

# Modulul 1

Cerințe de informare  
precontractuală

Ianuarie 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Conținut

Introducere .....	4
.....	6
Care este legislația UE privind protecția consumatorilor? .....	7
Pot exclude sau limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor? .....	7
Orice persoană care cumpără de la mine se numește consumator? .....	7
În unele țări, utilizarea unui număr de TVA reprezintă un bun indiciu dacă un cumpărător acționează ca un consumator sau nu. ....	8
Ce se întâmplă în cazul tranzacțiilor cu scop dublu? .....	8
Există contracte încheiate cu consumatorii care să fie scutite de cerințele de informare precontractuală prevăzute de Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor? .....	10
În ce limbă trebuie prezentate informațiile precontractuale și contractuale? .....	18
În cazul contractelor negociate cu consumatorii în afara spațiilor comerciale, este suficientă transmiterea pe cale orală a informațiilor? .....	18
Atunci când apare un litigiu cu privire la un contract transfrontalier, care instanță de judecată are jurisdicție? .....	20
Care sunt consecințele nerespectării cerințelor de informare precontractuală? .....	21

“Dacă comercianții mă informează în mod clar și cuprinzător, acest lucru crește încrederea mea în aceștia și în piață

**Consumator**

“Primirea unor informații clare și cuprinzătoare înainte de a cumpăra mă ajută să iau decizii solide cu privire la actul de cumpărare a anumitor produse.”

**Consumator**

“Asigurându-mă că toți comercianții îndeplinesc datoria de a informa consumatorii în mod clar și cuprinzător înainte de a cumpăra, asigur un standard de fair-play pe piață.”

**IMM**

## Introducere

Stimate antreprenor,

Acest manual face parte din proiectul Consumer Law Ready adresat în mod special microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii care interacționează cu consumatorii.

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european gestionat de BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) într-un consorțiu cu UEAPME (Vocea IMM-urilor din Europa) și Eurochambres (Asociația Camerelor de Comerț și Industrie Europene). Acesta este finanțat de Uniunea Europeană cu sprijinul Parlamentului European și al Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este de a vă ajuta să respectați cerințele legislației UE privind dreptul consumatorului.

Legislația UE privind protecția consumatorilor constă în diferite acte legislative adoptate de Uniunea Europeană în ultimii 25 de ani și transpuse de fiecare stat membru al UE în legislația națională. În 2017, Comisia Europeană a încheiat o evaluare pentru a verifica eficacitatea prevederilor și gradul lor de adecvare la scopul urmărit. Rezultatul a fost în general pozitiv. Principala constatare a fost că normele existente trebuie să fie mai bine aplicate de autorități și mai bine cunoscute de întreprinderi și consumatori. Proiectul Consumer Law Ready urmărește să sporească cunoștințele comercianților, în special ale IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile lor legale corespunzătoare.

Manualul este alcătuit din cinci module. Fiecare dintre ele se tratează un anumit subiect al legislației UE privind protecția consumatorilor:

- Modulul 1 se referă la normele privind cerințele de informare precontractuală,
- Modulul 2 prezintă normele privind dreptul consumatorului de a se retrage din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale
- Modulul 3 se concentrează asupra căilor de atac pe care trebuie să le pună la dispoziție comercianții atunci când aceștia nu respectă contractul
- Modulul 4 se concentrează asupra practicilor comerciale neloiale și asupra clauzelor contractuale abuzive
- Modulul 5 introduce soluții alternative de soluționare a litigiilor și platforma de soluționare online a litigiilor (ODR), un site web oficial gestionat de Comisia Europeană, dedicat sprijinirii consumatorilor și comercianților în soluționarea litigiilor în afara instanței.

Acest manual este doar unul dintre materialele de învățare create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) conține alte instrumente de învățare, cum ar fi videoclipuri, chestionare și un "test online" prin care puteți obține un certificat. De asemenea, puteți să luați legătura cu experți și alte IMM-uri printr-un intermediul unui forum.

Modulul 1 al Manualului are scopul de a vă familiariza cu informațiile precontractuale pe care dvs., în calitate de comerciant, trebuie să le dezvăluiți înainte de a încheia un contract cu un consumator. Manualul descrie ce informații, cum și când trebuie să le oferiți și vă oferă sfaturi pentru a vă facilita respectarea legii.

Modulul conține cerințele privind informațiile precontractuale prevăzute în Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor ("Directiva privind drepturile consumatorilor" - CRD), care a fost transpusă în legislația națională a statelor membre ale UE. Pentru informații mai detaliate cu privire la dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, consultați [Documentul de orientare emis de Comisia Europeană](#)<sup>1</sup> care este disponibil în toate limbile oficiale ale UE.

Pe lângă aceste cerințe orizontale, se pot aplica, în mod independent sau în combinație cu cerințele de informare din CRD, alte cerințe de informare specifice sectorului, în funcție de tipul contractului (de exemplu, creditul de consum, pachetul de călătorie etc.). Aceste alte cerințe nu intră în sfera de aplicare a acestui manual, dar vă încurajăm să vă familiarizați cu acestea, în funcție de domeniul specific în care dvs. faceți afaceri. [Baza de date privind dreptul consumatorilor](#)<sup>2</sup> și [Portalul întreprinzătorului european - Europa ta](#)<sup>3</sup> vă pot ajuta să adunați informațiile relevante.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

---

<sup>1</sup> A se vedea [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>2</sup> A se vedea <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>3</sup> A se vedea <http://europa.eu/youreurope/business/>


# Modulul 1



## Care este legislația UE privind protecția consumatorilor?

Legislația UE privind protecția consumatorilor constă în diferite seturi de norme.

Acestea se referă la corectitudinea practicilor comerciale, corectitudinea condițiilor contractuale, cerințele de informare precontractuală, dreptul de retragere a consumatorului și alte norme privind protecția consumatorilor specifice anumitor tipuri de contracte încheiate cu consumatorii (e.g., contracte negociate în afara spațiilor comerciale, contracte încheiate la distanță, e.g. online) și / sau cele specifice sectorului (e.g. contracte de credit pentru consumatori, pachetele de servicii pentru călătorii, contracte în regim timeshare, etc.).

Respectarea tuturor legilor privind protecția consumatorilor ar putea părea dificilă la început. Acum că aveți acest manual în mâinile voastre, dispuneți de ceea ce aveți nevoie pentru a respecta mai bine legea! În funcție de domeniul dvs. de afaceri, asigurați-vă că vă familiarizați, de asemenea, cu alte cerințe relevante generale și / sau sectoriale specifice.  După cum s-a menționat mai sus, [baza de date privind dreptul consumatorilor](#)<sup>4</sup> și [portalul întreprinzătorului european - Europa ta](#)<sup>5</sup> vă pot ajuta, de asemenea, să găsiți informațiile relevante.

