



▶ **Modulul 2**  
Dreptul de retragere

AUGUST 2022



Funded by  
the European Union

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

**DECLINAREA RESPONSABILITĂȚII:**

Informațiile și opiniile prezentate în prezenta publicație sunt cele ale autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat opinia oficială a Comisiei. Comisia nu garantează exactitatea datelor incluse în prezenta publicație. Nici Comisia, nicio altă persoană care acționează în numele Comisiei nu poate fi considerată responsabilă pentru modul în care pot fi utilizate informațiile pe care le conține.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu reprezintă o interpretare formală a dreptului UE sau a dreptului național, și nici nu poate oferi consiliere juridică cuprinzătoare sau completă. Aceasta nu intenționează să înlocuiască consultanța juridică profesională cu privire la anumite aspecte.

Cititorii ar trebui, de asemenea, să țină seama de faptul că legislația UE și cea națională sunt în permanență actualizate: orice versiune pe suport de hârtie a modulelor trebuie verificată în raport cu posibilele actualizări de pe site-ul [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**AUGUST 2022**

## Contents

Introducere .....	5
Ce este dreptul de retragere? .....	8
În care cazuri are un consumator drept de retragere? .....	8
Ce este un contract la distanță încheiat cu consumatorii? .....	8
Ce este un contract negociat în afara spațiilor comerciale? .....	8
Care sunt drepturile specifice ale consumatorilor pentru aceste două tipuri de contracte? .....	10
Care sunt excepțiile de la dreptul de retragere? .....	10
Trebuie să informez consumatorii cu privire la dreptul lor de retragere? .....	12
Care este modelul de formular de retragere? .....	13
Cum se calculează perioada de timp pentru retragere? .....	13
Poate fi exclus dreptul de retragere? .....	14
Care sunt consecințele în cazul în care nu informați consumatorii cu privire la dreptul lor de retragere? .....	15
În ce mod se poate retrage consumatorul din contract? .....	15
Consumatorul are dreptul de a utiliza produsul înainte de retragere? .....	16
Cine trebuie să dovedească diminuarea valorii produsului? .....	16
Consecințele retragerii .....	17
Care sunt sancțiunile pentru nerespectarea de către comerciant a normelor privind dreptul de retragere? .....	18
Ce se întâmplă cu vânzările transfrontaliere? .....	19
Tratamentul specific al vânzărilor pe care îl direcționați către consumatorii care își au reședința în alte state membre. ....	19
În ce condiții puteți fi considerat ca vizând consumatorii din alte state membre? .....	20
Ce înseamnă asta în practică pentru dvs.? .....	20
Atunci când aveți un litigiu într-un astfel de contract transfrontalier, ce instanță este competentă? .....	21
Listă de verificare pentru comercianți: .....	22
Anexa .....	23

„Îmi place să cumpăr haine online și sunt fericit să le pot trimite înapoi în termen de 14 zile, dacă nu mi se potrivesc”

**Consumator**

„Fie că ne place sau nu, trebuie să respectăm cele 14 zile de retragere.

**Este lege!”**

**Comerciant**

„Am la dispoziție 14 zile pentru a inspecta cu atenție produsul pe care l-am cumpărat 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 specific microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii care interacționează cu consumatorii.

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european gestionat de EUROCHAMBRES (Asociația Camerelor Europene de Comerț și Industrie), într-un consorțiu cu BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) și SMEunited (Asociația Întreprinderilor Artizanale și a IMM-urilor din Europa). Acesta este finanțat de Uniunea Europeană cu sprijinul Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este de a vă ajuta să respectați cerințele legislației UE privind protecția consumatorilor.

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 în legislația lor națională. În 2017, Comisia Europeană a încheiat o evaluare pentru a verifica, dacă normele sunt în continuare adecvate scopului. Rezultatul a fost în general pozitiv<sup>1</sup>. Principala constatare a fost că normele existente trebuie să fie mai bine puse în aplicare de autorități și să fie mai bine cunoscute de întreprinderi și de consumatori. Proiectul „Legislația privind protecția consumatorilor” își propune să îmbunătățească cunoștințele comercianților, în special ale IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile legale aferente acestora.

Manualul este alcătuit din cinci module. Fiecare se referă la 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 măsurilor reparatorii pe care comercianții trebuie să le ofere atunci când produsele nu sunt conforme cu contractul
- Modulul 4 se axează pe practicile comerciale neloiale și pe clauzele contractuale abuzive
- Modulul 5 introduce soluționarea alternativă a litigiilor și platforma de soluționare online a litigiilor (SOL), un site web oficial gestionat de Comisia Europeană, destinat să ajute consumatorii și comercianții să își soluționeze litigiile pe cale extrajudiciară.

Acest manual este doar unul dintre materialele didactice create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) conține alte instrumente de învățare, cum ar fi materiale video, chestionare și un „test electronic”

---

<sup>1</sup> Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările acestora și acțiunile ulterioare pe site-ul web al Comisiei Europene: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

prin care puteți obține un certificat. De asemenea, vă puteți conecta cu experți și cu alte IMM-uri prin intermediul unui forum.

Modulul 2 al manualului se referă la dreptul de retragere din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale. Acesta descrie care este dreptul de retragere și modul în care acesta este aplicat în statele membre ale UE și vă oferă sfaturi pentru a vă ajuta să respectați mai ușor legea.

Acest modul prezintă dreptul de retragere instituit prin Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor („Directiva privind drepturile consumatorilor” – CRD), conform căreia consumatorii au dreptul de retragere din contractele încheiate la distanță și din contractele încheiate de consumatori în afara spațiilor comerciale. Pentru informații mai detaliate cu privire la dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, vă rugăm să consultați modulul 1 sau [documentul de orientare al DG Justiție a Comisiei Europene](#), disponibil în toate limbile oficiale ale UE<sup>2</sup>.

