

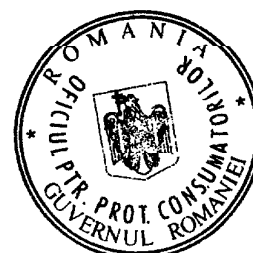
PROIECT

**ORDONANTA**  
privind protectia consumatorilor la incheierea  
si executarea contractelor la distanta

In temeiul art.107 alin. (1) si (3) din Constitutia Romaniei si al art. 1 lit. R pct. 5 din Legea nr. 125/2000 privind abilitarea Guvernului de a emite ordonante,

Guvernul Romaniei adopta urmatoarea ordonanta:

**CAPITOLUL I**  
Dispozitii generale:



Art. 1. Prezenta ordonanta reglementeaza conditiile incheierii si executarii contractelor la distanta intre comerciantii care furnizeaza produse sau servicii si consumatori.

Art. 2.- (1) In sensul prezentei ordonante, urmatoorii termeni se definesc astfel:

- a) contract la distanta: contractul de furnizare de produse sau servicii incheiat intre un comerciant si un consumator, in cadrul unui sistem de vanzare organizat de catre comerciant, care utilizeaza in mod exclusiv, inainte si la incheierea acestui contract , una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta;
- b) consumator: orice persoana fizica ce achizitioneaza, utilizeaza sau consuma produse ori beneficiaza de prestarea unor servicii, in afara activitatii sale profesionale, in baza unui contract incheiat, cu un comerciant, in conditiile prezentei ordonante;
- c) comerciant: orice persoana fizica sau juridica care, in contractele incheiate in conditiile prezentei ordonante, actioneaza in cadrul activitatii sale profesionale;

- d) tehnica de comunicare la distanta: orice mijloc ce poate fi utilizat pentru incheierea unui contract intre comerciant si consumator si care nu necesita prezenta fizica simultana a celor doua parti;
- e) operator de comunicare: orice persoana fizica sau juridica a carei activitate profesionala consta in a pune la dispozitia comerciantului una sau mai multe tehnici de comunicare la distanta.

(2) Tehnicile de comunicare la distanta sunt prevazute in anexa care face parte integranta din prezenta ordonanta.

Art. 3. - (1) Inainte de incheierea contractului la distanta, comerciantul trebuie sa informeze consumatorul in timp util, corect si complet, asupra urmatoarelor elemente:

- a) identitatea comerciantului si, in cazul contractelor care prevad o plata anticipata, adresa acestuia;
- b) caracteristicile esentiale ale produsului sau serviciului;
- c) pretul de vanzare cu amanuntul al produsului sau serviciului;
- d) cheltuielile de livrare, daca este cazul;
- e) modalitatile de plata, de livrare sau de prestare;
- f) dreptul de denuntare unilaterala a contractului, cu exceptia cazurilor prevazute in prezenta ordonanta;
- g) costul utilizarii tehnicii de comunicare la distanta, in cazul in care acesta este calculat altfel decat conform tarifului de baza;
- h) perioada de valabilitate a ofertel sau a pretului;
- i) durata minima a contractului, in cazul contractelor care prevad furnizarea curenta sau periodica a unui produs sau serviciu.





(2) Informatiile prevazute la art. 3. alin. (1), al caror scop comercial trebuie sa rezulte fara echivoc, vor fi comunicate in mod clar, usor de inteles de catre consumator, prin orice mijloc adaptat tehnicilor de comunicare la distanta utilizate, tinand seama de principiile de buna practica comerciala in tranzactii si de principiile care guverneaza protectia persoanelor lipsite de capacitate de exercitiu.

(3) In cazul comunicarilor telefonice, la inceputul oricarei conversatii cu consumatorul, comerciantul are obligatia de a-si declara identitatea, precum si de a indica in mod explicit scopul comercial al apelului.

Art. 4. – (1) Comerciantul trebuie sa transmita consumatorului, in scris, sau pe un alt suport de informatii durabil, la dispozitia sau accesibil acestuia, in timp util, in perioada executarii contractului, urmatoarele:

- a) confirmarea informatiilor mentionate la art. 3. alin. (1), literele a) - f), daca acestea nu au fost transmise, in forma prevazuta la alin. (1), inainte de incheierea contractului;
- b) conditiile si modalitatile de exercitare a dreptului de denuntare unilaterală, pentru cazurile prevazute in prezenta ordonanta, sub forma clauzei urmatoare: "Consumatorul are dreptul sa notifice in scris comerciantului ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 10 zile lucratoare de la primirea produsului sau , in cazul prestarilor de servicii, de la incheierea contractului", redactata cu caractere ingrosate. In cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fara cerere de comanda din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;
- c) sediul comerciantului, la care consumatorul poate sa-si prezinte reclamatile;
- d) informatii privind service-ul post-vanzare si garantiile oferite;
- e) conditiile de denuntare unilaterală a contractului, atunci cand acesta are o durata nedeterminata sau o durata mai mare de un an.



