercianții trebuie să le furnizeze consumatorilor, condițiile de formă pe care trebuie să le îndeplinească aceste contracte și dreptul de retragere al consumatorului. De asemenea, sunt reglementate aspecte privind livrarea, comisioanele pentru folosirea unor mijloace de plată, transferul riscului, comunicarea prin telefon, plățile suplimentare și vânzarea nesolicitată.

Dintre noutățile aduse de proiectul legislativ, menționăm pe cele referitoare la:

- introducerea unui termen unic de 14 zile de retragere din contractele încheiate la distanță și al celor negociate în afara spațiilor comerciale;
- introducerea unui formular tipizat de retragere, armonizat, care să poată fi utilizat de consumatori pentru a simplifica procesul de retragere și a aduce securitate juridică;
- armonizarea normelor referitoare la momentul în care ar trebui să se efectueze livrarea. Astfel, dacă părțile nu cad de acord asupra unei anumite date de livrare, comerciantul ar trebui să livreze bunurile cât se poate de repede, dar în orice caz nu mai târziu de 30 de zile de la data încheierii contractului. Mai mult, în cazul în care comerciantul nu livrează bunurile/prestează serviciile în acest termen, în anumite circumstanțe, se acordă comerciantului un termen suplimentar rezonabil;
- comercianților li se interzice perceperea de la consumatori a unor comisioane care depășesc costul suportat de comercianți pentru utilizarea unui anumit mijloc de plată;
- în ceea ce privește momentul de transfer al riscurilor, se consideră că un consumator a dobândit posesia fizică a bunurilor în momentul în care le-a primit;
- în cazul vânzării nesolicitate, consumatorul este scutit de obligația de plată în legătură cu bunurile sau serviciile nesolicitate.

Pentru redarea corectă a spiritului directivei europene, actul normativ utilizează o terminologie diferită față de cea deja consacrată.

	<p>Astfel, este utilizată sintagma "drept de retragere" iar nu cea de "denunțare unilaterală a contractului" deoarece dreptul de a se retrage - ca și beneficiu suplimentar acordat consumatorului, (<i>retracter</i> în versiunea franceză, <i>Right of withdrawal</i> în varianta engleză, a retracta cele spuse) nu are aceeași semnificație juridică cu dreptul de a denunța unilateral contractul, deoarece operează asupra unor etape diferite ale actului juridic, primul asupra formării, încheierii actului juridic, iar al doilea asupra efectelor acestuia, fiind o modalitate de încetare specifică doar contractelor de locațiune cu durată nedeterminată. Apreciem astfel, că dreptul consumatorului de a retracta/a se retrage, se traduce juridic în posibilitatea consumatorului de a reveni (retroactiv) asupra consimțământului dat la perfectarea contractului.</p> <p>De asemenea, este utilizată sintagma "drept de încetare" iar nu aceea de "drept de reziliere" deoarece rezilierea presupune neîndeplinirea obligațiilor de către una din părți, or nu acesta este spiritul directivei. Conform directivei, contractul poate, în condițiile stipulate de directiva europeană și, implicit, și de proiect, înceta chiar dacă obligațiile au fost respectate de către părți.</p> <p>În locul noțiunii de "comerciant" se utilizează noțiunea de "profesionist" având în vedere modificările aduse în această privință de prevederile Codului Civil.</p>
--	--

Secțiunea a 3-a - Impactul socio-economic al proiectului de act normativ

1. Impactul macroeconomic	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect.
2. Impactul asupra mediului de afaceri	Armonizarea la nivel european a prevederilor referitoare la contractele încheiate la distanță și a celor în afara spațiilor comerciale conduce la o simplificare legislativă pentru mediul de afaceri și la încurajarea comerțului transfrontalier.
3. Impactul social	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect.
4. Impactul asupra mediului	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect

Secțiunea a 4-a - Impactul financiar asupra bugetului general consolidat, atât pe termen scurt, pentru anul curent, cât și pe termen lung (5 ani)

	Proiectul de act normativ nu prezintă implicații financiare asupra bugetului general consolidat, atât pe termen scurt, pentru anul curent, cât și pe termen lung pentru anul curent și pe următorii 5 ani.
--	--

Secțiunea a 5 -a - Efectele proiectului de act normativ asupra legislației în vigoare

<p>1. Măsurile normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de act normativ:</p> <p>a) acte normative în vigoare ce vor fi modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a</p>	Odată cu apariția acestei legi se vor abroga Ordonanța Guvernului nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale și Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind regimul juridic al contractelor la distanță.
--	--

proiectului de act normativ; b) acte normative ce urmează a fi elaborate în vederea implementării noilor dispoziții.	
2. Conformitatea proiectului de act normativ cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare.	Proiectul de act normativ transpune prevederile Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului.
3. Hotărâri ale Curții de Justiție Europene.	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect

