

Modulul 2

Dreptul de retragere

Ianuarie 2018

consumerlawready.eu

Conținut

Introducere	4
.....	6
Ce este un contract negociat în afara spațiilor comerciale încheiat cu un consumator?	8
Care sunt excepțiile de la dreptul de retragere??	9
Trebuie să informez consumatorul cu privire la dreptul său de retragere?	11
Cum se calculează perioada de timp acordată pentru retragere?	12
Poate fi exclus dreptul de retragere?	14
Rețineți că în temeiul legii există anumite excluderi ale dreptului de retragere în anumite cazuri care au fost explicate anterior.	14
Care sunt consecințele nerespectării cerințelor de informare cu privire la dreptul de retragere?	14
În ce mod poate consumatorul să se retragă din contract?	14
Cine trebuie să dovedească diminuarea valorii produsului?	15
Consecințele retragerii	16
Care sunt sancțiunile în cazul nerespectării de către comerciant a reglementărilor privitoare la dreptul de retragere? ..	17
Vânzările transfrontaliere: ce se întâmplă când îmi ofer produsele sau serviciile consumatorilor din afara țării?	18
Tratamentul special aplicabil vânzărilor care vizează consumatori străini	18
Checklist pentru comercianți:	21

“Mă simt mult mai în siguranță când cumpăr online, deoarece știu că pot trimite produsele înapoi în 14 zile.”

Consumator

“Consumatorii se simt mai în siguranță cu dreptul de retragere și cumpără din ce în ce mai des online. Acest lucru a făcut ca afacerea mea să crească.”

Comerciant

“Am 14 zile pentru a inspecta bine produsul pe care l-am cumparat online; este mai mult decât suficient pentru a lua o decizie bună. Trimiterea produsului înapoi este foarte ușoară.”

Consumator

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.¹ 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 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.

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările sale și acțiunile ulterioare pe site-ul web al Comisiei Europene: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modulul 2 al Manualului se referă la dreptul de retragere din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale. Acesta descrie ce este dreptul de retragere și modul în care este aplicat în Statele Membre ale UE și vă oferă sfaturi pentru a vă facilita respectarea legii.

Modulul prezintă dreptul de retragere prevăzut în Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor ("Directiva privind drepturile consumatorilor" - CRD), conform căreia consumatorii dispun de dreptul de retragere din contractele la distanță și din contractele încheiate în afara spațiilor comerciale. Pentru informații mai detaliate cu privire la dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, consultați [Documentul de orientare emis de Comisia Europeană](#)² 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](#)³ și [Portalul întreprinzătorului european - Europa ta](#)⁴ vă pot ajuta să adunați informațiile relevante.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

² A se vedea http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_ro.pdf

³ A se vedea <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ A se vedea <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modulul 2

Ce este dreptul de retragere?

Dreptul de retragere este un instrument puternic pe care legislația UE îl acordă consumatorului.

Acesta permite consumatorului să anuleze, fără justificare, contractul încheiat cu comerciantul în termen de 14 zile de la primirea bunului sau după încheierea contractului de servicii sau conținut digital.

Un contract de consum este orice contract pe care comerciantul îl încheie cu un consumator, indiferent dacă are ca obiect furnizarea de bunuri, servicii și / sau conținut digital.

De exemplu, un contract încheiat online cu consumatorul privind vânzarea online a unei cărți⁵.

În care cazuri are un consumator drept de retragere?

În conformitate cu Directiva UE 2011/83 / UE privind drepturile consumatorilor ("Directiva privind drepturile consumatorilor" - CRD), **consumatorii au dreptul de retragere din contractele încheiate la distanță și contractele încheiate cu consumatorii în afara spațiilor comerciale**. Acest drept este acordat în aceste două tipuri de contract, deoarece se consideră că "slăbiciunea" consumatorului în aceste cazuri particulare este mai pregnantă decât în alte contracte. În cazul contractelor la distanță, consumatorul nu are posibilitatea de a cunoaște în mod semnificativ caracteristicile produsului, iar în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale consumatorul se poate afla într-o situație în care este mai vulnerabil la presiune.

Dreptul de retragere există indiferent dacă contractul se referă la furnizarea de bunuri, furnizarea de servicii sau furnizarea de conținut digital.

⁵ A se vedea Modulul 1 privitor la obligația de informare precontractuală.

În România, dreptul de retragere este reglementat în OUG 34/ 2014, privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în capitolul III: Informații destinate consumatorilor și dreptul de retragere din contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale, la art. 9.

