

## CAPITOLUL I Dispoziții generale

Art. 1. - Prezenta ordonanță reglementează condițiile încheierii și executării contractelor comerciale la distanță între comercianții care furnizează produse sau servicii și consumatori.

Art. 2. - (1) În sensul prezentei ordonanțe, următorii termeni se definesc astfel:

a) contract la distanță - contractul de furnizare de produse sau servicii încheiat între un comerciant și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare organizat de către comerciant, care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță;

b) consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane constituite în asociații, care, în executarea contractelor care intră sub incidența prezentei ordonanțe, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale;

c) comerciant - orice persoană fizică sau juridică care, în executarea contractelor care intră sub incidența prezentei ordonanțe, acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;

d) tehnică de comunicație la distanță - orice mijloc ce poate fi utilizat pentru încheierea unui contract între comerciant și consumator și care nu necesită prezența fizică simultană a celor două părți;

e) operator de comunicație - orice persoană fizică sau juridică a cărei activitate profesională constă în a pune la dispoziție comerciantului una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.

(2) Tehnicile de comunicație la distanță sunt prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezenta ordonanță.

Art. 3. - (1) Înainte de încheierea contractului la distanță comerciantul trebuie să informeze consumatorul în timp util, corect și complet asupra următoarelor elemente:

a) identitatea comerciantului și, în cazul contractelor care prevăd plata anticipată, adresa și modalitățile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail și codul unic de înregistrare;

b) caracteristicile esențiale ale produsului sau serviciului;

c) prețul bunurilor sau tarifele serviciilor, cu toate taxele incluse; ¶

d) cheltuielile de livrare, dacă este cazul;

e) modalitățile de plată, de livrare sau de prestare;

f) dreptul de denunțare unilaterală a contractului, cu excepția cazurilor prevăzute în prezenta ordonanță;

g) costul utilizării tehnicii de comunicație la distanță, în cazul în care acesta este calculat altfel decât conform tarifului de bază;

h) perioada de valabilitate a ofertei sau a prețului;

i) durata minimă a contractului, în cazul contractelor care prevăd furnizarea curentă sau periodică a unui produs sau serviciu;

j) termenul limită de executare a obligațiilor rezultând din contract.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1), al căror scop comercial trebuie să rezulte fără echivoc, vor fi comunicate în mod clar, ușor de înțeles de către consumator, prin orice mijloc adaptat tehnicii de comunicație la distanță utilizate, ținându-se seama de principiile de bună practică comercială în tranzacții și de principiile care guvernează protecția minorilor și a altor persoane lipsite de capacitate de exercițiu, precum și de principiile referitoare la bunele moravuri.

(3) În cazul comunicărilor telefonice, la începutul oricărei conversații cu consumatorul comerciantul are obligația de a-și declina identitatea, precum și de a indica în mod explicit scopul comercial al apelului.

---

! Litera c) de la alin. (1) a fost modificată prin art. V pct. 1 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 4. - (1) Consumatorul trebuie să primească, în scris sau pe un alt suport durabil la dispoziția sa și la care are acces, în timp util, în perioada executării contractului și până cel mai târziu în momentul livrării, următoarele: !

a) în cazul bunurilor care nu sunt destinate livrărilor către terți, confirmarea informațiilor prevăzute la art. 3 alin. (1), dacă acestea nu au fost transmise, în condițiile prevăzute la alin. (1), înainte de încheierea contractului; !

b) condițiile și modalitățile de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală, pentru cazurile prevăzute în prezenta ordonanță, sub forma clauzei următoare: "Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantului că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea produsului sau, în cazul prestărilor de servicii, de la încheierea contractului", redactată cu caractere îngroșate. În cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fără cerere de comandă din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;

c) sediul, numărul de telefon/fax, precum și adresa de e-mail ale comerciantului, la care consumatorul poate să-și prezinte reclamațiile;

d) informațiile privind service-ul postvânzare și garanțiile oferite;

e) condițiile de denunțare unilaterală a contractului, atunci când acesta are o durată nedeterminată sau o durată mai mare de un an.

(2) Dispozițiile prevăzute la alin. (1) lit. a), b), d) și e) nu se aplică în cazul serviciilor a căror execuție este realizată cu ajutorul unei tehnici de comunicație la distanță, dacă aceste servicii sunt furnizate o singură dată și facturarea lor este efectuată de operatorul de comunicație.

---

! Partea introductivă a alin. (1) a fost modificată prin art. V pct. 2 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Litera a) de la alin. (1) a fost modificată prin art. V pct. 3 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 5. - Dacă părțile nu au convenit altfel, momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul primirii mesajului de confirmare de către consumator, referitor la comanda sa.