Secțiunea a 6-a - Consultările efectuate în vederea elaborării proiectului de act normativ

1. Informații privind procesul de consultare cu organizații neguvernamentale, institute de cercetare și alte organisme implicate	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect
2. Fundamentarea alegerii organizațiilor cu care a avut loc consultarea, precum și a modului în care activitatea acestor organizații este legată de obiectivul proiectului de act normativ	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect
3. Informații privind necesitatea avizării proiectului de act normativ de către următoarele instituții: a) Consiliul Legislativ b) Consiliul Suprem de Apărare a Țării c) Consiliul Economic și Social d) Consiliul Concurenței e) Curtea de Conturi	Este necesar avizul de la : <i>Consiliul Legislativ</i>

Secțiunea a 7-a - Activități de informare publică privind elaborarea și implementarea proiectului de act normativ

Informarea societății civile cu privire la necesitatea elaborării proiectului de act normativ.	În procesul de elaborare a proiectului de act normativ au fost îndeplinite procedurile prevăzute de Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Proiectul de act normativ a fost supus dezbaterii publice, prin afișare pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.
--	---

Secțiunea a 8-a - Măsuri de implementare

Măsurile de punere în aplicare a proiectului de act normativ de către autoritățile administrației publice centrale și/sau locale, înființarea unor noi organisme sau extinderea competențelor instituțiilor existente.	Instituția publică responsabilă de implementarea măsurilor cuprinse în proiectul de act normativ este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.
--	--

Lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor

CAPITOLUL I OBIECT, DEFINIȚII ȘI DOMENIU DE APLICARE

Articolul 1

Obiect

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

Articolul 2

Definiții

În sensul prezentei legi următorii termeni se definesc astfel:

1. consumator - așa cum este definit în Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României nr. 208/28.03.2007, cu completările și modificările ulterioare;
2. profesionist - orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei legi, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;
3. produs - orice bun corporal mobil, cu excepția bunurilor vândute prin executare silită sau ca urmare a aplicării prevederilor legale; apa, gazul și energia electrică sunt considerate „produse” atunci când acestea sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;
4. produse realizate conform specificațiilor clientului - orice produse care nu sunt prefabricate, realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului;
5. contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse cât și servicii;
6. contract de prestări de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia;
7. contract la distanță - orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;
8. contract negociat în afara spațiilor comerciale - orice contract dintre un profesionist și un consumator, într-una din următoarele situații:
 - a) încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
 - b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera a);
 - c) încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal

și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;

d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produse sau servicii;

9. spațiu comercial – orice unitate care îndeplinește una din următoarele condiții:

a) unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în permanență;

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

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

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

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

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

14. garanție comercială – orice angajament din partea profesionistului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, în plus față de obligațiile legale prevăzute la art. 5 - 14 din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată în Monitorul Oficial al României nr. 347/06.05.2008, cu completările și modificările ulterioare, referitoare la garanția legală de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține produsele în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, cerință care nu este legată de conformitate;

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

Articolul 3

Domeniu de aplicare

(1) Prezenta lege se aplică în conformitate cu condițiile și cu limitele stabilite de prevederile sale, oricărui contract încheiat între un profesionist și un consumator. Ea se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor, energiei electrice sau încălzirii centralizate, inclusiv de către furnizorii publici, în măsura în care aceste utilități sunt furnizate pe bază contractuală.

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

(3) Prezenta lege nu se aplică următoarelor contracte:

- a) de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;
 - b) având ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților de către cadrele medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;
 - c) având ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;
 - d) referitoare la servicii financiare;
 - e) pentru crearea, dobândirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil;
 - f) având ca obiect construirea unor clădiri noi, a transformării substanțiale a unor clădiri existente și a închirierii de locuințe în scopuri rezidențiale;
 - g) care intră sub incidența Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată în Monitorul Oficial al României nr. 448/16.06.2008, cu completările și modificările ulterioare;
 - h) care intră sub incidența Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 14/2011 pentru protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unui sau a mai multor spații de cazare, a contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, a contractelor de revânzare, precum și a contractelor de schimb, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 134/22.02.2011;
 - i) care, în conformitate cu legislația în vigoare, sunt încheiate în fața unui notar public care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizând informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică;
 - j) având ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri destinate consumului casnic, livrate fizic de un profesionist care se deplasează frecvent și periodic la locuința, reședința sau locul de muncă al consumatorului;
 - k) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția art. 8 alin. (2) și a art. 19 și 22 din prezenta lege;
 - l) încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;
 - m) încheiate cu operatorii de telecomunicații prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice prin telefon, Internet sau fax stabilite de un consumator.
- (4) Prezenta lege nu se aplică contractelor negociate în afara spațiilor comerciale în care plata de efectuat de către consumator este mai mică de echivalentul în lei a 10 euro la cursul de zi al Băncii Naționale a României
- (5) Prezenta lege nu aduce atingere normelor generale privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract cuprinse în Codul Civil, în măsura în care aceste aspect nu sunt reglementate de prezenta lege.
- (6) Prezenta lege nu împiedică oferirea de către profesionist a unor condiții contractuale mai avantajoase pentru consumator.