(2) Dispozițiile prevăzute la alin. (1) literele 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.

Art.5. Dacă părțile nu au convenit altfel, momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul primirii comenzii de către comerciant.

Art. 6. Dispozițiile prezentei ordonanțe nu se aplică:

- a) contractelor privind servicii de investiții, operațiuni de asigurare și reasigurare, servicii bancare, operațiuni legate de fondul de pensii, operațiuni de bursă;
- b) contractelor încheiate prin intermediul distribuitorilor automate sau în localurile comerciale automatizate;
- c) contractelor încheiate prin intermediul 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 vânzării la licitație;
- f) în cazul comerțului electronic.

## 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 unui 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 catre consumator , daca au fost indeplinite prevederile articolului 4;
- b) pentru servicii, din ziua incheierii contractului sau dupa incheierea contractului, din ziua in care obligatiile prevazute la art. 4 au fost indeplinite, cu conditia ca intarzierea sa nu depaseasca 90 de zile.

(2) In cazul in care comerciantul a omis sa transmita consumatorului informatiile prevazute la articolul 4, termenul pentru denuntarea unilaterala a contractului este de 90 zile si incepe sa curga:

- a) pentru produse, de la data primirii lor de catre consumator;
- b) pentru servicii, de la data incheierii contractului;

(3) Daca in perioada celor 90 de zile, informatiile prevazute la articolul 4 sunt furnizate consumatorului, termenul de 10 zile lucratoare, de denuntare unilaterala a contractului, incepe sa curga din acel moment.

Art. 8. In cazul exercitarii dreptului de denuntare unilaterala a contractului de catre consumator, comerciantul are obligatia sa ramburseze sumele platite de consumator fara a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursarii sumelor. Rambursarea sumelor se va face in cel mult 30 de zile de la data denuntarii contractului de catre consumator.

Art. 9. In cazul in care, pentru produsul sau serviciul ce face obiectul contractului la distanta, comerciantul crediteaza consumatorul, direct sau in baza unui acord incheiat de comerciant cu un tert, odata cu denuntarea unilaterala a contractului la distanta inceteaza de drept si contractul de acordare a creditului, fara penalitati pentru consumator.

Art. 10. Consumatorul nu poate denunta unilateral urmatoarele tipuri de contracte, cu exceptia cazurilor in care partile au convenit altfel:

- a) contracte de furnizare de servicii a caror executie a inceput, cu acordul consumatorului, inaintea expirarii termenului de 10 zile lucratoare prevazut la articolul 7. alin. (1);



- b) contracte de furnizare de produse sau servicii al caror pret depinde de fluctuatiile cursurilor pietei financiare care nu pot fi controlate de comerciant;
- c) contracte de furnizare a unor produse executate dupa specificatiile consumatorului sau a unor produse distinct personalizate, precum si a acelora care, prin natura lor, nu pot fi returnate sau care se pot degrada ori deteriora rapid;
- d) contracte de furnizare a inregistrarilor audio, video sau a programelor informatice, in cazul in care au fost desigilate de catre consumator;
- e) contracte de furnizare a ziarelor, periodicelor, jurnalelor magazin;
- f) contracte de servicii de pariuri sau loterii.



### CAPITOLUL III

#### Executarea contractului la distanta

Art.11. – (1) Comerciantul trebuie sa-si indeplineasca obligatiile contractuale in termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu exceptia cazului cand partile au convenit altfel.

(2). Comerciantul, in cazul in care nu poate executa contractul din cauza ca produsul sau serviciul nu este disponibil, trebuie sa informeze consumatorul de aceasta indisponibilitate, iar sumele pe care acesta le-a varsat ca plata trebuie rambursate de comerciant in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 30 de zile.

(3) Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate si pret echivalente cu cele solicitate, numai daca acest lucru a fost prevazut inainte de incheierea contractului si/sau in contract, astfel incat consumatorul sa fie informat in mod clar despre aceasta posibilitate. Cheltuielile de returnare a produselor, in situatia exercitarii dreptului de denuntare unilaterala a contractului sunt, in acest caz, in sarcina comerciantului, element asupra caruia consumatorul trebuie sa fie informat. Furnizarea unor produse sau servicii similare celor solicitate nu poate fi asimilate cu livrarea fara comanda asa cum se prevede la art. 14.

