

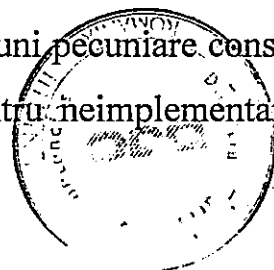


GUVERNUL ROMÂNIEI
ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ

pentru modificarea și completarea 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 a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative

Având în vedere obligația statelor membre ale Uniunii Europene de transpunere a Directivei (UE) 2023/2673 a Parlamentului European și a Consiliului din 22 noiembrie 2023 de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE, precum și a Directivei (UE) 2024/825 a Parlamentului European și a Consiliului din 28 februarie 2024 de modificare a Directivelor 2005/29/CE și 2011/83/UE în ceea ce privește consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și o mai bună informare,

Tinând cont de faptul că este necesar a se evita aplicarea de către Curtea de Justiție a Uniunii Europene, la propunerea Comisiei Europene, de sancțiuni pecuniare constituite din o sumă forfetară și/sau penalități cu titlu cominatoriu pentru neimplementarea în



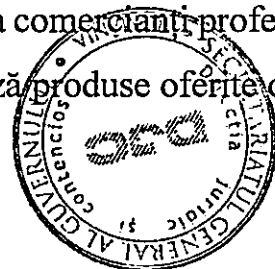
dreptul intern a prevederilor Directivei (UE) 2023/2673, precum și a Directivei (UE) 2024/825 în ceea ce privește consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și o mai bună informare,

Luând în considerare faptul că Directiva (UE) 2024/825 introduce norme specifice în materie de protecție a consumatorilor, pentru a combate practicile comerciale neloiale care induc în eroare consumatorii și care îi împiedică să facă alegeri de consum durabile, precum practicile asociate obsolescenței premature a bunurilor, afirmațiile înșelătoare legate de mediu respectiv a „dezinformării ecologice”, informațiile înșelătoare cu privire la caracteristicile sociale ale produselor sau ale întreprinderilor comercianților sau etichetele de durabilitate netransparente și necredibile,

Având în vedere obligația asigurării că afirmațiile legate de mediu sunt corecte, ușor de înțeles și fiabile, aspect ce va permite comercianților să funcționeze în condiții de concurență echitabile și consumatorilor să poată alege produse care sunt cu adevărat mai bune pentru mediu față de produsele concurente. Acest lucru va încuraja concurența pentru produse mai durabile din punctul de vedere al mediului, ceea ce va reduce astfel impactul negativ asupra mediului,

Având în vedere faptul că actul normativ introduce dreptul la măsuri reparatorii individuale pentru acoperirea prejudiciului de către consumatori, dând posibilitatea consumatorilor să își exercite acest drept la acestea atunci când sunt afectați de practici comerciale incorecte, cum ar fi tehnicile de marketing agresive;

Ținând cont de faptul că se dorește o mai mare transparență pentru consumatori pe piețele online, astfel că în prezent, atunci când vizitează piețe online, consumatorii se confruntă cu o varietate de oferte din partea furnizorilor terți care își vând produsele sau serviciile pe piața online. Consumatorii nu știu întotdeauna cum au fost clasificate ofertele pe care le primesc pe piața online și nici de la cine cumpără (de la comercianți profesioniști sau de la alți consumatori). Numeroși consumatori achiziționează produse oferite de piața



online, încheind astfel un contract cu aceasta, însă în realitate, aceștia cumpără de la un furnizor terț înregistrat pe piața online care nu este profesionist. În consecință, consumatorii pot crede în mod eronat că au de-a face cu comercianți profesioniști și că beneficiază, prin urmare, de drepturile consumatorilor;

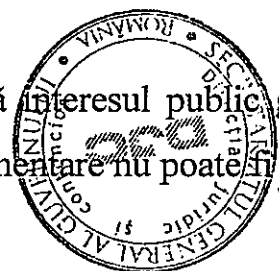
Luând în considerare faptul că prevederile au aplicabilitate și în ceea ce privește protecția consumatorilor la achiziționarea de servicii digitale pentru care consumatorii nu plătesc, însă oferă date cu caracter personal, cum ar fi: stocarea în cloud, platformele de comunicare socială și conturile de email;

Având în vedere faptul că se lămuresc normele privind practicile de marketing înșelătoare pentru produsele cu dublu standard de calitate, astfel, norma stabilește în mod explicit faptul că o practică comercială care implică marketingul unui produs ca fiind identic cu un același produs comercializat în mai multe alte state membre, în cazul în care cele două produse au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, și care astfel determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o, este o practică comercială înșelătoare pe care autoritățile competente ar trebui să o evalueze și să o abordeze de la caz la caz;

Având în vedere faptul că, împotriva României a fost deschisă cauza 2026/0132 – procedură de infringement având ca obiect netranspunerea în termen a Directivei UE 2023/2673 de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE;

Ținând cont de toate aceste aspecte și luând în considerare beneficiul public generat de stabilirea unui cadru legal de natură să protejeze și să crească încrederea consumatorilor și a comercianților;

În considerarea faptului că aceste elemente vizează interesul public general și constituie o situație de urgență și extraordinară, a cărei reglementare nu poate fi amânată,



În temeiul art. 115 alin. (4) din Constituția României, republicată,

Guvernul României adoptă prezenta ordonanță de urgență.