CAPITOLUL II

**INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU ALTE CONTRACTE
DECÂT CONTRACTELE LA DISTANȚĂ SAU CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN
AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE**

Articolul 4

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

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

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

b) identitatea profesionistului, incluzând denumirea sa, adresa poștală a sediului social și numărul său de telefon;

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

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

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

f) durata de valabilitate a contractului, după caz, sau, pentru un contract pe durată nedeterminată sau un contract care urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului;

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

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

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

(3) Prevederile alin. (1) nu se aplică contractelor care implică tranzacții de la o zi la alta și care sunt puse în execuție imediat, în momentul în care sunt încheiate.

(4) Prevederile prezentului articol se completează cu prevederile în materie de informare precontractuală din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor precum și cu cele ale Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate.

Articolul 5

Sarcina probei

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

CAPITOLUL III

INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR ȘI DREPTUL DE RETRAGERE DIN CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE

Articolul 6

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

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

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

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

c) adresa poștală a sediului social al profesionistului și, după caz, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa poștală a sediului social și identitatea profesionistului în numele căruia acționează;

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

e) prețul total al produselor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil dată fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte trebuie indicat modul în care se calculează prețul;

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

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

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

- i) acolo unde este cazul, informația potrivit căreia consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă produsele, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării produselor;
 - j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite profesionistului costuri rezonabile, în conformitate cu art. 14 alin. (3);
 - k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu art. 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere;
 - l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea produselor;
 - m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;
 - n) existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite în art. 3 alin. (2) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 899/28.12.2007, cu modificările ulterioare, și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;
 - o) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului;
 - p) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului;
 - q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;
 - r) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;
 - s) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate pertinentă a conținutului digital cu componentele hardware și software de care profesionistul are cunoștință sau de la care se așteaptă în mod rezonabil să aibă cunoștință;
 - t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune profesionistul .
- (2) Alineatul (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, a încălzirii centralizate și a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.
- (3) În cazul unei licitații publice, informațiile menționate la alin. (1) lit. b), c) și d) pot fi înlocuite cu datele echivalente ale adjudecătorului.
- (4) Informațiile menționate la alin. (1) lit. h), i) și j) pot fi furnizate utilizând formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la partea A din anexa 1. Profesionistul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) și j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni corect completate.
- (5) Informațiile menționate la alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

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

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

(8) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta lege se completează cu cerințele de informare conținute în Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 366/01.06.2009, cu modificările și completările ulterioare, și în Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată în Monitorul Oficial al României nr. 959/29.11.2006. Fără a aduce atingere primului paragraf, dacă o dispoziție privind conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile în cazul comerțului electronic din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România contravine unei dispoziții din prezenta lege, prevalează dispozițiile prezentei legi.

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

Articolul 7

Condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale

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

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

(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. (2), profesionistul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.

(4) În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile profesionistului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar profesionistul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator nu depășește 200 EUR:

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

b) confirmarea contractului furnizată în conformitate cu alin. (2) din prezentul articol conține informațiile menționate la art. 6 alin. (1);

Articolul 8

Condiții de formă pentru contractele la distanță

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

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

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

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

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

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

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

a) toate informațiile menționate la art. 6 alin. (1), cu excepția cazului în care profesionistul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță;

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

(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. (2), profesionistul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.

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

Articolul 9

Dreptul de retragere

(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. (2) și la art. 14.

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

a) ziua care urmează datei de încheiere a contractului, în cazul contractelor de prestări servicii;

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

i) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului produs;

ii) în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului produs sau piesă;

iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a primului produs;

c) în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

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

Articolul 10

Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere

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

luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu art. 9 alin. (2).