## Pot exclude sau limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor?

Nici dvs., nici altcineva nu poate exclude sau limita aplicarea dreptului consumatorului.

De exemplu, este ilegal să utilizați termeni contractuali care să menționeze intenția dvs. de a exclude sau de a

limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor, cum ar fi: "Acestui contract nu îi sunt aplicabile reglementările privind contractele încheiate de consumatori, ci doar normele dreptului general al contractelor". O astfel de prevedere contractuală, nu numai că ar rămâne fără efecte juridice și nu va fi obligatorie pentru consumator; aceasta poate, de asemenea, să reprezinte, în anumite circumstanțe, o practică comercială neloială.<sup>6</sup>

## Orice persoană care cumpără de la mine se numește consumator?

Legislația UE privind dreptul consumatorului se aplică în cazul în care vă oferiți produsele (bunuri, servicii, conținut digital) unui "consumator" din orice țară a UE. Prin urmare, definiția "consumatorului" este importantă.

Ordonanța 21/1992 privind protecția consumatorilor din 21-aug-1992, statuează la Art. 2 punctul 2.:

„consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale”.

Consumatorul este orice persoană fizică care cumpără un produs de la dvs. pe care nu o va folosi în scop profesional, ci numai pentru scopuri personale.

**Exemplu:** consumatorul este persoana care consumă bunurile pe care le vindeți și serviciile pe care le furnizați, cum ar fi un cuplu care cumpără farfurii și tacâmuri pentru acasă sau cum sunt serviciile de curățenie la domiciliu furnizate unei persoane în vârstă.

<sup>6</sup> A se vedea Modulul 4 privitor la practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

<sup>4</sup> A se vedea <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>5</sup> A se vedea <http://europa.eu/youreurope/business/>



În unele țări, utilizarea unui număr de TVA reprezintă un bun indiciu dacă un cumpărător acționează ca un consumator sau nu.

## Ce se întâmplă în cazul tranzacțiilor cu scop dublu?

S-ar putea să vă întrebați: ce se întâmplă când cineva cumpără un produs atât pentru uzul personal, cât și pentru cel profesional?

**Exemplul 1:** un avocat cumpără un calculator pe care îl va folosi pentru a scrie e-mailuri familiei sale, dar și pentru a redacta articole pentru *clienții ei*.



**Exemplul 2:** o persoană are nevoie de repararea acoperișului; el / ea locuiește într-o parte a casei cu familia sa și folosește cealaltă parte ca magazin pentru vânzarea de haine.



Se aplică legislația privind protecția consumatorilor în astfel de situații în care contractul de vânzare sau de servicii are atât o dimensiune personală cât și una profesională?

Un consumator nu poate fi decât o persoană fizică. Persoanele juridice, adică societățile sau asociațiile, nu se pot califica drept consumatori; cu toate acestea, în unele state membre, astfel de entități se bucură de un nivel de protecție similar întrucât unele dintre normele care protejează consumatorii au fost extinse pentru a oferi protecție și întreprinderilor. Statele membre nu pot introduce o altă definiție juridică a "consumatorului", care este pe deplin armonizată la nivel european. 🇪🇺

Atunci când cineva cumpără produse în scopuri profesionale, de exemplu pentru a le revinde în continuare în lanțul de aprovizionare, legislația privind protecția consumatorilor nu se aplică în principiu.

**Exemplu:** persoanele care cumpără farfurii și tacâmuri pentru restaurantul pe care îl conduc nu sunt consumatori; astfel, legislația privind protecția consumatorilor nu se va aplica. De asemenea, dacă compania dvs. oferă servicii de curățare a ferestrelor unei alte companii, legislația privind protecția consumatorilor nu se va aplica. Cu toate acestea, în astfel de cazuri se vor aplica alte seturi de norme UE și / sau naționale. 🇪🇺



Aceasta se numește "contract cu scop dublu": un bun sau un serviciu are dublu scop. În astfel de cazuri, pentru a determina dacă legislația privind protecția consumatorilor se aplică, este necesar să se verifice scopul principal al acestui contract. Cu alte cuvinte, sarcina este de a verifica dacă avocatul va folosi computerul mai mult pentru a scrie e-mailuri personale sau pentru a pregăti documente pentru clienții săi. În mod similar, întrebarea este dacă casa menționată reprezintă mai mult un loc pentru a vinde haine sau o casă de familie.

**Exemplu:** dacă calculatorul este utilizat în 20% din timp pentru a scrie e-mailuri clienților și 80% din timp pentru a scrie e-mailuri personale, contractul va fi protejat de dreptul consumatorului.

## Ce este un contract încheiat cu un consumator?

Un contract cu un consumator este orice contract pe care un comerciant îl încheie cu un consumator, indiferent prin ce canal (de exemplu, prin Internet, prin telefon sau într-un magazin) și indiferent dacă are ca obiect furnizarea de bunuri, servicii și / sau conținut digital.

De exemplu, un contract încheiat online cu consumatorul pentru vânzarea unei cărți.

Directiva privind drepturile consumatorilor (CRD) face distincția între "contractele negociate în spații comerciale" (de exemplu contractele cu consumatorii încheiate într-un magazin), "contractele la distanță" (de exemplu, contractele încheiate pe internet sau prin telefon) și "contracte negociate în afara spațiilor comerciale" contracte încheiate la domiciliul consumatorului).

Spre deosebire de **"contractele încheiate în spații comerciale"**, **"contracte la distanță"** sunt cele în care

nu există prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului la momentul încheierii contractului.

Exemple tipice de contracte încheiate la distanță includ cele încheiate prin comandă prin poștă, online, prin telefon sau fax. Contractele la distanță includ, de asemenea, situațiile în care consumatorul vizitează spațiile comerciale exclusiv în scopul colectării de informații despre bunuri sau servicii, dar negociază și încheie contractul de la distanță. Dimpotrivă, un contract inițiat prin intermediul unei comunicări la distanță (de exemplu, un e-mail sau un apel telefonic pentru a stabili o rezervare sau a face o rezervare), dar încheiat la sediul comerciantului, nu ar trebui considerat un contract la distanță.



**"Contractele negociate în afara spațiilor comerciale"** sunt cele încheiate în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, dar într-un loc care nu este sediul comercial al comerciantului. Spațiile comerciale includ spațiile, indiferent de forma lor (de exemplu, magazine, târguri etc.), care servesc ca un loc de afaceri permanent sau obișnuit pentru comerciant. Spațiile comerciale includ, de asemenea, spațiile pe care comerciantul le utilizează sezonier (de exemplu, magazin de înghețată la plajă în timpul verii). În mod obișnuit, contractele negociate în afara spațiilor comerciale sunt cele încheiate la domiciliul sau la locul de muncă al

consumatorului sau în timpul unei excursii organizate de comerciant.