Tot în OUG 34/2014 sunt definite contractul la distanță încheiat cu un consumator și contractul negociat în afara spațiilor comerciale încheiat cu un.

Ce este un contract la distanță încheiat cu un consumator?

Contractele încheiate la distanță sunt contractele de consum încheiate fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului. 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. De exemplu, situația în care consumatorul merge la magazin și verifică mai multe genți de mână, apoi se întoarce acasă și comandă una dintre gențile de mână prin telefon va fi considerat un contract la distanță. Dimpotrivă, un contract negociat la sediul comerciantului dar încheiat prin intermediul unei comunicări la distanță, nu va fi considerat un contract la distanță.

Nu va fi considerat contract la distanță nici contractul inițiat prin intermediul unei comunicări la distanță (de exemplu e-mail), dar încheiat în cele din urmă la sediul comercial al comerciantului. În mod similar, rezervările făcute de consumator prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță nu vor fi considerate contracte la distanță, cum ar fi de exemplu cazul unui

consumator care solicită telefonic o rezervare într-un restaurant.

Ce este un contract negociat în afara spațiilor comerciale încheiat cu un consumator?

"Contractele negociate în afara spațiilor comerciale" sunt cele încheiate în prezența fizică simultană a comerciantului/reprezenților săi și a consumatorului, dar într-un loc care nu este sediul comercial al comerciantului.

Spațiile comerciale includ spațiile în orice formă (de exemplu, magazine, rulote, tarabe etc.) care servesc ca loc de desfășurare a activității 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 contractele încheiate la domiciliul consumatorului, la locul de muncă al consumatorului sau în timpul unei excursii organizate de comerciant.

1. un consumator achiziționând online o rochie



2. un consumator care acceptă prin intermediul unui apel telefonic furnizarea unui

serviciu special de telecomunicații (de exemplu, apeluri către SUA pentru 1EUR / min)



3. un consumator comandând o carte prin mandat poștal,



4. un consumator cumpărând un aspirator prin vânzare la ușă,



5. un consumator semnând pentru abonament la sala de sport în timp ce este la locul de muncă,



6. un consumator cumpărând o plapuma și o perină în timpul unei excursii organizate de către comerciant



Care sunt drepturile consumatorilor specifice acestor două tipuri de contracte?

Dacă contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, consumatorul are o perioadă de paisprezece zile calendaristice pentru a reevalua decizia privind menținerea contractului încheiat cu comerciantul.

În această perioadă, consumatorul poate să se retragă din contract. El / ea nu trebuie să ofere nici o explicație sau justificare a acestei decizii. Mai mult decât atât, consumatorul nu trebuie să suporte alte costuri decât cele pentru returnarea bunului sau costurile diminuării valorii produsului, în caz de manevrare necorespunzătoare, după cum se explică mai jos.

Dreptul de retragere este pe deplin armonizat în UE. Aceasta înseamnă că aceleași reguli se aplică în toate Statele Membre. Chiar dacă dacă oferiți produsele sau serviciile dvs. consumatorilor din alte State Membre, durata perioadei de drept de retragere va fi aceeași și nu trebuie să investigați dacă există diferențe între nivelurile de protecție.

Care sunt excepțiile de la dreptul de retragere??

În anumite cazuri, consumatorul nu va avea dreptul să se retragă din contract. Dreptul de retragere nu va exista în cazul următoarelor contracte:

- a) pentru prestarea serviciilor după efectuarea integrală a serviciului, cu condiția ca prestarea serviciilor să fi început cu consimțământul expres prealabil al consumatorului și cu recunoașterea faptului că își va pierde dreptul de retragere după încheierea integrală a serviciilor ce fac obiectul contractului;

Exemplu: un consumator care a încheiat un contract online cu sala de gimnastică cu privire la furnizarea a trei cursuri de antrenament pe care le începe a doua zi și le termină înainte de sfârșitul celor 14 zile, consimțind că își va pierde dreptul de retragere odată ce aceste trei cursuri au fost efectuate.

- b) pentru furnizarea de bunuri sau servicii ale căror preț depinde de fluctuațiile pieței financiare care nu pot fi controlate de comerciant și care pot apărea în perioada de retragere;

Exemplu: bunurile al căror preț depind de fluctuațiile valutare.

- c) pentru furnizarea de bunuri realizate conform specificațiilor consumatorului sau personalizate în mod evident;

Exemplu: costum făcut pe comandă.

- d) pentru livrarea de bunuri care se pot deteriora sau pot expira rapid;

Exemplu: orice mărfuri ușor perisabile, cum ar fi legumele proaspete.