Art.12. Dispozitiile art. 3 –4, art. 7 - 10 si art. 11. alin.(1) nu se aplica contractelor privind:

- a) vanzarea de produse alimentare, de bauturi sau de produse de uz curent utilizate in gospodarie, livrate cu regularitate de catre comerciant la domiciliul, resedinta sau locul de munca al consumatorului;
- b) furnizarea de servicii de cazare, de transport, de furnizare de preparate culinare, de agrement, atunci cand comerciantul se angajeaza prin contractul incheiat sa efectueze aceste prestatii la o data precisa sau intr-o perioada specificata; in mod exceptional, in cazul activitatilor de agrement organizate in aer liber, comerciantul isi poate rezerva dreptul de a nu respecta prevederile articolului 11. alin. (2), in circumstante specifice.

Art. 13. In cazul in care cartea de credit a unui consumator a fost utilizata in mod fraudulos pentru achitarea pretului unui contract la distanta, consumatorul are dreptul sa ceara anularea platii. Sumele varsate ca plata vor fi recreditate sau restituite consumatorului potrivit reglementarilor specifice acestor sisteme de plata.

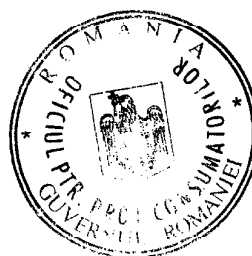
Art. 14. Este interzisa livrarea de produse sau prestarea de servicii fara o comanda prealabila din partea consumatorului, daca aceasta livrare implica solicitarea efectuarii unei plati. In cazul livrarilor pentru care nu exista o comanda prealabila, consumatorul este exonerat de orice contraprestatie, lipsa raspunsului neavand valoare de consimtamant.

#### CAPITOLUL IV

Limitari privind utilizarea anumitor tehnici de comunicatie la distanta

Art. 15. Urmatoarele tehnici de comunicatie la distanta necesita acordul prealabil al consumatorului:

- a) sistem automatizat de apel fara interventie umana (automat de apel);
- b) telecopiator (fax).



Art. 16. Utilizarea altor tehnici de comunicare individuala la distanta, in afara celor prevazute la art. 15, nu este permisa daca exista un refuz manifestat de consumator.

## CAPITOLUL V Sanctiuni

Art. 17. Constituie contraventii, daca nu au fost savarsite in astfel de conditii incat, potrivit legii penale, sa constituie infractiuni, incalcarea prevederilor art. 8 si 11 referitoare la nerespectarea termenelor de rambursare din prezenta ordonanta se sanctioneaza cu amenda de la 5 000 000 lei la 20 000 000 lei.

Art. 18. Sanctiunile prevazute la art. 17 pot fi aplicate si persoanelor juridice.

Art. 19. Limitele minima si maxima ale amenzilor prevazute la articolul 17 vor fi actualizate prin hotarare a Guvernului, in functie de indicele de inflatie.

Art. 20. Constatarea contravențiilor si aplicarea sanctiunilor prevazute la art. 17 se fac la sesizarea consumatorilor sau, din oficiu, de catre reprezentantii imputerniciti ai Oficiului pentru Protectia Consumatorilor.

Art. 21. Contravențiilor prevazute la art. 17 le sunt aplicabile prevederile Legii nr.32/1968 privind stabilirea si sanctionarea contravențiilor, cu modificarile si completarile ulterioare, cu exceptia art. 25 – 27.

## CAPITOLUL VI Dispozitii finale



Art. 22. Comercializarea produselor si serviciilor in conditiile prezentei ordonante se supun si dispozitiilor Ordonantei Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile ulterioare.



Art.23. In caz de litigiu, sarcina dovedirii obligatiilor prevazute la art. 4, a respectarii termenelor si a existentei acordului consumatorului, prevazut la art. 5, art. 11 alin. (1) si art. 15, revine comerciantului.

Art. 24. Prezenta ordonanta intra in vigoare la 30 de zile de la publicarea in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.



București, 31 august 2000  
Nr. 130

## ANEXA

### Lista tehnicilor de comunicare la distanta:

- a) imprimat neadresat
- b) imprimat adresat
- c) scrisoare tipizata
- d) publicitate tiparita cu bon de comanda
- e) catalog
- f) telefon cu interventie umana
- g) telefon fara interventie umana (automat de apel, audiotext)
- h) radio
- i) videofon (telefon cu imagine)
- j) videotext (microordinator, ecran TV) cu tastatura sau ecran tactil
- k) posta electronica (e-mail)
- l) telecopiator (fax)
- m) televiziune (teleshopping)

