ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 34 din 4 iunie 2014

privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative

EMITENT:GUVERNUL ROMANIEI

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 427 din 5 iunie 2014

Notă: Text în vigoare de la 28 decembrie 2021 - publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 490 din 30 mai 2021. Ia în considerare ordonanța de urgență, numită „pachet", privind „protecția" consumatorilor, modificarea și completarea unor acte normative care au transpus în legislația națională Directivele (UE) 2019/770 și (UE) 2019/2161 ale Parlamentului European și ale Consiliului, precum și Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului de la data de 27 decembrie 2021 (Directivele 1999/44/CE și Directivele 93/13/CEE, 2005/29/CE, 2006/2/CE, 2011/83/UE, 2013/11/UE, 2000/31/CE, 98/6/CE și Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului de la data de 27 decembrie 2021 - publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 490 din 30 mai 2021).

Notă: Text în vigoare de la 1 ianuarie 2021 - publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 1 din 4 ianuarie 2021. Ia în considerare Legea nr. 2 din 5 februarie 2021 - publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 95 din 5 februarie 2021 - prin care se aprobă Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative.

Transport pasageri Eurolines Oradea Europa - TOP, ELDE pentru spațiu cabinet social sanitare precum transport pachet pluriacte pentruplata de la de Valdemar, lo Volvo valoro Indicator de Comisia. Obligația este dată în mapare a Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative - Consiliul Concurenței Comunicat Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative Consiliul Concurenței Comunicat Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative - Consiliul Concurenței Comunicat Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor la contracte privind prestarea de servicii turistice, pachetele turistice și pentru modificarea și completarea unor acte normative - Consiliul Concurenței Comunicat

Capitolul I

Obiect, definiții și domeniu de aplicare

Obiect

Secțiunea 1

Domeniu

Scopul prezentei ordonanțe de urgență, numită în continuare ordonanța de urgență, este de a contribui la buna funcționare a pieței interne și de a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, în conformitate cu prezentele ordonanțe de urgență și cu legislațiile care le transpun în dreptul intern.

Ordonanța de urgență se aplică în ceea ce privește pachetele turistice care sunt comercializate ca fiind disponibile pentru participare de persoane fizice care participă la pachete turistice în scopuri care nu au legătură cu activitatea comercială, industrială, meșteșugărească sau cu profesia lor.

Ordonanța de urgență se aplică în ceea ce privește pachetele turistice care sunt comercializate de o persoană care este o societate comercială sau o persoană care este o societate comercială care se adresează unei societăți care este o societate comercială și care se găsește în contact cu persoana care este o societate comercială care participă la pachete turistice care sunt comercializate de persoana

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă utilizatorul final să plătească, furnizorul aduce la cunoștința utilizatorului final de o manieră clară și foarte vizibilă, în mod direct, înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 53 alin. (1) lit. b), e), o) și p). Furnizorul se asigură că, atunci când utilizatorul final face comanda, acesta din urmă recunoaște în mod explicit că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară este etichetată/de o manieră lizibilă doar cu mențiunea "comandă ce implică o obligație de plată" sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti furnizorului. Dacă furnizorul încalcă prevederile prezentului alineat, utilizatorul final nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.
(3) Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.
(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, furnizorul transmite prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin următoarele precizări: caracteristicile principale ale produsului sau serviciului, identitatea furnizorului, prețul total, dacă prețul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, prevăzute la art. 53 alin. (1) lit. a), b), e), h) și o). Celelalte informații menționate la art. 53 alin. (1) sunt furnizate utilizatorului final de furnizor într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.
(5) Fără a aduce atingere alin. (4), în cazul în care furnizorul apelează telefonic utilizatorul final în vederea încheierii unui contract la distanță, furnizorul își declină identitatea la începutul conversației cu utilizatorul final și, dacă este cazul, declină identitatea persoanei în numele căreia efectuează apelul respectiv și specifică scopul comercial al apelului.
(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, furnizorul trebuie să confirme oferta utilizatorului final, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.
(7) Furnizorul transmite utilizatorului final confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării echipamentului terminal sau înainte de începerea prestării serviciului respectiv. Confirmarea include:
a) toate informațiile menționate la art. 53 alin. (1), cu excepția cazului în care furnizorul a transmis deja informațiile respective utilizatorului final, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță;
b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al utilizatorului final.
(8) În cazul în care utilizatorul final dorește ca prestarea unor servicii să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 56 alin. (2), furnizorul solicită utilizatorului final să facă o cerere expresă în acest sens.
(9) Momentul încheierii contractului la distanță din constituie momentul confirmării, pe un suport durabil, de către furnizor a acceptării comenzii transmise de utilizatorul final.
(10) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea prin mijloace electronice a contractelor și comenzile prin internet, astfel cum sunt stabilite la art. 7 și 9 din Legea nr. 365/2002 , republicată, cu modificările ulterioare.

