Guvernul României - Ordonanţă de urgenţă nr. 34/2014 din 04 iunie 2014

Ordonanţa de urgenţă nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniştii, precum şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative

În vigoare de la 13 iunie 2014

Consolidarea din data de 16 iunie 2026 are la bază publicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 427 din 11 iunie 2014 şi include modificările aduse prin următoarele acte: L 157/2015; OG 2/2018; L 109/2019; OUG 140/2021; OUG 58/2022; L 198/2022; OUG 18/2026;Va suferi modificări aduse prin următoarele acte: OUG 18/2026;
Ultimul amendament în 26 martie 2026.

Având în vedere că transpunerea în legislaţia naţională a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European şi a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului şi a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European şi a Consiliului şi de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului şi a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European şi a Consiliului trebuia realizată până la data de 13 decembrie 2013,

adoptarea prezentei ordonanţe de urgenţă se impune pentru a crea un cadru unitar, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianţi şi consumatori în cadrul Uniunii.

Ţinând cont de faptul că, în lipsa unei reglementări imediate privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, aceştia nu ar putea beneficia de drepturile prevăzute de actul normativ european, fiind prejudiciaţi de informaţiile ce trebuie oferite consumatorilor în stadiul precontractual, precum şi de informaţiile contractuale pe care comercianţii trebuie să le furnizeze consumatorilor, de condiţiile de formă pe care trebuie să le îndeplinească aceste contracte, precum şi ţinând cont de necesitatea iniţierii de către operatorii economici a unor demersuri în vederea respectării prevederilor directivei,

pentru a se evita posibilitatea declanşării procedurii de infringement de către Comisia Europeană împotriva României pentru neimplementarea în dreptul intern a prevederilor directivei comunitare şi de a asigura implementarea acesteia,

Directiva 2011/83/UE a fost publicată în Jurnalul Oficial, seria L, nr. 304 din 22 noiembrie 2011 şi a intrat în vigoare în a 20-a zi de la data publicării sale în Jurnalul Oficial. Statele membre au avut un termen de 2 ani pentru transpunerea directivei. Respectivul termen a expirat la 13 decembrie 2013.

Întrucât nu i-au fost comunicate din partea autorităţilor române măsurile naţionale pentru transpunerea directivei, la data de 27 ianuarie 2014, Comisia Europeană (Comisia) a declanşat o acţiune în constatarea neîndeplinirii obligaţiilor împotriva României, în temeiul art. 258 TFUE, transmiţând o scrisoare de punere în întârziere. Termenul de răspuns la respectiva scrisoare s-a împlinit la 27 martie 2014.

Faza contencioasă debutează cu sesizarea Curţii de Justiţie a Uniunii Europene - CJUE de către Comisie. Curtea poate condamna statul vizat, dacă constată neîndeplinirea obligaţiilor. În acest caz, potrivit art. 260 paragraful 3 din Tratatul privind funcţionarea Uniunii Europene - TFUE, CJUE poate aplica statului vizat sancţiuni pecuniare (sumă forfetară şi/sau penalităţi pe zile de întârziere), în limita valorii indicate de Comisie. Obligaţia de plată intră în vigoare la data stabilită de Curte prin hotărârea sa.

Potrivit Comunicării Comisiei C(2013) 8101 final privind actualizarea datelor utilizate pentru calcularea sumei forfetare şi a penalităţilor cu titlu cominatoriu pe care Comisia urmează să le propună Curţii de Justiţie în cadrul procedurii de constatare a neîndeplinirii obligaţiilor "Comunicarea din 2013", care modifică şi actualizează Comunicarea Comisiei SEC(2005) 1658[1] privind punerea în aplicare a articolului 228 din Tratatul de instituire a Comunităţii Europene, Comunicarea Comisiei C(2012) 6106 final privind actualizarea datelor folosite pentru calcularea sumelor forfetare sau a penalităţilor cu titlu cominatoriu care vor fi propuse de Comisie Curţii de Justiţie în procedurile în constatarea neîndeplinirii obligaţiilor, Comunicarea Comisiei SEC(2011) 1024 final pentru actualizarea datelor folosite pentru calcularea sumei forfetare sau a penalităţilor cu titlu cominatoriu care vor fi propuse de Comisie Curţii de Justiţie în procedurile în constatarea neîndeplinirii obligaţiilor, Comunicarea Comisiei SEC(2010) 1371 privind punerea în aplicare a articolului 260 alineatul (3) din TFUE, suma forfetară minimă fixă care ar putea fi propusă de Comisie pentru România este în valoare de 1.787.000 euro.

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

Potrivit Comisiei, penalităţile cu titlu cominatoriu se calculează pornind de la o sumă de bază, care în prezent este stabilită la 650 de euro pe zi de întârziere. Această sumă de bază este înmulţită cu un coeficient de gravitate, cu un coeficient de durată şi cu factorul "n", stabilit pentru România.

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

Penalităţile pe zile de întârziere se aplică din ziua în care hotărârea prin care CJUE constată existenţa unei încălcări ar fi comunicată României până în ziua în care s-ar pune capăt încălcării.

În acest context, MAE-SCUE a subliniat şi că aceste acţiuni, în cazul în care ajung în fază contencioasă, sunt soluţionate de Curte cu celeritate - a se vedea,

de exemplu, Cauza C-202/09, Comisia/Irlanda, în care Comisia a sesizat CJUE la data de 5 iunie 2009, iar Curtea a pronunţat hotărârea sa la data de 26 noiembrie 2009, deci în mai puţin de 6 luni.

Ţinând cont de faptul că aceste aspecte vizează interesul public şi constituie situaţii de urgenţă şi extraordinare a căror reglementare nu poate fi amânată,

în temeiul art. 115 alin. (4) din Constituţia României, republicată,

Guvernul României adoptă prezenta ordonanţă de urgenţă.

CAPITOLUL I
Obiect, definiţii şi domeniu de aplicare

ARTICOLUL 1
Obiect

Prezenta ordonanţă de urgenţă reglementează drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniştii, pentru asigurarea unui nivel înalt de protecţie a consumatorilor şi o bună funcţionare a pieţei.

ARTICOLUL 2
Definiţii

În sensul prezentei ordonanţe de urgenţă, următoarele expresii şi termeni se definesc după cum urmează:

1. consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociaţii, aşa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanţa Guvernului nr. 21/1992 privind protecţia consumatorilor, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;

2. profesionist - orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care acţionează în cadrul activităţii sale comerciale, industriale sau de producţie, artizanale ori liberale în legătură cu contractele care intră sub incidenţa prezentei ordonanţe de urgenţă, precum şi orice persoană care acţionează în acelaşi scop, în numele sau pe seama acesteia;

3. bun - bunurile astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 1 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri;

4. bunuri realizate conform specificaţiilor clientului - orice bunuri care nu sunt prefabricate, realizate pe baza opţiunilor individuale sau a deciziei clientului;

4[1]. date cu caracter personal - conform definiţiei de la art. 4 pct. 1 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European şi al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecţia datelor).

5. contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către

consumator, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât şi servicii;

6. contract de prestare de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, inclusiv un serviciu digital;

7. contract la distanţă - orice contract încheiat între profesionist şi consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanţă organizat, fără prezenţa fizică simultană a profesionistului şi a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanţă, până la şi inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;

8. contract în afara spaţiilor comerciale - orice contract dintre un profesionist şi un consumator, într-una din următoarele situaţii:

a) încheiat în prezenţa fizică simultană a profesionistului şi a consumatorului, într-un loc care nu este spaţiul comercial al profesionistului;

b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleaşi circumstanţe ca cele menţionate la lit. a);

c) încheiat în spaţiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanţă, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal şi individual, într-un loc care nu este spaţiul comercial al profesionistului, în prezenţa fizică simultană a acestuia şi a consumatorului;

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

9. spaţiu comercial - orice unitate care îndeplineşte una dintre următoarele condiţii:

a) unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul îşi desfăşoară activitatea în permanenţă;

b) unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul îşi desfăşoară activitatea în mod obişnuit;

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

11. conţinut digital - conţinut digital astfel cum este definit la art. 2 pct. 5 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conţinut digital şi de servicii digitale.

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

13. licitaţie - metoda de vânzare prin care profesionistul oferă bunuri sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitaţie, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurenţială, condusă de un adjudecător şi în care ofertantul câştigător este obligat să achiziţioneze bunurile sau serviciile;

14. garanţie comercială - orice angajament din partea profesionistului sau a unui producător (denumit în continuare garantul) faţă de consumator, în plus

faţă de obligaţiile legale prevăzute la art. 5-14 din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea bunurilor şi garanţiile asociate acestora, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, referitoare la garanţia legală de conformitate, de a rambursa preţul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreţine bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificaţiilor sau oricărei altei cerinţe din declaraţia privind garanţia sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, cerinţă care nu este legată de conformitate;

15. contract auxiliar - un contract prin care consumatorul obţine bunurile sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanţă sau al unui contract în afara spaţiilor comerciale, iar aceste bunuri sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de profesionist sau de o parte terţă, pe baza unui acord între partea terţă respectivă şi profesionist.

16. serviciu digital - astfel cum este definit la art. 2 pct. 13 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 141/2021;

17. piaţă online - orice serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicaţie gestionată de către profesionist sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanţă cu alţi profesionişti sau consumatori;

18. furnizor de piaţă online - orice profesionist care pune la dispoziţia consumatorilor o piaţă online;

19. compatibilitate - conform definiţiei de la art. 2 pct. 3 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 141/2021;

20. funcţionalitate - conform definiţiei de la art. 2 pct. 7 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 141/2021;

21. interoperabilitate - conform definiţiei de la art. 2 pct. 10 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 141/2021.

22. garanţie comercială de durabilitate - garanţia comercială de durabilitate a unui producător prevăzută la art. 15 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare, în temeiul căreia producătorul este direct răspunzător faţă de consumator, pe întreaga perioadă a garanţiei comerciale de durabilitate respective, pentru repararea sau înlocuirea bunurilor potrivit prevederilor art. 12 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare, ori de câte ori bunurile nu îşi menţin durabilitatea;

27/09/2026 - punctul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

23. durabilitate - durabilitate în sensul definiţiei prevăzute la art. 2 pct. 7 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare;

27/09/2026 - punctul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

24. producător - producător în sensul definiţiei prevăzute la art. 2 pct. 15 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare;

27/09/2026 - punctul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

25. punctaj al posibilităţii de reparare - un punctaj care exprimă capacitatea unui bun de a fi reparat, pe baza unor cerinţe armonizate stabilite la nivelul Uniunii;

27/09/2026 - punctul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

26. actualizare de software - o actualizare gratuită, inclusiv o actualizare de securitate, necesară pentru a menţine conformitatea bunurilor cu elemente digitale, conţinut digital şi servicii digitale, în conformitate cu prevederile Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conţinut digital şi de servicii digitale şi ale Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare.

27/09/2026 - punctul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

ARTICOLUL 3

Domeniul de aplicare

(1) Prezenta ordonanţă de urgenţă se aplică oricărui contract încheiat între un profesionist şi un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a unor servicii de comunicaţii electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces şi conectare la reţele publice de comunicaţii electronice, precum şi de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului, prin care consumatorul plăteşte sau se angajează la plata preţului. Aceasta se aplică şi contractelor de furnizare a apei, gazelor, energiei electrice sau încălzirii centralizate, inclusiv de către furnizorii publici, în măsura în care aceste utilităţi sunt furnizate pe bază contractuală.

(1^1) Prezenta ordonanţă de urgenţă se aplică, de asemenea, în cazul în care profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conţinut digital care nu este livrat pe un suport material sau un serviciu digital, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze profesionistului date cu caracter personal, cu următoarele excepţii:

a) când datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de către profesionist pentru furnizarea conţinutului digital care nu este livrat pe un suport material sau a serviciului digital astfel cum sunt definite la art. 2;

b) când datele cu caracter personal furnizate de consumator pentru a-i permite profesionistului să respecte cerinţele legale la care este supus, iar profesionistul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop.

(1^2) Contractelor la distanţă încheiate între un profesionist şi un consumator pentru prestarea de servicii financiare le sunt aplicabile numai dispoziţiile art. 1, art. 2, art. 3 alin. (2) şi (5), art. 6^1, art. 8 alin. (6), art. 11^1, art. 16^1-16^5, art. 19^1, art. 21-23, art. 25-28 şi art. 31.