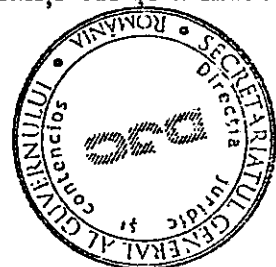
Art. I. - Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 899 din 28 decembrie 2007, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 2, după litera c) se introduce o nouă literă, lit. c¹), cu următorul cuprins:

„c¹) bunuri – astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 1 din Ordonanța de urgență 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;”

2. La articolul 2, după litera o) se introduc nouă noi litere, lit. p) – w), cu următorul cuprins:

„p) *afirmație legată de mediu* - orice mesaj sau reprezentare care nu este obligatorie în temeiul prevederilor legale în vigoare, sub orice formă, inclusiv text, imagine, reprezentare grafică sau simbolică, cum ar fi etichete, mărci, denumiri de societăți sau denumiri de produse, în contextul unei comunicări comerciale, și care afirmă sau implică faptul că un produs, o categorie de produse, o marcă sau un comerciant are un impact pozitiv sau nu are niciun impact asupra mediului sau este mai puțin dăunător pentru mediu decât alte produse, categorii de produse, mărci sau alți comercianți ori și-a îmbunătățit impactul în timp;



q) *afirmație generică legată de mediu* - orice afirmație legată de mediu formulată în scris sau verbal, inclusiv prin intermediul mijloacelor audiovizuale, care nu este inclusă pe o etichetă de durabilitate și în cazul în care specificația afirmației nu este furnizată în termeni clari și vizibili pe același suport;

r) *etichetă de durabilitate* - orice marcă de încredere voluntară, marcă de calitate sau echivalent al acestora, publică sau privată, care urmărește să distingă și să promoveze un produs, un proces sau o întreprindere prin referire la caracteristicile sale de mediu sau sociale sau ambele, și care exclude orice etichetă obligatorie necesară în temeiul prevederilor legale în vigoare;

s) *sistem de certificare* - un sistem de verificare de către o parte terță care certifică faptul că un produs, un proces sau o întreprindere respectă anumite cerințe, care permite utilizarea unei etichete de durabilitate corespunzătoare și, ai cărui termeni, inclusiv cerințele, sunt disponibili publicului și îndeplinesc următoarele criterii:

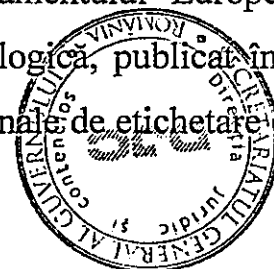
i) sistemul este deschis în condiții transparente, echitabile și nediscriminatorii tuturor comercianților care doresc și sunt în măsură să respecte cerințele sistemului;

ii) cerințele sistemului sunt elaborate de proprietarul sistemului în consultare cu experții și părțile interesate relevante;

iii) sistemul stabilește proceduri de abordare a nerespectării cerințelor sistemului și prevede retragerea sau suspendarea utilizării etichetei de durabilitate de către comerciant în cazul nerespectării cerințelor sistemului;

iv) monitorizarea respectării de către comerciant a cerințelor sistemului face obiectul unei proceduri obiective și este efectuată de o parte terță a cărei competență și independență atât față de proprietarul sistemului, cât și față de comerciant se bazează pe standarde și proceduri internaționale, ale Uniunii Europene sau naționale;

ș) *performanță de mediu excelentă recunoscută* - performanța de mediu în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 66/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind eticheta UE ecologică, publicat în Jurnalul Oficial nr. L 27, 30.1.2010 sau cu sisteme naționale sau regionale de etichetare ecologică



EN ISO 14024 tipul I recunoscute oficial în statele membre ale Uniunii Europene sau cu cele mai bune performanțe de mediu în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Uniunea Europeană;

t) *durabilitate* – în sensul definiției prevăzute la art. 2 pct. 7 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare;

ț) *actualizare de software* - o actualizare, necesară pentru a menține conformitatea bunurilor cu elemente digitale, conținut digital și servicii digitale potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 141/2021, respectiv prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 140/2021, inclusiv o actualizare de securitate, sau o actualizare a funcționalităților;

u) *consumabil*- orice componentă a unui bun care este utilizată în mod repetat și care trebuie înlocuită sau reîncărcată pentru ca bunul să funcționeze conform destinației;

v) *funcționalitate* - astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 10 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare;”

3. La articolul 6 alineatul (1), litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:

„b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi disponibilitatea, avantajele, riscurile, execuția, compoziția, caracteristicile sociale sau de mediu, accesoriile, aspectele legate de circularitate, durabilitatea, posibilitatea de reparare sau de reciclare, asistența post-vânzare a consumatorilor, soluționarea reclamațiilor, metoda și data fabricației sau furnizării, livrarea, adecvarea pentru utilizarea preconizată, utilizarea, cantitatea, specificațiile, originea geografică sau comercială sau rezultatele care pot fi așteptate în urma utilizării sau rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului.”