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

Articolul 11

Exercitarea dreptului de retragere

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

a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în partea B din anexa 1;
b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

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

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

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

Articolul 12

Efectele retragerii

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

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

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

Articolul 13

Obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii

(1) Profesionistul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu art. 11. Profesionistul rambursează sumele menționate la prima teză folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

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

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

Articolul 14

Obligațiile consumatorului în cazul retragerii

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

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

(3) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor care rezultă din manipularea produselor, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care profesionistul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. h).

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

(5) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

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

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

ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu art. 7 alin. (3) și cu art. 8 alin. (8);

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

i) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la art. 9;

ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă consimțământul;

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

(6) Cu excepția celor prevăzute la art. 13 alin. (2) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului.

Articolul 15

Efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare

(1) Fără a aduce atingere art. 63 - 65 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 389/29.11.2010, cu modificările și completările ulterioare, în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de retragere din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiilor comerciale în conformitate cu art. 9-14 din prezenta lege, orice contract auxiliar încetează în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 13 alin. (2) și la art. 14 din prezenta lege.

(2) Guvernul va elabora în termen de 12 luni de la publicarea prezentei legi norme privind încetarea unor astfel de contracte.

Articolul 16

Excepții de la dreptul de retragere

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

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

b) furnizarea de produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care profesionistul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;

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

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

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

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

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

h) contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod special profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de

întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte produse decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare;

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

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

k) contracte încheiate în cadrul unei licitații publice;

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

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

CAPITOLUL IV ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR

Articolul 17

Domeniu de aplicare

(1) Art. 18 și 20 se aplică în cazul contractelor de vânzări. Aceste articole nu se aplică contractelor de furnizare a apei, gazului sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate fixă, și nici contractelor de furnizare a încălzirii centralizate și a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material.

(2) Art. 19, 21 și 22 se aplică contractelor de vânzare și de prestări servicii și contractelor de furnizare de apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital.

Articolul 18

Livrare

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

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

(3) Alineatul (2) nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care profesionistul a refuzat să livreze produsele sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care consumatorul informează profesionistul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă profesionistul nu livrează produsele în momentul convenit cu

consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul are dreptul de a rezilia contractul imediat.

(4) La rezilierea contractului, profesionistul rambursează fără întârzieri nejustificate, dar nu mai mult de 14 zile de la data rezilierii contractului, toate sumele plătite în temeiul contractului.

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

Articolul 19

Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată

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

Articolul 20

Transferarea riscului

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

Articolul 21

Comunicarea prin telefon

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

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

Articolul 22

Plăți suplimentare

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

CAPITOLUL V **DISPOZIȚII GENERALE**

Articolul 23

Vânzarea nesolicitată

Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de furnizare nesolicitată de produse, apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii, interzise prin art. 4 alin. (4) și prin anexa I punctul 6 din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor. În asemenea cazuri, absența unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau prestări nesolicitate nu reprezintă un consimțământ.

Articolul 24

Termene

Toate termenele incluse în prezenta lege se interpretează drept termene exprimate în zile calendaristice. Dacă un termen exprimat în zile se calculează din momentul în care intervine un eveniment sau se realizează un act, ziua în cursul căreia a avut loc acest eveniment sau se realizează acest act nu se ia în seamă la calculul termenului.

Articolul 25

Caracterul imperativ al legii

- (1) Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru al Uniunii Europene, consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin legea națională de transpunere a respectivului stat membru.
- (2) Orice clauză contractuală prin care se renunță sau se restrâng în mod direct sau indirect drepturi prevăzute de legea națională de transpunere nu este obligatorie pentru consumator.

Articolul 26

Informare

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

CAPITOLUL VI **Competență, sesizare și control**

Articolul 27

Sesizare

- (1) În vederea stopării și combaterii încălcării prevederilor prezentei legi, persoanele sau organizațiile care, potrivit legii, au un interes legitim, inclusiv organizațiile de consumatori sau organizațiile profesionale, pot fie să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în legătură cu încălcările prevederilor prezentei legi

astfel ca aceasta să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în justiție împotriva profesioniștilor care au săvârșit sau sunt susceptibili să săvârșească încălcări ale prezentei legi

(2) Profesioniștii concurenți pot informa Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în legătură cu încălcarea prevederilor prezentei legi.