19/06/2026 - alineatul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

(1^3) Cu excepţia art. 21, în cazul în care contractele prevăzute la alin. (1^2) cuprind un contract iniţial de prestări servicii, urmat de o serie de operaţiuni succesive sau de o serie de operaţiuni separate, de aceeaşi natură, efectuate în timp, dispoziţiile prevăzute la alin. (1) se aplică numai contractului iniţial.

19/06/2026 - alineatul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

(1⁴) În cazul în care nu există un contract iniţial de prestări servicii, dar operaţiunile succesive sau operaţiunile separate, de aceeaşi natură, efectuate în timp, sunt efectuate între aceleaşi părţi contractuale, prevederile art. 16¹ şi 16⁴ se aplică numai primei operaţiuni.

19/06/2026 - alineatul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

(1⁵) În cazul în care nu se efectuează o operaţiune de aceeaşi natură timp de mai mult de un an, următoarea operaţiune se consideră a fi prima dintr-o nouă serie de operaţiuni şi prevederile art. 16¹ şi 16⁴ se aplică în consecinţă.

19/06/2026 - alineatul va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

(2) În cazul în care vreo dispoziţie a prezentei ordonanţe de urgenţă intră în contradicţie cu o dispoziţie a unui alt act din legislaţia naţională ce transpune un act al Uniunii Europene care reglementează sectoare specifice, dispoziţiile acestuia din urmă prevalează şi se aplică sectoarelor specifice în cauză.

(3) Prezenta ordonanţă de urgenţă nu se aplică următoarelor contracte:

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

b) având ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienţilor de către cadrele medicale pentru evaluarea, menţinerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea şi furnizarea de medicamente şi dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unităţi 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 şi tranzacţii de tipul pariurilor;

d) referitoare la servicii financiare;

19/06/2026 - litera va fi modificată prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

d) referitoare la serviciile financiare care nu intră sub incidenţa prevederilor alin. (1²) - (1⁵);

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

f) având ca obiect construirea unor clădiri noi, transformarea substanţială a unor clădiri existente şi închirierea de locuinţe în scopuri rezidenţiale;

g) având ca obiect pachetele, astfel cum sunt definite la art. 3 pct. 12 din Ordonanţa Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie şi serviciile de călătorie asociate, precum şi pentru modificarea unor acte normative, cu excepţia art. 6 alin. (7), art. 8 alin. (2) şi (6), art. 21 şi art. 22 care se aplică în cazul călătorilor astfel cum sunt definiţi la art. 3 pct. 2 din Ordonanţa Guvernului nr. 2/2018;

h) care intră sub incidenţa Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 14/2011 pentru protecţia consumatorilor la încheierea şi executarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosinţă pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spaţii de cazare, a contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru bunurile de vacanţă, a contractelor de revânzare, precum şi a contractelor de schimb;

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

j) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepţia art. 8 alin. (2) şi a art. 21 şi 22;

k) încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;

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

m) având ca obiect bunuri vândute prin executare silită sau în alt mod.

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

(5) Prezenta ordonanţă de urgenţă nu împiedică oferirea de către profesionist a unor condiţii contractuale mai avantajoase pentru consumator.

CAPITOLUL II

Informaţii destinate consumatorilor pentru alte contracte decât contractele la distanţă sau contractele în afara spaţiilor comerciale

ARTICOLUL 4

Cerinţe în materie de informare pentru alte contracte decât contractele în afara spaţiilor comerciale şi contractele la distanţă

(1) Înainte ca un contract, altul decât un contract la distanţă sau un contract în afara spaţiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informaţii în mod vizibil, lizibil şi uşor de înţeles, în cazul în care respectivele informaţii nu reies în mod evident din context:

a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, având în vedere mediul de comunicare, precum şi bunurile sau serviciile în cauză;

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

c) preţul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care preţul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al preţului şi, după caz, toate

costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele poştale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menţionarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

d) după caz, modalităţile de plată, livrare şi executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile şi politica profesionistului de soluţionare a reclamaţiilor;

e) acolo unde este cazul, în plus faţă de o menţiune a existenţei cerinţelor de conformitate pentru bunuri, conţinutul digital şi serviciile digitale, existenţa şi condiţiile privind serviciile postvânzare şi garanţiile comerciale;

27/09/2026 - litera va fi modificată prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

e) o menţiune privind existenţa garanţiei legale de conformitate pentru bunuri şi privind principalele sale elemente, inclusiv durata sa minimă de doi ani, astfel cum se prevede în Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, într-un mod vizibil, utilizând notificarea armonizată menţionată la art. 22^1;

e^1) în cazul în care producătorul oferă consumatorului o garanţie comercială de durabilitate fără costuri suplimentare, care acoperă întregul bun şi cu o durată mai mare de doi ani, iar producătorul pune aceste informaţii la dispoziţia profesionistului, informaţiile conform cărora bunul în cauză beneficiază de o astfel de garanţie, durata acesteia şi o menţiune cu privire la existenţa garanţiei legale de conformitate, într-un mod vizibil, utilizând eticheta armonizată menţionată la art. 22^1;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

e^2) o menţiune privind existenţa garanţiei legale de conformitate pentru conţinutul digital şi serviciile digitale;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

e^3) dacă este cazul, existenţa şi condiţiile aplicabile serviciilor postvânzare şi garanţiilor comerciale;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

e^4) pentru bunurile cu elemente digitale, pentru conţinutul digital şi pentru serviciile digitale, în cazul în care producătorul sau furnizorul pune astfel de informaţii la dispoziţia comerciantului, perioada minimă, exprimată fie ca perioadă de timp, fie prin referire la o dată, în care producătorul sau furnizorul furnizează actualizări de software;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

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

g) acolo unde este cazul, funcţionalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecţie aplicabile, a bunurilor cu elemente digitale, a conţinutului digital şi a serviciilor digitale;

h) acolo unde este cazul, orice compatibilitate şi interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conţinutului digital şi ale serviciilor digitale

de care profesionistul are cunoştinţă sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoştinţă.

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

j) opţiunea consumatorului de a se include sau de a nu se include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informaţii privind abonaţii sau de registre ale abonaţilor, precum şi, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaţilor, indicarea datelor în cauză, în conformitate cu prevederile Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal şi protecţia vieţii private în sectorul comunicaţiilor electronice, cu modificările şi completările ulterioare.

k) acolo unde este cazul, punctajul posibilităţii de reparare a bunurilor;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

l) informaţii cu privire la disponibilitatea, costul estimat şi procedura de comandare a pieselor de schimb care sunt necesare pentru a menţine conformitatea bunurilor, cu privire la disponibilitatea instrucţiunilor de reparare şi întreţinere, precum şi informaţii privind restricţiile de reparare în cazul în care prevederile lit. k) nu se aplică şi cu condiţia ca producătorul să pună astfel de informaţii la dispoziţia comerciantului.

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

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

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

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

ARTICOLUL 5

Sarcina probei

Sarcina probei în ceea ce priveşte îndeplinirea cerinţelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine profesionistului.

CAPITOLUL III

Informaţii destinate consumatorilor şi dreptul de retragere din contractele la distanţă şi cele în afara spaţiilor comerciale

ARTICOLUL 6

Cerinţe de informare pentru contractele la distanţă şi cele în afara spaţiilor comerciale

(1) Înainte ca un contract la distanţă sau în afara spaţiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informaţii în mod clar şi inteligibil:

a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, având în vedere mediul de comunicare şi bunurile sau serviciile în cauză;

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

c) pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul şi să comunice cu acesta în mod eficient: sediul profesionistului, precum şi numărul său de telefon şi adresa sa de e-mail şi, dacă este cazul, adresa poştală şi identitatea profesionistului în numele căruia acţionează; în cazul în care profesionistul oferă alte mijloace de comunicare online care să garanteze conservarea la dispoziţia consumatorului, pe un suport durabil, a oricărei corespondenţe scrise cu profesionistul, inclusiv a datei şi a orei unei astfel de corespondenţe, informaţiile includ şi detalii referitoare la aceste alte mijloace; .
.

d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), adresa poştală a locului în care profesionistul îşi desfăşoară activitatea şi, după caz, adresa poştală a profesionistului în numele căruia acţionează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamaţii;

e) preţul total al bunurilor şi serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care preţul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al preţului şi, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poştale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menţionarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator, inclusiv perioada de valabilitate a ofertei sau a preţurilor. În cazul serviciilor de acces şi conectare la reţele publice de comunicaţii electronice ori de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului se vor menţiona contravaloarea planului tarifar, cu precizarea numărului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum şi a condiţiilor de utilizare a acestora, dacă este cazul, extraopţiunile disponibile şi contravaloarea acestora, tarifele pentru apeluri şi pentru minutele ori traficul de date suplimentar, după caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, preţul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, preţul total va cuprinde şi costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte trebuie indicat modul în care se calculează preţul;

e[1]) acolo unde este cazul, faptul că preţul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;

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

g) modalităţile de plată, livrare, executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile şi, după caz, procedura profesionistului de soluţionare a reclamaţiilor;

27/09/2026 - litera va fi modificată prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

g) modalităţile de plată şi de livrare, inclusiv, dacă sunt disponibile, modalităţile de livrare ecologice, modalităţile de executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile şi, după caz, politica de soluţionare a reclamaţiilor profesionistului;

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

19/06/2026 - litera va fi modificată prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

h) în cazul în care există un drept de retragere, condiţiile, termenele şi procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu prevederile art. 11 alin. (1), formularul tipizat de retragere, prevăzut în anexă la partea B, precum şi, după caz, informaţii cu privire la existenţa şi amplasarea funcţiei de retragere prevăzute la art. 11^1;

i) acolo unde este cazul, informaţia potrivit căreia consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere şi, pentru contractele la distanţă, dacă bunurile, prin însăşi natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poştă, costul aferent returnării bunurilor;

j) în cazul în care consumatorul îşi exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), informaţia 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, informaţia conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanţele în care consumatorul îşi pierde dreptul de retragere;

l) o menţiune referitoare la existenţei cerinţelor de conformitate pentru bunuri, conţinutul digital şi serviciile digitale;

27/09/2026 - litera va fi modificată prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

l) o menţiune a existenţei garanţiei legale de conformitate pentru bunuri şi a principalelor sale elemente, inclusiv durata sa minimă de doi ani, astfel cum se prevede în Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, într-un mod vizibil, utilizând notificarea armonizată menţionată la art. 22^1;

l^1) în cazul în care producătorul îi oferă consumatorului o garanţie comercială de durabilitate fără costuri suplimentare, care acoperă întregul bun şi cu o durată mai mare de doi ani, iar producătorul pune aceste informaţii la dispoziţia profesionistului, informaţiile conform cărora bunul în cauză beneficiază de o astfel de garanţie, durata acesteia şi o menţiune cu privire la existenţa garanţiei legale de conformitate, într-un mod vizibil, utilizând eticheta armonizată menţionată la art. 22^1;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

l^2) o menţiune referitoare la existenţa unei garanţii legale de conformitate pentru conţinutul digital şi serviciile digitale;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

l[3]) pentru bunurile cu elemente digitale, pentru conţinutul digital şi pentru serviciile digitale, în cazul în care producătorul sau furnizorul pune la dispoziţie astfel de informaţii profesionistului, perioada minimă, exprimată fie ca perioadă de timp, fie prin referire la o dată, în care producătorul sau furnizorul furnizează actualizări de software;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

m) acolo unde este cazul, existenţa şi condiţiile de asistenţă după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare şi garanţiile comerciale;

n) existenţa codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite în art. 2 lit. f) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii şi armonizarea reglementărilor cu legislaţia europeană privind protecţia consumatorilor, cu modificările ulterioare, şi modalitatea în care pot fi obţinute 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, condiţiile de încetare a contractului, inclusiv penalităţile aplicabile, dacă este cazul;

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

q) acolo unde este cazul, existenţa şi condiţiile aferente avansurilor sau altor garanţii financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;

r) acolo unde este cazul, funcţionalitatea bunurilor cu elemente digitale, a conţinutului digital şi a serviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecţie aplicabile;

s) acolo unde este cazul, orice compatibilitate şi interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conţinutului digital şi ale serviciilor digitale de care profesionistul are cunoştinţă sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoştinţă.

t) acolo unde este cazul, posibilitatea şi modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor căruia i se supune profesionistul.

ţ) acolo unde este cazul, punctajul posibilităţii de reparare a bunurilor;

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

u) în cazul în care lit. ţ) nu se aplică, iar producătorul pune astfel de informaţii la dispoziţia comerciantului, informaţiile cu privire la disponibilitatea, costul estimat şi procedura de comandare a pieselor de schimb care sunt necesare pentru a menţine conformitatea bunurilor, cu privire la disponibilitatea instrucţiunilor de reparare şi întreţinere, precum şi informaţii privind restricţiile de reparare.