Directiva privind drepturile consumatorilor a fost modificată prin [Directiva \(UE\) 2019/2161 din](#) 27 noiembrie 2019 privind o mai bună asigurare a respectării normelor UE în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestora. Statele membre ale UE trebuie să transpună modificările în sistemul lor juridic național înainte de 28 noiembrie 2021 și să aplice noile norme din data de 28 mai 2022. Acest modul acoperă, de asemenea, principalele modificări ale CRD în ceea ce privește dreptul de retragere, care ar putea avea un impact asupra dumneavoastră. Aceste modificări sunt prezentate în acest modul în casete separate cu titlul „Noi norme din data de 28 mai 2022”.

Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr.328 din 18 decembrie 2019 – Directiva OMNIBUS, a fost transpusă în legislația națională prin OUG nr. 58/2022, act normativ ce se aplică din data de 28 mai 2022.

Pe lângă aceste cerințe orizontale, în funcție de tipul de contract (de exemplu, creditul de consum, pachetele de servicii de călătorie etc.) s-ar putea aplica și alte cerințe de informare, în principal sectoriale, în mod independent sau combinat cu cerințele de informare ale CRD. În caz de conflict între normele sectoriale și normele generale, se aplică normele sectoriale. [Baza de date privind dreptul consumatorilor](#)<sup>3</sup> și [portalul „Europa ta”](#)<sup>4</sup> vă pot ajuta să colectați informațiile relevante sau puteți contacta organizația dumneavoastră locală de afaceri.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

<sup>2</sup> A se vedea [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> A se vedea [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

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

# Modulul 2

## Ce este dreptul de retragere?

Dreptul de retragere permite consumatorului să anuleze, **fără nicio justificare**, contractul încheiat cu un comerciant în termen de 14 zile de la primirea bunului, sau după încheierea contractului pentru servicii sau conținut digital care nu este furnizat pe un suport material.

Un contract încheiat de un consumator este orice contract încheiat de comerciant cu un consumator, indiferent dacă are sau nu ca obiect furnizarea de bunuri, servicii și/sau conținut digital.

De exemplu, un contract încheiat online cu consumatorul cu privire la vânzarea online a unei cărți<sup>5</sup>.

## În care cazuri are un consumator drept de retragere?

În conformitate cu „Directiva privind drepturile consumatorilor” – CRD, consumatorii au **dreptul de a se retrage din contractele încheiate cu consumatorii la distanță și din contractele încheiate de consumatori în afara spațiilor comerciale ale dumneavoastră**. În aceste două tipuri de contracte, acest drept este acordat deoarece se consideră că „vulnerabilitatea” consumatorului în aceste cazuri particulare este mai importantă decât în alte contracte. În cazul contractelor la distanță, consumatorul nu are posibilitatea de a stabili în mod material 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, prestarea de servicii sau furnizarea de conținut digital care nu este furnizat pe un suport material.

<sup>5</sup> A se vedea modulul 1 privind obligația precontractuală de informare.

## Ce este un contract la distanță încheiat cu consumatorii?

**Contractele de vânzare la distanță** sunt contracte încheiate cu consumatorii în care nu există prezența simultană a comerciantului și a consumatorului. În schimb, aceștia utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv momentul încheierii contractului. Printre exemplele de contracte la distanță se numără cele încheiate prin poștă, online, prin telefon sau fax.

Contractul la distanță include, de asemenea, situațiile în care consumatorul vizitează sediul comercial doar în scopul de a colecta informații despre bunuri sau servicii și, ulterior, negociază și încheie contractul la distanță. De exemplu, situația în care consumatorul merge la magazin și verifică mai multe genți de mână, apoi merge acasă și comandă una dintre gențile de mână prin telefon poate fi considerată un contract la distanță. Dimpotrivă, un contract negociat la sediul comercial al comerciantului, dar care este încheiat în cele din urmă prin intermediul comunicării la distanță, nu va fi considerat un contract la distanță.

Niciun contract inițiat prin intermediul comunicării la distanță (de exemplu, un e-mail), dar încheiat în cele din urmă la sediul comercial al comerciantului nu ar trebui să fie considerat un contract la distanță. În mod similar, contractul la distanță nu acoperă rezervările făcute de consumator prin intermediul unui mijloc de comunicare la distanță, astfel cum ar fi cazul consumatorului care sună să solicite rezervarea într-un restaurant.

## Ce este un contract negociat în afara spațiilor comerciale?

**Contractele negociate în afara spațiilor comerciale** sunt contractele încheiate în prezența fizică simultană a consumatorului și a dumneavoastră/reprezentanților



dumneavoastră, dar într-un loc care nu este sediul dumneavoastră comercial. Spațiile comerciale includ spațiile sub orice formă (de exemplu, magazine, camioane, tarabe etc.) care servesc drept sediu permanent sau obișnuit pentru comerciant. Spațiile comerciale includ, de asemenea, spațiile pe care comerciantul le utilizează în mod sezonier (de exemplu, magazinul de înghețată de pe plajă în timpul verii).

De obicei, contractele negociate în afara spațiilor comerciale sunt contracte încheiate la domiciliul consumatorului, la locul de muncă al consumatorului sau în timpul unei excursii organizate de comerciant.

Mai jos veți găsi exemple de contracte la distanță și contracte negociate în afara spațiilor comerciale, în care consumatorul are dreptul de retragere (cu excepția cazului în care se aplică o excepție):

### 1. un consumator care cumpără o rochie online



### 2. un consumator care comandă o carte prin poștă



### 3. un consumator cumpărând un aspirator prin vânzare la ușă



### 4. Un consumator semnând pentru abonament la sala de sport în timp ce este la locul de muncă



### 5. un consumator care cumpără o pernă și o plapumă în timpul unei excursii organizată de un comerciant (de exemplu, într-un restaurant sau magazin)



## Care sunt drepturile specifice ale consumatorilor pentru aceste două tipuri de contracte?

Indiferent dacă contractul este încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, consumatorul dispune de un termen de paisprezece zile **calendaristice** pentru a reconsidera decizia de a menține sau nu contractul încheiat cu comerciantul.