În cazul contractelor negociate în spații comerciale, Statele Membre pot adăuga cerințe precontractuale în plus cerințelor prevăzute în Directiva privind drepturile consumatorilor, în cazul contractelor la distanță și al contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, toate cerințele de informare precontractuală sunt stabilite în directiva respectivă, iar statele membre nu pot adăuga altele. Astfel, dacă doriți să oferiți produsele sau serviciile dvs. consumatorilor din diferite țări ale UE, puteți face acest lucru de pe site-ul dvs., asigurându-vă că traduceți corect în toate limbile relevante exact la fel informațiile precontractuale.

## Ce sunt cerințele de informare precontractuală?

Condițiile de informare precontractuală sunt informații care au fost identificate de către legiuitor ca fiind importante pentru a se asigura că consumatorul face o alegere în cunoștință de cauză înainte de a încheia un contract. Directiva 2011/83 / UE stabilește o listă a informațiilor pe care un comerciant trebuie să le dezvăluie consumatorului înainte ca consumatorul să încheie un contract la sediul local, în afara spațiului comercial sau la distanță. Rețineți că, de asemenea, în etapele anterioare celei precontractuale, cum ar fi în timpul publicității, comercianții din UE trebuie să

acționeze în conformitate cu diligența profesională și să dezvăluie toate elementele pe care consumatorii ar trebui să le cunoască pentru a putea lua decizii tranzacționale în cunoștință de cauză. Neîndeplinirea acestor cerințe poate reprezenta o acțiune înșelătoare sau omisiune.<sup>7</sup>

Ordonanța urgentă 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative stabilește care sunt informațiile destinate consumatorilor și în ce constau cerințele de informare pentru contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale.

## Există contracte încheiate cu consumatorii care să fie scutite de cerințele de informare precontractuală prevăzute de Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor?

Da, cerințele de informare precontractuală prevăzute de Directiva privind drepturile consumatorilor nu se aplică următoarelor contracte:

- a) contracte pentru servicii sociale, cum ar fi asistența socială;
- b) contracte pentru servicii de asistență medicală;
- c) contracte de jocuri de noroc, inclusiv în cadrul loteriilor, jocurilor de cazino și tranzacțiilor de pariuri;
- d) contracte pentru servicii financiare, cum ar fi diferite contracte de credit de consum;
- e) contracte pentru crearea, achiziționarea sau transferul de bunuri imobile sau de drepturi asupra bunurilor imobile;

<sup>7</sup> A se vedea Modulul 4 privitor la practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

f) contracte pentru construcția de clădiri noi, conversia substanțială a clădirilor existente și pentru închirierea de locuințe în scopuri rezidențiale;

g) contracte privind pachetele de călătorie, pachete de servicii turistice și pachete turistice;

h) contracte în regim timeshare, produsele de vacanță pe termen lung, contractele de revânzare și de schimb;

i) contractele care, în conformitate cu legislația națională a Statelor Membre, sunt stabilite de un funcționar public care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să asigure, prin furnizarea de informații juridice cuprinzătoare, că consumatorul încheie contractul doar pe baza unei atente analize legale și cu cunoașterea domeniului său juridic de aplicare;

j) contracte de furnizare a alimentelor, a băuturilor sau a altor bunuri destinate consumului curent în gospodărie și care sunt furnizate fizic de către un comerciant în mod frecvent și regulat la domiciliul, reședința sau locul de muncă al consumatorului;

k) contracte pentru servicii de transport de pasageri;


l) contractele încheiate prin intermediul automatelor sau al spațiilor comerciale automatizate;

m) contractele încheiate cu operatori de telecomunicații prin intermediul telefoanelor publice cu plată pentru utilizarea acestora sau care se referă la conexiuni unice prin telefon, internet sau fax stabilite de către consumator.

Cu toate acestea, pentru multe dintre acestea există obligații de informare precontractuală în temeiul altor dispoziții ale legislației UE sau naționale. Acesta este cazul, de exemplu, pentru contractele referitoare la creditul pentru consumatori<sup>8</sup>.

În România, obligațiile de informare precontractuală pentru contractele referitoare la creditul pentru

consumatori sunt reglementate de Ordonanța de urgență nr. 50/2010 din 09/06/2010.

În plus, în conformitate cu dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, unele State Membre au adoptat, de asemenea, norme naționale care scutesc comercianții de cerințele de informare precontractuală pentru "contracte cu valoare scăzută": Austria, Belgia, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Portugalia, România, Slovenia, Suedia și Regatul Unit. Consultați ANEXA 1 pentru a afla mai multe despre aceste particularități. 

## Care cerințe de informare precontractuală se aplică contractelor încheiate cu consumatorii în magazinul meu ("contractele negociate în spațiile comerciale")?

Datorită Directivei privind drepturile consumatorilor, există deja în întreaga UE 8 elemente cheie de informare pe care trebuie să le prezentați în mod clar consumatorilor înainte ca aceștia să încheie cu dvs. vreun contract de vânzare sau de servicii în magazinul dvs., dacă aceste informații nu sunt deja evidente din contextul în care operați. Acestea sunt:

1. **Principalele caracteristici** ale produselor sau serviciilor pe care le oferiți: toate detaliile care prezintă principalele caracteristici ale produsului comercializat.

**Exemplu:** indicați pe eticheta că jacheta pe care o vindeți în magazinul dvs. este o jachetă de piele..

**Exemplu:** indicați caracteristicile telefonului pe care îl vindeți: are o memorie de 64KB.

<sup>8</sup> Cerințele de informare precontractuală sunt stabilite prin Directiva privind creditele de consum, versiune revizuită(2008/48/CE).

Este important ca mijlocul utilizat pentru a furniza aceste informații să fie ușor de citit și ușor de înțeles pentru un consumator mediu; acest mijloc poate fi, de exemplu, un e-mail sau o hârtie.

2. **Identitatea dvs.**, cum ar fi denumirea comercială, sediul social și numărul de telefon al companiei dvs. Adresa unui magazin sau a unui restaurant constituie un exemplu evident de informații care rezultă din context, în cazul contractelor negociate în spații comerciale.
3. **Prețul total** al bunurilor sau serviciilor pe care le oferiți. Aceasta înseamnă că prețul trebuie să fie complet, adică trebuie să includă toate taxele, costurile suplimentare de transport, livrarea și taxele poștale. În cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans, ceea ce trebuie să divulgați consumatorului este modalitatea de calcul a acestuia.

**Exemplu:** atunci când prețul total depinde de consumul real, trebuie să indicați de exemplu prețul pe kilogram / litru.

4. Dacă se aplică, toate aranjamentele pentru **plată, livrare, executare**, termenul în care vă angajați să livrați bunurile sau să efectuați serviciul și **politica dvs. de soluționare a reclamațiilor**.

**Exemplu:** informați consumatorul că produsul este livrat printr-un anumit transportator și că livrarea va fi executată în termen de 15 zile lucrătoare. De asemenea, informați-l despre ce trebuie să facă în cazul în care dorește să depună plângere.