27/09/2026 - litera va fi introdusă prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.

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

(3) În cazul unei licitaţii, informaţiile menţionate la alin. (1) lit. b), c) şi d) pot fi înlocuite cu datele echivalente privind adjudecătorul.

(4) Informaţiile menţionate la alin. (1) lit. h), i) şi j) pot fi furnizate utilizând formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la partea A din anexa care face parte integrantă din prezenta ordonanţă de urgenţă. Profesionistul respectă cerinţele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) şi j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucţiuni corect completate.

(4[1]) Trimiterile la perioada de retragere de 14 zile din modelul de instrucţiuni privind retragerea, prevăzut în partea A din anexă, se înlocuiesc cu trimiteri la o perioadă de retragere de 30 de zile, în cazurile prevăzute la art. 9 alin. (1).

(5) Informaţiile menţionate la alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanţă sau din contractul în afara spaţiilor comerciale şi nu pot fi modificate decât în cazul în care părţile contractante decid altfel în mod explicit.

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

(7) Informaţiile contractuale se prezintă în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înţelese cu uşurinţă de consumator, fără a exclude prezentarea acestora şi în alte limbi.

(8) Cerinţele în materie de informare prevăzute în prezenta ordonanţă de urgenţă completează cerinţele de informare cuprinse în Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii şi libertatea de a furniza servicii în România, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 68/2010, şi în Legea nr. 365/2002 privind comerţul electronic, republicată, cu modificările ulterioare.

(9) Fără a aduce atingere alin. (8), dacă o dispoziţie cu privire la conţinutul şi modul în care trebuie furnizate informaţiile din cadrul Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 49/2009, aprobată cu modificări prin Legea nr. 68/2010, respectiv din cadrul Legii nr. 365/2002, republicată, cu modificările ulterioare, contravine unei dispoziţii din prezenta ordonanţă de urgenţă, prevalează dispoziţiile prezentei ordonanţe de urgenţă.

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

ARTICOLUL 6[1]

Cerinţe suplimentare de informare specifice pentru contractele încheiate pe pieţele online

Înainte ca un contract la distanţă sau orice ofertă similară de pe o piaţă online să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, furnizorul de piaţă online furnizează consumatorului într-un mod clar, uşor de înţeles şi adecvat mijloacelor de comunicare la distanţă, fără a încălca prevederile Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii şi armonizarea reglementărilor cu legislaţia europeană privind

protecţia consumatorilor, cu modificările şi completările ulterioare, următoarele informaţii:

a) informaţii generale, puse la dispoziţie într-o secţiune specifică a interfeţei online, care este direct şi uşor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate ofertele, privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei ofertelor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate, astfel cum se prevede la art. 2 alin. (1) lit. n) din Legea nr. 363/2007, cu modificările şi completările ulterioare, şi importanţa relativă a acestor parametri, prin raportare la alţi parametri;

b) dacă partea terţă care oferă bunurile, serviciile sau conţinutul digital este sau nu un profesionist, pe baza declaraţiei respectivei părţi terţe faţă de furnizorul de piaţă online;

c) dacă partea terţă care oferă bunurile, serviciile sau conţinutul digital nu este un profesionist, faptul că drepturile consumatorilor care decurg din prevederile legale în vigoare în materie de protecţie a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat;

d) acolo unde este cazul, modul în care obligaţiile legate de contract sunt partajate de partea terţă care oferă bunurile, serviciile sau conţinutul digital şi furnizorul de piaţă online, fără ca această informare să aducă atingere responsabilităţii furnizorului de piaţă online sau a terţului profesionist în legătură cu contractul, în temeiul prevederilor legale în vigoare.

ARTICOLUL 7

Condiţii de formă pentru contractele în afara spaţiilor comerciale

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

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

(3) În cazul în care consumatorul doreşte 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 prestabilită, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. (2), iar contractul dă naştere unei obligaţii de plată pentru consumator, profesionistul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil şi să confirme că a luat cunoştinţă de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către profesionist, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.

(4) În cazul contractelor în afara spaţiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile profesionistului pentru a efectua lucrări de reparaţie sau de întreţinere, iar profesionistul şi consumatorul îşi îndeplinesc imediat obligaţiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator

nu depăşeşte echivalentul a 200 euro la cursul Băncii Naţionale a României din ziua respectivă:

a) profesionistul furnizează consumatorului informaţiile menţionate la art. 6 alin. (1) lit. b) şi c) şi informaţii referitoare la preţ sau la maniera de calculare a preţului, împreună cu o estimare a costului total, pe suport hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; profesionistul furnizează informaţiile menţionate la art. 6 alin. (1) lit. a), h) şi k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul îşi dă acordul expres;

b) confirmarea contractului furnizată în conformitate cu alin. (2) din prezentul articol conţine informaţiile menţionate la art. 6 alin. (1).

ARTICOLUL 8

Condiţii de formă pentru contractele la distanţă

(1) În cazul contractelor la distanţă, profesionistul transmite informaţiile prevăzute la art. 6 alin. (1) sau pune la dispoziţia consumatorului respectivele informaţii într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanţă utilizat, folosind un limbaj simplu şi inteligibil. În măsura în care respectiva informaţie este prezentată pe un suport durabil, aceasta trebuie să fie lizibilă.

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

27/09/2026 - alineatul va fi modificat prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

(2) Dacă un contract la distanţă care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, profesionistul aduce la cunoştinţa consumatorului de o manieră clară şi foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să plaseze comanda, informaţiile prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. a), e), l^1), o) şi p). Profesionistul se asigură că, atunci când consumatorul face comanda, acesta din urmă recunoaşte în mod explicit că această comandă implică o obligaţie de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcţie similară, butonul sau funcţia similară este etichetat/tă de o manieră lizibilă doar cu menţiunea "comandă ce implică o obligaţie de plată" sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligaţia de a plăti profesionistului. Dacă

profesionistul încalcă prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nicio obligaţie în temeiul contractului sau al comenzii.

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

(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanţă ce permite un spaţiu sau un timp limitat pentru afişarea informaţiei, profesionistul furnizează în cadrul mijlocului de comunicare respectiv sau prin intermediul acestuia, înaintea încheierii contractului, cel puţin informaţiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea profesionistului, preţul total, dreptul la retragere, durata contractului şi, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalităţile de încetare a contractului, astfel cum se menţionează la art. 6 alin. (1) lit. a), b), e), h) şi o), cu excepţia formularului tipizat de retragere prezentat în partea B din anexă, menţionat la litera h). Celelalte informaţii menţionate la art. 6 alin. (1), inclusiv formularul tipizat de retragere, sunt furnizate consumatorului de profesionist într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1).

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

(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanţă prin intermediul telefonului, profesionistul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce şi-a trimis consimţământul 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 distanţă şi cel târziu la momentul livrării bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

a) toate informaţiile menţionate la art. 6 alin. (1), cu excepţia cazului în care profesionistul a transmis deja informaţiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanţă;

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

(8) În cazul în care consumatorul doreşte 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 prestabilită, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. (2), iar contractul dă naştere unei obligaţii de plată pentru consumator, profesionistul solicită consumatorului să formuleze o cerere expresă şi să confirme că a luat cunoştinţă de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către profesionist, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.

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

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

ARTICOLUL 9

Dreptul de retragere

(1) Cu excepţia cazurilor prevăzute la art. 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanţă sau dintr-un contract în afara spaţiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere şi fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. (3) şi la art. 14. Termenul de retragere de 14 zile se extinde la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un profesionist la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un profesionist cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce priveşte practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înşelătoare.

(2) Fără a aduce atingere art. 10, perioadele de retragere menţionate la alin. (1) expiră în termen de 14 zile sau 30 de zile, după caz, de la:

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

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

(i) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terţă, alta decât transportatorul şi care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului bun;

(ii) în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terţă, alta decât transportatorul şi care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului bun sau a ultimei piese;

(iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terţă, alta decât transportatorul şi care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a primului bun;

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

(3) Părţile contractante îşi îndeplinesc obligaţiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonanţe de urgenţă.

ARTICOLUL 10

Omisiunea informaţiilor privind dreptul de retragere

(1) În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informaţiile privind dreptul de retragere conform art. 6 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârşitul perioadei iniţiale de retragere, prevăzută la art. 9 alin. (1).

(2) În cazul în care profesionistul a transmis consumatorului informaţiile prevăzute la alin. (1) în termen de 12 luni de la data menţionată la art. 9 alin. (2), perioada de retragere expiră în termen de 14 zile sau 30 de zile, după caz, de la data la care consumatorul primeşte informaţiile respective.

ARTICOLUL 11

Exercitarea dreptului de retragere

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

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

b) de a face orice altă declaraţie neechivocă în care îşi exprimă decizia de retragere din contract.

(2) Consumatorul şi-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menţionată la art. 9 alin. (2) şi 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 faţă de posibilităţile menţionate la alin. (1), să acorde consumatorului opţiunea de a completa şi de a transmite în format electronic, pe site-ul profesionistului, fie modelul de formular de retragere prevăzut în partea B din anexă, fie o declaraţie 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 dispoziţiile din prezentul articol revine consumatorului.

ARTICOLUL 11[1]

Exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanţă încheiate prin intermediul unei interfeţe online *19/06/2026 - ARTICOLUL 11^1 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

(1) În cazul contractelor la distanţă încheiate prin intermediul unei interfeţe online, profesionistul se asigură că există posibilitatea retragerii din contract a consumatorului utilizând o funcţie de retragere.

(2) Profesionistul are obligaţia etichetării funcţiei de retragere din contract prin utilizarea mesajului «retrageţi-vă din contract aici» sau a unei formulări similare, lipsită de ambiguitate, într-un mod uşor de citit, disponibilă în permanenţă pe toată durata perioadei de retragere, afişată în mod vizibil pe interfaţa online şi uşor accesibilă consumatorului.

(3) Consumatorul are la dispoziţie funcţia de retragere prin care poate informa profesionistul cu privire la decizia de retragere, prin transmiterea unei declaraţii online de retragere din contract.

(4) Declaraţia online de retragere permite consumatorului să furnizeze sau să confirme cu uşurinţă următoarele informaţii:

a) numele său;

b) detalii de identificare a contractului din care doreşte să se retragă;

c) detalii privind mijlocul electronic prin care confirmarea retragerii va fi trimisă consumatorului.

(5) Transmiterea declaraţiei prevăzute la alin. (3) se realizează prin utilizarea de către consumator a funcţiei de confirmare.

(6) Profesionistul are obligaţia punerii la dispoziţia consumatorului a unei funcţii de confirmare uşor de citit, lipsită de ambiguitate şi uşor de vizualizat, prin utilizarea menţiunii «confirmaţi retragerea».

(7) Odată ce consumatorul activează funcţia de confirmare, profesionistul trimite consumatorului, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil, inclusiv conţinutul acesteia, precum şi data şi ora transmiterii acesteia.

(8) Se consideră că consumatorul şi-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere relevantă dacă a trimis declaraţia de retragere online prevăzută la alin. (1)-(7) înainte de expirarea perioadei respective.

ARTICOLUL 12

Efectele retragerii

Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligaţiilor părţilor contractuale, după caz:

a) de a executa contractul la distanţă sau contractul în afara spaţiului comercial;

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

ARTICOLUL 13

Obligaţiile 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 şi, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu art. 11.

(2) Profesionistul rambursează sumele menţionate la alin. (1) folosind aceleaşi modalităţi de plată ca şi cele folosite de consumator pentru tranzacţia iniţială, cu excepţia cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată şi cu condiţia de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

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

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

(5) În ceea ce priveşte datele cu caracter personal ale consumatorului, profesionistul respectă obligaţiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679.

(6) Este interzis profesionistului de a utiliza orice conţinut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conţinutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist, cu excepţia cazului în care acest conţinut:

a) nu are nicio utilitate în afara contextului conţinutului digital sau al serviciului digital furnizat de profesionist;

b) are legătură doar cu activitatea consumatorului atunci când foloseşte conţinutul digital sau serviciul digital furnizat de profesionist;

c) a fost agregat cu alte date de către profesionist şi nu poate fi dezagregat sau poate fi dezagregat doar cu eforturi disproporţionate;

d) a fost generat în comun de către consumator şi alte persoane, iar alţi consumatori pot continua să utilizeze conţinutul.