11. Articol 56 se modifică și va avea următorul cuprins:

Articol 56
(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 59^3, utilizatorul final beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 59^1 alin. (3) și la art. 59^2.
(2) Fără a aduce atingere art. 57, perioada de retragere menționată la alin. (1) din prezentul articol expiră în termen de 14 zile de la:
a) data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări servicii;
b) ziua în care utilizatorul final sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final intră în posesia fizică a 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 terță, alta decât transportatorul și 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 terță, alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a ultimului sau piesei;
(iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată, ziua în care utilizatorul final sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de utilizatorul final, intră în posesia fizică a primului bun;
(3) Părțile contractante își îndeplinesc obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere conform prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

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

Articol 57
(1) În cazul în care furnizorul nu a transmis utilizatorului final informațiile privind dreptul de retragere conform art. 53 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu art. 56 alin. (2).
(2) În cazul în care furnizorul a transmis utilizatorului final informațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la art. 56 alin. (2), perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care utilizatorul final primește informațiile respective.

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

Articol 58
(1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, utilizatorul final informează furnizorul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, utilizatorul final poate utiliza orice declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.
(2) Utilizatorul final și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la art. 56 alin. (2) și la art. 57 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către utilizatorul final înaintea expirării perioadei respective.
(3) Furnizorul poate, în plus față de posibilitatea menționată la alin. (1), să acorde utilizatorului final opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul furnizorului, declarația neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract. În aceste cazuri, furnizorul comunică utilizatorului final, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a declarației de retragere.
(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine utilizatorului final.

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

Articol 59
Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale, după caz:
a) de a executa contractul la distanță sau contractul în afara spațiului comercial;
b) de a încheia un contract la distanță sau în afara spațiului comercial, în cazul în care utilizatorul final a efectuat o comandă.

