



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.

IULIE 2025

Cuprins

Introducere	6
Pot exclude sau limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor?	10
Toți cei care cumpără de la mine sunt consumatori?	10
Ce se întâmplă în cazul tranzacțiilor cu dublu scop?	11
Ce este un contract încheiat cu un consumator?	12
Ce sunt cerințele de informare precontractuală?	13
Există contracte încheiate cu consumatorii care să fie exceptate de la cerințele de informare precontractuală prevăzute de Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor?	13
Care cerințe de informare precontractuală se aplică contractelor încheiate de consumatori în magazinul meu („contract negociat în spațiul comercial”)?	15
Cerințe suplimentare de informare precontractuală pentru contractele negociate în spații comerciale în temeiul legislației naționale.	18
Care cerințe de informare se aplică contractelor încheiate de consumatori la distanță sau în afara spațiilor comerciale?	18
Cum trebuie să prezentați informațiile precontractuale și contractuale?	24
Ce înseamnă în termeni practici?	24
În ce limbă trebuie prezentate aceste informații precontractuale și contractuale?	25
În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, este suficient să informez oral consumatorul în legătură cu toate aceste informații?	25
Trebuie ca informațiile precontractuale și contractuale să fie prezentate în moduri diferite, în funcție natura consumatorilor vizați?	26
Ce se întâmplă cu vânzările transfrontaliere?	26
Regimul specific al vânzărilor pe care îl direcționați către consumatorii care își au reședința în alte state membre?	26
În ce condiții puteți fi considerat ca vizând consumatorii din alte state membre?	26
Ce înseamnă asta în practică pentru dvs.?	27
Atunci când aveți un litigiu într-un astfel de contract transfrontalier, ce instanță este competentă?	27

Care sunt consecințele în cazul în care nu furnizez cerințele de informare precontractuală?28

Anexa 1 – Aplicarea opțiunilor de reglementare ale Directivei privind drepturile consumatorilor CRD de către statele membre35

„Asigurându-mă că toți comercianții îndeplinesc datoria de a informa consumatorii în mod clar și cuprinzător înainte de a cumpăra, garantează condiții de concurență mai echitabilă pe piață.”

Comerciant

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

Consumator

„Primirea unor informații clare și cuprinzătoare înainte de a cumpăra, mă ajută să iau decizii solide, în cazul în care doresc cu adevărat anumite produse.”

Introducere

Stimate antreprenor,

Acest manual face parte din proiectul Consumer Law Ready adresat în mod special 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 2024, Comisia a finalizat verificarea adecvării cadrului privind echitatea digitală („Digital Fairness Fitness Check”, lansat în 2022¹), care a avut ca scop evaluarea măsurii în care normele actuale de protecție a consumatorilor sunt adecvate pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în mediul digital. Verificarea a arătat că aceste norme rămân atât relevante, cât și necesare pentru a garanta un nivel înalt de protecție a consumatorilor și buna funcționare a pieței unice digitale. În același timp, ea a identificat mai multe practici nocive și în evoluție cu care se confruntă consumatorii online și a indicat domenii de îmbunătățire ce ar trebui abordate în viitor. 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 nu sunt conforme cu contractul
- Modulul 4 se axează pe practicile comerciale neloiale și pe clauzele contractuale abuzive
- Modulul 5 introduce mecanisme alternative de soluționare a litigiilor (ADR)
- Modulul 6 prezintă drepturile și obligațiile pe piețele digitale
- Modulul 7 prezintă siguranța produselor

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, concluziile acestora și acțiunile care vor urma pe site-ul Comisiei Europene: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Acest manual este doar unul dintre materialele didactice create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul consumerlawready.eu conține alte instrumente de învățare, cum ar fi materiale video, chestionare și un „test electronic” prin care puteți obține un certificat. De asemenea, vă puteți conecta cu experți și cu alte IMM-uri prin intermediul unui forum.

Modulul 1 al manualului urmărește să vă familiarizeze cu informațiile precontractuale pe care, în calitate de comerciant, trebuie să le dezvăluiți înainte de încheierea unui contract cu un consumator. Acesta descrie ce informații, cum și când trebuie să le furnizați, și vă oferă sfaturi pentru a vă ajuta să respectați mai ușor legea.

Modulul prezintă cerințele de informare precontractuală prevăzute în Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor („Directiva privind drepturile consumatorilor” – CRD), care a fost transpusă în legislația națională a statelor membre ale UE. Pentru informații mai detaliate cu privire la dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, vă rugăm să consultați [documentul de orientare al Comisiei Europene²](#), disponibil în toate limbile oficiale ale UE.