În această perioadă, consumatorul se poate retrage din contract. Acesta nu trebuie să furnizeze nicio explicație sau justificare a acestei decizii. În plus, consumatorul nu trebuie să suporte alte costuri decât pentru trimiterea înapoi a bunului sau pentru o valoare redusă în cazul manipulării defectuoase a produsului, astfel cum se explică mai jos.

Dreptul de retragere este pe deplin armonizat în UE. Aceasta înseamnă că aceleași norme se aplică în toate statele membre în această privință. Indiferent dacă oferiți produse sau servicii consumatorilor din alte state membre, durata perioadei 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 de a se retrage din contract. Dreptul de retragere nu va exista în cazul următoarelor contracte:

- a) pentru prestarea de servicii după executarea integrală a serviciului, cu condiția ca executarea să fi început cu acordul prealabil expres al consumatorului, și cu confirmarea faptului că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului de către comerciant;  
**Exemplu:** un consumator care a încheiat online un

contract cu sala de gimnastică cu privire la furnizarea a trei ședințe de antrenament pe care le începe în ziua următoare, și se încheie înainte de sfârșitul celor 14 zile, consimțind ca acesta să își piardă dreptul de retragere odată ce aceste trei ședințe au fost furnizate.

- b) pentru furnizarea de bunuri sau servicii pentru care prețul depinde de fluctuațiile de pe piața financiară, care nu pot fi controlate de comerciant și care pot avea loc în perioada de retragere;  
**Exemplu:** mărfurile al căror preț depinde de valoarea unei valute străine.
- c) pentru furnizarea de bunuri realizate conform specificațiilor consumatorului sau personalizate în mod clar;  
**Exemplu:** un costum personalizat
- d) pentru livrarea de bunuri care sunt susceptibile să se deterioreze sau să expire rapid;  
**Exemplu:** orice bunuri perisabile, cum ar fi legumele proaspete
- e) pentru furnizarea de bunuri sigilate care nu sunt adecvate pentru returnare din motive de protecție a sănătății sau de igienă, și care au fost desigilate după livrare;  
**Exemplu:** ace pentru uz medical; produsele cosmetice, cum ar fi rujurile;
- f) pentru livrarea de bunuri care sunt, după livrare, în funcție de natura lor, amestecate în mod inseparabil cu alte articole;  
**Exemplu:** nisip care este amestecat cu o altă substanță
- g) pentru furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit la momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate avea loc decât după 30 de zile și a căror valoare reală depinde de

fluctuațiile pieței care nu pot fi controlate de comerciant;

**Exemplu:** vin en primeur

- h) în cazul în care consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea comerciantului în scopul efectuării de reparații sau întreținere urgente. În cazul în care, în timpul vizitei, comerciantul furnizează servicii suplimentare față de cele solicitate în mod specific de către consumator (și anume repararea sau întreținerea), dreptul de retragere se va aplica acestor servicii sau bunuri suplimentare. În mod similar, în cazul în care, în timpul vizitei, comerciantul livrează alte bunuri decât piesele de schimb necesare pentru a efectua repararea sau întreținerea, dreptul de retragere se aplică acestor bunuri.

**Exemplu:** o reparație solicitată a acoperișului în urma daunelor (de exemplu, după o furtună). În cazul în care, pe lângă repararea acoperișului, consumatorul decide să cumpere unele cărămizi de la același comerciant, perioada de retragere se va aplica, în principiu, acestor cărămizi. În mod similar, în cazul în care consumatorul decide să introducă un strat suplimentar de izolare pe acoperiș, dreptul de retragere s-ar aplica, în principiu, acestui serviciu.

- i) pentru furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate, sau de programe informatice sigilate, care au fost desigilate după livrare;

**Exemplu:** un DVD vândut în folie de plastic care a fost deschis

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

**Exemplu:** cotidian

- k) încheiat în cadrul unei licitații publice;

**Exemplu:** licitație publică de picturi. Vă atragem atenția asupra faptului că acest lucru nu se aplică platformelor de licitație, cum ar fi e-bay

- l) pentru furnizarea de cazare în alte scopuri decât cele rezidențiale, transportul de mărfuri, servicii de închiriere de mașini, catering sau servicii legate de activități de agrement, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifice;

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

- m) pentru furnizarea de conținut digital care nu este furnizat pe un suport material, în cazul în care executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului, și confirmarea faptului că acesta își pierde 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 de retragere<sup>6</sup>.

Dacă doriți să vă asigurați că ați obținut acordul consumatorului, în conformitate cu legea, îi puteți cere consimțământul în următoarea formă: „Sunt de acord cu executarea imediată a contractului și recunosc că îmi voi pierde dreptul de retragere din contract odată ce descărcarea sau difuzarea în flux continuu a conținutului digital a început.”

Astfel cum se explică în modulul 1, pentru anumite tipuri specifice de contracte, Directiva privind drepturile consumatorilor nu se aplică (de exemplu, pentru contractele pentru servicii medicale și financiare, achizițiile de bunuri imobile). În aceste cazuri, dreptul de retragere ar exista numai în temeiul altor acte legislative

<sup>6</sup> A se vedea litera (a): consumatorul trebuie să își dea acordul prealabil expres și să confirme că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului de către comerciant.

sectoriale aplicabile (ex. Directiva 2008/48/CE privind creditul de consum).

### Noi norme din data de 28 mai 2022

În conformitate cu noile norme ale CRD, statele membre pot:

— prelungi durata dreptului de retragere de la 14 la 30 de zile,

— derogarea de la mai multe excepții de la dreptul de retragere<sup>7</sup> (și anume, consumatorul va avea dreptul de retragere în unele cazuri în care nu l-a avut înainte)...