(7) Cu excepţia cazurilor menţionate la alin. (6) lit. a), b) sau c), profesionistul pune la dispoziţia consumatorului, la cererea acestuia, orice conţinut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conţinutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist.

(8) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conţinut digital fără costuri, într-un termen rezonabil şi într-un format utilizat în mod curent şi care poate fi citit automat, fără impedimente din partea profesionistului.

(9) În cazul retragerii din contract, profesionistul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conţinutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin blocarea accesului consumatorului la conţinutul digital sau la serviciul digital sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alin. (7).

ARTICOLUL 14

Obligaţiile consumatorului în cazul retragerii

(1) Cu excepţia cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuşi bunurile, consumatorul returnează bunurile sau le înmânează profesionistului sau unei persoane autorizate de profesionist să recepţioneze bunurile, fără întârziere nejustificată şi 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 bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea bunurilor, cu excepţia cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau în care profesionistul nu a informat consumatorul că aceste costuri

trebuie suportate de consumator. În cazul contractelor în afara spaţiilor comerciale, în cazul cărora bunurile au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poştă.

(2[1]) În cazul retragerii din contract, consumatorul se abţine de la utilizarea conţinutului digital sau a serviciului digital şi de la punerea acestuia la dispoziţia terţilor.

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

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

(5) Atunci când consumatorul îşi exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), consumatorul plăteşte profesionistului o sumă proporţională 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 proporţională care trebuie plătită profesionistului de către consumator este calculată pe baza preţului total convenit în contract. Dacă preţul total este excesiv, suma proporţională este calculată pe baza valorii de piaţă a ceea ce s-a furnizat.

(6) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

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

(i) profesionistul nu a furnizat informaţii 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) şi cu art. 8 alin. (8);

b) furnizarea, în totalitate sau parţial, de conţinut digital care nu este livrat pe un suport material, în una dintre următoarele situaţii:

(i) consumatorul nu şi-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârşitul perioadei de 14 zile sau de 30 de zile, după caz, menţionată la art. 9;

(ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoştinţă de faptul că îşi pierde dreptul de retragere în momentul în care îşi dă consimţământul;

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

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

ARTICOLUL 15

Efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare

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

ARTICOLUL 16

Exceptări de la dreptul de retragere

Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevăzut la art. 9-15 în ceea ce priveşte contractele la distanţă şi contractele în afara spaţiilor comerciale următoarele:

a) contractele de servicii, după prestarea integrală a serviciilor şi, în cazul în care contractul dă naştere unei obligaţii de plată pentru consumator, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului şi după ce acesta a confirmat că a luat cunoştinţă de faptul că îşi va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului de către profesionist;

b) furnizarea de bunuri sau servicii al căror preţ depinde de fluctuaţiile de pe piaţa financiară pe care profesionistul nu le poate controla şi care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;

c) furnizarea de bunuri confecţionate după specificaţiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;

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

e) furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecţie a sănătăţii sau din motive de igienă şi care au fost desigilate de consumator;

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

g) furnizarea de băuturi alcoolice al căror preţ a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile şi a căror valoare reală depinde de fluctuaţiile de pe piaţă 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 reparaţie sau de întreţinere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile

pentru executarea lucrărilor de întreţinere sau de reparaţie, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;

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

j) furnizarea de ziare, periodice şi reviste, cu excepţia contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicaţii;

k) contractele încheiate în cadrul unei licitaţii;

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

m) contractele de furnizare de conţinut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă executarea a început şi, în cazul în care contractul dă naştere unei obligaţii de plată pentru consumator, în condiţiile în care:

(i) consumatorul şi-a dat acordul prealabil expres pentru începerea executării în cursul perioadei de retragere;

(ii) consumatorul a confirmat că a luat cunoştinţă de faptul că îşi va pierde dreptul de retragere în consecinţă;

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

(2) Prevederile lit. a)-c) şi e) de la alin. (1) nu se aplică contractelor încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un profesionist la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un profesionist cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce priveşte practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înşelătoare.

(3) În cazul contractelor de servicii care dau naştere unei obligaţii de plată pentru consumator, atunci când consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea profesionistului în scopul efectuării de reparaţii, consumatorul pierde dreptul de retragere după ce serviciul a fost executat integral, dacă executarea a început cu consimţământul prealabil expres al consumatorului.

ARTICOLUL 16[1]

Cerinţe de informare pentru contractele la distanţă pentru servicii financiare de consum *19/06/2026 - ARTICOLUL 16^1 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

(1) Cu suficient timp înainte ca un contract la distanţă sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul furnizează consumatorului, în mod clar şi inteligibil, următoarele informaţii:

a) identitatea şi activitatea principală ale profesionistului şi, după caz, identitatea şi activitatea principală ale profesionistului în numele căruia acţionează acesta;

b) adresa geografică la care este stabilit profesionistul, precum şi numărul său de telefon şi adresa de e-mail sau informaţii referitoare la orice alte mijloace de comunicare oferite de profesionist sau, după caz, aceleaşi informaţii referitoare la profesionistul în numele căruia acţionează acesta, care permit

consumatorului să contacteze rapid profesionistul şi să comunice în mod eficient cu acesta şi garantează posibilitatea consumatorului de a păstra toată corespondenţa scrisă cu profesionistul pe un suport durabil;

c) date de contact relevante care permit consumatorului să adreseze eventuale reclamaţii profesionistului şi, după caz, profesionistului în numele căruia acţionează acesta;

d) în cazul în care profesionistul este înregistrat într-un registru al comerţului sau un registru public similar, registrul în care este înregistrat profesionistul, precum şi numărul de înregistrare sau mijlocul echivalent de identificare din registrul în cauză;

e) în cazul în care activitatea profesionistului este supusă unui regim de autorizare, denumirea, adresa, site-ul web şi orice alte informaţii de contact aferente autorităţii de supraveghere relevante;

f) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;

g) preţul total care trebuie plătit de consumator profesionistului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele şi cheltuielile aferente, precum şi toate taxele plătite prin intermediul profesionistului sau, în cazul în care nu se poate indica preţul exact, baza de calculare a preţului, care permite consumatorului să îl verifice;

h) după caz, informaţii privind consecinţele întârzierii sau neefectuării plăţilor;

i) după caz, informaţii privind faptul că preţul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;

j) după caz, un aviz care să indice faptul că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale asociate trăsăturilor lor specifice sau operaţiunilor care urmează să fie executate sau al căror preţ depinde de fluctuaţii de pe pieţele financiare în afara controlului profesionistului şi un aviz care să indice faptul că performanţele istorice nu sunt indicatori ai performanţelor viitoare;

k) un aviz privind posibilitatea să existe alte taxe şi/sau costuri care nu se achită prin intermediul profesionistului sau care nu sunt impuse de acesta;

l) orice limitare a perioadei pentru care informaţiile furnizate în conformitate cu prezentul alineat sunt valabile;

m) detaliile privind modurile de plată şi execuţie;

n) orice costuri suplimentare specifice care îi revin consumatorului pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanţă, în cazul în care se percep astfel de costuri suplimentare;

o) în cazul în care factorii de mediu sau sociali sunt integraţi în strategia de investiţii a serviciului financiar, informaţii privind orice obiective de mediu sau sociale vizate de serviciul financiar;

p) existenţa sau absenţa unui drept de retragere şi, în cazul în care dreptul de retragere există, informaţii privind perioada de retragere şi condiţiile de exercitare a dreptului respectiv, inclusiv informaţii privind suma pe care consumatorul poate fi obligat să o plătească, precum şi consecinţele neexercitării dreptului în cauză;

q) durata minimă a contractului la distanţă, în cazul serviciilor financiare care trebuie prestate în permanenţă sau în mod recurent;

r) informaţii privind orice drepturi pe care le-ar putea avea părţile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul clauzelor contractului la distanţă, inclusiv orice penalităţi impuse în cadrul contractului în astfel de cazuri;

s) instrucţiuni practice şi proceduri pentru exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu prevederile art. 16^2 alin. (1), care să indice, printre altele, numărul de telefon al profesionistului şi adresa sa de e-mail sau detalii privind alte mijloace de comunicare relevante pentru transmiterea declaraţiei de retragere şi, pentru contractele de servicii financiare încheiate prin intermediul unei interfeţe online, informaţii privind existenţa şi amplasarea funcţiei de retragere prevăzute la art. 11^1;

t) orice clauză contractuală care stabileşte legea aplicabilă contractului la distanţă sau instanţa competentă;

u) limba utilizată, în care sunt furnizate informaţiile privind clauzele şi condiţiile contractuale şi informaţiile prealabile prevăzute la lit. a)-t), v), w), alin. (2) - (7), (9) şi (10), precum şi în care profesionistul se angajează să comunice pe perioada contractului la distanţă, este limba română, fără a exclude furnizarea acestora şi modul de comunicare şi în alte limbi stabilite cu acordul consumatorului;

v) după caz, posibilitatea şi modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor căruia i se supune profesionistul;

w) existenţa fondurilor de garantare sau a altor forme de compensaţii care nu sunt reglementate de Legea nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor şi Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu modificările şi completările ulterioare.

(2) În cazul comunicărilor prin telefonia vocală se indică explicit la începutul oricărui apel cu consumatorul identitatea profesionistului şi scopul comercial al apelului iniţiat de profesionist.

(3) Atunci când un apel este înregistrat sau ar putea fi înregistrat, profesionistul informează, de asemenea, consumatorul în acest sens.

(4) Prin excepţie de la prevederile alin. (1), în cazul comunicărilor prin telefonia vocală prevăzute la alin. (2) şi (3), dacă consumatorul îşi dă acordul în mod explicit, profesionistul poate furniza numai informaţiile prevăzute la alin. (1) lit. a), f), g), k) şi p) înainte ca contractul la distanţă să producă efecte obligatorii asupra consumatorului.

(5) În situaţia prevăzută la alin. (4), profesionistul informează consumatorul cu privire la natura şi disponibilitatea celorlalte informaţii prevăzute la alin. (1).

(6) Profesionistul furnizează celelalte informaţii prevăzute la alin. (1) pe un suport durabil, în 5 zile de la încheierea contractului la distanţă.

(7) În cazul în care informaţiile prevăzute la alin. (1) sunt furnizate cu mai puţin de o zi înainte ca dispoziţiile contractului la distanţă să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul are obligaţia de a trimite consumatorului

o atenţionare cu privire la posibilitatea de a se retrage din contractul la distanţă şi la procedura de retragere care trebuie urmată, în conformitate cu prevederile art. 16[2], pe un suport durabil, într-un interval cuprins între una şi şapte zile de la încheierea contractului la distanţă.

(8) Informaţiile prevăzute la alin. (1) se transmit consumatorului pe un suport durabil şi sunt uşor de citit.

(9) La cerere, informaţiile prevăzute la alin. (1) sunt puse la dispoziţia consumatorilor cu dizabilităţi, inclusiv a celor cu deficienţe de vedere, într-un format adecvat şi accesibil.

(10) Cu excepţia informaţiilor prevăzute la alin. (1) lit. a), f), g), k) şi p), profesionistului i se permite să organizeze informaţiile pe niveluri în cazul în care acestea sunt furnizate prin mijloace electronice.

(11) Atunci când informaţiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informaţiile prevăzute la alin. (1) să fie vizualizate, salvate şi imprimate ca document unic.

(12) Atunci când informaţiile sunt organizate pe niveluri, profesionistul se asigură că i se prezintă consumatorului informaţiile precontractuale prevăzute la alin. (1) înainte de încheierea contractului la distanţă.

(13) Sarcina probei privind îndeplinirea cerinţelor de informare prevăzute la alin. (1) - (12) îi revine profesionistului.

(14) Atunci când un alt act al Uniunii Europene sau actul de transpunere a unei reglementări a Uniunii Europene care reglementează servicii financiare specifice conţine prevederi privind informaţiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică prevederile acestuia indiferent de nivelul de detaliere al acestor prevederi, cu excepţia cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

(15) Atunci când actul Uniunii Europene sau actul de transpunere a unei reglementări a Uniunii Europene prevăzut la alin. (14) nu conţine prevederi privind informarea cu privire la dreptul de retragere, profesionistul informează consumatorul cu privire la existenţa sau absenţa unui astfel de drept în conformitate cu alin. (1) lit. p).

ARTICOLUL 16[2]

Dreptul de retragere din contractele la distanţă pentru servicii financiare *19/06/2026 - ARTICOLUL 16^2 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

(1) Consumatorul are la dispoziţie o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract la distanţă pentru servicii financiare, fără penalităţi şi fără prezentarea vreunui motiv. Perioada respectivă se prelungeşte la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanţă aferente operaţiunilor privind pensiile personale.