- e) pentru furnizarea de mărfuri sigilate care nu sunt adecvate pentru returnare din motive de igienă sau de protecție a sănătății și care au fost desigilate după livrare;

Exemplu: ace pentru uz medical; anumite produse cosmetice, cum ar fi rujurile; saltele.

- f) pentru livrarea de bunuri care, după livrare, în funcție de natura lor, se amestecă inseparabil cu alte articole;

Exemplu: nisip care se amestecă cu o altă substanță.

- g) pentru livrarea de băuturi alcoolice a căror preț a fost convenit la momentul încheierii contractului de vânzare, a cărei livrare poate avea loc numai după 30 de zile și a cărei valoare ulterioară depinde de fluctuațiile pieței care nu pot fi controlate de comerciant;

Exemplu: vin primeur (vin nou)

- h) în cazul în care consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea comerciantului în scopul efectuării de reparații sau întreținere urgentă. Dacă, în timpul vizitei, comerciantul furnizează servicii suplimentare față de cele solicitate în mod specific de consumator (adică reparații sau întreținere), dreptul de retragere se va aplica acelor

servicii sau bunuri suplimentare. În mod similar, dacă în timpul vizitei comerciantul furnizează alte bunuri decât piesele de schimb necesare pentru efectuarea reparației sau întreținerii, dreptul de retragere se aplică acestor bunuri.

Exemplu: o reparație a acoperișului solicitată de exemplu, după o furtună. Dacă, pe lângă repararea acoperișului, consumatorul decide să cumpere niște cărămizi de la același comerciant, perioada de retragere se aplică acestor cărămizi. În mod similar, dacă consumatorul decide să introducă un strat suplimentar de izolație pe acoperiș, dreptul de retragere se va aplica și acestui serviciu.

- i) pentru furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau software de calculator sigilate care au fost desigilate după livrare;

Exemplu: un DVD vândut sigilat în foile de plastic care a fost deschis

- j) pentru furnizarea unui ziar, a unui periodic sau a unei reviste, cu excepția contractelor de abonare la furnizarea unor astfel de publicații;

Exemplu: cotidian

- k) încheiat la o licitație publică;

Exemplu: licitație publică a picturilor. Rețineți că acest lucru nu se aplică platformelor de licitație, cum ar fi e-bay.

- l) pentru servicii de cazare, altele decât în scopuri rezidențiale, transportul de mărfuri, servicii de închiriere de mașini, catering sau servicii legate de activitățile de agrement, în cazul în care contractul prevede o anumită dată sau perioadă de execuție;

Exemplu: rezervarea unei camere de hotel pentru un anumit weekend.

- m) pentru furnizarea de conținut digital care nu este furnizat pe un suport tangibil, dacă furnizarea a început cu acordul expres prealabil al

consumatorului și cu recunoașterea că acesta își pierde astfel dreptul de retragere.

Exemplu: descărcarea unei aplicații pentru telefonul mobil în cazul în care descărcarea a început și consumatorul a recunoscut că și-a pierdut dreptul la retragere⁶.

Dacă doriți să fiți sigur că consumatorul este de acord, în conformitate cu legea, că nu va avea dreptul de retragere, îi puteți solicita să-și dea consimțământul în următoarea formă: "Prin prezenta, îmi dau acordul ca îndeplinirea contractului să înceapă imediat și îmi asum faptul că îmi voi pierde dreptul de retragere din contract odată ce descărcarea sau difuzarea conținutului digital a început."

Excepții de la dreptul de retragere sunt prevăzute în România în OUG 34/2014 Cap. III la art. 16.

Așa cum este explicat în Modulul 1, pentru anumite tipuri de contracte specifice, Directiva privind drepturile consumatorilor nu se aplică (de exemplu, contracte de asistență medicală și servicii financiare, achiziții de bunuri imobile). În aceste cazuri, dreptul de retragere ar exista numai în temeiul dispozițiilor altor acte legislative aplicabile respectivului sector (ex. Directiva 2008/48 / CE privind creditul de consum care a fost transpusă în România prin OG 50/2010).

Trebuie să informez consumatorul cu privire la dreptul său de retragere?