...pentru **contractele** încheiate în contextul:

1) Vizitelor nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul consumatorului

2) Excursii organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau vinde produse către consumator.

Aceste opțiuni au scopul de a permite statelor membre să ofere consumatorilor o protecție suplimentară în ceea ce privește aceste canale de vânzare specifice.

În România, prin OUG 58/2022, termenul a fost extins de la 14 la 30 de zile pentru contractele încheiate în condițiile de mai sus.

Nu uitați că veți informa consumatorii înainte de încheierea contractului cu privire la existența dreptului de retragere și la durata perioadei de retragere (a se vedea modulul 1). Prin urmare, dacă vindeți prin intermediul acestor tipuri de canale de vânzare, nu uitați să verificați dacă în statul membru (statele membre) în care vă desfășurați activitatea, perioada de retragere este de 14 sau 30 de zile.

Exemplu: Dacă, după 28 mai 2022, vindeți costume personalizate unui consumator la domiciliu fără invitație

<sup>7</sup> Aceste opțiuni de reglementare sunt lăsate la latitudinea statelor membre și vor viza articolul 16 literele (a), (b), (c) și (e) din CRD. Pentru mai multe detalii și exemple, vă rugăm să consultați secțiunea "Care sunt excepțiile de la dreptul de retragere?" din acest modul.

prealabilă, într-un stat membru care aplică aceste opțiuni, consumatorul dumneavoastră are dreptul de a se retrage din vânzare în termen de 30 de zile de la data livrării.

În România, Directiva (UE) 2019/2161 în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme a fost transpusă în legislația națională prin OUG nr. 58/2022, act normativ ce se aplică din data de 28 mai 2022.

## Trebuie să informez consumatorii cu privire la dreptul lor de retragere?

Da, așa este. În cazul în care există un astfel de drept, pentru ca dreptul de retragere să devină efectiv, comerciantul are obligația de a informa consumatorul cu privire la existența și modalitățile dreptului său de a se retrage din contract<sup>8</sup>. Informațiile care trebuie furnizate consumatorului cu privire la dreptul de retragere trebuie să includă:

- condițiile
- termenul limită
- proceduri de exercitare a dreptului lor de retragere cu privire la faptul că consumatorul suportă costul returnării
- faptul că, în cazul în care consumatorul se retrage după ce a solicitat începerea serviciilor, acesta trebuie să plătească costurile proporționale ale serviciului utilizat 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 își pierde acest drept

<sup>8</sup> A se vedea modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală.

- model de formular de retragere (a se vedea mai jos sau în Anexa 1).

Comerciantul poate acorda consumatorilor drepturi care depășesc cerințele legale, de exemplu un termen mai lung, dar, în orice caz, trebuie să se asigure că consumatorul primește cel puțin toate informațiile necesare din punct de vedere juridic cu privire la dreptul de retragere.

Atât pentru contractele la distanță, cât și pentru cele negociate în afara spațiilor comerciale, comerciantul trebuie să ofere consumatorului un model de formular pentru a se retrage din contract pe un **suport durabil** (hârtie, disc...).

În cazul unui contract online, acesta ar putea fi, de exemplu, un e-mail care conține un formular. Un site web de pe internet nu poate fi considerat ca furnizând informații pe un suport durabil, deoarece site-ul web de pe internet nu este o constantă, ci un mediu schimbător. Prin urmare, nu este suficient ca comerciantul să direcționeze consumatorul doar către o anumită pagină web.

## Care este modelul de formular de retragere?

Un model de formular de retragere la nivelul UE este prevăzut chiar în legislație<sup>9</sup>. Acest model de formular de retragere, disponibil și în Anexa 1, trebuie pus la dispoziția consumatorului:

- Model de formular de retragere (se completează și se returnează acest formular numai dacă doriți să vă retrageți din contract)
- La [aici se introduce de către comerciant numele, adresa sediului social și adresa de e-mail aparținând comerciantului]:

- Subsemnatul/Noi (\*) notificăm faptul că am/ne (\*) retragem din contractul meu/nostru (\*) de vânzare a următoarelor bunuri (\*)/pentru prestarea următorului serviciu (\*),
- Comandat la (\*)/primit la (\*),
- Numele consumatorului (consumatorilor),
- Adresa consumatorului (consumatorilor);
- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (numai în cazul în care acest formular este notificat pe suport de hârtie);
- Data

Este foarte important ca toți consumatorii să fie informați în mod clar și ușor de înțeles cu privire la dreptul de retragere și să li se pună la dispoziție modelul de formular. Acesta le permite consumatorilor să își exercite acest drept în mod eficient și se evită consecințele negative pentru dumneavoastră (inclusiv eventualele sancțiuni), pentru nerespectarea acestui drept (a se vedea întrebarea privind consecințele neinformării consumatorilor cu privire la dreptul de retragere).

Fiți conștienți de faptul că, pe lângă e-mail și alte forme de comunicare, puteți oferi consumatorului opțiunea de a completa electronic și de a trimite fie modelul de formular de retragere, fie orice declarație echivalentă pe site-ul web al companiei. În aceste cazuri, trebuie să comunicați fără întârziere consumatorului o confirmare de primire a unei astfel de retrageri pe un suport durabil.

## Cum se calculează perioada de timp pentru retragere?

Perioada de retragere este de paisprezece zile **calendaristice** în toate statele membre. În cazul unui contract de vânzare-cumpărare, termenul de paisprezece zile începe din momentul în care consumatorul intră în posesia fizică a bunurilor (sau a

<sup>9</sup>A se vedea Anexa IB la Directiva privind drepturile consumatorilor

ultimului bun/piesă în cazul mai multor bunuri sau bunuri constând din mai multe loturi sau piese comandate). De exemplu, în cazul cumpărării 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 are la dispoziție până la 14 zile de la informarea comerciantului cu privire la retragere pentru a trimite înapoi rochia.