4. La articolul 6 alineatul (2), după litera c) se introduc două noi litere, lit. d) și e), cu următorul cuprins:

„d) formularea unei afirmații legate de mediu cu privire la performanța de mediu viitoare fără angajamente clare, obiective, puse la dispoziția publicului și verificabile, stabilite într-un plan de punere în aplicare detaliat și realist care include ținte măsurabile și încadrate în timp și alte elemente relevante necesare pentru a sprijini punerea sa în aplicare, cum ar fi alocarea de resurse, și care este verificat periodic de un expert terț independent, ale cărui rezultate sunt puse la dispoziția consumatorilor;

e) publicitatea beneficiilor pentru consumatori care sunt irelevante și care nu rezultă din nicio caracteristică a produsului sau a întreprinderii.”

5. La articolul 7, după alineatul (6) se introduce un nou alineat, alin. (7), cu următorul cuprins:

„(7) În cazul în care un comerciant furnizează un serviciu care compară produsele și oferă consumatorului informații privind caracteristicile sociale sau de mediu sau privind aspectele legate de circularitate, cum ar fi durabilitatea, posibilitatea de reparare sau de reciclare ale produselor sau ale furnizorilor respectivelor produse, informațiile privind metoda de comparare, produsele care fac obiectul comparației și furnizorii produselor respective, precum și măsurile instituite de actualizare a informațiilor sunt considerate informații semnificative.”

6. La Anexa nr. 1, la titlul <<Practici comerciale înșelătoare>>, după punctul 27 se introduc douăsprezece noi puncte, pct. 28 - 39, cu următorul cuprins:

„28. Afișarea unei etichete de durabilitate care nu se bazează pe un sistem de certificare sau nu este stabilită de autorități publice.

29. A face o afirmație generică legată de mediu pentru care comerciantul nu poate demonstra o performanță de mediu excelentă recunoscută, relevantă pentru afirmație.



30. A face o afirmație legată de mediu cu privire la întregul produs sau la întreaga activitate a comerciantului, atunci când aceasta se referă doar la un anumit aspect al produsului sau la o componentă specifică a activității comerciantului.

31. Afirmarea pe baza compensării emisiilor de gaze cu efect de seră, că un produs are un impact neutru, redus sau pozitiv asupra mediului în ceea ce privește emisiile de gaze cu efect de seră.

32. Prezentarea cerințelor impuse prin lege pentru toate produsele din categoria de produse, relevantă de pe piața Uniunii, ca o caracteristică distinctivă a ofertei comerciantului.

33. A nu informa consumatorul cu privire la faptul că o actualizare de software va avea un impact negativ asupra funcționării bunurilor cu elemente digitale sau asupra utilizării conținutului digital sau a serviciilor digitale.

34. A prezenta o actualizare de software ca fiind necesară atunci când aceasta se limitează la îmbunătățirea unor funcționalități.

35. Orice comunicare comercială cu privire la un bun care conține o caracteristică introdusă cu scopul de a-i limita durabilitatea, în ciuda faptului că informațiile referitoare la caracteristica respectivă și la efectele sale asupra durabilității bunului se află la dispoziția comerciantului.

36. Susținerea în mod fals faptul că, în condiții normale de utilizare, un bun are o anumită durabilitate în ceea ce privește utilizarea acestuia în timp sau intensitatea utilizării.

37. A prezenta un bun ca permițând repararea atunci când acest lucru nu este posibil.

38. Incitarea consumatorului să înlocuiască sau să reîncarce consumabilele unui produs mai devreme decât este necesar din motive tehnice.

39. A nu furniza informații cu privire la deprecierea funcționalității unui bun atunci când se utilizează consumabile, piese de schimb sau accesorii care nu sunt furnizate de producătorul original sau a susține în mod fals că o astfel de depreciere se va produce.”



Art. II. - Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 427 din 11 iunie 2014, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 2, după punctul 21 se introduc cinci noi puncte, pct. 22-26, cu următorul cuprins:

„22. *garanție comercială de durabilitate* - garanția comercială de durabilitate a unui producător prevăzută la art. 15 din Ordonanța de urgență 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 față de consumator pe întreaga perioadă a garanției comerciale de durabilitate respective pentru repararea sau înlocuirea bunurilor potrivit preverilor art. 12 din această ordonanță de urgență Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare, ori de câte ori bunurile nu își mențin durabilitatea;

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

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

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

26. *actualizare de software* - o actualizare gratuită, inclusiv o actualizare de securitate, necesară pentru a menține conformitatea bunurilor cu elemente digitale,



conținut digital și servicii digitale în conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 140/2021 aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023, cu modificările ulterioare.”