Directiva privind drepturile consumatorilor a fost modificată prin [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) din 27 noiembrie 2019 privind o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestora. Statele membre ale UE au transpus aceste modificări în sistemele lor juridice naționale și au trebuit să aplice noile norme începând cu 28 mai 2022. Modificările referitoare la informațiile precontractuale sunt incluse în acest modul. În plus, Directiva (UE) 2019/770 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (Directiva privind conținutul digital) a introdus o garanție legală pentru conținutul digital și serviciile digitale³. În consecință, comercianții trebuie acum să își informeze consumatorii cu privire la garanția legală pentru un conținut digital sau un serviciu digital înainte de încheierea unui contract. Aceste modificări vă vor fi, de asemenea, prezentate în acest modul.

Modulul prezintă, de asemenea, modificările aduse prin [Directiva \(UE\) 2024/825](#) din 28 februarie 2024 privind consolidarea capacității consumatorilor pentru tranziția verde printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și printr-o mai bună informare („Directiva ECGT”)⁴. Pentru a anticipa schimbările legislative, acest modul acoperă deja principalele modificări ale CRD care pot avea un impact asupra dumneavoastră. Aceste noi schimbări sunt prezentate în acest modul în casete separate, cu titlul „Noi reguli din septembrie 2026”.

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. Aceste alte cerințe sunt în afara domeniului de aplicare al prezentului manual, dar vă încurajăm să vă familiarizați cu ele, ținând cont de domeniul dvs. specific de afaceri. Într-adevăr, în caz de conflict între normele sectoriale și normele generale, ar trebui să se aplice normele domeniului specific în care dvs. faceți afaceri.

² A se vedea https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ A se vedea modulul 3 – Drepturile și garanțiile consumatorilor

⁴ Statele membre trebuie să adopte măsurile de transpunere până la 27 martie 2026 și să le aplice începând cu 27 septembrie 2026.

[Baza de date privind dreptul consumatorilor](#)⁵ și [portalul „Europa ta”](#)⁶ 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.

⁵ A se vedea https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en

⁶ A se vedea <http://europa.eu/youreurope/business/>

Ce este legislația UE privind protecția consumatorilor?

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

Acestea se referă la corectitudinea practicilor comerciale, corectitudinea clauzelor contractuale, cerințele de informare precontractuală, dreptul de retragere al consumatorilor și alte norme de protecție a consumatorilor specifice pentru anumite tipuri de contracte încheiate de consumatori (de exemplu, contracte negociate în afara spațiilor comerciale, contracte încheiate la distanță, de exemplu online) și/sau specifice sectorului (de exemplu, contractele de credit de consum, contractele privind pachetele de servicii de călătorie, contractele privind dreptul de folosință pe durată limitată, normele de bună garanție etc.).

În cazul în care o normă din legislația sectorială specifică a UE intră în conflict cu o normă din Directiva privind drepturile consumatorilor (CRD), regula sectorului specific prevalează și se aplică acestui sector specific.

Respectarea tuturor legilor privind protecția consumatorilor ar putea părea dificilă la început. Acum, că aveți acest manual în mâinile voastre, aveți ceea ce aveți nevoie pentru a respecta mai bine legea! În funcție de domeniul dumneavoastră de activitate, asigurați-vă că vă familiarizați și cu alte cerințe relevante privind informațiile generale și/sau sectoriale. 🇪🇺 După cum s— a menționat mai sus, [baza de date privind dreptul consumatorilor](#) ⁷ și [portalul „Europa ta” pentru întreprinderi](#) ⁸ vă pot ajuta, de asemenea, să găsiți informațiile relevante, precum și organizația dumneavoastră de afaceri locală.

Pot exclude sau limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor?

Dacă vindeți bunuri sau servicii unui consumator, nici dumneavoastră, nici altcineva nu puteți exclude sau limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor.

De exemplu, este ilegal să scrieți clauze contractuale care să indice intenția dumneavoastră de a exclude sau de a limita aplicarea legislației privind protecția consumatorilor, cum ar fi: „În cazul prezentului contract, normele privind contractele încheiate cu consumatorii nu se vor aplica, ci normele dreptului general al contractelor”. Declararea acestui lucru nu numai că ar rămâne fără efecte juridice și nu ar fi obligatorie pentru consumator; de asemenea, în anumite circumstanțe, aceasta poate reprezenta o clauză contractuală abuzivă⁹.

Toți cei care cumpără de la mine sunt consumatori?

Cerințele legislației UE privind protecția consumatorilor vi se aplică ori de câte ori vă oferiți produsele (bunuri, servicii, conținut digital) unui „consumator” din orice țară din UE. Prin urmare, definiția termenului „consumator” este importantă.

Consumatorul este orice persoană fizică care cumpără un produs de la dvs. pe care nu îl va utiliza în scopuri profesionale, ci numai în scopuri personale.