În cazul **contractelor de servicii** și al contractului pentru **conținut digital** online, perioada de timp începe în momentul încheierii contractului. De exemplu, în cazul unui consumator care s-a înscris la cursuri de limbi străine online, consumatorul are dreptul de a se retrage din contractul respectiv în termen de 14 zile de la încheierea contractului respectiv. În cazul contractelor **cu scop mixt**, începutul perioadei de timp va depinde de scopul principal al contractului respectiv, și anume dacă este predominant un contract de vânzare sau un contract de servicii și, în consecință, se va aplica regula aplicabilă contractului de vânzare sau de prestare de servicii. De exemplu, în cazul achiziționării la distanță a unui radio auto care include o instalare relativ simplă, perioada va începe în momentul în care radioul este livrat, în timp ce, în cazul încheierii unui contract online privind organizarea unui seminar care include, de asemenea, distribuirea pixurilor și a documentelor către participanți, perioada de începere a retragerii va avea loc în momentul încheierii unui astfel de contract, deoarece este în primul rând un contract de servicii.

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

*De exemplu*, în cazul în care perioada de retragere de 14 zile pentru un consumator cu reședința în Franța se încheie luni, 14 iulie, perioada de retragere ar trebui

prelungită până marți, 15 iulie, deoarece 14 iulie este o sărbătoare legală (ziua națională) în Franța.

Un consumator și-a exercitat dreptul de retragere în timp util dacă a trimis comunicarea cu care se retrage din contract în termenul prevăzut de paisprezece zile calendaristice. Consumatorul trebuie să dovedească faptul că decizia de retragere a fost luată în termen de paisprezece zile calendaristice. În cazul în care consumatorul se retrage din contract, are la dispoziție alte 14 zile pentru a returna bunul.

NB: nu uitați că, din data de 28 mai 2022, în unele cazuri, statele membre au posibilitatea de a prelungi perioada de retragere la 30 de zile (a se vedea caseta de la pagina 12).

### Noi norme din data de 28 mai 2022

Rețineți că unele state membre pot prelungi durata dreptului de retragere de la 14 la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul unui consumator sau al excursiilor organizate de un comerciant (a se vedea caseta de la pagina 12). În România, prin OUG 58/2022, termenul a fost extins de la 14 la 30 de zile pentru contractele încheiate în condițiile de mai sus.

## Poate fi exclus dreptul de retragere?

Dreptul de retragere este garantat prin lege. Acesta nu poate fi niciodată exclus sau limitat.

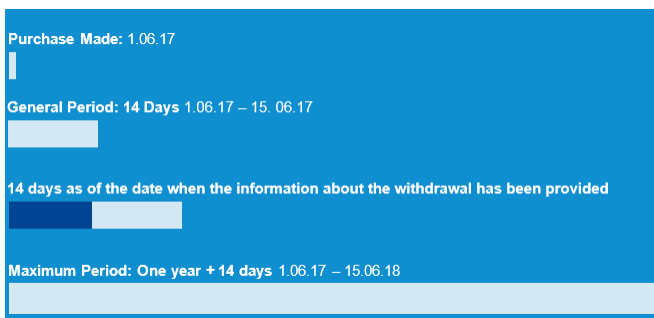
Orice excludere sau limitare a dreptului de retragere ar fi contrară legii, și ar putea fi calificată drept încălcare a

normelor privind clauzele contractuale abuzive și practicile comerciale neloiale<sup>10</sup>.

Vă rugăm să rețineți, că există unele excluderi legale ale dreptului de retragere în anumite cazuri care au fost explicate anterior.

## Care sunt consecințele în cazul în care nu informați consumatorii cu privire la dreptul lor de retragere?

Informarea consumatorului cu privire la dreptul de retragere înainte de încheierea unui contract cu consumatorii este foarte importantă<sup>11</sup>.



Dacă nu îl informați pe consumator cu privire la dreptul său de retragere, perioada 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 la dispoziție până la 12 luni și 14 zile calendaristice pentru a anula contractul în cauză.

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

## Noi norme din data de 28 mai 2022

Rețineți că unele state membre pot prelungi durata dreptului de retragere de la 14 la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul unui consumator sau al excursiilor organizate de un comerciant (a se vedea caseta p.12). În România, prin OUG 58/2022, termenul a fost extins de la 14 la 30 de zile pentru contractele încheiate în condițiile de mai sus.

## În ce mod se poate retrage consumatorul din contract?

Consumatorii pot alege modul în care decid să vă informeze cu privire la decizia lor de a se retrage din contract. Cu toate acestea, declarația care prezintă decizia de retragere din contract trebuie să fie simplă. Simpla returnare a mărfurilor fără nicio declarație cu privire la retragerea din contract nu ar fi suficientă. Consumatorii pot utiliza modelul de formular de retragere pe care dumneavoastră, în calitate de comerciant, l-ați furnizat înainte de încheierea contractului, dar nu sunt obligați să o facă. Întrucât sarcina probei pentru retragerea din contract în termenul de 14 zile calendaristice îi revine consumatorului, este în interesul propriu să utilizeze un suport durabil. În cazul în care comerciantul oferă consumatorului posibilitatea de a îl informa electronic cu privire la declarația de retragere prin intermediul site-ului său web, iar consumatorul utilizează această opțiune, comerciantul trebuie să trimită consumatorului o confirmare (pe un suport durabil).

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

Consumatorul nu este obligat să motiveze retragerea din contract, și nu trebuie să plătească niciun cost, în

<sup>10</sup> A se vedea modulul 4 privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

<sup>11</sup> A se vedea modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală.

afară de costurile de returnare a bunurilor, în cazul în care comerciantul l-a informat că trebuie să suporte costurile respective.