(2) Perioada de retragere menţionată la alin. (1) se calculează începând fie:

a) de la data încheierii contractului la distanţă pentru servicii financiare; fie

b) de la data la care consumatorului îi sunt aduse la cunoştinţă clauzele şi condiţiile contractuale şi informaţiile prevăzute la art. 16^1, în cazul în care data respectivă este ulterioară celei la care se face referire la lit. a).

(3) În cazul în care consumatorului nu i-au fost aduse la cunoştinţă clauzele şi condiţiile contractuale şi informaţiile prevăzute la art. 16^1, perioada de retragere expiră la 12 luni şi 14 zile de la data încheierii contractului la distanţă pentru servicii financiare, cu excepţia cazului în care consumatorul nu a fost informat cu privire la dreptul său de retragere în conformitate cu art. 16^1 alin. (1) lit. p).

(4) Dreptul de retragere nu se aplică:

a) serviciilor financiare de consum al căror preţ depinde de fluctuaţii de pe piaţa financiară în afara controlului profesionistului, care ar putea apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de valută, instrumente de piaţă monetară, valori mobiliare, unităţi ale organismelor de plasament colectiv, contracte financiare la termen, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar, contracte forward pe rata dobânzii, contracte swap pe rata dobânzii, pe cursul de schimb şi pe acţiuni, opţiuni de cumpărare sau vindere a instrumentelor prevăzute, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar care includ în special opţiunile pe devize şi pe rata dobânzii;

b) poliţelor de asigurare pentru călătorie şi bagaje sau poliţelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;

c) contractelor a căror execuţie a fost realizată complet de ambele părţi, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să îşi exercite dreptul de retragere.

(5) Consumatorul şi-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menţionată la alin. (1) dacă acesta a transmis comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei respective.

(6) În cazul în care un serviciu auxiliar legat de contractul la distanţă pentru servicii financiare este prestat de profesionist sau de un terţ pe baza unui acord între terţul respectiv şi profesionist, consumatorul nu are obligaţii în temeiul contractului auxiliar dacă îşi exercită dreptul de retragere.

(7) În cazul în care consumatorul alege să rezilieze contractul auxiliar, rezilierea nu poate atrage vreun cost pentru consumator.

(8) Prevederile alin. (1) - (7), (9) şi (10) se aplică cu respectarea prevederilor art. 58 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 50/2010, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 288/2010, cu modificările şi completările ulterioare, care stabilesc o perioadă de timp în cursul căreia nu poate începe executarea contractului.

(9) Atunci când alt act al Uniunii Europene sau actul de transpunere a unei reglementări a Uniunii Europene care reglementează servicii financiare specifice conţine prevederi privind dreptul de retragere, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai prevederile acestuia privind dreptul de retragere, cu excepţia cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

(10) Atunci când alt act al Uniunii Europene sau actul de transpunere a unei reglementări a Uniunii Europene prevede dreptul de a alege între dreptul de retragere şi o alternativă, cum ar fi o perioadă de reflecţie, numai prevederile acestuia se aplică serviciilor financiare specifice în cauză, cu excepţia cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

ARTICOLUL 16^3

Plata serviciului prestat înainte de retragere *19/06/2026 - ARTICOLUL 16^3 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

(1) În cazul în care consumatorul îşi exercită dreptul de retragere în conformitate cu prevederile art. 16^2, acestuia i se poate impune să plătească numai pentru serviciul prestat efectiv de profesionist în conformitate cu contractul la distanţă, caz în care consumatorul plăteşte pentru serviciul respectiv fără întârzieri nejustificate.

(2) Suma de plată în conformitate cu prevederile alin. (1):

a) nu depăşeşte o sumă proporţională cu serviciul deja prestat, prin raportare la valoarea totală de acoperit, astfel cum este stabilită în contractul la distanţă;

b) nu este în niciun caz de asemenea natură încât să poată fi interpretată ca penalitate.

(3) În cazul retragerii dintr-un contract de asigurare consumatorilor nu li se poate impune plata niciunei sume.

(4) Profesionistul nu îi poate impune consumatorului să plătească suma prevăzută la alin. (1) decât dacă poate dovedi că a fost informat consumatorul în mod corespunzător cu privire la suma de plată, în conformitate cu prevederile art. 16^1 alin. (1) lit. p).

(5) Profesionistul nu poate solicita plata prevăzută la alin. (1) în cazul în care a început executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere prevăzute la art. 16^2 alin. (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.

(6) Fără întârzieri nejustificate şi în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care primeşte notificarea de retragere, profesionistul rambursează consumatorului orice sume pe care le-a primit de la acesta în conformitate cu contractul la distanţă, cu excepţia sumei prevăzute la alin. (1).

(7) Consumatorul rambursează profesionistului orice sume pe care le-a primit de la acesta, fără întârzieri nejustificate şi în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care consumatorul se retrage din contract.

ARTICOLUL 16^4

Explicaţii adecvate *19/06/2026 - ARTICOLUL 16^4 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

(1) Profesioniştii au obligaţia de a furniza consumatorului explicaţii adecvate cu privire la contractele de servicii financiare propuse, care să îi permită consumatorului să evalueze dacă contractul propus şi serviciile auxiliare sunt adaptate nevoilor şi situaţiei sale financiare.

(2) Explicaţiile sunt furnizate de profesionişti consumatorilor în conformitate cu prevederile alin. (1) în mod gratuit înainte de încheierea contractului şi includ următoarele elemente:

a) informarea precontractuală necesară;

b) caracteristicile esenţiale ale contractului propus, inclusiv eventuale servicii auxiliare;

c) efectele specifice pe care contractul propus le-ar putea avea asupra consumatorului, inclusiv, după caz, consecinţele neplăţii sau ale întârzierii efectuării plăţilor de către consumator.

(3) În cazul în care profesioniştii utilizează instrumente online, consumatorul are dreptul de a solicita şi de a obţine intervenţia unei persoane în etapa precontractuală, precum şi, în cazuri justificate, după încheierea contractului la distanţă, în aceeaşi limbă precum cea utilizată pentru informaţiile precontractuale furnizate în conformitate cu prevederile art. 16^1 alin. (1).

(4) Sarcina probei privind îndeplinirea cerinţelor referitoare la explicaţiile adecvate prevăzute la alin. (1) - (3) îi revine profesionistului.

(5) Atunci când un alt act al Uniunii Europene sau actul de transpunere a unei reglementări a Uniunii Europene care reglementează servicii financiare specifice conţine prevederi privind explicaţiile adecvate ce trebuie furnizate consumatorului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai prevederile acestuia privind explicaţiile adecvate, cu excepţia cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

ARTICOLUL 16^5

Protecţie suplimentară în ceea ce priveşte interfeţele online *19/06/2026 - ARTICOLUL 16^5 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

Fără a aduce atingere prevederilor Legii nr. 363/2007, cu modificările şi completările ulterioare, şi ale Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European şi al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene seria L nr. 119 din 4 mai 2016, atunci când încheie contracte de servicii financiare la distanţă, profesioniştii nu proiectează, nu organizează şi nu exploatează interfeţele lor online, astfel cum sunt definite la art. 3 lit. (m) din Regulamentul (UE) 2022/2.065 al Parlamentului European şi al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piaţă unică pentru servicii digitale şi de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), într-un mod care induce în eroare sau manipulează consumatorii care sunt destinatari ai serviciului lor sau într-un mod care denaturează semnificativ sau afectează semnificativ în alt mod capacitatea acestora de a lua decizii libere şi în cunoştinţă de cauză şi nu utilizează următoarele practici:

a) evidenţierea anumitor opţiuni atunci când se solicită o decizie din partea consumatorilor care sunt destinatari ai serviciului lor;

b) solicitarea repetată către consumatorii care sunt destinatari ai serviciului să facă o alegere, în cazul în care alegerea respectivă a fost deja făcută, în special prin prezentarea unor ferestre pop-up, care interferează cu experienţa utilizatorului;

c) îngreunarea procedurii de încetare a unui serviciu comparativ cu procedura de abonare la acesta.

CAPITOLUL IV
Alte drepturi ale consumatorilor

ARTICOLUL 17
Domeniul de aplicare

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

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

ARTICOLUL 18
Livrare

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

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

(3) Alineatul (2) nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care profesionistul a refuzat să livreze bunurile sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esenţială având în vedere toate circumstanţele 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 esenţială. În aceste cazuri, dacă profesionistul nu livrează bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul are dreptul, după caz, la rezoluţiunea sau rezilierea contractului.

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

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

ARTICOLUL 19
«abrogat»

ARTICOLUL 19[1]
Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată *19/06/2026 - ARTICOLUL 19^1 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

Se interzice profesioniştilor să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depăşesc costul suportat de profesionist pentru utilizarea unor astfel de modalităţi de plată.

ARTICOLUL 20
Transferarea riscului

În cazul contractelor în care profesionistul livrează bunurile către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terţă desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul livrării bunurilor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte bunurile, iar această opţiune nu a fost oferită de către profesionist, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului faţă 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 comunicaţii electronice de a taxa aceste apeluri.

ARTICOLUL 22
Plăţi suplimentare

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

ARTICOLUL 22[1]
Notificarea armonizată şi eticheta armonizată *27/09/2026 - ARTICOLUL 22^1 va fi introdus prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026.*

(1) Pentru a se asigura că sunt bine informaţi consumatorii şi că îşi pot înţelege cu uşurinţă drepturile în întreaga Uniune Europeană se utilizează o

notificare armonizată atunci când se furnizează informaţii în temeiul art. 4 alin. (1) lit. e) şi, respectiv, al art. 6 alin. (1) lit. l) şi se utilizează o etichetă armonizată atunci când se furnizează informaţii în temeiul art. 4 alin (1) lit. e^1) şi, respectiv, al art. 6 alin. (1) lit. l^1).

(2) Notificarea armonizată menţionată la alin. (1) trebuie să respecte designul şi conţinutul prevăzute în anexa I la Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1.960 al Comisiei din 25 septembrie 2025 privind designul şi conţinutul notificării armonizate privind garanţia legală de conformitate şi ale etichetei armonizate pentru garanţia comercială de durabilitate.

(3) Eticheta armonizată menţionată la alin. (1) trebuie să respecte designul şi conţinutul prevăzute în anexa II la Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1.960 al Comisiei din 25 septembrie 2025 privind designul şi conţinutul notificării armonizate privind garanţia legală de conformitate şi ale etichetei armonizate pentru garanţia comercială de durabilitate.

CAPITOLUL V
Dispoziţii generale

ARTICOLUL 23
Vânzarea nesolicitată

Consumatorul este scutit de obligaţia de plată în caz de furnizare nesolicitată de bunuri, apă, gaze naturale, electricitate, energie termică sau conţinut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii interzise prin art. 4 alin. (4) şi prin anexa nr. 1 - Practici comerciale agresive, punctul 6, din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii şi armonizarea reglementărilor cu legislaţia europeană privind protecţia consumatorilor, cu modificările ulterioare. În asemenea cazuri, absenţa unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau prestări nesolicitate nu reprezintă un consimţământ.

ARTICOLUL 24
Termene

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

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

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

ARTICOLUL 25
Caracterul imperativ al legii

(1) Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru al Uniunii

Europene, consumatorii nu pot renunţa la drepturile care le sunt conferite prin prezenta ordonanţă de urgenţă.

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

ARTICOLUL 26

Informare

Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor va întreprinde măsurile necesare pentru informarea consumatorilor şi a profesioniştilor cu privire la dispoziţiile prezentei ordonanţe de urgenţă şi, după caz, încurajează profesioniştii şi responsabilii de cod, astfel cum sunt definiţi la art. 2 lit. g) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii şi armonizarea reglementărilor cu legislaţia europeană privind protecţia consumatorilor, cu modificările ulterioare, să informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduită.

CAPITOLUL VI

Competenţă, sesizare şi control

ARTICOLUL 27

Sesizare

(1) În vederea asigurării respectării prevederilor prezentei ordonanţe de urgenţă de către profesionişti, persoanele fizice sau organizaţiile care, potrivit legii, au un interes legitim, inclusiv organizaţiile de consumatori sau organizaţiile profesionale, pot fie să sesizeze Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor ori Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii în legătură cu încălcările prevederilor prezentei ordonanţe de urgenţă astfel ca aceasta să decidă asupra reclamaţiilor, fie să iniţieze acţiuni în justiţie împotriva profesioniştilor care au săvârşit sau sunt susceptibili să săvârşească încălcări ale prezentei ordonanţe de urgenţă.