Exemplu: Un consumator poate fi o persoană care cumpără o imprimantă într-un spațiu comercial pentru nevoile sale personale sau care cumpără o carte de la un comerciant online.

⁷ A se vedea baza de date privind dreptul consumatorilor <https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer-law-database?language=en>

⁸ A se vedea <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁹ A se vedea modulul 4 privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.



Un consumator poate fi doar o persoană fizică. Entitățile juridice, și anume societățile sau asociațiile, nu se pot califica drept consumatori. Cu toate acestea, în unele state membre, astfel de entități se bucură de un nivel de protecție similar cu cel al aplicării unor norme de protecție a consumatorilor pentru a oferi protecție și întreprinderilor sau anumitor asociații. Statele membre nu pot introduce o definiție juridică diferită a termenului „consumator”, care este pe deplin armonizată la nivel european. 🇪🇺

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

Exemplu: o persoană care cumpără farfurii și tacâmuri pentru restaurantul pe care îl administrează nu este un consumator; prin urmare, legislația în materie de protecție a consumatorilor nu se va aplica, cu excepția dispozițiilor din Regulamentul (UE) 2023/988¹⁰ privind siguranța generală a produselor. În mod similar, dacă compania dumneavoastră oferă servicii de curățare a geamurilor unei alte companii, legislația în materie de protecție a consumatorilor nu se va aplica. Totuși, în

astfel de cazuri, vor fi aplicabile alte seturi de norme ale UE și/sau naționale. 🇪🇺

În unele țări, utilizarea unui număr de TVA este o bună indicație a faptului, dacă un cumpărător acționează sau nu în calitate de consumator.

Ce se întâmplă în cazul tranzacțiilor cu dublu scop?

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

Exemplul 1: un avocat cumpără un computer pe care îl va folosi pentru a scrie e-mailuri familiei sale, dar și pentru a redacta note pentru clienții săi.



Exemplul 2: o persoană a reparat acoperișul; locuiește într-o parte a casei împreună cu familia sa și folosește cealaltă parte ca magazin pentru vânzarea de haine.



¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng>

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

Acesta se numește „contract cu dublu scop”: un bun sau un serviciu are un scop dublu. În astfel de cazuri, pentru a stabili, dacă se aplică legislația privind protecția consumatorilor, este necesar să se verifice finalitatea predominantă a contractului respectiv. Cu alte cuvinte, sarcina este de a verifica, dacă avocatul își va utiliza computerul mai mult pentru a scrie e-mailuri personale sau pentru a pregăti documente pentru clienții săi. În mod similar, întrebarea este dacă casa menționată reprezintă mai mult un loc pentru a vinde haine sau o casă de familie.

Exemplu: în cazul în care calculatorul este utilizat 20 % din timp pentru a scrie e-mailuri către clienți și 80 % din timp pentru a scrie e-mailuri personale, contractul va fi protejat de legislația privind protecția consumatorilor.

Ce este un contract încheiat cu un consumator?

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

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

Directiva privind drepturile consumatorilor (CRD) face distincție între „contractele încheiate în cadrul spațiilor comerciale” (de exemplu, contractele încheiate de consumatori într-un magazin), „contractele la distanță” (de exemplu, contractele încheiate de consumatori pe internet sau prin telefon) și „contractele negociate în afara spațiilor comerciale” (de exemplu, contractele încheiate de consumatori la domiciliul consumatorului).

Spre deosebire de **„contractele negociate în spațiul comercial”, „contractele la distanță”** sunt cele în care nu există o prezență fizică simultană a comerciantului și a consumatorului la momentul încheierii contractului. Exemple tipice de contracte încheiate la distanță includ cele încheiate prin poștă, online sau prin telefon. Contractele la distanță includ, de asemenea, situațiile în care consumatorul vizitează sediul comercial doar pentru a colecta informații despre bunuri sau servicii, dar negociază ulterior și încheie contractul la distanță. Dimpotrivă, un contract inițiat prin mijloace de comunicare la distanță (de exemplu, un e-mail sau un apel telefonic pentru stabilirea unei programări sau efectuarea unei rezervări), dar încheiat la sediul comercial al comerciantului, nu ar trebui să fie considerat un contract la distanță.



„Contractele negociate în afara spațiilor comerciale” sunt cele încheiate în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, dar într-un loc care nu este sediul comercial al comerciantului. Spațiile comerciale includ spațiile sub orice formă (de exemplu, magazine, standuri 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 cele încheiate la domiciliul

consumatorului sau la locul de muncă sau în timpul unei excursii organizate de comerciant.