## Consumatorul are dreptul de a utiliza produsul înainte de retragere?

În cazul în care doresc să își exercite dreptul de retragere, consumatorilor nu li se permite să utilizeze produsul. Cu toate acestea, aceștia pot inspecta și testa mărfurile într-o măsură necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor achiziționate. Aceasta înseamnă că, în practică, consumatorul poate manipula și inspecta produsul numai în același mod în care ar face acest lucru într-un magazin tradițional. De exemplu, consumatorul ar putea încerca un costum nou într-un magazin fără a scoate etichetele. Cu toate acestea, el/ea nu ar avea dreptul de a configura software-ul pe laptop-ul<sup>12</sup> său.

În cazul în care consumatorul a manipulat sau a utilizat bunurile într-o măsură mai mare decât este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor, consumatorul nu își pierde dreptul de retragere, ci va trebui să despăgubească comerciantul pentru orice valoare diminuată a bunurilor.

De exemplu, consumatorul nu are dreptul să cumpere pe internet o rochie pe care să o poarte o singură dată (de exemplu, la recepția unei nunți), și apoi să se retragă din contract și să returneze rochia. În acest caz, comerciantul poate percepe o taxă consumatorului pentru valoarea diminuată.


## Cine trebuie să dovedească diminuarea valorii produsului?

În cazul în care consumatorul se retrage dintr-un contract după ce a utilizat produsul, sarcina probei că valoarea bunului este diminuată revine comerciantului.

Din acest motiv, dacă aveți activități care includ contracte negociate în afara spațiilor comerciale sau contracte de vânzare la distanță, vă recomandăm să dispuneți de un sistem care să vă permită să verificați dacă bunurile au fost manipulate greșit sau utilizate de consumator.

Instituirea unui mecanism pentru a verifica dacă un anumit produs a fost utilizat, vă ajută în cazul unui litigiu cu un consumator. În anumite cazuri, de exemplu, puteți utiliza un instrument sau o procedură special concepută pentru a verifica acest lucru. Cu toate acestea, va trebui să suportați costul unei astfel de verificări.

Vă atragem atenția asupra faptului că, în cazul în care comerciantul nu a informat cu privire la dreptul de retragere, și termenul este prelungit cu până la 12 luni, consumatorul se poate retrage din contract după o perioadă considerabilă de timp, timp în care a utilizat efectiv bunul, fără a-și asuma nicio răspundere pentru uzura rezultată.

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. 

<sup>12</sup> Puteți găsi mai multe exemple practice la pagina 47 din documentul de orientare referitor la Directiva privind drepturile consumatorilor: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)



## Consecințele retragerii

Atunci când un consumator vă informează cu privire la retragerea sa, acesta este eliberat de orice obligații incluse în 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 de returnare a bunului. În cazul în care comerciantul nu face acest lucru, comerciantul va trebui să suporte costul returnării bunurilor.

În cazul în care consumatorul decide să se retragă dintr-un contract, trebuie să îi rambursați, absolut toate plățile pe care le-ați primit. Rambursarea trebuie efectuată prin aceleași mijloace de plată ca și cel utilizat pentru cumpărarea produsului. (de exemplu, nu este permisă rambursarea prin bonuri valorice). De exemplu, în cazul în care consumatorul decide să returneze cartea, ea/el a cumpărat de la dvs. online folosind un card de credit, trebuie să-i înapoiati 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 calendaristice de la data la care a fost informat cu privire la decizia consumatorului de a se retrage din contract.

Cu toate acestea, rambursarea poate fi amânată până ce:

- comerciantul primește bunurile; sau

- comerciantul primește dovada că bunurile au fost returnate, oricare dintre acestea are loc mai devreme.

### Noi norme din data de 28 mai 2022

În prezent, dreptul de retragere în temeiul CRD se aplică numai contractelor în care consumatorii au obligația de a plăti un preț. În temeiul noilor norme, consumatorii vor avea dreptul de retragere și atunci când nu plătesc bani pentru conținut digital și/sau servicii digitale, ci furnizează date cu caracter personal (cu excepția cazului în care aceste date sunt necesare pentru furnizarea conținutului digital).

În România, OUG 58/2022 modifică OUG 34/2014 care reglementează drepturile consumatorilor în contractele la distanță, și extinde domeniul de aplicare și în cazul profesionistului ce furnizează conținut digital.

Se extind obligațiile de informare ale profesionistului față de consumatori și pentru bunurile cu conținut digital/servicii digitale.

Profesionistul va comunica adresa poștală și alte mijloace de comunicare online (număr de telefon și e-mail).

#### 1) Noi obligații pentru comercianți

— Vă rugăm să aveți în vedere faptul că sunteți obligat să respectați dispozițiile Regulamentului general privind protecția datelor („RGPD”)<sup>13</sup>,

— Vă veți abține de la utilizarea oricărui conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator atunci când utilizează conținutul digital sau serviciul digital pe care l-ați furnizat,

Dacă este *cazul*, la cererea consumatorului, îi veți pune la dispoziție orice conținut, altul decât datele cu caracter

<sup>13</sup> Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind

libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru EEA)

personal, care a fost furnizat sau creat de consumator atunci când a utilizat conținutul digital sau serviciul digital pe care l-ați furnizat;

— Consumatorul are dreptul de a recupera conținutul digital în mod gratuit, fără obstacole din partea dumneavoastră, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit automat.

În cazul în care consumatorul decide să se retragă din contract, puteți împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin inaccesibilitatea conținutului digital sau a serviciului digital pentru consumator sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului.

### 2) Noi obligații pentru consumatori.

În cazul în care consumatorul decide să se retragă din contract, acesta se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.