2. La articolul 3, după alineatul (1¹) se introduce patru noi alineate, alin. (1²) – (1⁵), cu următorul cuprins:

„(1²) Contractelor la distanță încheiate între un profesionist și un consumator pentru prestarea de servicii financiare, le sunt aplicabile numai dispozițiile art. 1, art. 2, art. 3 alin. (2) și (5), art. 6¹, art. 8 alin. (6), art. 11¹, art. 16¹-16⁵, art. 19¹, art. 21 – 23, art. 25-28 și art. 31.

(1³) Cu excepția art. 21, în cazul în care contractele prevăzute la alin. (1²) cuprind un contract inițial de prestări servicii urmat de o serie de operațiuni succesive sau de o serie de operațiuni separate, de aceeași natură efectuate în timp, dispozițiile prevăzute la alin. (1) se aplică numai contractului inițial.

(1⁴) În cazul în care nu există un contract inițial de prestări servicii, dar operațiunile succesive sau operațiunile separate, de aceeași natură efectuate în timp, sunt efectuate între aceleași părți contractuale, prevederile art. 16¹ și 16⁴ se aplică numai primei operațiuni.

(1⁵) În cazul în care nu se efectuează o operațiune de aceeași natură timp de mai mult de un an, următoarea operațiune se consideră a fi prima dintr-o nouă serie de operațiuni și prevederile art. 16¹ și 16⁴ se aplică în consecință.”

3. La articolul 3 alineatul (3), litera (d) se modifică și va avea următorul cuprins:

„d) referitoare la serviciile financiare care nu intră sub incidența prevederilor alin. (1²) - (1⁵).”



4. La articolul 4 alineatul (1), litera e) se modifică și va avea următorul cuprins:

„e) o mențiune privind existența garanției legale de conformitate pentru bunuri și privind principalele sale elemente, inclusiv durata sa minimă de doi ani astfel cum se prevede în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, într-un mod vizibil, utilizând notificarea armonizată menționată la art. 22¹”

5. La articolul 4, după litera e) se introduc patru noi litere, lit. e¹)- e⁴), cu următorul cuprins:

„e¹) în cazul în care producătorul oferă consumatorului o garanție comercială de durabilitate fără costuri suplimentare, care acoperă întregul bun și cu o durată mai mare de doi ani, iar producătorul pune aceste informații la dispoziția profesionistului, informațiile conform cărora bunul în cauză beneficiază de o astfel de garanție, durata acesteia și o mențiune cu privire la existența garanției legale de conformitate, într-un mod vizibil, utilizând eticheta armonizată menționată la art. 22¹;

e²) o mențiune privind existența garanției legale de conformitate pentru conținutul digital și serviciile digitale;

e³) dacă este cazul, existența și condițiile aplicabile serviciilor postvânzare și garanțiilor comerciale;

e⁴) pentru bunurile cu elemente digitale, pentru conținutul digital și pentru serviciile digitale, în cazul în care producătorul sau furnizorul pune astfel de informații la dispoziția comerciantului, perioada minimă, exprimată fie ca perioadă de timp, fie prin referire la o dată, în care producătorul sau furnizorul furnizează actualizări de software;”

6 La articolul 4, după litera j) se introduc două noi litere, lit. k) și l), cu următorul cuprins:

„k) acolo unde este cazul, punctajul posibilității de reparare a bunurilor



l) informații cu privire la disponibilitatea, costul estimat și procedura de comandare a pieselor de schimb care sunt necesare pentru a menține conformitatea bunurilor, cu privire la disponibilitatea instrucțiunilor de reparare și întreținere, precum și informații privind restricțiile de reparare în cazul în care prevederile lit. k) nu se aplică și cu condiția ca producătorul să pună astfel de informații la dispoziția comerciantului.”

7. La articolul 6 alineatul (1), litera g) se modifică și va avea următorul cuprins:

„g) modalitățile de plată și de livrare, inclusiv, dacă sunt disponibile, modalitățile de livrare ecologice, modalitățile de executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, politica de soluționare a reclamațiilor profesionistului;”

8. La articolul 6 alineatul (1), litera h) se modifică și va avea următorul cuprins:

„h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și 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 și, după caz, informații cu privire la existența și amplasarea funcției de retragere prevăzute la art. 11¹;”

9. La articolul 6, alineatul (1), litera l) se modifică și va avea următorul cuprins:

„l) o mențiune a existenței garanției legale de conformitate pentru bunuri și a principalelor sale elemente, inclusiv durata sa minimă de doi ani, astfel cum se prevede în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, într-un mod vizibil, utilizând notificarea armonizată menționată la art. 22¹;”