Da, în cazul în care există un astfel de drept, pentru a-i da eficacitate, comerciantul are obligația de a informa consumatorul cu privire la posibilitatea și

modalitățile de a se retrage din contract.⁷ Informațiile care trebuie furnizate consumatorului cu privire la dreptul său de retragere trebuie să includă:

- condițiile
- perioada
- procedurile de exercitare a dreptului lor de retragere
- faptul că consumatorul suportă costul returnării (+ dacă returnarea prin poștă nu este posibilă, atunci costurile efective)
- Faptul că, în cazul în care consumatorul se retrage după ce a solicitat demararea serviciilor, acesta trebuie să plătească costurile proporționale ale serviciilor utilizate până în acel moment.
- Dacă este cazul: faptul că consumatorul nu are dreptul de retragere (a se vedea excepțiile de mai sus) sau circumstanțele în care acesta pierde acest drept
- Model de formular de retragere (a se vedea mai jos sau în anexa 1)

Comerciantul poate acorda consumatorilor drepturi care depășesc ceea ce este impus din punct de vedere juridic, de ex. un termen mai îndelungat de retragere, dar, în orice caz, trebuie în primul rând să se asigure că consumatorul primește cel puțin toate informațiile despre dreptul de retragere care sunt cerute de lege.

Atât pentru contractele la distanță, cât și pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale, comerciantul trebuie să dea consumatorului un formular tip prin care să se retragă din contract, pe un suport durabil (hârtie, cd ...).

În cazul unui contract online, acest lucru ar putea fi, de exemplu, un e-mail care conține un formular. Un site pe Internet nu poate fi considerat ca furnizând informații

⁶ A se vedea punctul a): 172/5000
consumatorul trebuie să-și dea consimțământul expres în prealabil și să recunoască faptul că își va pierde dreptul de retragere odată ce contractul a fost executat integral de către comerciant.

⁷ A se vedea Modulul 1 privitor la cerințele de informare precontractuală.

pe un suport durabil deoarece website-ul nu este un mediu constant, ci un mediu în continuă schimbare. Prin urmare, nu este suficient ca comerciantul să direcționeze consumatorul către o anumită pagină web.

Care este modelul pentru formularul retragere?

Un model de formular de retragere utilizabil la nivel UE este pus la dispoziție chiar de lege⁸. Acest model de formular foarte succint, disponibil în Anexa 1, trebuie prezentat consumatorului:

- Model de formular de retragere (completați și returnați acest formular numai dacă doriți să vă retrageți din contract)
 - Către *[aici numele comerciantului, adresa și, dacă este cazul, numărul său de fax și adresa de e-mail trebuie să fie introduse de comerciant]*:
 - Subsemnatul (ții) (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (*) / prestarea următoarelor servicii (*),
 - Comandate la data (*) / primite la data (*),
 - Numele consumatorului (consumatorilor),
 - Adresa consumatorului (consumatorilor),
 - Semnătura consumatorului (consumatorilor) (*doar dacă acest formular este transmis pe suport de hârtie*),
 - [Data]
(*) – a se completa după caz
- Legislația din România care cuprinde modelul de formular de retragere este Anexa la Ordonanța urgentă 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, partea B.

Este foarte important să informăm consumatorul într-o manieră clară și inteligibilă cu privire la dreptul de

retragere și să îi oferim formularul model. Acesta permite consumatorilor să-și exercite efectiv acest drept și evitarea consecințelor negative pentru dvs. (inclusiv eventualele sancțiuni) datorate nerespectării drepturilor acestora (a se vedea întrebarea privind consecințele nerespectării informării consumatorilor cu privire la dreptul de retragere).

Rețineți că, în plus față de e-mail și alte forme de comunicare, comerciantul poate oferi consumatorului opțiunea de a completa și trimite fie modelul de formular de retragere, fie orice declarație echivalentă, pe site-ul companiei. În aceste cazuri, comerciantul comunică fără întârziere consumatorului o confirmare de primire a unei astfel de retrageri pe un suport durabil.

Cum se calculează perioada de timp acordată pentru retragere?

Perioada de retragere este de paisprezece zile calendaristice în toate Statele Membre. În cazul contractelor de vânzare, perioada de paisprezece zile începe de la momentul în care consumatorul intră în posesia fizică a bunurilor (sau a ultimului bun, ultimei bucăți în cazul mai multor bunuri sau a bunurilor constând din mai multe loturi sau piese comandate). De exemplu, în cazul achiziționării online a unei rochii, consumatorul are dreptul de a se retrage din contract în termen de 14 zile de la primirea rochiei respective și apoi după ce a informat comerciantul despre retragerea sa are la dispoziție 14 zile pentru a returna rochia.