5. Existența unei **garanții legale** de conformitate a mărfurilor, existența și condițiile de servicii post-vânzare și garanții comerciale.  
În conformitate cu legislația UE, trebuie făcută o diferență între garanția legală și garanția comercială. Garanția legală este obligatorie prin lege, și anume Directiva 1999/44 / CE privind

vânzările de bunuri de consum, astfel cum este pusă în aplicare în legislația națională a statelor membre ale UE. În UE, garanția legală pentru bunurile de consum acoperă o perioadă de cel puțin doi ani și oferă căi de atac gratuite pentru orice defect al unui produs care exista deja la momentul livrării. Garanția comercială este suplimentară garanției legale și este acordată fie de către vânzător, fie de producător, fie gratuit, fie contra cost.

**Exemplu:** o garanție comercială care oferă remedii în legătură cu funcționarea unui fier de călcat timp de 5 ani, nu doar pentru cei 2 ani care fac obiectul garanției legale, și care acoperă mai mult decât defectele existente la momentul livrării. Comerciantul are obligația de a face vizibilă existența garanției legale. În cazul în care oferiți un serviciu post-vânzare, trebuie să informați consumatorul despre existența acestuia și modalitățile de a beneficia de acesta.<sup>9</sup> În acest context, vă rugăm să fiți conștienți de faptul că, în conformitate cu Directiva privind drepturile consumatorilor, costurile unui call-centre pentru clienți nu pot fi niciodată mai mari decât costurile unui apel telefonic local, dacă apelul este legat de o întrebare privind un contract existent.

6. **Durata contractului.**

**Exemplu:** Dacă sunteți proprietarul unei săli de gimnastică locale, trebuie să clarificați dacă abonamentul are o durată determinată sau nu și dacă este automat prelungit sau nu. De exemplu, dacă aveți nevoie de o notificare prealabilă de 15 zile pentru a anula abonamentul, acesta trebuie să fie informat cu privire la această perioadă de notificare înainte de încheierea abonamentului.

<sup>9</sup> A se vedea Modulul 3 privitor la vânzările către consumatori, care descrie remediile pe care comerciantul trebuie să le asigure în cazul produselor cu defecte.

7. **Funcționalitatea conținutului digital**, inclusiv măsurile de protecție tehnică aplicabile, dacă este cazul. Aceasta înseamnă că trebuie să explicați pe deplin consumatorului modul în care conținutul digital funcționează în practică. În special, aceasta se referă la prezența sau absența oricăror restricții tehnice.

**Exemplu:** indicați dacă un anumit software PC pe care îl vindeți în magazinul dvs. poate fi utilizat offline și / sau online; indicați dacă utilizarea software-ului este limitată doar la o singură țară.

8. **Interoperabilitatea** conținutului digital cu hardware și software, dacă există.

**Exemplu:** informați consumatorul că conținutul digital pe care îl oferiți poate fi utilizat numai împreună cu sistemele de operare Macintosh și numai pe calculatoarele Apple.

Atenție, deoarece cele mai multe dintre aceste tranzacții negociate în spațiul comercial sunt de natură internă, Directiva privind drepturile consumatorilor permite tuturor Statelor Membre UE să introducă, prin legislația națională, cerințe precontractuale suplimentare față de lista de mai sus. Prin urmare, dacă doriți să vă deschideți magazinele în alte State Membre, trebuie să vă familiarizați cu posibilele cerințe suplimentare de informare aplicabile acolo.

În România, Ordonanța urgență 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, prevede în Capitolul II care sunt informațiile destinate consumatorilor pentru alte contracte decât contractele la distanță sau contractele în afara spațiilor comerciale.

În timp ce unele elemente sunt explicate mai jos, ANEXA 1 vă va oferi o imagine de ansamblu a reglementărilor adoptate de fiecare Stat Membru.<sup>10</sup>

### Cerințe suplimentare de informare precontractuală adoptate de Statele Membre

În România, OUG 34/2014, privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, suplimentar, arată la Capitolul III: Informații destinate consumatorilor și dreptul de retragere din contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale. Art. 6, literele:

q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;

t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune profesionistul.



### Care cerințe de informare se aplică contractelor încheiate cu consumatorii la distanță sau în afara spațiilor comerciale?

Directiva privind drepturile consumatorilor a armonizat în totalitate lista informațiilor precontractuale pe care trebuie să le furnizați consumatorilor dvs. dacă operați la distanță (de ex. online sau prin telefon) și / sau dacă

<sup>10</sup> Alternativ, puteți face referire deasemenea la notificările actuale depuse de Statele Membre cu privire la opțiunile de reglementare prevăzute de Articolul 29 al Directivei 2011/83/CE privind drepturile consumatorilor. A se vedea [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)



încheiați contracte "în afara spațiilor comerciale", cum ar fi la domiciliul consumatorului. Aceasta înseamnă că, pentru aceste canale comerciale, Statele Membre nu mai pot adăuga cerințe precontractuale la lista prevăzută de directivă.

Această listă cuprinde toate cele 8 cerințe esențiale de informare pe care trebuie să le respectați dacă operați prin magazine și câteva alte elemente, dintre care multe se aplică numai dacă și unde este cazul, în funcție de natura tranzacției în cauză și de faptul că pentru (cele mai multe) contracte la distanță și contracte negociate în afara spațiilor comerciale, consumatorii beneficiază, în întreaga UE, de un drept de retragere de 14 zile.<sup>11</sup> Respectarea acestor cerințe de informare precontractuală complet armonizate facilitează accesul la consumatorii din toate Statele Membre. Iată lista elementelor suplimentare celor 8 precedente:

1. Adicional dezvăluirii identității și adresei sociale, ori de câte ori operați la distanță sau în afara spațiilor comerciale, trebuie să vă asigurați că furnizați un număr de telefon și un e-mail pentru a permite consumatorului dvs. să comunice rapid și eficient cu dvs. Dacă acționați în numele unui alt comerciant, trebuie să furnizați și adresa și identitatea acestuia.
2. În cazul în care este diferită de adresa sediului, trebuie să indicați și adresa de unde operați, inclusiv cea a comerciantului în numele căruia acționați, pentru ca consumatorul să știe unde poate trimite reclamații.
3. Dacă este diferit de costurile unui apel telefonic local ("rata de bază"), trebuie să informați și consumatorul cu privire la costul utilizării mijloacelor de comunicare la distanță pentru

încheierea contractului. După încheierea contractului, trebuie să vă asigurați că, în conformitate cu Directiva privind drepturile consumatorilor, costul unei linii telefonice special alocate pentru a răspunde întrebărilor consumatorilor în legătură cu contractele lor nu poate depăși rata de bază.