Art. 6. - Dispozițiile prezentei ordonanțe nu se aplică:

a) contractelor la distanță privind serviciile financiare, reglementate prin Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, aprobată prin Legea nr. 399/2004, cu modificările și completările ulterioare;

b) contractelor încheiate prin intermediul distribuitorilor automate sau în localurile comerciale automatizate;

c) contractelor încheiate cu operatorii de telecomunicații în scopul utilizării telefoanelor publice;

d) contractelor încheiate pentru construirea și vânzarea de bunuri imobiliare sau care se referă la alte drepturi privind bunuri imobiliare, cu excepția contractelor de închiriere;

e) contractelor încheiate în cadrul vânzărilor la licitație.

## CAPITOLUL II

### Dreptul de denunțare unilaterală a contractului

Art. 7. - (1) Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de 10 zile lucrătoare, fără penalități și fără invocarea vreunui motiv. Singurele costuri care pot cădea în sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor. Termenul de 10 zile prevăzut pentru exercitarea acestui drept începe să curgă:

- a) pentru produse, de la data primirii lor de către consumator, dacă au fost îndeplinite prevederile art. 4;
- b) pentru servicii, din ziua încheierii contractului sau după încheierea contractului, din ziua în care obligațiile prevăzute la art. 4 au fost îndeplinite, cu condiția ca întârzierea să nu depășească 90 de zile.

(2) În cazul în care comerciantul a omis să transmită consumatorului informațiile prevăzute la art. 4, termenul pentru denunțarea unilaterală a contractului este de 90 de zile și începe să curgă:

- a) pentru produse, de la data primirii lor de către consumator;
- b) pentru servicii, de la data încheierii contractului.

(3) Dacă în perioada celor 90 de zile informațiile prevăzute la art. 4 sunt furnizate consumatorului, termenul de 10 zile lucrătoare pentru denunțarea unilaterală a contractului începe să curgă din acel moment.

Art. 8. - În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului de către consumator în condițiile art. 7, comerciantul are obligația să ramburseze sumele plătite de consumator fără a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursării sumelor. Rambursarea sumelor se va face în cel mult 30 de zile de la data denunțării contractului de către consumator.

Art. 9. - În cazul în care, pentru produsul sau serviciul ce face obiectul contractului la distanță, comerciantul creditează consumatorul, direct sau în baza unui acord încheiat de comerciant cu un terț, odată cu denunțarea unilaterală a contractului la distanță încetează de drept și contractul de acordare a creditului, fără penalități pentru consumator.

Art. 10. - Consumatorul nu poate denunța unilateral următoarele tipuri de contracte, cu excepția cazurilor în care părțile au convenit altfel:

- a) contracte de furnizare de servicii a căror execuție a început, cu acordul consumatorului, înainte expirării termenului de 10 zile lucrătoare prevăzut la art. 7 alin. (1);
- b) contracte de furnizare de produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile cursurilor pieței financiare care nu pot fi controlate de comerciant;
- c) contracte de furnizare a unor produse executate după specificațiile consumatorului sau a unor produse distinct personalizate, precum și a celor care, prin natura lor, nu pot fi returnate sau care se pot degrada ori deteriora rapid;
- d) contracte de furnizare a înregistrărilor audio, video sau a programelor informatice, în cazul în care au fost desigilate de către consumator;
- e) contracte de furnizare a ziarelor, periodicelor, jurnalelor magazin;
- f) contracte de servicii de pariuri sau loterii.

## CAPITOLUL III

### Executarea contractului la distanță

Art. 11. - (1) Comerciantul trebuie să își îndeplinească obligațiile contractuale în termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel.

(2) Comerciantul, în cazul în care nu poate executa contractul din cauză că produsul sau serviciul nu este disponibil, trebuie să informeze consumatorul despre această indisponibilitate, iar sumele pe care acesta le-a vărsat ca plată trebuie rambursate de comerciant în termen de maximum 30 de zile.

(3) Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate și la un preț echivalente cu cele solicitate numai dacă acest lucru a fost prevăzut înainte de încheierea contractului și/sau în contract, astfel încât consumatorul să fie informat în mod clar despre această posibilitate. În caz contrar, furnizarea unor produse sau servicii similare celor solicitate va fi asimilată cu livrarea fără comandă, astfel cum se prevede la art. 14. Cheltuielile de returnare a produselor, în situația exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului, sunt în acest caz în sarcina comerciantului, element asupra căruia consumatorul trebuie să fie informat.