10. La articolul 6, după litera l) se introduc trei noi litere, lit. l¹) - l³) cu următorul cuprins:

„l¹) în cazul în care producătorul îi oferă consumatorului o garanție comercială de durabilitate fără costuri suplimentare, care acoperă întregul bun și cu o durată mai mare de doi ani, iar producătorul pune aceste informații la dispoziția profesionistului, informațiile conform cărora bunul în cauză beneficiază de o astfel de garanție, privind durata acesteia și o mențiune cu privire la existența garanției legale de conformitate, într-un mod vizibil, utilizând eticheta armonizată menționată la art. 22¹;

l²) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale de conformitate pentru conținutul digital și serviciile digitale;

l³) pentru bunurile cu elemente digitale, pentru conținutul digital și pentru serviciile digitale, în cazul în care producătorul sau furnizorul pune la dispoziție astfel de informații profesionistului, perioada minimă, exprimată fie ca perioadă de timp, fie prin referire la o dată, în care producătorul sau furnizorul furnizează actualizări de software;”

11. La articolul 6, după litera t) se introduc două noi litere, lit. Ț) și u), cu următorul cuprins:

„Ț) acolo unde este cazul, punctajul posibilității de reparare al bunurilor;

u) în cazul în care lit. Ț) nu se aplică, iar producătorul pune astfel de informații la dispoziția comerciantului, informațiile cu privire la disponibilitatea, costul estimat și procedura de comandare a pieselor de schimb care sunt necesare pentru a menține conformitatea bunurilor, cu privire la disponibilitatea instrucțiunilor de reparare și întreținere, precum și informații privind restricțiile de reparare.”

12. La articolul 8 alineatul (2), primul paragraf se modifică și va avea următorul cuprins:

„(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, profesionistul aduce la cunoștința



consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. a), e), l¹), o) și p).”

13. După articolul 11 se introduce un nou articol, art. 11¹, cu următorul cuprins:

„Art. 11¹.-Exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online:

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

(2) Profesionistul are obligația etichetării funcției de retragere din contract prin utilizarea mesajului «retrageți-vă din contract aici» sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate, într-un mod ușor de citit, disponibilă în permanență pe toată durata perioadei de retragere afișată în mod vizibil pe interfața online și ușor-accesibilă consumatorului.

(3) Consumatorul are la dispoziție funcția de retragere prin care poate informa profesionistul cu privire la decizia de retragere, prin transmiterea unei declarații online de retragere din contract.

(4) Declarația online de retragere permite consumatorului să furnizeze sau să confirme cu ușurință următoarele informații:

- a) numele său;
- b) detalii de identificare a contractului din care dorește să se retragă;
- c) detalii privind mijlocul electronic prin care confirmarea retragerii va fi trimisă consumatorului.

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



(6) Profesionistul are obligația punerii la dispoziția consumatorului a unei funcții de confirmare ușor de citit, lipsită de ambiguitate, și ușor de vizualizat, prin utilizarea mențiunii «confirmați retragerea».

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

(8) Se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere relevantă dacă a trimis declarația de retragere online prevăzută la alin. (1) - (7) din prezentul articol înainte de expirarea perioadei respective.”

14. După articolul 16, se introduc cinci noi articole, art. 16¹-16⁵, cu următorul cuprins:

„Art.16¹- Cerințe de informare pentru contractele la distanță pentru servicii financiare de consum:

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

a) identitatea și activitatea principală a profesionistului și, după caz, identitatea și activitatea principală a profesionistului în numele căruia acționează acesta;

b) adresa geografică la care este stabilit profesionistul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail sau informații referitoare la orice alte mijloace de comunicare oferite de profesionist, sau, după caz, aceleași informații referitoare la profesionist în numele căruia acționează acesta, care permit consumatorului să contacteze rapid profesionistul și să comunice în mod eficient cu acesta și garantează posibilitatea consumatorului de a păstra toată corespondența scrisă cu profesionist pe un suport durabil;

c) date de contact relevante care permit consumatorului să adreseze eventuale reclamații profesionistului și, după caz, profesionistului în numele căruia acționează acesta;



d) în cazul în care profesionistul este înregistrat într-un registru al comerțului sau un registru public similar, registrul în care este înregistrat profesionistul, precum și 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 și orice alte informații de contact aferente autorității de supraveghere relevante;

f) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;

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

h) după caz, informații privind consecințele întârzierii sau neefectuării plăților;

i) după caz, informații privind faptul că prețul 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 operațiunilor care urmează să fie executate sau al căror preț depinde de fluctuații de pe piețele financiare în afara controlului profesionistului și un aviz care să indice faptul că performanțele istorice nu sunt indicatori ai performanțelor viitoare;