4. În cazul în care adevărați la un cod de conduită, trebuie să informați consumatorul despre existența acestuia și despre cum pot fi obținute copii ale acestuia.

**Exemplu:** dezvăluți eventuala aderare la Codul ICC privind practica de comunicare în domeniul publicității și marketingului și adăugați o legătură la acesta.

5. Dacă contractul dvs. prevede o durată contractuală minimă obligatorie, trebuie să îl informați în prealabil pe consumator cu privire la durata acesteia.

**Exemplu:** trebuie să informați consumatorii despre numărul minim de luni în care aceștia trebuie să rămână afiliați la clubul de sport, pentru a putea beneficia de prețul oferit pentru abonamentele anuale.

6. Dacă contractul dvs. cere consumatorului să plătească sau să furnizeze un avans sau o altă garanție financiară, trebuie să informați consumatorul în prealabil cu privire la aceste condiții.

**Exemplu:** trebuie să informați consumatorii în avans dacă trebuie să ofere o sumă de bani în avans hotelului pe care l-au rezervat de la dvs. online și să-i informeze în ce condiții pot să-l primească înapoi.

<sup>11</sup> A se vedea Modulul 2 privitor la dreptul consumatorilor de a se retrage din contractele încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale.

7. Dacă este cazul, trebuie să informați consumatorii despre posibilitatea utilizării unor mecanisme extrajudiciare de soluționare a reclamațiilor/litigiilor pe care consumatorul le poate avea în relația cu dvs. Acest lucru se poate realiza, de exemplu, prin intermediul Platformei online de soluționare a litigiilor (ODR), care este un instrument care oferă suport consumatorilor pentru depunerea plângerilor către o entitate specifică de soluționare alternativă a litigiilor (ADR).

8. În cele din urmă, în cazul în care pentru tipul specific de contract în cauză<sup>12</sup> nu există un drept de retragere sau acesta este unul limitat, trebuie să informați consumatorul despre acest fapt și / sau despre circumstanțele în care acesta pierde acest drept de retragere. Dacă, dimpotrivă, contractul acordă dreptul de retragere, trebuie să informați consumatorul despre:

- a) condițiile, termenul și procedurile de exercitare a acestui drept în conformitate cu modelul prevăzut de lege<sup>13</sup>;
- b) faptul că va trebui să suporte costul returnării mărfurilor în caz de retragere și, în cazul în care bunurile nu pot fi, prin natura lor, returnate în mod normal prin poștă, costul returnării mărfurilor.;

**Exemplu:** dacă consumatorul a cumpărat de la dvs. un frigider sau o mașină de spălat (obiectele care sunt de obicei livrate la ușă, mai degrabă decât înmânate pentru expediere la un oficiu poștal), trebuie să specificați consumatorului un curier (pentru livrarea

bunului) și un preț pentru returnarea bunurilor sau cel puțin o estimare rezonabilă a costului maxim, eventual bazat pe costul livrării; <sup>14</sup> și

- c) faptul că, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după ce a solicitat în mod explicit, în timpul perioadei de retragere, începerea prestării serviciului, acesta este obligat să vă plătească costul proporțional pentru serviciile pe care le-ați prestat între timp.

**Exemplu:** dacă consumatorul încheie cu dvs. un contract pentru servicii de telefonie mobilă, trebuie să-l informați că, dacă solicită în mod expres ca furnizarea serviciilor să înceapă imediat, dar apoi decide să se retragă, de ex. după zece zile de la semnarea contractului, acesta ar trebui să vă plătească o treime din abonamentul lunar plus prețul oricăror servicii suplimentare de care a beneficiat până în acel moment.

În România, Ordonanța urgență 34/2014, la art. 6 stabilește cerințele de informare pentru contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale.

### **Este important faptul că, în anumite cazuri, obligația de informare a fost simplificată.**

Comunicarea la distanță oferă uneori doar un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informațiilor. În astfel de cazuri, trebuie să furnizați cele mai importante informații, înainte de încheierea contractului, și anume:

1. identitatea dumneavoastră
2. principalele caracteristici ale produsului / serviciului pe care îl oferiți
3. prețul total
4. informații cu privire la modul de exercitare al dreptului de retragere

<sup>14</sup> A se vedea [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), capitolul 6.2

<sup>12</sup> Articolul 16 al Directivei privind drepturile consumatorilor precizează tipurile de contracte pentru care nu se impune existența dreptului de retragere. Vă rugăm să consultați Modulul 2 cu privire la dreptul de retragere cât și [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#) ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) for more details.

<sup>13</sup> Pentru mai multe detalii consultați Modulul 2.

5. durata contractului sau, dacă acesta are o durată nedeterminată, condițiile în care acesta poate fi încheiat.

Cu toate acestea, toate cerințele de informare rămase trebuie să fie îndeplinite într-un mod adecvat (de exemplu, într-un document PDF transmis ulterior efectuării comenzii de achiziție).

În plus, în cazul unui contract încheiat on-line, comerciantul trebuie, înainte ca consumatorul să plaseze o comandă și să efectueze plata, să îl facă pe consumator constient de următoarele aspecte :

1. care sunt principalele caracteristici ale produsului;
2. care este prețul total;
3. care este durata contractului sau, dacă contractul are o durată nedeterminată, care sunt condițiile de încetare a acestuia;
4. în cazul în care contractul prevede o perioadă contractuală minimă pentru consumator, care este durata acestuia.

Comerciantul trebuie să se asigure că, atunci când plasează comanda online, consumatorul înțelege explicit că comanda presupune o obligație de plată. În cazul în care plasarea unei comenzi implică activarea unui buton sau a unei funcții similare, butonul trebuie să fie etichetat într-o manieră ușor comprehensibilă numai cuvintele "plățiți acum", "cumpărați acum", "confirmați cumpărarea", "comanda cu obligație de plată" sau o formulare neechivocă corespunzătoare indicând faptul că plasarea comenzii atrage obligația de a plăti comerciantului.

Art. 7(4) privind cerințele simplificate de informare a fost utilizat de Irlanda, Lituania, Olanda, Portugalia, Slovenia, Slovacia și Spania, dar nu și de alte state membre ale UE. În Belgia, această posibilitate a fost reținută, dar nu a fost încă utilizată<sup>15</sup> (pentru mai multe

informații, a se vedea și ANEXA 1).



## Cum trebuie prezentate informațiile precontractuale și contractuale?

Textul care furnizează informațiile solicitate trebuie să fie întotdeauna ușor de citit și de înțeles pentru un consumator mediu. Informațiile furnizate trebuie prezentate într-o manieră clară, lizibilă și inteligibilă.