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

Articol 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 și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a utilizatorului final în conformitate cu art. 58.
(2) Furnizorul rambursează sumele menționate la alin. (1) utilizând aceleași modalități de plată ca și cele folosite de utilizatorul final pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care utilizatorul final a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu obliga în niciun caz utilizatorul final la plata unei comisioane în urma rambursării.
(3) Fără a aduce atingere alin. (1), furnizorul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care utilizatorul final a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de furnizor.
(4) Cu excepția cazului în care furnizorul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare, furnizorul poate amâna rambursarea până la data recepționării 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 excepția cazului în care furnizorul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, utilizatorul final returnează bunurile sau le înmânează furnizorului sau unei persoane autorizate de furnizor să recepționeze bunurile, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat furnizorului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu art. 58. Termenul este respectat dacă 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 excepția cazului în care furnizorul acceptă să suporte aceste costuri sau în care furnizorul nu a informat utilizatorul final că aceste costuri trebuie suportate de utilizatorul final. În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora 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 poștă.
(3) Utilizatorul final este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor. Diminuarea valorii bunurilor nu trebuie să fie descurajantă pentru utilizatorul final în a-și exercita dreptul de retragere. Indiferent de situație, utilizatorul final nu este responsabil pentru diminuarea valorii 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 și funcționării bunurilor.
(5) Atunci când utilizatorul final își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu art. 54 alin. (3) sau cu art. 55 alin. (8), utilizatorul final plătește furnizorului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care utilizatorul final a informat furnizorul privind faptul că își exercită dreptul de retragere, în raport cu ansamblul contractului. Suma proporțională care trebuie plătită furnizorului de către utilizatorul final este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.
(6) Utilizatorul final nu suportă costurile pentru prestarea serviciilor în cursul perioadei de retragere, în una dintre următoarele situații:
a) furnizorul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 53 alin. (1) lit. h) sau i);
b) utilizatorul final nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu art. 54 alin. (3) și cu art. 55 alin. (8);
(7) Cu excepția celor prevăzute la art. 59^1 alin. (3) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea utilizatorului final.
Art. 59^3. - Sunt excepțiile de la dreptul de retragere prevăzut la art. 56-59^2 în ceea ce privește contractele la distanță și contractele în afara spațiilor comerciale contractele de prestări servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al utilizatorului final și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștința de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către furnizor.
Art. 59^4. - (1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, furnizorul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către utilizatorul final, fără întârziere nejustificată și în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.
(2) În cazul în care furnizorul nu și-a îndeplinit obligația de a livra bunurile în momentul convenit cu utilizatorul final sau în termenul stabilit la alin. (1), utilizatorul final îl solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care furnizorul nu livrează bunurile în termenul suplimentar respectiv, utilizatorul final are dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului.
(3) Alineatul (2) nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care furnizorul a refuzat să livreze bunurile sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care utilizatorul final informează furnizorul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă furnizorul nu livrează bunurile în momentul convenit cu utilizatorul final sau în termenul stabilit la alin. (1), utilizatorul final are dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului.
(4) Prin excepție de la art. 1.549-1.554 din Codul civil, la rezoluțiunea sau, după caz, la rezilierea contractului, furnizorul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului de către utilizatorul final în decurs de cel mult 7 zile de la data la care utilizatorul final a comunicat furnizorului decizia sa de terminare a contractului.
(5) În plus față de rezoluțiunea sau rezilierea contractului în conformitate cu alin. (2), utilizatorul final poate recurge la alte căi de atac prevăzute de legislația în vigoare.
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 comunicații de a taxa aceste apeluri.
Art. 59^6. - Înainte ca un utilizator final să înceie un contract sau să accepte o ofertă, furnizorul solicită consimțământul explicit din partea utilizatorului final cu privire la orice plată suplimentară față de prețul stabilit anterior pentru obligația contractuală principală a furnizorului. În cazul în care furnizorul nu a obținut consimțământul expres al utilizatorului final, însă la dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care utilizatorul final trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, utilizatorul final poate pretinde rambursarea acestei plăți.
Art. 59^7. - (1) În cazul furnizării de servicii sau livrării de echipamente terminale fără consimțământul utilizatorului final, acesta este exonerat de efectuarea oricărei contraprestații.
(2) Lipsa răspunsului din partea utilizatorului final nu poate fi considerată consimțământ.
(3) În cazul prevăzut la alin. (1), cheltuielile de returnare a echipamentului terminal sunt suportate de către furnizor.
Art. 59^8. - În cazul contractelor în care furnizorul livrează bunuri care utilizează conținut digital, riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat utilizatorului final în momentul în care acesta sau o parte terță 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 acesta din urmă nu a fost oferit de către furnizor, fără a aduce atingere drepturilor utilizatorului final față de transportator.

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

Articol 120
(1) ANCOM are dreptul să solicite persoanelor care furnizează sau au furnizat rețele sau servicii de comunicații electronice ori facilități asociate informațiile, inclusiv de natură financiară, necesare în vederea exercitării atribuțiilor prevăzute de prezenta ordonanță de urgență, de legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice sau de legislația din domeniul protecției consumatorilor în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a acestor obligații aparține ANCOM.
(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) pot fi solicitate de ANCOM în special în următoarele scopuri:
a) verificarea respectării obligațiilor prevăzute de dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență, de legislația din domeniul protecției consumatorilor în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a acestor obligații aparține ANCOM sau ale legislației speciale din domeniul comunicațiilor electronice ori impuse de ANCOM în conformitate cu aceste dispoziții, precum și punerea în aplicare și executarea regulamentelor Uniunii Europene din domeniul comunicațiilor electronice, în special în ceea ce privește monitorizarea pieței și verificarea respectării obligațiilor furnizorilor de rețele sau de servicii de comunicații electronice care decurg din aceste regulamente, în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a acestor obligații aparține autorităților naționale de reglementare;