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

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

m) detaliile privind modurile de plată și execuție;

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



o) în cazul în care factorii de mediu sau sociali sunt integrați în strategia de investiții a serviciului financiar, informații privind orice obiective de mediu sau sociale vizate de serviciul financiar;

p) existența sau absența unui drept de retragere și, în cazul în care dreptul de retragere există, informații privind perioada de retragere și condițiile de exercitare a dreptului respectiv, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul poate fi obligat să o plătească, precum și consecințele neexercitării dreptului în cauză;

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

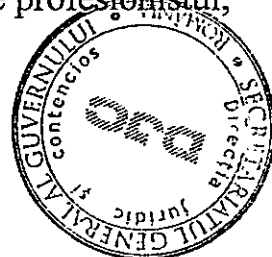
r) informații privind orice drepturi pe care le-ar putea avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul clauzelor contractului la distanță, inclusiv orice penalități impuse în cadrul contractului în astfel de cazuri;

s) instrucțiuni practice și proceduri pentru exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu prevederile art. 16² alin. (1), care să indice, printre altele, numărul de telefon al profesionistului și adresa sa de e-mail sau detalii privind alte mijloace de comunicare relevante pentru transmiterea declarației de retragere și, pentru contractele de servicii financiare încheiate prin intermediul unei interfețe online, informații privind existența și amplasarea funcției de retragere prevăzută la art. 11¹;

t) orice clauză contractuală care stabilește legea aplicabilă contractului la distanță sau instanța competentă;

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

v) după caz, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune profesionistul;



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

(2) În cazul comunicărilor prin telefonia vocală, se indică explicit la începutul oricărui apel cu consumatorul identitatea profesionistului și scopul comercial al apelului inițiat de profesionist;

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

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

(5) În situația prevăzută la alin. (4), profesionistul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații prevăzute la alin. (1).

(6) Profesionistul furnizează celelalte informații prevăzute la alin. (1) pe un suport durabil în 5 zile după încheierea contractului la distanță.

(7) În cazul în care informațiile prevăzute la alin. (1) sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte ca dispozițiile contractului la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul are obligația de a trimite consumatorului o atenționare cu privire la posibilitatea de a se retrage din contractul la distanță și la procedura de retragere care trebuie urmată, în conformitate cu prevederile art. 16², pe un suport durabil, într-un interval cuprins între una și șapte zile de la încheierea contractului la distanță.

(8) Informațiile prevăzute la alin. (1) se transmit consumatorului pe un suport durabil și sunt ușor de citit.

(9) La cerere, informațiile prevăzute la alin. (1) sunt puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități, inclusiv a celor cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat și accesibil.



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

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

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

(13) Sarcina probei privind îndeplinirea cerințelor 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 conține prevederi privind informațiile 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 excepția 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 conține prevederi privind informarea cu privire la dreptul de retragere, profesionistul informează consumatorul cu privire la existența sau absența unui astfel de drept în conformitate cu alin. (1) lit. p).

Art.16² - Dreptul de retragere din contractele la distanță pentru servicii financiare

(1) Consumatorul are la dispoziție o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract la distanță pentru servicii financiare, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. Perioada respectivă se prelungește la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanță aferente operațiunilor privind pensiile personale.

(2) Perioada de retragere menționată la alin. (1) se calculează începând, fie

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



b) de la data la care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la articolul 16¹ 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 cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la art. 16¹, perioada de retragere expiră, la 12 luni și 14 zile de la data încheierii contractului la distanță pentru servicii financiare, cu excepția cazului în care consumatorul nu a fost informat cu privire la dreptul său de retragere în conformitate cu art. 16¹ alin. (1) lit. p).

(4) Dreptul de retragere nu se aplică:

a) serviciilor financiare de consum al căror preț depinde de fluctuații de pe piața financiară în afara controlului profesionistului, care ar putea apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de valută, instrumente de piață monetară, valori mobiliare, unități 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 și pe acțiuni, opțiuni de cumpărare sau vindere a instrumentelor prevăzute, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar care includ în special opțiunile pe devize și pe rata dobânzii;

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

c) contractelor a căror execuție a fost realizată complet de ambele părți, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.

(5) Consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată 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 distanță pentru servicii financiare este prestat de profesionist sau de un terț pe baza unui acord între terțul respectiv și profesionist, consumatorul nu are obligații în temeiul contractului auxiliar dacă își 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) și (10) se aplică cu respectarea prevederilor art. 58 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 288/2010 cu modificările și 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 al unei reglementari a Uniunii Europene care reglementează servicii financiare specifice conține prevederi privind dreptul de retragere, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai prevederile acestuia privind dreptul de retragere cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

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

Art. 16³ -Plata serviciului prestat înainte de retragere

(1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în conformitate cu prevederile art. 16², acestuia i se poate impune să plătească numai pentru serviciul prestat efectiv de profesionist în conformitate cu contractul la distanță, caz în care consumatorul plătește pentru serviciul respectiv fără întârzieri nejustificate.