(2) Profesioniştii concurenţi pot informa Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor sau Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii în legătură cu încălcarea prevederilor prezentei ordonanţe de urgenţă.

ARTICOLUL 28

Sancţiuni

(1) Competenţa constatării contravenţiilor şi aplicării sancţiunilor revine Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor şi Autorităţii Naţionale pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii.

(2) În sensul alin. (1), autorităţile administrative competente pot fi sesizate, pot constata şi aplica sancţiuni după cum urmează:

a) Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor, prin reprezentanţii împuterniciţi, în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5), inclusiv atunci când

acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces şi conectare la reţele publice de comunicaţii electronice ori de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului;

b) Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii, prin reprezentanţi împuterniciţi, în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. a), b), d)-j), l), n)-r), s), cu excepţia contravenţiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (6), (7) şi (8), precum şi în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. t), cu excepţia contravenţiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2^1), respectiv în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. u) -y) atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces şi conectare la reţelele publice de comunicaţii electronice ori de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului.

19/06/2026 - litera va fi modificată prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

b) Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii, prin reprezentanţi împuterniciţi, în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. a), b), d) -j), l), n) -r), s), cu excepţia contravenţiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (6), (7) şi (8), în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. t), cu excepţia contravenţiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2^1), în cazul contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. u) -y), precum şi al contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. z) şi ff), atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces şi conectare la reţelele publice de comunicaţii electronice ori de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului.

(3) Dispoziţiile art. 137, 138 şi art. 141 alin. (1) şi alin. (2) lit. b) şi f), art. 144, 146, 147 lit. a), art. 149 şi 151 din cadrul Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicaţiile electronice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 140/2012, se aplică în mod corespunzător contravenţiilor constatate de Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii ca urmare a încălcării dispoziţiilor prezentei ordonanţe de urgenţă.

19/06/2026 - alineatul va fi modificat prin Ordonanţă de urgenţă 18/2026, după cum urmează:

(3) Dispoziţiile art. 137, 138 şi art. 141 alin. (1) şi alin. (2) lit. b) şi f), art. 144 alin. (1) şi (2), art. 146, art. 147 lit. a), art. 149 şi 151 din cadrul Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicaţiile electronice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările şi completările ulterioare, se aplică în mod corespunzător contravenţiilor constatate de Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii ca urmare a încălcării dispoziţiilor prezentei ordonanţe de urgenţă.

(4) În vederea exercitării atribuţiilor prevăzute de prezenta ordonanţă de urgenţă, Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii poate solicita informaţii oricărei persoane, în conformitate cu

dispoziţiile art. 120 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 111/2011, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările şi completările ulterioare.

(5) Constituie contravenţii următoarele fapte:

a) nerespectarea cerinţei de a furniza informaţii într-un mod vizibil, lizibil şi uşor de înţeles, conform părţii introductive a art. 4 alin. (1), se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 6.000 lei;

b) nerespectarea cerinţelor de informaţii precontractuale prevăzute la art. 4 alin. (1) se sancţionează cu amendă de la 7.000 lei la 35.000 lei;

c) nerespectarea cerinţei de a include informaţiile precontractuale şi în cadrul contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate fixă, a energiei termice sau a conţinuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material, conform art. 4 alin. (2), se sancţionează cu amendă de la 7.000 lei la 35.000 lei;

d) nerespectarea cerinţei de a include informaţiile precontractuale în cadrul contractului, conform art. 4 alin. (4), se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

e) nerespectarea cerinţei de a furniza informaţii într-un mod clar şi inteligibil, conform părţii introductive a art. 6 alin. (1), se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

f) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (1) referitoare la informaţiile precontractuale se sancţionează cu amendă de la 7.000 lei la 35.000 lei;

g) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (4) referitoare la completarea corectă a instrucţiunilor prevăzute în formularul tipizat de informare cu privire la retragere, prevăzut la partea A din anexă, atunci când acesta este utilizat, se sancţionează cu amendă de la 3.000 lei la 10.000 lei;

h) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (5) referitoare la includerea informaţiilor precontractuale în cadrul contractului şi la situaţia în care aceste informaţii pot fi modificate se sancţionează cu amendă de la 3.000 lei la 9.000 lei;

i) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (6) referitoare la situaţia în care profesionistul nu îndeplineşte cerinţele în materie de informare se sancţionează cu amendă de la 3.000 lei la 10.000 lei;

j) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (7) referitoare la prezentarea informaţiilor în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înţelese cu uşurinţă de consumator, se sancţionează cu amendă de la 2.000 lei la 10.000 lei;

k) nerespectarea prevederilor art. 6^1 referitoare la cerinţele suplimentare specifice pentru contractele încheiate pe pieţele online, pe care furnizorul de piaţă online are obligaţia să le furnizeze consumatorului, se sancţionează cu amendă de la 10.000 lei la 50.000 lei;

l) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (1) referitoare la informaţii, a prevederilor art. 7 alin. (2) referitoare la contract, precum şi a prevederilor art.

7 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de începere a prestării unor servicii se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

m) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (4) lit. a) referitoare la informaţii, precum şi a prevederilor art. 7 alin. (4) lit. b) referitoare la informaţiile menţionate în confirmarea contractului se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 9.000 lei;

n) nerespectarea prevederilor art. 8 alin. (1) - (7) referitoare la informaţii, precum şi a prevederilor art. 8 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresă se sancţionează cu amendă de la 2.000 lei la 8.000 lei;

o) nerespectarea de către profesionist a prevederilor art. 9 alin. (1) şi (2) referitoare la dreptul de retragere, precum şi a prevederilor art. 9 alin. (3) referitoare la obligaţiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;

p) nerespectarea dreptului de retragere în condiţiile art. 10 se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

q) nerespectarea prevederilor art. 11 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a formularului de retragere se sancţionează cu amendă de la 2.000 lei la 10.000 lei;

r) nerespectarea prevederilor art. 12 de a pune capăt obligaţiilor părţilor contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 9.000 lei;

s) nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (1), (2) şi (6) - (8) referitoare la obligaţiile care revin profesionistului în cazul retragerii, precum şi ale art. 13 alin. (4) referitoare la amânarea rambursării se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

t) nerespectarea obligaţiilor impuse de art. 14 în condiţiile în care consumatorul şi-a respectat obligaţiile sale se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

u) nerespectarea prevederilor art. 15 referitoare la drepturile consumatorilor în situaţia exercitării dreptului de retragere din contractele auxiliare se sancţionează cu amendă de la 3.000 lei la 10.000 lei;

v) nerespectarea prevederilor art. 18 referitoare la livrare se sancţionează cu amendă de la 2.000 lei la 9.000 lei;

w) nerespectarea prevederilor art. 20 referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;

x) nerespectarea prevederilor art. 21 referitoare la plata tarifului de bază în cazul comunicărilor telefonice se sancţionează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;

y) nerespectarea prevederilor art. 22 referitoare la plăţi suplimentare şi ale art. 24 alin. (3) referitoare la termene se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei.

z) nerespectarea prevederilor art. 11^1 referitoare la exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanţă încheiate prin intermediul unei interfeţe online se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

aa) nerespectarea prevederilor art. 16^1 referitoare la cerinţe de informare pentru contractele la distanţă pentru servicii financiare de consum se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

bb) nerespectarea prevederilor art. 16^2 referitoare la dreptul de retragere din contractele la distanţă pentru servicii financiare se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

cc) nerespectarea prevederilor art. 16^3 referitoare la plata serviciului prestat înainte de retragere se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

dd) nerespectarea prevederilor art. 16^4 referitoare la explicaţii adecvate se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

ee) nerespectarea prevederilor art. 16^5 referitoare la protecţie suplimentară în ceea ce priveşte interfeţele online se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

ff) nerespectarea prevederilor art. 19^1 referitoare la comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei.

(5^1) În cazul în care se impune aplicarea unor sancţiuni în conformitate cu dispoziţiile art. 21 din Regulamentul (UE) 2017/2.394 al Parlamentului European şi al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autorităţile naţionale însărcinate să asigure respectarea legislaţiei în materie de protecţie a consumatorului şi de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004, cu amendă de la 0,1% până la inclusiv 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancţionării, realizată pe teritoriul României, pentru încălcările pe scară largă şi încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii Europene, astfel cum sunt definite la art. 3 pct. 3 şi 4 din Regulamentul (UE) 2017/2.394.

(5^2) În cazul în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alin. (5^1), însă informaţiile privind cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancţionării nu este disponibilă, se sancţionează cu amendă cuprinsă între 200.000 euro şi 2 milioane euro echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Naţională a României.

(5^3) Nerespectarea dispoziţiilor legale care, potrivit art. 28 alin. (5), constituie contravenţie, dacă fapta a fost săvârşită în mod repetat în două acţiuni distincte, se sancţionează cu amendă de la 5.000 lei la 200.000 lei.

(6) În măsura în care prezenta ordonanţă de urgenţă nu prevede altfel, contravenţiilor prevăzute la alin. (5) le sunt aplicabile dispoziţiile Ordonanţei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravenţiilor, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare.

(6^1) Contravenţiilor prevăzute la alin. (5^1) le sunt aplicabile dispoziţiile Ordonanţei Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare, cu excepţia prevederilor art. 8 alin. (2) şi a art. 28 alin. (1).

(6^2) Prin derogare de la prevederile art. 13 alin. (1) din Ordonanţa Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu

modificările şi completările ulterioare, pentru contravenţiile prevăzute la art. 5^1, termenul de prescripţie privind aplicarea sancţiunii contravenţionale este de 3 ani de la data săvârşirii faptei.

(6^3) Contravenţiilor prevăzute la alin. (5^2) le sunt aplicabile dispoziţiile Ordonanţei Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare, cu excepţia art. 8 alin. (2).

(6^4) Următoarele criterii exemplificative şi orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancţiuni:

a) natura, gravitatea, amploarea şi durata încălcării;

b) orice acţiune întreprinsă de profesionist pentru a atenua sau a repara prejudiciul suferit de consumatori;

c) orice încălcare anterioară săvârşită de profesionist, ce se regăseşte în mod obligatoriu în cadrul cazierului comercial;

d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de profesionist datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;

e) sancţiunile aplicate profesionistului pentru aceeaşi încălcare în alte state membre ale Uniunii Europene în cazurile transfrontaliere în care informaţiile cu privire la astfel de sancţiuni sunt disponibile prin mecanismul instituit prin Regulamentul (UE) 2017/2.394 al Parlamentului European şi al Consiliului;

f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanţelor cazului.

(7) Prin derogare de la prevederile art. 16 alin. (1) şi ale art. 28 alin. (1) din Ordonanţa Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare, şi ale art. 22 alin. (2) din Legea nr. 203/2018 privind măsuri de eficientizare a achitării amenzilor contravenţionale, cu modificările şi completările ulterioare, în cazul sancţiunilor aplicate pentru săvârşirea contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. a), b), d) -j), l), n) - r), s), cu excepţia contravenţiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (6), (7) şi (8), precum şi în cazul sancţiunilor aplicate pentru săvârşirea contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. t), cu excepţia contravenţiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2^1) respectiv în cazul sancţiunilor aplicate pentru săvârşirea contravenţiilor prevăzute la alin. (5) lit. u) -y) atunci când acestea sunt în competenţa Autorităţii Naţionale pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii, potrivit alin. (2) lit. b), contravenientul poate achita, în termen de cel mult 15 zile de la data înmânării sau comunicării procesului-verbal de constatare a contravenţiei şi de aplicare a sancţiunii, jumătate din cuantumul amenzii aplicate, agentul constatator făcând menţiune despre această posibilitate în procesul-verbal.

(8) Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor notifică Comisiei Europene prevederile alin. (5) - (7) şi îi comunică acesteia orice modificare ulterioară a acestora.

CAPITOLUL VII
Dispoziţii finale

ARTICOLUL 29

Modificarea şi completarea unor acte normative

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

" **Art. 17^1. -** Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la adoptarea sau menţinerea unor prevederi mai stricte în prezenta ordonanţă de urgenţă decât prevederile Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, precum şi în legătură cu orice modificare ulterioară a prezentei ordonanţe de urgenţă, în special în cazul în care respectivele prevederi fie extind testarea caracterului abuziv la clauzele contractuale negociate individual sau la caracterul adecvat al preţului sau remuneraţiei, fie conţin liste de termeni contractuali care vor fi consideraţi abuzivi."