17. La articol 142, punctele 20-24 se modifică și vor avea următorul cuprins:
20. nerespectarea cerinței de a furnisa informații într-un mod clar și inteligibil conform părții introductive a art. 53 alin. (1);
21. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (1) referitoare la informațiile precontractuale;
22. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (2) referitoare la includerea informațiilor precontractuale în cadrul contractului și la situația în care aceste informații pot fi modificate;
23. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (3) referitoare la exonerarea utilizatorului final de a suporta costurile suplimentare în situația în care furnizorul nu îndeplinește cerințele în materie de informare;
24. nerespectarea prevederilor art. 53 alin. (4) referitoare la prezentarea informațiilor în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie înțelese cu ușurință de utilizatorul final;
18. La articol 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 informații;
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 informații;
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 obligațiile contractuale de parcursul perioadei de retragere;
24^8. nerespectarea prevederilor art. 57 referitoare la informațiile privind dreptul de retragere;
24^9. nerespectarea prevederilor art. 58 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a declarației de retragere;
24^10. nerespectarea prevederilor art. 59 de a pune capăt obligațiilor părților contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere;
24^11. nerespectarea prevederilor art. 59^1 alin. (1) și (2) referitoare la obligațiile care revin furnizorului în cazul retragerii;
24^12. nerespectarea prevederilor art. 59^1 alin. (4) referitoare la ambarasa rambursării;
24^13. nerespectarea obligațiilor impuse de art. 59^2 în condițiile în care utilizatorul final și-a respectat obligațiile 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 plăți suplimentare;
24^17. nerespectarea dreptului utilizatorului final privind exonerarea de la efectuarea oricărei contraprestații exercitat în condițiile prevederilor art. 59^7 referitoare la lipsa consimțământului;
24^18. nerespectarea prevederilor art. 59^8 referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor.
(5) Prevederile paragrafului 2 din capitolul V secțiunea 1 subsecțiunea 2 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 925 din 27 decembrie 2011, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012 , astfel cum au fost modificate și completate de alin. (4) al prezentului articol, se aplică contractelor încheiate după data intrării în vigoare a prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

Articol 30
Intrare în vigoare și aplicare
(1) Prezenta ordonanță de urgență intră în vigoare la data de 13 iunie 2014.
(2) Dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență se aplică contractelor încheiate după data intrării sale în vigoare.
(3) Contractelor în curs de derulare la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență li se aplică legislația în vigoare la data încheierii acestora.

Articol 31
Informarea Comisiei Europene
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la modul de transpunere a art. 3 alin. (4) , art. 6 alin. (7) și (8) , art. 8 alin. (6) , art. 9 alin. (1) lit. b) și alin. (3) și a art. 16 alin. (2) și (3) din prezenta ordonanță de urgență. În situația în care prevederile respective sunt ulterior modificate, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va informa Comisia Europeană cu privire la acestea.
(la 28-05-2022, Articolul 31 din Capitolul VII a fost modificat de Punctul 31, Articolul III din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 58 din 28 aprilie 2022, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 456 din 06 mai 2022)

Articol 32
Abrogări
(1) La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență se abrogă:
a) Ordonanța Guvernului nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 168 din 5 martie 2008;
b) Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 177 din 7 martie 2008, cu modificările ulterioare.
(2) Trimiterile din actele normative în vigoare la ordonanțele Guvernului abrogate prin alin. (1) se înțeleg ca trimiteri la prezenta ordonanță de urgență.