### Ce înseamnă acest lucru în termeni practici?

Evaluarea modului în care au fost furnizate informațiile trebuie întotdeauna să fie efectuată de la caz la caz. Iată câteva sfaturi practice pentru a vă mări șansele de a face o informare conformă:

- utilizați un tip de font ușor de citit și de o dimensiune suficient de mare (de exemplu dimensiunea fontului comparabilă cu un font Times New Roman de 12)
- asigurați-vă că literele apar clar pe culoarea de fundal (de ex. Negru pe alb, de exemplu, nu culoarea galben strălucitor pe alb)
- puneți un spațiu suficient între fraze
- utilizați un limbaj clar

## O Soluție Simplă

Dacă aveți îndoieli cu privire la claritatea conținutului prezentat de dvs., întrebați orice persoană apropiată (familie, prieteni, colegi, etc.) dacă consideră conținutul ca fiind clar, lizibil și comprehensibil.

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

Nu este permis	Permis
"Beneficiați de 2 ani de garanție legală"	"Adresa noastră este Athens Road 21, 1000 Limassol, Cyprus"
"În cazul unui litigiu, va fi aplicabilă legea franceză"	"Aveți la dispoziție 14 (paisprăzece) zile de la încheierea contractului pentru a returna produsul achiziționat."
<div data-bbox="76 808 796 887"></div> <div data-bbox="76 889 796 1043"> <p>Puteți adresa reclamația dvs. la adresa <a href="mailto:reclamatii@mail.es">reclamatii@mail.es</a></p> </div>	<p>"Pentru orice produs pe care îl cumpărați de la noi, dispuneți de o garanție legală de doi ani, în timpul căreia puteți apela la un număr de remedii în cazul în care produsul dvs. se dovedește a nu fi în conformitate cu contractul."</p>
<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	

## În ce limbă trebuie prezentate informațiile precontractuale și contractuale?

Fiecare Stat Membru poate alege să definească limba în care informațiile trebuie transmise consumatorului. După cum este descris în Anexa 1, mai mult de jumătate din toate Statele Membre au utilizat această opțiune de reglementare (Bulgaria, Croația, Cipru, Republica Cehă, Danemarca, Estonia, Franța, Italia, Lituania, Malta, Polonia, Spania) În majoritatea cazurilor, este vorba de limba oficială a Statului Membru. 🇷🇺

**Acest aspect este foarte important. Într-adevăr, dacă furnizați informațiile într-o altă limbă decât cea reglementată, se consideră că informațiile nu au fost furnizate deloc. Pentru a verifica ce limbă a ales fiecare Stat Membru, vă rugăm să consultați ANEXA 1.**

## În cazul contractelor negociate cu consumatorii în afara spațiilor comerciale, este suficientă transmiterea pe cale orală a informațiilor?

În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, furnizarea informațiilor pe cale orală consumatorului nu este suficientă. Informațiile trebuie furnizate pe suport de hârtie.

Informațiile pot fi furnizate, de asemenea, pe un alt suport durabil, în cazul în care consumatorul a acceptat acest lucru. Pentru siguranță, păstrați întotdeauna o dovadă în scris că consumatorul a fost de acord ca informațiile să fie furnizate pe un suport durabil, altul decât hârtia. Alte tipuri de suport durabil includ email-ul, stick USB sau fotografia de ex. mijloace al căror

conținut nu poate fi modificat unilateral de către comerciant și pe care consumatorul le poate stoca. Este important să furnizați aceste informații pe un suport durabil, astfel încât consumatorul să poată avea acces la informații în viitor.



Dacă nu furnizați informațiile în modul cerut de lege, acest lucru va avea același efect ca și cum nu ați fi furnizat deloc informațiile<sup>16</sup>.

## Aceste informații precontractuale și contractuale trebuie prezentate în moduri diferite, în funcție de natura consumatorilor țintă?

Legislația UE vă impune să acționați întotdeauna cu diligență profesională și să exersați un nivel special de atenție dacă prezentați produsele și serviciile dvs. grupurilor de consumatori care pot fi deosebit de vulnerabili din cauza vârstei sau a handicapului.

Dacă vă adresați în mod special grupurilor de consumatori vulnerabili, trebuie să vă adaptați întotdeauna metodele prin care le furnizați informațiile particularităților consumatorilor.

<sup>16</sup> Vedeți capitolul "Care sunt consecințele nerespectării cerințelor de informare precontractuală?"



De exemplu, dimensiunea fontului informațiilor furnizate consumatorului trebuie ajustată la nevoile unei persoane în vârstă. Informațiile trebuie să fie foarte clare, inteligibile și accesibile.

De asemenea, în cazul unui consumator cu deficiențe de vedere, informațiile ar trebui furnizate prin utilizarea mijloacelor și simbolurilor corespunzătoare.

Neaplicarea de către comerciant a unui grad adecvat de diligență profesională atunci când este vorba de astfel de consumatori speciali poate constitui o practică comercială neloială.<sup>17</sup>

## **Vânzările transfrontaliere: ce se întâmplă când îmi ofer produsele sau serviciile consumatorilor din afara țării mele?**

### **Regimul specific vânzărilor efectuate către consumatorii dintr-un alt stat**

Conform dreptului UE<sup>18</sup>, dacă vă direcționați activitățile comerciale către consumatorii din alte țări UE, de obicei legea țării în care trăiește consumatorul este cea aplicabilă contractului dvs. cu consumatorul străin. Dacă atât comerciantul cât și consumatorul au optat pentru o lege diferită, această alegere nu poate priva consumatorul dvs. străin de protecția acordată prin dispozițiile obligatorii ale țării sale de reședință.

Prin urmare, dacă de exemplu, website-ul dvs. este adresat consumatorilor dintr-un Stat Membru care a impus cerințe lingvistice prin utilizarea opțiunii de reglementare prevăzută de articolului 6 alineatul (7) din Directiva privind drepturile consumatorilor, trebuie să furnizați consumatorului informații contractuale în limba

cerută de respectivul Stat Membru (a se vedea Anexa I). În general, ori de câte ori vă faceți publicitate sau oferiți bunuri sau servicii în alte State Membre, trebuie să respectați standardele de protecție a consumatorilor din țările vizate.

## **Când se consideră că activitatea de business este direcționată în mod explicit către consumatorii dintr-o altă țară?**

Curtea de Justiție a Uniunii Europene a stabilit o serie de criterii neexhaustive pentru a determina dacă activitățile dvs. de marketing "vizează" un anumit Stat Membru. Aceste criterii implică, de exemplu, folosirea unor limbi sau valute altele decât cele utilizate în general în Statul Membru în care se află sediul companiei dvs., menționarea numerelor de telefon cu cod internațional, utilizarea unui nume de domeniu de nivel superior, altul decât cel al Statului Membru în care este stabilită compania dvs.<sup>19</sup>

Cu toate acestea, dacă nu vă direcționați activitățile către alte țări ale UE, iar un consumator dintr-un alt Stat Membru al UE vă va aborda din proprie inițiativă, atunci se aplică legislația națională din statul dvs.