În cazul contractelor de **servicii** și al contractului ce are ca obiect **conținutul digital** online, perioada începe să curgă la momentul încheierii contractului. În cazul unui consumator care s-a înscris online pentru cursuri de limbă franceză, consumatorul are dreptul să se retragă

⁸ Cf. Anexa IB la Directiva privind drepturile consumatorilor

din contract în termen de 14 zile de la încheierea acestui contract. În cazul contractelor cu **obiect mixt**, începutul perioadei va depinde de obiectul principal al contractului, și anume dacă este vorba, în principal, de un contract de vânzare sau de un contract de servicii și, în consecință, se va administra regula aplicabilă contractului de vânzare sau cea a contractului de servicii.

pentru a trimite bunul înapoi.

De exemplu, în cazul achiziționării la distanță a unui aparat radio de mașină care include o instalare relativ simplă, perioada va începe în momentul livrării aparatului, în timp ce în cazul încheierii unui contract online având ca obiect organizarea unui seminar care include, de asemenea, distribuirea de pixuri și documentație către participanți, începerea perioadei de retragere va avea loc la momentul încheierii unui astfel de contract deoarece acesta este în primul rând un contract de servicii.

Duminica și sărbătorile legale sunt incluse în cele 14 zile. Cu toate acestea, dacă ultima din cele 14 zile cade într-o duminică sau într-o zi de sărbătoare legală, perioada de retragere expiră la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

Un consumator și-a exercitat dreptul de retragere în timp util dacă a trimis comunicarea prin care se retrage din contract în termenul stabilit de paisprezece zile calendaristice. Consumatorul trebuie să dovedească faptul că decizia de retragere a fost făcută în termen de paisprezece zile calendaristice. În cazul în care consumatorul se retrage din contract, are încă 14 zile

Data achiziției: 1.06.17

Perioada generală: 14 zile 1.06.17 – 15. 06.17

14 zile de la data la care a fost trimisă informarea cu privire la retragere

Perioada maximă: un an + 14 zile 1. 06.17 – 15.06.18

Poate fi exclus dreptul de retragere?

Dreptul de retragere este garantat prin lege. Nu poate fi niciodată exclus sau limitat. Orice excludere sau limitare a dreptului de retragere ar fi contrară legii și ar putea fi calificată drept o încălcare a reglementărilor privind clauzele contractuale abuzive și practicile comerciale neloiale⁹.

Rețineți că în temeiul legii există anumite excluderi ale dreptului de retragere în anumite cazuri care au fost explicate anterior.

Care sunt consecințele nerespectării cerințelor de informare cu privire la dreptul de retragere?

Informarea consumatorului cu privire la dreptul de retragere înainte de a încheia un contract de consum este foarte importantă¹⁰.

Dacă nu informați consumatorul cu privire la dreptul său de retragere, perioada de timp în care acesta poate rezilia contractul se prelungește cu 12 luni! Aceasta înseamnă că un consumator care nu a fost informat în mod corect cu privire la dreptul său de retragere are până la 12 luni și 14 zile pentru a rezilia contractul în cauză.

În cazul în care ați uitat să furnizați informații despre dreptul de retragere înainte de încheierea contractului, este recomandabil să informați consumatorul cât mai curând posibil cu privire la dreptul său (în orice caz, în termen de 12 luni), caz în care are 14 zile calendaristice de la data primirii acestor informații.

⁹ A se vedea Modulul 4 privitor la clauzele contractuale abuzive și la practicile comerciale neloiale

¹⁰ A se vedea Modulul 1 privitor la cerințele de informare precontractuală

În ce mod poate consumatorul să se retragă din contract?

Consumatorii pot alege modul în care se decid să vă informeze despre decizia lor de a se retrage din contract. Cu toate acestea, declarația care exprimă decizia de retragere din contract trebuie să fie clară. Simpla returnare a mărfurilor fără nicio declarație privind retragerea din contract nu ar fi suficientă. Consumatorii pot, dar nu sunt obligați, să folosească modelul de formular de retragere pe care dumneavoastră, în calitate de comerciant, l-ați furnizat înainte de încheierea contractului. Dat fiind că sarcina probei pentru retragerea din contract în decursul perioadei de 14 zile revine consumatorului, este în interesul propriu să se utilizeze un suport durabil. În cazul în care comerciantul oferă consumatorilor opțiunea de a trimite în format electronic declarația de retragere prin intermediul site-ului său internet, iar consumatorul utilizează această opțiune, comerciantul trebuie să trimită consumatorului o confirmare (pe un suport durabil).

În România, OG 34/2014 Capitolul III art. 11 (4) arată „Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului”.