(2) «abrogat»

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

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

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

" **46.** contract la distanţă - contractul de furnizare a unor servicii de comunicaţii electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces şi conectare la reţele publice de comunicaţii electronice, precum şi de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului, încheiat cu utilizatorii finali, persoane juridice, fără prezenţa fizică simultană a părţilor, care utilizează în mod exclusiv, înainte şi inclusiv la momentul încheierii contractului, unul sau mai multe mijloace de comunicaţie la distanţă;".

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

" **54.** contract în afara spaţiilor comerciale - orice contract de furnizare a unor servicii de comunicaţii electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces şi conectare la reţele publice de comunicaţii electronice, precum şi de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului, încheiat între un furnizor şi un utilizator final, persoană juridică, în una dintre următoarele situaţii:

a) încheiat în prezenţa fizică simultană a furnizorului şi a utilizatorului final, într-un loc care nu este spaţiul comercial al furnizorului;

b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea utilizatorului final în aceleaşi circumstanţe ca cele prevăzute la lit. a);

c) încheiat în spaţiile comerciale ale furnizorului sau prin orice mijloace de comunicare la distanţă, imediat după ce utilizatorul final a fost abordat în mod personal şi individual, într-un loc care nu este spaţiul comercial al furnizorului, în prezenţa fizică simultană a acestuia şi a utilizatorului final;

d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de furnizor cu scopul sau efectul de a promova şi a vinde utilizatorului final bunuri sau servicii."

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

" **(2)** În cuprinsul prezentei ordonanţe de urgenţă sunt, de asemenea, aplicabile definiţiile relevante prevăzute la art. 3 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea şi funcţionarea Sistemului naţional unic pentru apeluri de urgenţă, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 160/2008, la art. 2 din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal şi protecţia vieţii private în sectorul comunicaţiilor electronice, cu modificările şi completările ulterioare, la art. 1 din Legea nr. 365/2002 privind comerţul electronic, republicată, cu modificările ulterioare, respectiv la art. 1 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările şi completările ulterioare, precum şi definiţiile relevante din legislaţia din domeniul protecţiei consumatorilor referitoare la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor."

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

" **(3)** La cerere, alţi utilizatori finali pot încheia contracte în condiţiile alin. (1) şi (2)."

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

" Încheierea contractelor la distanţă şi a contractelor în afara spaţiilor comerciale"

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

" **Art. 51. -** **(1)** Contractele încheiate de utilizatorii finali pentru a beneficia de servicii de acces şi conectare la reţele publice de comunicaţii electronice ori de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului vor conţine, într-o formă clară, inteligibilă şi uşor accesibilă, următoarele clauze minime privitoare la:".

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

" **Art. 52. -** **(1)** Prevederile prezentului paragraf se aplică numai în cazul contractelor încheiate la distanţă şi al contractelor în afara spaţiilor comerciale de către utilizatorii finali, persoane juridice.

(2) Prin excepţie de la alin. (1), contractelor încheiate în afara spaţiilor comerciale de către utilizatorii finali persoane juridice, pe baza unor oferte individuale privind preţuri sau servicii, propuse în cadrul unor negocieri directe, nu li se aplică dispoziţiile art. 56-59^{2}.

(3) Prevederile prezentului paragraf nu se aplică acelor contracte încheiate cu furnizorii de servicii de comunicaţii electronice prin telefoane publice cu plată,

pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice care presupune executarea unei singure prestaţii realizată simultan încheierii contractului şi nemijlocit prin intermediul telefonului, internetului sau faxului, ca urmare a solicitării utilizatorului final."

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

" **Art. 53. -** **(1)** Înainte ca un contract la distanţă sau în afara spaţiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra utilizatorului final, furnizorul trebuie să îi furnizeze utilizatorului final următoarele informaţii în mod clar şi inteligibil:

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

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

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

d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), adresa poştală a locului în care furnizorul îşi desfăşoară activitatea şi, după caz, adresa poştală a furnizorului în numele căruia acţionează, la care utilizatorul final poate trimite eventualele reclamaţii;

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

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

g) modalităţile de plată, livrare, executare, data până la care furnizorul se angajează să presteze serviciile sau să livreze echipamentul terminal în cazul

în care furnizarea serviciului include şi livrarea unui echipament terminal, precum şi procedura furnizorului de soluţionare a reclamaţiilor;

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

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

j) în cazul în care utilizatorul final îşi exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 54 alin. (3) sau cu art. 55 alin. (8), informaţia potrivit căreia utilizatorul final este obligat să achite furnizorului costuri rezonabile, în conformitate cu art. 59^2 alin. (3);

k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu art. 59^3, informaţia conform căreia utilizatorul final nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanţele în care utilizatorul final îşi pierde dreptul de retragere;

l) o menţiune referitoare la existenţa unei garanţii legale privind conformitatea bunurilor;

m) acolo unde este cazul, existenţa şi condiţiile de asistenţă după vânzare acordată utilizatorului final, serviciile prestate după vânzare şi garanţiile comerciale;

n) existenţa codurilor de conduită relevante şi modalitatea în care pot fi obţinute copii ale acestora, după caz;

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

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

q) acolo unde este cazul, existenţa şi condiţiile aferente avansurilor sau altor garanţii financiare care trebuie plătite sau oferite de utilizatorul final la cererea furnizorului;

r) acolo unde este cazul, posibilitatea şi modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor căruia i se supune furnizorul.

(2) Informaţiile menţionate la alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanţă sau din contractul în afara spaţiilor comerciale şi nu pot fi modificate decât în cazul în care părţile contractante decid altfel în mod explicit.

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

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

(5) Cerinţele în materie de informare prevăzute în prezenta ordonanţă de urgenţă completează cerinţele de informare conţinute în Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii şi libertatea de a furniza servicii în România, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 68/2010, şi, respectiv, Legea nr. 365/2002, republicată, cu modificările ulterioare. Fără a aduce atingere primului paragraf, dacă o dispoziţie privind conţinutul şi modul în care trebuie furnizate informaţiile în cazul comerţului electronic din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 49/2009, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 68/2010, contravine unei dispoziţii din prezenta ordonanţă de urgenţă, prevalează dispoziţiile prezentei ordonanţe de urgenţă.

(6) Sarcina probei în ceea ce priveşte îndeplinirea cerinţelor în materie de informare stabilite în prezentul articol revine furnizorului."

9. Articolul 54 se modifică şi va avea următorul cuprins:

" **Art. 54. -** (1) În cazul contractelor în afara spaţiilor comerciale, furnizorul transmite informaţiile prevăzute la art. 53 alin. (1) utilizatorului final, persoană juridică, pe suport hârtie sau, în cazul în care utilizatorul final este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informaţii sunt lizibile şi redactate într-un limbaj simplu şi inteligibil.

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

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

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

10. Articolul 55 se modifică şi va avea următorul cuprins:

" **Art. 55. -** (1) În cazul contractelor la distanţă, furnizorul transmite informaţiile prevăzute la art. 53 alin. (1) sau pune la dispoziţia utilizatorului final respectivele informaţii într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanţă utilizat, folosind un limbaj simplu şi inteligibil. În măsura în care respectiva informaţie este prezentată pe un suport durabil, aceasta trebuie să fie lizibilă.

(2) Dacă un contract la distanţă care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă utilizatorul final să plătească, furnizorul aduce la cunoştinţa utilizatorului final de o manieră clară şi foarte vizibilă, în mod direct, înainte ca acesta să facă comanda, informaţiile prevăzute la art. 53 alin. (1) lit. b), e), o) şi p). Furnizorul se asigură că, atunci când utilizatorul final face comanda, acesta

din urmă recunoaşte în mod explicit că această comandă implică o obligaţie de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcţie similară, butonul sau funcţia similară este etichetat/ă de o manieră lizibilă doar cu menţiunea "comandă ce implică o obligaţie de plată" sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligaţia de a plăti furnizorului. Dacă furnizorul încalcă prevederile prezentului alineat, utilizatorul final nu are nicio obligaţie în temeiul contractului sau al comenzii.

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

(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanţă ce permite un spaţiu sau un timp limitat pentru afişarea informaţiei, furnizorul transmite prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puţin informaţiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea furnizorului, preţul total, dreptul la retragere, durata contractului şi, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalităţile de încetare a contractului, prevăzute la art. 53 alin. (1) lit. a), b), e), h) şi o). Celelalte informaţii menţionate la art. 53 alin. (1) sunt furnizate utilizatorului final de furnizor într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

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

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

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

a) toate informaţiile menţionate la art. 53 alin. (1), cu excepţia cazului în care furnizorul a transmis deja informaţiile respective utilizatorului final, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanţă;

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

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

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

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

11. Articolul 56 se modifică şi va avea următorul cuprins:

" **Art. 56. -** (1) Cu excepţia cazurilor prevăzute la art. 59^3, utilizatorul final beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanţă sau dintr-un contract în afara spaţiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere şi fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 59^1 alin. (3) şi la art. 59^2.

(2) Fără a aduce atingere art. 57, perioada de retragere menţionată la alin. (1) din prezentul articol expiră în termen de 14 zile de la:

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

b) ziua în care utilizatorul final sau o parte terţă alta decât transportatorul şi care este indicată de utilizatorul final intră în posesia fizică a bunurilor, în cazul contractelor de vânzare, sau:

(i) în cazul în care utilizatorul final comandă printr-o singură comandă bunuri multiple care vor fi livrate separat, ziua în care utilizatorul final sau o parte terţă, alta decât transportatorul şi care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a ultimului bun;

(ii) în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care utilizatorul final sau o parte terţă, alta decât transportatorul şi care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a ultimului bun sau piesă;

(iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată, ziua în care utilizatorul final sau o parte terţă, alta decât transportatorul şi care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a primului bun;

(3) Părţile contractante îşi îndeplinesc obligaţiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonanţe de urgenţă."

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

" **Art. 57. -** (1) În cazul în care furnizorul nu a transmis utilizatorului final informaţiile privind dreptul de retragere conform art. 53 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârşitul perioadei iniţiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu art. 56 alin. (2).

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

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

" **Art. 58. -** (1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, utilizatorul final informează furnizorul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest

scop, utilizatorul final poate utiliza orice declaraţie neechivocă în care îşi exprimă decizia de retragere din contract.

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

(3) Furnizorul poate, în plus faţă de posibilitatea menţionată la alin. (1), să acorde utilizatorului final opţiunea de a completa şi de a transmite în format electronic, pe site-ul furnizorului, declaraţia neechivocă în care îşi exprimă decizia de retragere din contract. În aceste cazuri, furnizorul comunică utilizatorului final, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a declaraţiei de retragere.

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

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

" **Art. 59. -** Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligaţiilor părţilor contractuale, după caz:

a) de a executa contractul la distanţă sau contractul în afara spaţiului comercial;

b) de a încheia un contract la distanţă sau în afara spaţiului comercial, în cazul în care utilizatorul final a efectuat o comandă."

15. După articolul 59 se introduc opt noi articole, articolele 59^1-59^8, cu următorul cuprins:

" **Art. 59^1. -** (1) Furnizorul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea utilizatorului final, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată şi, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a utilizatorul final în conformitate cu art. 58.

(2) Furnizorul rambursează sumele menţionate la alin. (1) utilizând aceleaşi modalităţi de plată ca şi cele folosite de utilizatorul final pentru tranzacţia iniţială, cu excepţia cazului în care utilizatorul final a fost de acord cu o altă modalitate de plată şi cu condiţia de a nu cădea în sarcina utilizatorului final plata de comisioane în urma rambursării.

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

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

Art. 59^2. - (1) Cu excepţia cazului în care furnizorul s-a oferit să recupereze el însuşi bunurile, utilizatorul final returnează bunurile sau le înmânează furnizorului sau unei persoane autorizate de furnizor să recepţioneze bunurile,

fără întârziere nejustificată şi în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat furnizorului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu art. 58. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de utilizatorul final înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

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

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

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

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

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

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

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

(7) Cu excepţia celor prevăzute la art. 59^{1} alin. (3) şi la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea utilizatorului final.

Art. 59^{3}. - Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevăzut la art. 56-59^{2} în ceea ce priveşte contractele la distanţă şi contractele în afara spaţiilor comerciale contractele de prestări servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al utilizatorului final şi după ce acesta a confirmat că a luat cunoştinţă de faptul că îşi va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către furnizor.

Art. 59[4]. - (1) Cu excepţia cazului în care părţile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, furnizorul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către utilizatorul final, fără întârziere nejustificată şi în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.