## **Ce presupune în practică acest lucru pentru vânzător?**

### **Care este legislația aplicabilă contractelor transfrontaliere pe care le încheiați?**

La prima vedere, respectarea legislației diferitelor țări din care provin clienții ar putea părea o problemă

<sup>19</sup> Pentru mai multe informații, a se vedea cauzele conexe C 585/08 și C 144/09 Peter Pammer și Hotel Alpenhof GesmbH the Court

<sup>17</sup> Pentru mai multe detalii, a se vedea Modulul 4 privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

<sup>18</sup> Denumit și Regulamentul "Roma I" 593/2008.

complexă pentru un mic comerciant. Acest lucru ar putea împiedica anumiți comercianți să își ofere bunurile sau serviciile în alte state. Cu toate acestea, în practică:

1. Legislația UE prevede, așa cum descriem în cadrul modulelor Consumer Law Ready, ca cea mai mare parte din dispozițiile privitoare la protecția consumatorilor să fie armonizate cu legislația Statelor Membre. Aceste reglementări se aplică în întreaga UE.
2. Chiar dacă, pe unele elemente, au rămas diferențe între Statele Membre, acest lucru nu înseamnă că nu vi se permite să concepeți contractele cu consumatorii conform legislației propriului stat: după cum s-a explicat mai sus, puteți cădea de acord cu consumatorul ca o altă legislație să fie aplicabilă, caz în care trebuie să respectați numai legislația privind protecția consumatorului care este obligatorie din statul în care locuiește consumatorul
3. În practică, legislația obligatorie privind protecția consumatorilor a unui alt Stat Membru va fi relevantă doar dacă normele sale sunt mai protecționiste decât cele ale sistemului dvs. juridic sau ale legii pe care ați convenit-o cu consumatorul. O astfel de situație ar putea fi cea în care, de exemplu, perioada de garanție legală prevăzută de legea consumatorului este mai lungă decât cea prevăzută de legea proprie.
4. De asemenea, datorită modulelor de formare Consumer Law Ready, veți putea afla în prealabil care cerințe suplimentare sunt aplicabile într-un alt Stat Membru spre care intenționați să vă direcționați activitățile de afaceri.
5. Problema legii aplicabile va fi adesea relevantă numai dacă există un dezacord cu consumatorul. Multe neînțelegeri pot fi soluționate pe cale

amiabilă sau prin utilizarea serviciului intern de reclamații.

În acest modul, am subliniat câteva aspecte privitoare la care Statele Membre au adoptat norme care diferă de cele prevăzute de Directiva privind drepturile consumatorilor în ceea ce privește informațiile precontractuale. Puteți găsi informațiile în anexă sau pe website-ul Comisiei Europene<sup>20</sup>. Dacă doriți să verificați modul în care fiecare stat al UE a transpus Directiva privind drepturile consumatorilor, puteți utiliza, de asemenea, noul document al Comisiei Europene [Baza de date privitoare la dreptul consumatorului](#)<sup>21</sup>.



## Atunci când apare un litigiu cu privire la un contract transfrontalier, care instanță de judecată are jurisdicție?

Dacă, prin ofertele dvs., vă direcționați activitățile către consumatorii din alte țări ale UE și întâmpinați un litigiu cu unul dintre consumatorii dvs. dintr-o altă țară a UE, să știți că instanța competentă să decidă asupra unui astfel de litigiu va fi întotdeauna, în conformitate cu legislația UE, cea a țării în care locuiește consumatorul. Nu puteți da în judecată consumatorul în fața unei instanțe dintr-o altă țară și, dacă stipulați o astfel de opțiune în termenii și condițiile dvs., riscați o amendă severă. În schimb, consumatorul are opțiunea de a vă da în judecată în fața instanței. În cazuri transfrontaliere, pentru a facilita soluționarea litigiilor,

<sup>20</sup> Notificarea Statelor Membre:

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Sumar: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>21</sup> A se vedea <https://e-justice.europa.eu/home.do>

UE a creat o platformă ODR care face legătura între sistemele ADR din diferite State Membre<sup>22</sup>.

**Exemplu:** dacă sunteți un comerciant francez cu sediul în Lille, și vindeți produsele dvs. consumatorilor belgieni, nu puteți stabili în termenii și condițiile dvs. că, în cazul unui litigiu, singurele instanțe competente pentru soluționarea litigiului sunt instanțele de la Lille.

## Care sunt consecințele nerespectării cerințelor de informare precontractuală?

Există diverse consecințe ale neîndeplinirii cerințelor de informare precontractuală.

În primul rând, există riscul de a vă dezamăgi consumatorii și de a vă distruge reputația.

În al doilea rând, legea însăși prevede o serie de consecințe imediate importante în cazul în care nu s-au respectat anumite cerințe de informare precontractuală. De exemplu, dacă nu reușiți să informați consumatorii cu privire la dreptul lor de retragere de 14 zile, acest drept este extins automat la un an calendaristic.

În cele din urmă, ați risca să plătiți o amendă pecuniară în temeiul legislației naționale pentru încălcarea Directivei privind drepturile consumatorilor.

Există, de asemenea, diferite căi de atac contractuale și necontractuale pe care consumatorul are dreptul să le solicite. De exemplu, consumatorul poate solicita încetarea contractului și / sau compensarea daunelor care i-au survenit ca urmare a lipsei de informare.

Ar putea fi util să aflați ce căi de atac aplică instanțele naționale, în special atunci când operați pe piețe din afara țării dvs.

---

<sup>22</sup> A se vedea Modulul 5 din acest manual

# Anexe

## **Anexa 1 - Aplicarea de către Statele Membre a opțiunilor de reglementare oferite prin Directiva privind drepturile consumatorilor**

Chiar dacă directiva este o directivă de armonizare completă, Statele Membre dispun de o serie de opțiuni de reglementare cu privire la punerea sa în aplicare în conformitate cu principiile subsidiarității și permițând o anumită flexibilitate. Următoarele articole din Directiva privind drepturile consumatorilor oferă o opțiune de reglementare:

- Articolul 3 (4) – să nu aplice dispozițiile privind contractele negociate în afara spațiilor comerciale dacă plata efectuată de consumator nu depășește 50 de euro;
- Articolul 6 (7) – să impună cerințe lingvistice privind informațiile contractuale pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale;
- Articolul 6 (8) – să impună cerințe suplimentare de informare în conformitate cu Directiva 2006/123 / CE și cu Directiva 2000/31 / CE privind contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale;
- Articolul 7 (4) – să nu aplice un regim simplificat de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale în scopul efectuării de reparații sau întreținere.
- Articolul 8 (6) – să introducă cerințe formale specifice pentru contractele încheiate prin telefon; și
- Articolul 9 (3) – să mențină, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, legislația națională existentă care interzice comerciantului să colecteze plata de la consumator pe o perioadă determinată după încheierea contractului.