Comerciantul nu poate refuza exercitarea dreptului de retragere în perioada prevăzută.

Consumatorul nu este obligat să prezinte vreun motiv pentru retragerea din contract și nu trebuie să plătească nici un cost cu excepția costurilor de returnare a bunurilor, în cazul în care comerciantul l-a informat că trebuie să suporte acest cost.

Are consumatorul dreptul de a utiliza produsul înainte de a-și exercita dreptul de retragere?

În cazul în care doresc să facă uz de dreptul de retragere, consumatorii nu au voie să utilizeze produsele. Cu toate acestea, ei pot inspecta și testa produsele într-o măsură care este necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționalitatea produselor achiziționate. Aceasta înseamnă, în practică, că consumatorul poate manipula și inspecta produsul numai în același mod în care ar face-o într-un magazin tradițional. De exemplu, consumatorul ar putea încerca un costum într-un magazin fără a elimina etichetele. Cu toate acestea, el nu ar avea dreptul să configureze software-ul pe laptopul său¹¹.

În cazul în care consumatorul a manipulat sau a utilizat produsele într-o măsură care este mai mult decât necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor, consumatorul nu își pierde dreptul de retragere, ci va trebui să compenseze comerciantului orice valoare diminuată a bunurilor.

De exemplu, consumatorul nu are dreptul să cumpere o rochie pe Internet pentru a purta o singură ocazie (de exemplu, o recepție de nuntă) și apoi să se retragă din contract și să returneze rochia. În acest caz, comerciantul poate să perceapă consumatorului pierderea din valoarea produsului.

Cine trebuie să dovedească diminuarea valorii produsului?

În cazul în care consumatorul se retrage dintr-un contract după ce a folosit produsul, sarcina probei diminuării valorii bunului revine comerciantului.

Din acest motiv, dacă desfășurați activități care includ contracte negociate în afara spațiului comercial sau la distanță, vă recomandăm să aveți un sistem care să vă permită să verificați dacă mărfurile au fost manipulate necorespunzător de către consumator.

Existența unui mecanism pentru a verifica dacă un anumit produs a fost utilizat va fi de ajutor în cazul unui litigiu cu un consumator. Puteți, în anumite cazuri, de exemplu, să utilizați un instrument sau o procedură special concepută pentru a verifica acest lucru. De exemplu, un sistem actualizat de control al inventarului, prin care se recepționează mărfurile și se verifică imediat dacă ceva lipsește sau dacă există urme de uzură. Bineînțeles, va trebui să suportați costul acestei verificări.

Rețineți că în cazurile în care comerciantul nu a informat cu privire la dreptul de retragere și termenul este prelungit cu până la 12 luni, consumatorul poate să se retragă din contract după o perioadă considerabilă de timp în care a utilizat efectiv bunul fără a putea fi ținut responsabil pentru uzura și defectarea rezultate.

OUG 34/2014, la Capitolul III: Informații destinate consumatorilor și dreptul de retragere din contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale, arată în art. 14 care sunt obligațiile consumatorului în cazul retragerii: „(3) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie să fie descurajantă pentru consumator în a-

¹¹ Puteți găsi mai multe exemple practice la p.47 al Documentului de orientare al DG Justiție cu privire la Directiva 2011/83 (30):
http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

și exercita dreptul de retragere. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care profesionistul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. h).

(4) Profesionistul trebuie să poată face dovada diminuării valorii produselor care rezultă diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.”

Legislația UE nu reglementează tragerea la răspundere a consumatorului pentru diminuarea valorii mărfurilor. Se aplică dreptul contractelor și procedurale generale ale Statelor Membre și, de exemplu, comercianților li se poate permite să reducă suma care trebuie restituită.



să-i dați înapoi prețul integral al cărții, inclusiv toate taxele, precum și costurile de livrare în contul aferent cardului de credit utilizat pentru plată.

Comerciantul trebuie să ramburseze întreaga sumă pe care a primit-o de la consumator în termen de 14 zile, începând cu ziua în care a fost informat cu privire la decizia consumatorului de a se retrage din contract.

Cu toate acestea, rambursarea poate fi reținută până ce:

- comerciantul primește bunurile; sau
- comerciantul primește dovada că bunurile au fost trimise înapoi, oricare dintre acestea are loc mai devreme.

Consecințele retragerii

Atunci când un consumator vă informează despre retragerea sa, el este eliberat de orice obligații care îi revin prin contract.