*

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

PRIM-MINISTRU
VICTOR-VIOREL PONTA
Contrasemnează:
Ministrul economiei,
Constantin Niță
Președintele Autorității Naționale
pentru Protecția Consumatorilor,
Marius Alexandru Dunca
Viceprim-ministru,
ministrul dezvoltării regionale și
administrației publice,
Nicolae-Liviu Dragnea
Ministrul finanțelor publice,
Ioana-Maria Petrescu
Ministrul delegat pentru buget,
Liviu Voinea
p. Ministrul afacerilor externe,
George Ciamba,
secretar de stat
Ministrul transporturilor,
Dan-Coman Șova
Ministrul societatea informațională,
Alexandru-Răzvan Cotovelea
București, 4 iunie 2014.
Nr. 34.
Anexă
Informații privind exercitarea dreptului de retragere
A. Model de instrucțiuni privind retragerea
Dreptul de retragere
Aveți dreptul de a vă retrage din prezentul contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile.
Perioada de retragere expiră după 14 zile începând de la ziua - a se vedea punctul 1 din Instrucțiuni de completare.
Pentru a vă exercita dreptul de retragere trebuie să ne informați - a se vedea punctul 2 din Instrucțiuni de completare - cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract, utilizând o declarație neechivocă, de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail. În acest scop, puteți folosi modelul de retragere alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie - a se vedea punctul 3 din Instrucțiuni de completare.
Pentru a respecta termenul-limită de retragere este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.
Consecințele retragerii
Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării, cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care sumele informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Vom efectua aceasta rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări - a se vedea punctul 4 din Instrucțiuni de completare.
A se vedea punctul 5 din Instrucțiuni de completare.
A se vedea punctul 6 din Instrucțiuni de completare.
Instrucțiuni de completare
1. Introduceți următoarele formulări între ghilimele:
a) în cazul unui contract de prestări de servicii sau al unui contract pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică sau conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material: «Incheierii contractului»;
b) în cazul unui contract de vânzare: «la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor»;
c) în cazul unui contract privind bunuri multiple comandate de consumator printr-o singură comandă și livrate separat: «la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului bun»;
d) în cazul unui contract privind livrarea unui bun constând din mai multe loturi sau părți: «la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese»;
e) în cazul unui contract pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată: «la care intrați, dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a primului bun».
2. Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică, numărul dumneavoastră de telefon și adresa de e-mail.
3. Dacă pe site-ul dumneavoastră oferiți consumatorului opțiunea de a completa și transmite electronic informațiile privind retragerea sa din contract, introduceți următoarele: «De asemenea, puteți completa și transmite electronic de pe site-ul nostru [introduceți adresa de internet] formularul standard de retragere sau orice altă declarație neechivocă. Dacă folosiți această opțiune, vă vom transmite fără întârziere, pe un suport durabil, de exemplu, prin e-mail, confirmarea de primire a cererii de retragere.»
4. În cazul contractelor de vânzări în care nu v-ați oferit să recuperați bunurile în caz de retragere, introduceți următoarele: «Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi bunurile sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi bunurile, fiind valabilă data cea mai apropiată.»
5. În cazul în care consumatorul a recepționat bunuri în legătură cu contractul, introduceți următoarele:
a) introduceți: - «Vom recupera bunurile.»; sau – «Expediați bunurile sau Înmânați-le direct nouă sau ... [se introduc numele și, dacă este cazul, adresa poștală a persoanei autorizate de dumneavoastră să primească bunurile], fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.»;
b) introduceți: – «Vom suporta costul returnării bunurilor.»; – «Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor.»; – Dacă, într-un contract la distanță, nu vă oferiți să suportați costul returnării bunurilor, iar bunurile, prin natura lor, în mod normal nu pot fi returnate prin poștă: «Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor, ... lei/[introduceți cuantumul].»; sau, dacă costul returnării bunurilor nu poate fi calculat cu anticipație în mod rezonabil: «Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor. Costul aproximativ este estimat la maximum ... lei/[introduceți cuantumul].»; sau – Dacă, în cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă și au fost livrate la domiciliul consumatorului: «Vom recupera bunurile și vom suporta costurile aferente.»; și
c) introduceți: «Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării 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, introduceți următoarele: «Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării de apă/gaze naturale/energie electrică/energie termică [tăiați mențiunile inutile] în perioada de retragere, ne datorați o sumă proporțională cu serviciile furnizate până în momentul în care neați comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract, în raport cu acoperirea totală a contractului.»
B. Model de formular de retragere
Prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract. – Către [aici se introduc numele, adresa fizică și 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 mențiunea inutilă, după caz.
(la 28-05-2022, Anexa a fost modificată de Punctul 32, Articolul III din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 58 din 28 aprilie 2022, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 456 din 06 mai 2022)