Următoarele tabele prezintă opțiunile de reglementare adoptate de Statele Membre (sursă: Studiu privind aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor - 2011/83 / UE - Raport final [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))



Țară	Articolul 3(4)	Articolul 6(7)	Articolul 6(8)	Articolul 7(4)	Articolul 8(6)	Articolul 9(3)
Austria (AT)	Da; limită de 50 EUR	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Da; doar în cazul contractelor care au ca obiect furnizarea de servicii	Neaplicat
Belgia (BE)	Da, 50 EUR însă doar pentru contractele încheiate în scop umanitar	Neaplicat	Neaplicat	Possibility retained but not yet used <sup>25</sup>	Posibil reținută, însă neutilizată <sup>25</sup>	Da, 7 zile, dar nu se aplică contractelor negociate în afara spațiilor comerciale încheiate în spectacole, târguri și târguri expoziții
Bulgaria (BG)	Neaplicat	Da	Neaplicat	Neaplicat	Da	Neaplicat
Croatia (HR)	Neaplicat	Da	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Cipru (CY)	Da; limită de 20 EUR	Da	Da	Neaplicat	Da	Neaplicat
Republica Cehă (CZ)	Neaplicat	Da	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Danemarca (DK)	Da, limită de 350 DKK (46 EUR)	Da; daneză, dacă marketingul este efectuat în daneză.	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Estonia (EE)	Da, limită de €20	Da	Neaplicat	Neaplicat	Da. Articolul este aplicabil doar în cazul în care profesionistul contactează telefonic consumatorul.	Neaplicat
Finlanda (FI)	Da <sup>26</sup>	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Franța (FR)	Neaplicat	Da	Neaplicat	Neaplicat	Da. Articolul este aplicabil doar în cazul în care profesionistul din vânzări contactează telefonic consumatorul. <sup>27</sup>	Da -7 zile

<sup>25</sup> Traducerea neoficială menționează că Belgia a făcut uz de această opțiune, însă regele are posibilitatea de a introduce un aranjament mai lejer în ceea ce privește



furnizarea informațiilor. În mod similar, în conformitate cu articolul 8, regele are posibilitatea de a desemna sectoare la care se va aplica cerința. Nu este sigur dacă a fost folosită.

26 Conform unei consultări, acesta este €30.

Țară	Articolul 3(4)	Articolul 6(7)	Articolul 6(8)	Articolul 7(4)	Articolul 8(6)	Articolul 9(3)
Germania (DE)	Da, limita este €40	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neutilizat, însă exista o reglementare anterioară de acest tip aplicabilă pentru anumite sectoare	Neaplicat
Grecia (EL)	Da, limita este €30	Neaplicat	Neaplicat <sup>28</sup>	Neaplicat	Da	Da – pe durata perioadei de retragere
Ungaria (HU)	Neaplicat	Neaplicat	Da <sup>29</sup>	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Irlanda (IE)	Da, limita este €50	Neaplicat	Neaplicat	Da	Neaplicat	Neaplicat
Italia (IT)	Da, limita este €50	Da, dacă consumatorul solicită acest lucru.	Neaplicat	Neaplicat	Da	Nu. Nicio bilet la ordin cu o scadență mai mică de 15 zile după livrarea bunurilor
Letonia (LV)	Da, limita este €35	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Lituania (LT)	Da, mai puțin decât 100 LTL (aprox. €29)	Da	Neaplicat	Da	Da	Neaplicat
Luxemburg (LU)	Da, limita este €50	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Da	Neaplicat
Malta (MT)	Da, limita este 30 €	Da, se cere oricare limbă oficială	Neaplicat	Neaplicat	Da	Da, suma poate fi percepută doar cel puțin 14 zile de la încheierea contractului.

27 Secțiunea 5, Articolul L221-16 din codul francez al consumului prevede că este ilegal să se încheie un contract printr-un număr de telefon necunoscut (număr blocat).

- Articolul L221-17.



28 Interviews have confirmed that no real action has been taken in this area. Grecia a transpus textul articolului 6 alineatul (8) din Directivă (aproape cuvânt cu cuvânt), sub forma articolului 3 alineatul 7 din Legea nr. 2251/1994 (astfel cum a fost modificată), dar nu a introdus în mod concret cerințe suplimentare de informare. Interveniurile au confirmat că nu au fost întreprinse acțiuni reale în acest domeniu.

29 Aceasta a stabilit cerințe suplimentare privind furnizarea de informații privind garanțiile, dreptul la conciliere și informațiile prin corespondență electronică. Traducerea neoficială este disponibilă la: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Țară	Articolul 3(4)	Articolul 6(7)	Articolul 6(8)	Articolul 7(4)	Articolul 8(6)	Articolul 9(3)
Olanda (NL)	Da, limita este €50	Neaplicat	Neaplicat	Da	Da (aplicare limitată)	Neaplicat
Polonia (PL)	Da, limita este 50 PLN. [aprox. €12]	Da	Neaplicat	Neaplicat	Da. Articolul este aplicabil doar în cazul în care profesionistul contactează telefonic consumatorul.	Neaplicat
Portugalia (PT)	Da, însă doar pentru abonament periodic în limita a €40	Da	Neaplicat	Da	Da. Articolul este aplicabil doar în cazul în care profesionistul contactează telefonic consumatorul.	Neaplicat
România (RO)	Da, limita este €50	Da	Neaplicat	Neaplicat	Da	Neaplicat
Slovacia (SK)	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Da	Da	Da - până la finele perioadei de reatrageră
Slovenia (SI)	Da, limita este €20	Da	Neaplicat	Da	Da	Neaplicat
Spania (ES)	Neaplicat	Da	Neaplicat	Da	Da. Articolul este aplicabil doar în cazul în care profesionistul contactează telefonic consumatorul.	Neaplicat

Suedia (SE)	Da, limita este €43 <sup>30</sup>	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat
Regatul Unit (UK)	Scutire parțială: contracte încheiate în afara spațiilor comerciale < €50 scutire de la furnizarea anumitor informații și de la dreptul de retragere	Neaplicat	Da, parțial – pentru furnizorii de energie și agenții imobiliari	Neaplicat	Neaplicat	Neaplicat

<sup>30</sup> Cuantumul este 400SEK.

## DECLINARE A RESPONSABILITĂȚII:

Acest document a fost întocmit pentru Comisia Europeană, dar reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia sau autorii nu pot fi trași la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în acestea.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu este o interpretare formală a legislației UE sau a legislației naționale și nici nu poate oferi consultanță juridică comprehensivă sau completă. Nu intenționează să înlocuiască consilierea juridică profesională cu privire la anumite aspecte. Cititorii ar trebui, de asemenea, să fie conștienți de faptul că propunerile legislative sunt în curs de negociere la nivelul UE și la nivel național: orice versiune pe hârtie a modulelor ar trebui verificată pentru eventuale actualizări pe site-ul [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)











Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