Consumatorul suportă costurile de returnare a bunurilor, cu excepția cazului în care s-a convenit că comerciantul va suporta costurile. Cu toate acestea, comerciantul trebuie să informeze consumatorul în mod clar și înainte de încheierea contractului cu privire la faptul că consumatorul ar trebui să plătească costurile returnării bunului. În cazul în care comerciantul nu procedează astfel, va trebui să suporte costul returnării bunurilor.

Dacă consumatorul decide să se retragă din contract, trebuie să îi rambursați toate plățile pe care le-ai primit de la acesta. Rambursarea trebuie efectuată prin aceleași modalități de plată ca și cea folosită pentru a cumpăra produsul. (de exemplu, nu este permisă rambursarea prin vouchere). În cazul în care consumatorul decide să restituie cartea pe care a cumpărat-o online utilizând cardul său de credit, trebuie


Cele patru reguli principale pot fi rezumate astfel:

1. consumatorul are dreptul de a se retrage dintr-un contract în termen de 14 zile de la livrarea bunurilor sau de la încheierea unui contract de servicii, cu excepția conținutului digital care nu este furnizat pe suport tangibil: dacă executarea contractului a început, i.e. consumatorul a început să descarce conținut, iar consumatorul a) și-a dat acordul prealabil și b) a recunoscut că astfel își va pierde dreptul de retragere;
2. dreptul de retragere al consumatorului se prelungește cu până la un an în cazul în care comerciantul nu informează consumatorul cu privire la existența dreptului de retragere;
3. comerciantul trebuie să ramburseze consumatorului costurile în întregime în termen de 14 zile de la data la care comerciantul a fost informat cu privire la retragere, dar comerciantul poate opri rambursarea până când își primește bunurile înapoi sau până când primește o dovadă că consumatorul a trimis bunurile înapoi, oricare dintre acestea are loc mai devreme.
4. consumatorul trebuie să returneze produsul în termen de 14 zile de la data la care a notificat comerciantul cu privire la decizia sa de retragere.

Care sunt sancțiunile în cazul nerespectării de către comerciant a reglementărilor privitoare la dreptul de retragere?

După cum s-a menționat deja mai sus, dacă nu reușiți să furnizați consumatorului informațiile privind dreptul de retragere, acest drept este prelungit pentru o perioadă suplimentară de timp de până la un an.


Conform OUG 34/2014, Cap. VI, Comunicații în legătură cu încălcarea prevederilor prezentei ordonanțe de urgență, art. 28, Sancțiuni prevede la punctul (5) n) nerespectarea de către profesionist a prevederilor art. 9 alin. (1) - (2) referitoare la dreptul de retragere, precum și a prevederilor art. 9 alin. (3) referitoare la obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei; o) nerespectarea dreptului de retragere în condițiile art. 10 se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 4.000 lei; p) nerespectarea prevederilor art. 11 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a formularului de retragere se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei; q) nerespectarea prevederilor art. 12 de a pune capăt obligațiilor părților contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei; r) nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (1) și (2) referitoare la obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii, precum și ale art. 13 alin. (4) referitoare la amânarea rambursării se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei; s) nerespectarea obligațiilor impuse de art. 14 în condițiile în care consumatorul și-a respectat obligațiile sale se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei; t) nerespectarea prevederilor art. 15 referitoare la drepturile consumatorilor în situația exercitării dreptului de retragere din contractele auxiliare se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei;

În plus, nerespectarea de către comerciant a oricăror norme referitoare la dreptul de retragere va reprezenta o încălcare a normelor naționale care transpun Directiva privind drepturile consumatorilor, pentru care Statele Membre trebuie să instituie sancțiuni descurajatoare¹². 

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

Dispozițiile privind dreptul de retragere sunt pe deplin armonizate în UE. Aceasta înseamnă că nu există diferențe între Statele Membre, iar drepturile și obligațiile dvs. sunt identice în UE. Singurele diferențe pot fi, după cum s-a menționat mai sus, între sancțiunile aplicate în mod diferit de către Statele Membre.

Pentru a afla care legislație națională se aplică atunci când vine vorba de sancțiuni, vă rugăm să citiți mai jos. De asemenea, este important să se acorde atenție paragrafului dedicat instanțelor competente, care ar

putea fi de interes în cazul unui litigiu privind dreptul de retragere. 