Art. 12. - Dispozițiile art. 3, 4, ale art. 7-10 și ale art. 11 alin. (1) nu se aplică contractelor privind:

a) vânzarea de produse alimentare, de băuturi sau de produse de uz curent utilizate în gospodărie, livrate cu regularitate de către comerciant la domiciliul, reședința sau la locul de muncă al consumatorului;

b) furnizarea de servicii de cazare, de transport, de furnizare de preparate culinare, de agrement, atunci când comerciantul se angajează prin contractul încheiat să efectueze aceste prestații la o dată precisă sau într-o perioadă specificată; în mod excepțional, în cazul activităților de agrement organizate în aer liber, comerciantul își poate rezerva dreptul de a nu respecta prevederile art. 11 alin. (2), în circumstanțe specifice.

Art. 13. - În cazul în care cartea de credit a unui consumator se dovedește că a fost utilizată în mod fraudulos pentru achitarea prețului unui contract la distanță, sumele vărsate ca plată vor fi recreditate sau restituite consumatorului potrivit reglementărilor specifice acestor sisteme de plată.

Art. 14. - În cazul livrărilor pentru care nu există o comandă prealabilă, consumatorul este exonerat de orice contraprestație, lipsa răspunsului neavând valoare de consimțământ.

## CAPITOLUL IV

### Limitări privind utilizarea anumitor tehnici de comunicație la distanță

Art. 15. - Următoarele tehnici de comunicație la distanță necesită acordul prealabil al consumatorului:

- a) sistem automatizat de apel fără intervenție umană (automat de apel);
- b) telecopiator (fax);
- c) adresă la poștă electronică (e-mail).

Art. 16. - Utilizarea altor tehnici de comunicație individuală la distanță, în afara celor prevăzute la art. 15, nu este permisă dacă există un refuz manifestat de consumator.

## CAPITOLUL V

### Sancțiuni

Art. 17. - Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 3, 4, 8 și 11 și se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei. ¶

---

¶Articolul a fost modificat prin art. V pct. 4 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 18. - Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 16 și se sancționează cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei.

Art. 19. - Sancțiunile prevăzute la art. 17 și 18 vor fi aplicate și persoanelor juridice.

Art. 20. - Limitele minime și maxime ale amenzilor prevăzute la art. 17 și 18 vor fi actualizate prin hotărâre a Guvernului, în funcție de indicele de inflație.

Art. 21. - Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 17 și 18 se fac la sesizarea consumatorilor sau din oficiu de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 22. - Contravențiilor prevăzute la art. 17 și 18 le sunt aplicabile prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția art. 28 și 29.

## CAPITOLUL VI

### Dispoziții finale

Art. 23. - Prevederile privind comercializarea produselor și a serviciilor în condițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, precum și cu dispozițiile naționale care transpun reglementări europene cu privire la anumite aspecte ale furnizării de bunuri și servicii, care se aplică cu prioritate, în măsura în care prezenta ordonanță nu cuprinde dispoziții contrare. ¶

---

¶Articolul a fost modificat prin art. V pct. 5 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 24. - În caz de litigiu sarcina dovedirii obligațiilor prevăzute la art. 4, a respectării termenelor și a existenței acordului consumatorului, prevăzute la art. 5, art. 11 alin. (1) și art. 15, revine comerciantului. Instanța competentă este cea de la domiciliul consumatorului.

Art. 25. - Anexa va fi actualizată prin hotărâre a Guvernului.

Art. 26. - Consumatorul nu poate fi lipsit de drepturile sale conferite prin prezenta ordonanță.

Art. 27. - În cazul în care părțile contractante aleg ca lege aplicabilă contractului la distanță legea unui stat ce nu face parte din Uniunea Europeană, iar contractul are o strânsă legătură cu teritoriul României sau cu al altor state membre ale Uniunii Europene și în cazul în care prezenta ordonanță are prevederi mai favorabile pentru consumator, se vor aplica acestea din urmă.

Art. 28. - Prezenta ordonanță intră în vigoare la data publicării ei în Monitorul Oficial al României, Partea I, și se pune în aplicare la 30 de zile de la data publicării ei.

Prezenta ordonanță transpune prevederile Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor în cadrul contractelor la distanță, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr. L 144 din 4 iunie 1997, cu modificările ulterioare.

ANEXĂ

LISTA  
cuprinzând tehnicile de comunicație la distanță

- a) imprimat neadresat;
- b) imprimat adresat;
- c) scrisoare tipizată;
- d) publicitate tipărită cu bon de comandă;
- e) catalog;
- f) telefon cu intervenție umană;
- g) telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext);
- h) radio;
- i) videofon (telefon cu imagine);
- j) videotext (microordinator, ecran Tv cu tastatură sau ecran tactil);
- k) poștă electronică (e-mail);
- l) telecopiator (fax);
- m) televiziune (teleshopping).