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

a) nu depășește o sumă proporțională cu serviciul deja prestat, prin raportare la valoarea totală de acoperit astfel cum este stabilit în contractul la distanță;

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. 16¹ 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. 16² alin. (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.

(6) Fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care primește notificarea de retragere, profesionistul rambursează consumatorului orice sume pe care le-a primit de la acesta în conformitate cu contractul la distanță, cu excepția sumei prevăzută la alin. (1).

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

Art. 16⁴ - Explicații adecvate

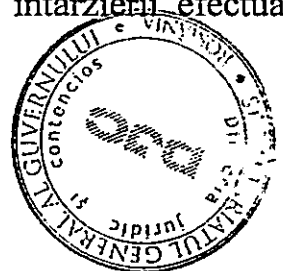
(1) Profesioniștii au obligația de a furniza consumatorului explicații adecvate cu privire la contractele de servicii financiare propuse, care să îi permită consumatorului să evalueze dacă contractul propus și serviciile auxiliare sunt adaptate nevoilor și situației sale financiare.

(2) Explicațiile sunt furnizate de profesioniști consumatorilor în conformitate cu prevederile alin. (1) în mod gratuit înainte de încheierea contractului și includ următoarele elemente:

a) informarea precontractuală necesară;

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

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



(3) În cazul în care profesioniștii utilizează instrumente online consumatorul are dreptul de a solicita și de a obține intervenția unei persoane în etapa precontractuală, precum și, în cazuri justificate, după încheierea contractului la distanță, în aceeași limbă ca cea utilizată pentru informațiile precontractuale furnizate în conformitate cu prevederile art. 16¹ alin. (1).

(4) Sarcina probei privind îndeplinirea cerințelor referitoare la explicațiile 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 conține prevederi privind explicațiile adecvate ce trebuie furnizate consumatorului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai prevederile acestuia privind explicațiile adecvate, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

Art. 16⁵ -Protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online

Fără a aduce atingere Legii nr. 363/2007 cu modificările și completările ulterioare și ale Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 119/04.05.2016, atunci când încheie contracte de servicii financiare la distanță, profesioniștii nu proiectează, nu organizează și nu exploatează interfețele lor online, astfel cum sunt definite la art. 3 lit. (m) din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului, din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru servicii digitale și 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 și în cunoștință de cauză și nu utilizează următoarele practici:

a) evidențierea anumitor opțiuni 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 experiența utilizatorului;

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

15. După articolul 18 se introduce un nou articol, art.19¹, cu următorul cuprins:

„Art.19¹ - Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată.

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

16. După art. 22 se introduce un nou articol, art. 22¹, care va avea următorul conținut:

„Articolul 22¹ - Notificarea armonizată și eticheta armonizată

(1) Pentru a se asigura că sunt bine informați consumatorii și că își pot înțelege cu ușurință drepturile în întreaga Uniune Europeană, se utilizează o notificare armonizată atunci când se furnizează informații în temeiul art. 4 alin. (1) lit. e) și, respectiv, al art. 6 alin. (1) lit. 1), și se utilizează o etichetă armonizată atunci când se furnizează informații în temeiul art. 4 alin (1) lit. e¹) și, respectiv, al art. 6 alin. (1) lit. 1¹).

(2) Notificarea armonizată menționată la alin. (1) trebuie să respecte designul și conținutul prevăzute în anexa I la Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1960 al Comisiei din 25 septembrie 2025 privind designul și conținutul notificării armonizate privind garanția legală de conformitate și ale etichetei armonizate pentru garanția comercială de durabilitate



(3) Eticheta armonizată menționată la alin. (1) trebuie să respecte designul și conținutul prevăzute în anexa II la Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2025/1960 al Comisiei din 25 septembrie 2025 privind designul și conținutul notificării armonizate privind garanția legală de conformitate și ale etichetei armonizate pentru garanția comercială de durabilitate

17. La articolul 28 alineatul (2), litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:

„b) Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, prin reprezentanți împuterniciți, în cazul contravențiilor prevăzute la alin. (5) lit. a), b), d)-j), l), n)-r), s), cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (6), (7) și (8), în cazul contravențiilor prevăzute la alin. (5) lit. t), cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2¹), în cazul contravențiilor prevăzute la alin. (5) lit. u) -y), precum și al contravențiilor prevăzute la alin.(5) lit. z) și ff) atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețelele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului.”

18. La articolul 28, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

„(3) Dispozițiile art. 137, 138 și art. 141 alin. (1) și alin. (2) lit. b) și f), art. 144 alin.(1) și (2), 146, 147 lit. a), art. 149 și 151 din cadrul Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, se aplică în mod corespunzător contravențiilor constatate de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ca urmare a încălcării dispozițiilor prezentei ordonanțe de urgență.”