Tratamentul special aplicabil vânzărilor care vizează consumatori străini

În conformitate cu legislația UE,¹³ dacă vă direcționați activitățile comerciale către consumatorii din ale state UE., de obicei legea țării în care locuiște consumatorul este cea care se aplică contractului dvs. cu consumatorul străin. Dacă cele două părți au ales de comun acord 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 site-ul dvs. se adresează consumatorilor dintr-un Stat Membru care a impus cerințe lingvistice în conformitate cu articolul 6 alineatul (7) din Directiva privind drepturile consumatorilor, trebuie să furnizați consumatorului informații contractuale în limba solicitată de Statul Membru respectiv. 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 sunt "îndreptate" către un

¹³ Numită și Regulamentul "Roma I" 593/2008.

¹² De exemplu, în ITALIA Art. 27 din Codul consumului stabilește amenda minimă de 5 000 EUR și o penalitate financiară maximă de 5 000 000 EUR. Aceste sume se aplică atât încălcărilor prevederilor Directivei privind practicile comerciale neloiale, cât și ale Directivei privind drepturile consumatorilor. În caz de încălcare repetată, autoritatea poate să ordone comerciantului să suspende tranzacționarea pe o perioadă care să nu depășească treizeci de zile. În FRANȚA, Codul francez de protecție a consumatorilor 2016 revizuit stabilește o amendă de până la 3.000 EUR (persoane fizice) sau 15.000 EUR (persoane juridice). În Cipru, încălcările Directivei privind drepturile consumatorilor sunt pedepsite cu până la 5% din cifra de afaceri anuală sau până la 200 000 EUR. În Letonia, până la 10% din cifra de afaceri anuală cu un plafon de 100 000 EUR și în Țările de Jos de până la 1% din cifra de afaceri anuală sau până la 900 000 EUR.

A se vedea și tabelul cu penalități din modulul 1 ANEXA 2

anumit Stat Membru. Aceste criterii implică, de exemplu, folosirea unor alte limbi sau valute 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.¹⁴.

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

Ce presupune în practică acest lucru pentru dumneavoastră?

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 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.

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

¹⁴ Pentru mai multe informații a se vedea cauzele conexe C 585/08 și C 144/09 Peter Pammer și Hotel Alpenhof GesmbH the Court

amendă severă. În schimb, consumatorul are opțiunea de a vă da în judecată în fața instanței. În cazuri transfrontaliere, pentru a facilita soluționarea litigiilor, UE a creat o platformă ODR care face legătura între sistemele ADR din diferite State Membre¹⁵.

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.

¹⁵ A se vedea Modulul 5 din acest manual

Checklist pentru comercianți:

Pentru a vă asigura că sunteți în regulă din punct de vedere legal, întotdeauna verificați:

1. dacă este prevăzut dreptul de retragere a consumatorului pentru tipul de contract pe care îl încheiați; ☐
2. dacă ați informat consumatorul în timp util și în mod clar despre dreptul său de retragere; ☐
3. dacă ați informat consumatorul în timp util și în mod clar că în cazul în care decide să se retragă din contract, consumatorul trebuie să suporte costurile de returnare a produsului înapoi la comerciant ☐
4. dacă ați furnizat consumatorului modelul de formular de retragere; ☐
5. dacă, în cazul în care consumatorul alege să se retragă dintr-un contract, respectați toate obligațiile care vă revin, în special cele legate de rambursarea integrală datorată consumatorului ☐

Anexe

ANEXA 1 – Model de formular de retragere astfel cum este prezentat în Anexa IB la Directiva privind drepturile consumatorilor

(completați și returnați acest formular numai dacă doriți să vă retrageți din contract) -

- Către [aici numele comerciantului, adresa și, dacă este cazul, numărul său de fax și adresa de e-mail trebuie să fie introduse de comerciant]:
- Subsemnatul (ții) (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (*) / prestarea următoarelor servicii (*),
- Comandate la data (*) / primite la data (*),
- Numele consumatorului (consumatorilor),
- Adresa consumatorului (consumatorilor),
- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (doar dacă acest formular este transmis pe suport de hârtie),
- [Data]

În legislația românească, în OUG 34/2014 formularul de retragere este prezentat în Anexă: Informații privind exercitarea dreptului de retragere Capitolul 2:B. Model de formular de retragere

B. Model de formular de retragere

Prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract.

- Către [aici se introduce numele, adresa poștală și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale profesionistului]:
- Vă informez/Vă informăm (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse (*) / prestarea următoarelor servicii (*)
- Comandate la data (*) / primite la data (*) (*) A se elimina mențiunea inutilă, după caz.
- Numele consumatorului (consumatorilor)
- Adresa consumatorului (consumatorilor)
- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)
- Data

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



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