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

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

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

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

Art. 59[5]. - (1) În cazul în care un furnizor operează o linie telefonică pentru a putea fi contactat prin telefon cu privire la contractul încheiat, utilizatorul final nu este obligat să plătească, la contactarea furnizorului, mai mult decât tariful de bază.

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

Art. 59[6]. - Înainte ca un utilizator final să încheie un contract sau să accepte o ofertă, furnizorul solicită consimţământul explicit din partea utilizatorului final cu privire la orice plată suplimentară faţă de preţul stabilit anterior pentru obligaţia contractuală principală a furnizorului. În cazul în care furnizorul nu a obţinut consimţământul expres al utilizatorului final, însă l-a dedus utilizând opţiuni incluse în mod automat pe care utilizatorul final trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, utilizatorul final poate pretinde rambursarea acestei plăţi.

Art. 59[7]. - (1) În cazul furnizării de servicii sau livrării de echipamente terminale fără consimţământul utilizatorului final, acesta este exonerat de efectuarea oricărei contraprestaţii.

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

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

Art. 59[8]. - În cazul contractelor în care furnizorul livrează bunurile către utilizatorul final, riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat utilizatorului final în momentul în care acesta sau o parte terţă desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. Cu toate acestea, riscul este transferat utilizatorului final în momentul livrării bunurilor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către utilizatorul final să transporte bunurile, iar această opţiune nu a fost oferită de către furnizor, fără a aduce atingere drepturilor utilizatorului final faţă de transportator."

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

" **Art. 120. -** (1) ANCOM are dreptul să solicite persoanelor care furnizează sau au furnizat reţele sau servicii de comunicaţii electronice ori facilităţi asociate informaţiile, inclusiv de natură financiară, necesare în vederea exercitării atribuţiilor prevăzute de prezenta ordonanţă de urgenţă, de legislaţia specială din domeniul comunicaţiilor electronice sau de legislaţia din domeniul protecţiei consumatorilor în cazurile în care competenţa de monitorizare şi verificare a acestor obligaţii aparţine şi ANCOM.

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

a) verificarea respectării obligaţiilor prevăzute de dispoziţiile prezentei ordonanţe de urgenţă, de legislaţia din domeniul protecţiei consumatorilor în cazurile în care competenţa de monitorizare şi verificare a acestor obligaţii aparţine şi ANCOM sau ale legislaţiei speciale din domeniul comunicaţiilor electronice ori impuse de ANCOM în conformitate cu aceste dispoziţii, precum şi punerea în aplicare şi executarea regulamentelor Uniunii Europene din domeniul comunicaţiilor electronice, în special în ceea ce priveşte monitorizarea pieţei şi verificarea respectării obligaţiilor furnizorilor de reţele sau de servicii de comunicaţii electronice care decurg din aceste regulamente, în cazurile în care competenţa de monitorizare şi verificare a acestor obligaţii aparţine autorităţii naţionale de reglementare;".

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

" **20.** nerespectarea cerinţei de a furniza informaţii într-un mod clar şi inteligibil conform părţii introductive a art. 53 alin. (1);

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

22. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (2) referitoare la includerea informaţiilor precontractuale în cadrul contractului şi la situaţia în care aceste informaţii pot fi modificate;

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

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

18. La articolul 142, după punctul 24 se introduc optsprezece noi puncte, punctele 24^{1} -24^{18}, cu următorul cuprins:

" **24^{1}.** nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (1) referitoare la informaţii;

24^{2}. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (2) referitoare la contract;

24^{3}. nerespectarea prevederilor art. 54 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de începere a prestării unor servicii;

24^{4}. nerespectarea prevederilor art. 55 alin. (1)-(7) referitoare la informaţii;

24^{5}. nerespectarea prevederilor art. 55 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresă;

24^{6}. nerespectarea prevederilor art. 56 alin. (1)-(2) referitoare la dreptul de retragere;

24^{7}. nerespectarea prevederilor art. 56 alin. (3) referitoare la obligaţiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere;

24^{8}. nerespectarea prevederilor art. 57 referitoare la informaţiile privind dreptul de retragere;

24^{9}. nerespectarea prevederilor art. 58 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a declaraţiei de retragere;

24^{10}. nerespectarea prevederilor art. 59 de a pune capăt obligaţiilor părţilor contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere;

24^{11}. nerespectarea prevederilor art. 59^{1} alin. (1) şi (2) referitoare la obligaţiile care revin furnizorului în cazul retragerii;

24^{12}. nerespectarea prevederilor art. 59^{1} alin. (4) referitoare la amânarea rambursării;

24^{13}. nerespectarea obligaţiilor impuse de art. 59^{2} în condiţiile în care utilizatorul final şi-a respectat obligaţiile sale;

24^{14}. nerespectarea prevederilor art. 59^{4} referitoare la livrare;

24^{15}. nerespectarea prevederilor art. 59^{5} referitoare la plata tarifului de bază în cazul comunicărilor telefonice;

24^{16}. nerespectarea prevederilor art. 59^{6} referitoare la plăţi suplimentare;

24^{17}. nerespectarea dreptului utilizatorului final privind exonerarea de la efectuarea oricărei contraprestaţii exercitat în condiţiile prevederilor art. 59^{7} referitoare la lipsa consimţământului;

24^{18}. nerespectarea prevederilor art. 59^{8} referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor."

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

ARTICOLUL 30

Intrare în vigoare şi aplicare

(1) Prezenta ordonanţă de urgenţă intră în vigoare la data de 13 iunie 2014.

(2) Dispoziţiile prezentei ordonanţe de urgenţă se aplică contractelor încheiate după data intrării sale în vigoare.

(3) Contractelor în curs de derulare la data intrării în vigoare a prezentei ordonanţe de urgenţă li se aplică legislaţia în vigoare la data încheierii acestora.

ARTICOLUL 31

Informarea Comisiei Europene

Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la modul de transpunere a art. 3 alin. (4), art. 6 alin. (7) şi (8), art. 7 alin. (4), art. 8 alin. (6), art. 9 alin. (1) şi (3), art. 16 alin. (2) şi (3), art. 16^1 alin. (1) lit. u) şi a art. 16^5. În situaţia în care prevederile respective sunt ulterior modificate, Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor va informa Comisia Europeană cu privire la acestea.

ARTICOLUL 32

Abrogări

(1) La data intrării în vigoare a prezentei ordonanţe de urgenţă se abrogă:

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

b) Ordonanţa Guvernului nr. 130/2000 privind protecţia consumatorilor la încheierea şi executarea contractelor la distanţă, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 177 din 7 martie 2008, cu modificările ulterioare.

(2) Trimiterile din actele normative în vigoare la ordonanţele Guvernului abrogate prin alin. (1) se înţeleg ca trimiteri la prezenta ordonanţă de urgenţă.

*

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

PRIM-MINISTRU
VICTOR-VIOREL PONTA

Contrasemnează:
Ministrul economiei,
Constantin Niţă
Preşedintele Autorităţii Naţionale
pentru Protecţia Consumatorilor,
Marius Alexandru Dunca
Viceprim-ministru, ministrul dezvoltării regionale
şi administraţiei publice,
Nicolae-Liviu Dragnea
Ministrul finanţelor publice,
Ioana-Maria Petrescu
Ministrul delegat pentru buget,
Liviu Voinea
p. Ministrul afacerilor externe,
George Ciamba,
secretar de stat
Ministrul transporturilor,
Dan-Coman Şova
Ministrul pentru societatea informaţională,
Alexandru-Răzvan Cotovelea

Bucureşti, 4 iunie 2014.
Nr. 34.

ANEXĂ

Informaţii privind exercitarea dreptului de retragere

A. Model de instrucţiuni privind retragerea

Dreptul de retragere

Aveţi 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 Instrucţiuni de completare.

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

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

Consecinţele retragerii

Dacă vă retrageţi, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării, cu excepţia costurilor suplimentare determinate de faptul că aţi ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi, fără întârzieri nejustificate şi, în orice caz,

nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informaţi cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Vom efectua această rambursare folosind aceeaşi modalitate de plată ca şi cea folosită pentru tranzacţia iniţială, cu excepţia cazului în care v-aţi 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 Instrucţiuni de completare.

A se vedea punctul 5 din Instrucţiuni de completare.

A se vedea punctul 6 din Instrucţiuni de completare.

Instrucţiuni de completare

1. Introduceţi următoarele formulări între ghilimele:

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

b) în cazul unui contract de vânzare: «la care intraţi dumneavoastră sau o parte terţă, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor»;

c) în cazul unui contract privind bunuri multiple comandate de consumator printr-o singură comandă şi livrate separat: «la care intraţi dumneavoastră sau o parte terţă, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului bun»;

d) în cazul unui contract privind livrarea unui bun constând din mai multe loturi sau părţi: «la care intraţi dumneavoastră sau o parte terţă, 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 bunuri pe o perioadă de timp determinată: «la care intraţi, dumneavoastră sau o parte terţă, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a primului bun».

2. Introduceţi numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică, numărul dumneavoastră de telefon şi adresa de e-mail.

3. Dacă aveţi obligaţia de a asigura o funcţie care să permită consumatorului să se retragă din contractul încheiat online, introduceţi următoarele: «Vă puteţi exercita dreptul de retragere şi online la [introduceţi adresa de internet sau o altă explicaţie adecvată privind locul în care este disponibilă funcţia de retragere]. Dacă utilizaţi această funcţie online, vă vom transmite, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil (de exemplu, prin e-mail), incluzând conţinutul acesteia, precum şi data şi ora transmiterii acesteia». Dacă oferiţi consumatorului opţiunea de a completa şi de a trimite pe website-ul dumneavoastră informaţii pe cale electronică cu privire la retragerea sa din contract, introduceţi următoarele: «Puteţi să completaţi şi să trimiteţi şi pe cale electronică modelul de formular privind retragerea sau orice altă declaraţie neechivocă pe website-ul nostru [de introdus adresa de

internet]. Dacă recurgeţi la această opţiune, vă vom comunica neîntârziat o confirmare de primire a unei astfel de retrageri pe orice suport durabil.

4. În cazul contractelor de vânzări în care nu v-aţi oferit să recuperaţi bunurile în caz de retragere, introduceţi următoarele: «Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi bunurile sau până la momentul la care ne-aţi furnizat dovada că aţi trimis înapoi bunurile, fiind valabilă data cea mai apropiată.»

5. În cazul în care consumatorul a recepţionat bunuri în legătură cu contractul, introduceţi următoarele:

a) introduceţi:

- «Vom recupera bunurile.»; sau
- «Expediaţi bunurile sau înmânaţi-le direct nouă sau ... [se introduc numele şi, dacă este cazul, adresa poştală a persoanei autorizate de dumneavoastră să primească bunurile], fără întârzieri nejustificate şi, în orice caz, în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-aţi comunicat retragerea. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.»;

b) introduceţi:

- «Vom suporta costul returnării bunurilor.»;
- «Va trebui să suportaţi costul direct al returnării bunurilor.»;
- Dacă, într-un contract la distanţă, nu vă oferiţi să suportaţi costul returnării bunurilor, iar bunurile, prin natura lor, în mod normal nu pot fi returnate prin poştă: «Va trebui să suportaţi costul direct al returnării bunurilor, ... lei/[introduceţi cuantumul].»; sau, dacă costul returnării bunurilor nu poate fi calculat cu anticipaţie în mod rezonabil: «Va trebui să suportaţi costul direct al returnării bunurilor. Costul aproximativ este estimat la maximum lei/[introduceţi cuantumul].»; sau
- Dacă, în cazul contractelor în afara spaţiilor comerciale, bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poştă şi au fost livrate la domiciliul consumatorului în momentul încheierii contractului: «Vom recupera bunurile şi vom suporta costurile aferente.»; şi

c) introduceţi: «Sunteţi responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităţilor şi funcţionării bunurilor.»

6. În cazul unui contract de prestări de servicii sau privind furnizarea de apă, gaze naturale sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită, sau de energie termică, introduceţi următoarele: «Dacă aţi solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării de apă/gaze naturale/energie electrică/energie termică [tăiaţi menţiunile inutile] în perioada de retragere, ne datoraţi o sumă proporţională cu serviciile furnizate până în momentul în care ne-aţi 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 doriţi să vă retrageţi din contract.

- Către [aici se introduc numele, adresa fizică şi adresa de e-mail ale profesionistului]:
- Vă informez/Vă informăm (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (*)/prestarea următoarelor servicii (*)
- Comandate la data (*)/Primite 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 menţiunea inutilă, după caz.