19. La articolul 28 alineatul (5), după litera y) se introduc șapte noi litere, literele z-ff, cu următorul cuprins:

„z) nerespectarea prevederilor art. 11¹ referitoare la exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000;

aa) nerespectarea prevederilor art. 16¹ referitoare la cerințe de informare pentru contractele la distanță pentru servicii financiare de consum, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000;

bb) nerespectarea prevederilor art. 16² referitoare la dreptul de retragere din contractele la distanță pentru servicii financiare, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000;

cc) nerespectarea prevederilor art. 16³ referitoare la plata serviciului prestat înainte de retragere, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000;

dd) nerespectarea prevederilor art. 16⁴ referitoare la explicații adecvate, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000;

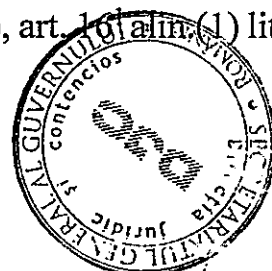
ee) nerespectarea prevederilor art. 16⁵ referitoare la protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000;

ff) nerespectarea prevederilor art. 19¹ referitoare la comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000.”

20. Articolul 31 se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 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. 7 alin.(4), art. 8 alin. (6), art. 9 alin. (1) și alin. (3) art. 16 alin. (2) și (3), art. 16 alin. (1) lit.u)



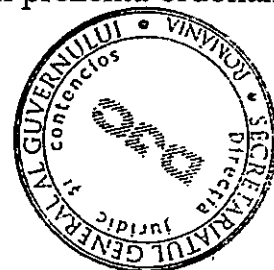
și a art. 16⁵. În situația în care prevederile respective sunt ulterior modificate, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va informa Comisia Europeană cu privire la acestea.”

21. În anexă la litera A, punctul 3 se modifică și va avea următorul cuprins:

„3. Dacă aveți obligația de a asigura o funcție care să permită consumatorului să se retragă din contractul încheiat online, introduceți următoarele: «Vă puteți exercita dreptul de retragere și online la [introduceți adresa de internet sau o altă explicație adecvată privind locul în care este disponibilă funcția de retragere]. Dacă utilizați această funcție online, vă vom transmite, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail), incluzând conținutul acesteia, precum și data și ora transmiterii acesteia». Dacă oferiți consumatorului opțiunea de a completa și de a trimite pe website-ul dumneavoastră informații pe cale electronică cu privire la retragerea sa din contract, introduceți următoarele: «Puteți să completați și să trimiteți și pe cale electronică modelul de formular privind retragerea sau orice altă declarație neechivocă pe website-ul nostru [de introdus adresa de internet]. Dacă recurgeți la această opțiune, vă vom comunica neîntârziat o confirmare de primire a unei astfel de retrageri pe orice suport durabil.”

Art. III. - Prevederile art. I și art II pct. 1, 4-7, 9-12 și 16 din prezenta ordonanță de urgență intră în vigoare la data de 27 martie 2026.

Art. IV. - (1) Prevederile art. II pct. 2-3, 8, 13-15 și 17-18 din prezenta ordonanță de urgență se aplică începând cu data de 19 iunie 2026.



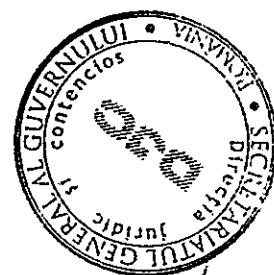
(2) Prevederile art. I și art. II pct. 1, 4-7, 9-12 și 16 din prezenta ordonanță de urgență se aplică începând cu data de 27 septembrie 2026.

Art. V. - La data de 19 iunie 2026, Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, republicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 365 din 13 mai 2008, cu modificările și completările ulterioare, se abrogă.

*

Prevederile art. I și art. II pct. 1, 4 - 7, 9 - 12 și 16 din prezenta ordonanță de urgență transpun prevederile Directivei (UE) 2024/825 a Parlamentului European și a Consiliului din 28 februarie 2024 de modificare a Directivelor 2005/29/CE și 2011/83/UE în ceea ce privește consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și o mai bună informare.

Prevederile art. II pct. 2-3, 8, 13-15 și 17-18 din prezenta ordonanță de urgență transpun în legislația națională prevederile Directivei (UE) 2023/2673 a Parlamentului European și a Consiliului din 22 noiembrie 2023 de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a



Directivei 2002/65/CE.

PRIM-MINISTRU

ILIE-GAVRIEL BOLOJAN



Contrasemnează:

Viceprim-ministru, ministrul apărării naționale
Radu-Dinel Miruță

Ministrul economiei, digitalizării, antreprenoriatului și turismului
Ambrozie-Irineu Darău

pentru Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor
Ionel-Cristinel Obretin

Ministrul afacerilor externe
Oana-Silvia Toiu

București, 19.03.2026
Nr. 18