Articolul 28

Sanțiuni

(1) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

(2) Constituie contravenții următoarele:

a) nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod vizibil, lizibil și ușor de înțeles conform art. 4 alin. (1) precum și nerespectarea cerințelor de informații precontractuale prevăzute la art.4 alin. (1) a - h se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;

b) nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod clar și inteligibil conform art. 6 alin. (1), precum și nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (1), lit. a) - t) referitoare la informațiile precontractuale se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;

c) nerespectarea cerinței de a furniza informații în cazul unei licitații publice, în condițiile prevăzute la art. 6 alin. (3) se sancționează cu amenda de la 1000 lei la 4000 lei;

d) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (4) referitoare la cerințele de informare atunci când se utilizează formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la partea A din anexa 1 se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;

e) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (5) - (7) se sancționează cu amenda de la 1000 lei la 4000 lei;

f) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (1) referitoare la informații, a prevederilor art. 7 alin. (2) referitoare la contract precum și a prevederilor art. 7 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de începere a prestării unor servicii se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;

g) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (4) lit. a) referitoare la informații precum și a prevederilor art. 7 alin. (4) lit. b) referitoare la informațiile menționate în confirmarea contractului se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;

h) nerespectarea prevederilor art. 8 alin. (1) - (7) referitoare la informații precum și a prevederilor art. 8 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresă se sancționează cu amendă de la 1000 lei la 4000 lei;

i) nerespectarea prevederilor art. 9 alin. (1) - (2) referitoare la dreptul de retragere precum și a prevederilor art. 9 alin. (3) referitoare la obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;

j) nerespectarea prevederilor art.10 referitoare la informațiile privind dreptul de retragere se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 4000 lei;

k) nerespectarea prevederilor art. 11 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a formularului de retragere se sancționează cu amendă de la 1000 lei la 4000 lei;

l) nerespectarea prevederilor art. 12 de a pune capăt obligațiilor părților contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei.

- m) nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (1) referitoare la obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii precum și a art. 13 alin. (3) referitoare la amânarea rambursării se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;
- n) nerespectarea obligațiilor impuse de art. 14 în condițiile în care consumatorul și-a respectat obligațiile sale se sancționează cu amendă de la 1000 lei la 4000 lei;
- o) nerespectarea prevederilor art. 18 referitoare la livrare se sancționează cu amendă de la 1000 lei la 4000 lei;
- p) nerespectarea prevederilor art. 19 referitoare la comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată se sancționează cu amendă de la 1000 lei la 4000 lei;
- q) nerespectarea prevederilor art. 20 referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei;
- r) nerespectarea prevederilor art. 21 referitoare la plata tarifului de bază în cazul comunicărilor telefonice se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 4000 lei;
- s) nerespectarea prevederilor art. 22 referitoare la plăți suplimentare și ale art. 24 referitoare la termene se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 4000 lei;
- t) nerespectarea prevederilor art. 23 referitoare la vânzarea nesolicitată se sancționează cu amendă de la 2000 lei la 5000 lei.

CAPITOLUL VII **DISPOZIȚII FINALE**

Articolul 29

Intrare în vigoare și aplicare

- (1) Prezenta lege intră în vigoare la data de 13 iunie 2014.
- (2) Dispozițiile prezentei legi se aplică contractelor încheiate după 13 iunie 2014.

Articolul 30

Abrogări

- (1) La data intrării în vigoare a prezentei legi, Ordonanța Guvernului nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 313/30.06.1999, cu modificările ulterioare, și Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind regimul juridic al contractelor la distanță, republicată în Monitorul Oficial al României nr. 177/07.03.2008, cu modificările ulterioare se abrogă.
- (2) Trimiterile la ordonanțele Guvernului abrogate se înțeleg ca trimiteri la prezenta lege.

Articolul 31

Anexa nr. 1 face parte integrantă din prezenta lege.

*

Prezenta lege transpune prevederile Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului

Informații privind exercitarea dreptului de retragere

A. Model de instrucțiuni privind retragerea

Dreptul de retragere

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

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

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

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

Consecințele retragerii

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

A se vedea **punctul 5** din Instrucțiuni de completare.

A se vedea **punctul 6** din Instrucțiuni de completare.

Instrucțiuni de completare

(1) Introduceți următoarele formulări între ghilimele:

(a) în cazul unui contract de prestări servicii sau al unui contract pentru furnizarea de apă, gaz, electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat

sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material: „încheierii contractului.”;

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

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

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

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

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

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

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

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

(a) introduceți:

— „Vom recupera produsele .”; sau

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

(b) introduceți:

— „Vom suporta costul returnării produselor.”;

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

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

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

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

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

B. Model de formular de retragere

(prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract)

— Către [aici se introduce numele, adresa postala și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail a profesionistului]:

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

— Comandate la data (*)/primate la data (*)

— Numele consumatorului (consumatorilor)

— Adresa consumatorului (consumatorilor)

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

— Data

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