## Patru reguli principale pot fi rezumate mai jos:

1. Consumatorul are dreptul de a se retrage dintr-un contract în termen de 14 zile calendaristice de la livrarea bunurilor sau de la încheierea unui contract de servicii (cu excepția conținutului digital care nu este furnizat pe suport material: în cazul în care executarea a început (adică consumatorul a început să descarce conținut) și consumatorul a) și-a dat acordul prealabil și b) a recunoscut că își pierde dreptul de retragere;

2. dreptul consumatorului de a se retrage 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 integrale în termen de 14 zile calendaristice de la data la care comerciantul a fost informat cu privire la retragere, dar comerciantul poate amâna rambursarea până când primește bunurile înapoi sau primește o dovadă că, consumatorul a trimis bunurile înapoi, luându-se în considerare data cea mai apropiată;
4. consumatorul trebuie să returneze produsul în termen de 14 zile calendaristice, din ziua în care consumatorul a notificat comerciantul cu privire la decizia sa de retragere.

## Care sunt sancțiunile pentru nerespectarea de către comerciant a normelor privind dreptul de retragere?

După cum s-a menționat mai sus, în cazul în care nu furnizați consumatorului informațiile privind dreptul de retragere, acest drept este prelungit pentru o perioadă suplimentară de până la un an.

În plus, nerespectarea de către comerciant a oricăreia dintre normele referitoare la dreptul de retragere, încalcă normele naționale de transpunere a Directivei privind drepturile consumatorilor, pentru care statele membre trebuie să instituie sancțiuni disuasive<sup>14</sup>. 

<sup>14</sup> De exemplu, în ITALIA, articolul 27 din Codul consumatorului stabilește amenda minimă de 5000 EUR și o sancțiune financiară maximă de 5000000 EUR. Aceste sume se aplică ambelor încălcări, fie în ceea ce privește Directiva privind practicile comerciale neloiale, fie Directiva privind drepturile consumatorilor, fie ambele în paralel. În caz de nerespectare repetată, Autoritatea poate impune

comerciantului să suspende tranzacționarea pentru o perioadă care nu poate depăși treizeci de zile. În FRANȚA, Codul francez al consumatorilor revizuit în 2016 stabilește o amendă de până la 3000 EUR (persoane fizice) sau de 15000 EUR (persoane juridice). În

**Noi norme din data de 28 mai 2022** **Sancțiuni mai eficace pentru încălcările transfrontaliere**

Directiva actualizată CRD va acorda atribuții sporite autorităților naționale de protecție a consumatorilor pentru a face față încălcărilor care îi afectează pe mulți consumatori din întreaga UE. În prezent, atunci când un comerciant încalcă normele de protecție a consumatorilor, sancțiunile variază considerabil de la o țară la alta și sunt adesea foarte scăzute, chiar și pentru încălcări foarte grave. Noile norme vor oferi autorităților naționale competența de a impune sancțiuni eficace, proporționale și descurajante într-un mod coordonat atunci când colaborează cu privire la încălcările transfrontaliere care afectează consumatorii din mai multe state membre ale UE.

În România prin OUG nr. 58/2022 a fost stabilită o amendă de până la inclusiv 4 % din cifra de afaceri anuală a profesionistului sau o amendă cuprinsă între 200.000 euro-2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de BNR, în cazul în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile.


De asemenea, vă atragem atenția asupra faptului că drepturile definite de CRD ar putea fi puse în aplicare de către consumatori și în cadrul procedurilor colective începând cu 25 iunie 2023, în conformitate cu noua Directivă (UE)2020/1828 <sup>15</sup> privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor („RAD”)<sup>16</sup>.

Cipru, încălcările Directivei privind drepturile consumatorilor se pedepsesc cu până la 5 % din cifra de afaceri anuală sau până la 200000 EUR. În Letonia cu până la 10 % din cifra de afaceri anuală cu un plafon de 100000 EUR și în Olanda cu până la 1 % din cifra de afaceri anuală sau până la 900000 EUR.

A se vedea, de asemenea, tabelul cu sancțiunile din modulul 1 ANEXA 2

**Ce se întâmplă cu vânzările transfrontaliere?**

Dispozițiile privind dreptul de retragere sunt pe deplin armonizate în UE. Aceasta înseamnă că nu există diferențe între statele membre, iar drepturile și obligațiile dumneavoastră sunt aceleași în întreaga UE. Singurele diferențe pot consta, după cum s-a menționat mai sus, în sancțiunile aplicate în mod diferit de statele membre.

Pentru a ști ce legislație națională se aplică în ceea ce privește sancțiunile, vă rugăm să citiți mai jos. De asemenea, este important să se acorde atenție alineatului dedicat instanțelor competente, care pot prezenta interes în cazul unui litigiu privind dreptul de retragere. 

**Tratamentul specific al vânzărilor pe care îl direcționați către consumatorii care își au reședința în alte state membre**

În conformitate cu legislația<sup>17</sup> UE, dacă vă direcționați activitățile comerciale către consumatori din țări din UE diferite de cele ale dumneavoastră, de obicei, legea țării în care locuiește consumatorul este cea care se aplică contractului dumneavoastră cu consumatorul străin. Dacă ați ales o lege diferită, această alegere nu poate priva consumatorul străin de protecția acordată de dispozițiile obligatorii ale țării de reședință.

Prin urmare, dacă, de exemplu, site-ul dumneavoastră web se adresează consumatorilor dintr-un alt stat

<sup>15</sup> Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE.

<sup>16</sup> A se vedea modulul 5.

<sup>17</sup> În special așa-numitul Regulament „Roma I” 593/2008.

membru, trebuie să verificați, de exemplu, dacă statul membru respectiv impune cerințe lingvistice pentru informațiile precontractuale <sup>18</sup> (pentru mai multe informații, a se vedea modulul 1).

În acest caz, trebuie să furnizați consumatorului informații precontractuale în limba solicitată de statul membru respectiv. La un nivel mai general, ori de câte ori faceți publicitate sau oferiți bunuri sau servicii în alte state membre, trebuie să respectați standardele de protecție a consumatorilor din țările vizate.

## În ce condiții puteți fi considerat ca vizând consumatorii din alte state membre?

Curtea de Justiție a Uniunii Europene a stabilit o serie de criterii neexhaustive pentru a stabili dacă activitățile dumneavoastră comerciale sau profesionale sunt „dirijate” într-un anumit stat membru. Aceste criterii implică, de exemplu, utilizarea altor limbi sau monede decât cele utilizate în general în statul membru în care se află sediul societății dumneavoastră, menționarea numerelor de telefon cu un cod internațional, utilizarea unui nume de domeniu de nivel superior, altul decât cel al statului membru în care este stabilită societatea dumneavoastră<sup>19</sup>.

Cu toate acestea, dacă nu vă direcționați activitățile către alte țări din UE, iar un consumator dintr-un alt stat membru vă abordează din proprie inițiativă, atunci se aplică legislația dumneavoastră națională.

## Ce înseamnă asta în practică pentru dvs.?

### Ce lege se va aplica contractelor dumneavoastră transfrontaliere?

La prima vedere, ar putea părea complex pentru un comerciant mic să respecte legislația în diferite țări. Aceasta ar putea împiedica unii comercianți să își ofere bunurile sau serviciile peste graniță. Cu toate acestea, în practică:

1. Legislația UE armonizează, o parte importantă a normelor de protecție a consumatorilor. Aceasta înseamnă că, în principiu, aceleași norme se aplică în toate țările UE.
2. Chiar dacă, în ceea ce privește anumite elemente, există diferențe între statele membre, acest lucru nu înseamnă că nu vi se permite să elaborați contracte cu consumatorii în temeiul propriei legislații: după cum s-a explicat mai sus, puteți fi de acord cu consumatorul că ar trebui să se aplice o altă lege, caz în care trebuie doar să respectați legislația obligatorie privind protecția consumatorilor din statul membru în care locuiește consumatorul.
3. În practică, legislația obligatorie privind protecția consumatorilor dintr-un alt stat membru va fi relevantă numai dacă normele sale sunt mai protectoare decât cele ale sistemului dumneavoastră juridic sau decât cele pe care le-ați convenit cu consumatorul. Acesta ar putea fi cazul în care, de exemplu, perioada legală de garanție prevăzută de legislația privind protecția consumatorilor este mai lungă decât cea prevăzută de legislația dumneavoastră.
4. Prin intermediul modulelor de formare „Consumer Law Ready”, veți putea ști în prealabil ce cerințe

<sup>18</sup> În temeiul articolului 6 alineatul (7) din Directiva privind drepturile consumatorilor, statele membre au avut posibilitatea de a menține sau de a introduce în legislația lor națională cerințe lingvistice privind informațiile contractuale pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale, pentru a se asigura că aceste informații sunt ușor de înțeles de către consumator. Conform [studiului](#)

[Comisiei Europene privind](#) aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor, 15 state membre ale UE au introdus cerințe lingvistice în legislația lor națională (p. 29-32).

<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 Curtea

suplimentare se pot aplica în ce alt stat membru în care intenționați să vă direcționați activitățile comerciale.

5. Problema legislației aplicabile va fi adesea relevantă numai în cazul în care există un dezacord cu consumatorul. Multe neînțelegeri pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau prin utilizarea serviciului de reclamații intern.

## Atunci când aveți un litigiu într-un astfel de contract transfrontalier, ce instanță este competentă?

Dacă, odată cu ofertele dumneavoastră, vă direcționați activitățile către consumatori din altă țară din UE și dacă aveți un litigiu cu un consumator din altă țară din UE, fiți conștienți de faptul că instanța competentă să decidă cu

privire la un astfel de litigiu va fi întotdeauna 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 dumneavoastră, ați risca o amendă severă. În schimb, consumatorul are opțiunea de a vă da în judecată și în fața instanței de origine. Pentru cazurile transfrontaliere, pentru a facilita soluționarea litigiilor, UE a creat o platformă SOL care face posibilă legătura dintre sistemele SAL din diferite state membre<sup>20</sup>.

*Exemplu:* dacă sunteți un comerciant francez cu sediul în nordul Franței, care vinde produsele sale consumatorilor din Belgia, nu puteți stabili în termenii și condițiile dumneavoastră că, în caz de litigiu, singurele instanțe competente să soluționeze litigiul sunt instanțele din nordul Franței.

---

<sup>20</sup> A se vedea modulul 5 din prezentul manual.

## Listă de verificare pentru comercianți:

### Pentru a fi în siguranță, verificați întotdeauna:

1. cu privire la existența dreptului de retragere al consumatorului pentru tipul de contract pe care îl încheiați;
2. că ați informat consumatorul în timp util și în mod clar cu privire la dreptul său de retragere;
3. că ați informat consumatorul în timp util și în mod clar că, în cazul deciziei de retragere din contract, consumatorul trebuie să suporte costurile de a returna produsul comerciantului;
4. că ați furnizat consumatorului modelul de formular de retragere;
5. că, în cazul în care consumatorul alege să se retragă dintr-un contract, respectați toate obligațiile, în special cele legate de rambursarea integrală a consumatorului.

# Anexa

## ANEXA 1 – Model de formular de retragere prevăzut în anexa IB la Directiva privind drepturile consumatorilor

(Completați și returnați acest formular numai dacă doriți să vă retrageți din contract) —

- Către [*aici se introduc numele comerciantului, adresa și, dacă este cazul, adresa de e-mail a comerciantului*]:
- Subsemnatul/ții (\*) notificăm faptul că am/ne (\*) retragem din contractul meu/nostru (\*) de vânzare a următoarelor bunuri (\*)/pentru prestarea următorului serviciu (\*),
- Comandat/e la (\*)/primit la (\*),
- Numele consumatorului (consumatorilor),
- Adresa consumatorului (consumatorilor);
- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (*numai dacă acest formular este transmis pe suport de hârtie*),
- [Data]

În România, anexa la OUG 58/2022 exemplifică instrucțiuni de bună practică privind retragerea.

Aceste instrucțiuni cuprind:

- Exercițarea dreptului de retragere,
- Consecințele retragerii,
- Model de formular de retragere



# Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022