În timp ce, pentru contractele negociate în spațiul comercial, statele membre pot adăuga cerințe precontractuale la cele prevăzute în CRD ¹¹, pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale, cerințele de informare precontractuală sunt prevăzute în directiva respectivă, iar statele membre nu pot adăuga alte cerințe. Astfel, dacă doriți să oferiți bunuri sau servicii consumatorilor din diferite țări ale UE, puteți face acest lucru de pe site-ul dumneavoastră web, asigurându-vă că traduceți corect în toate limbile relevante exact aceleași informații precontractuale cuprinzătoare. Începând cu mai 2022, consumatorii vor beneficia de drepturile lor și atunci când nu plătesc pentru un serviciu/un conținut digital, dar furnizează date cu caracter personal (cu excepția cazului în care aceste date sunt strict necesare pentru furnizarea conținutului digital, de exemplu, adresa de e-mail la care trebuie furnizat conținutul digital).

Ce sunt cerințele de informare precontractuală?

Cerințele de informare precontractuală sunt informații care au fost identificate de legiuitor ca fiind importante pentru a se asigura că consumatorul face o alegere în

cunoștință de cauză înainte de încheierea unui contract. Directiva CRD stabilește o listă generală de informații pe care un comerciant trebuie să le comunice consumatorului înainte ca acesta să încheie un contract la fața locului, în afara spațiilor comerciale sau la distanță.

Vă atragem atenția asupra faptului că, și în etapele anterioare celei precontractuale, cum ar fi în timpul publicității, comercianții din întreaga UE trebuie să acționeze în conformitate cu diligența profesională și să comunice toate elementele în raport cu care consumatorii medii ar trebui să ia decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză. Nerespectarea acestei obligații poate constitui o acțiune sau o omisiune înșelătoare.¹²

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

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

- a) contracte pentru servicii sociale, cum ar fi asistența socială;
- b) contracte pentru servicii medicale;
- c) contracte pentru jocuri de noroc, inclusiv în cadrul loteriilor, al jocurilor de cazino și al tranzacțiilor de pariuri;

¹¹ A se vedea Anexa 1

¹² A se vedea modulul 4 privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

- d) contracte de servicii financiare, cum ar fi diferite contracte de credit de consum;
- e) contracte pentru crearea, achiziționarea sau transferul de bunuri imobile sau de drepturi asupra unor bunuri imobile;
- f) contracte pentru construirea de clădiri noi, transformarea substanțială a clădirilor existente și închirierea de locuințe în scopuri rezidențiale;
- g) contracte privind pachetele de servicii pentru călătorii¹³;
- h) contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe durată limitată, contractele de revânzare și contractele de schimb;
- i) contractele care, în conformitate cu legislația națională a statelor membre, sunt încheiate de un funcționar public care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizând informații juridice complete, că consumatorul încheie contractul numai pe baza unei analize juridice atente și cu cunoașterea domeniului său de aplicare juridic;
- j) contracte pentru furnizarea de produse alimentare, băuturi sau alte bunuri destinate consumului curent în gospodărie și care sunt livrate fizic de către un comerciant în cadrul unor runde frecvente și regulate la domiciliul, reședința sau locul de muncă al consumatorului;
- k) contractele pentru servicii de transport de pasageri, cu excepția articolului 8 alineatul (2) privind cerințele de formă pentru vânzările online, articolului 21 privind comunicarea prin telefon ¹⁴ și articolului 22 privind plățile suplimentare (interzicerea comisioanelor surpriză
- l) contractele încheiate prin intermediul aparatelor automate sau al spațiilor comerciale automatizate;
- m) contractele încheiate cu operatorii de telecomunicații prin intermediul telefoanelor publice cu plată pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei singure conexiuni prin telefon, internet sau fax stabilite de un consumator;
- n) contractele pentru orice bunuri vândute prin executare sau în alt mod prin autoritatea legii.

Cu toate acestea, pentru multe dintre aceste contracte există în continuare obligații de informare precontractuală în temeiul altor acte legislative ale UE sau naționale. Acest lucru este valabil, de exemplu, pentru contractele referitoare la contractele de credit pentru consumatori¹⁵.

În plus, în conformitate cu dispozițiile Directivei privind drepturile consumatorilor, unele state membre au adoptat, de asemenea, norme naționale care scutesc comercianții de obligația de a furniza informații precontractuale pentru „contractele cu valoare redusă”. Vă rugăm să consultați ANEXA 1 pentru a afla mai multe despre aceste particularități. 

¹³ Cu excepția articolului 6 alineatul (7), a articolului 8 alineatele (2) și (6) și a articolelor 19, 21 și 22 din CRD, care se aplică și contractelor privind pachetele de servicii de călătorie.

¹⁴ Începând cu mai 2022, articolul 21 (tariful telefonic de bază pentru serviciile după vânzare) din CRD se va aplica, de asemenea, contractelor de transport.

¹⁵ Cerințele privind informațiile precontractuale sunt prevăzute în Directiva privind creditul de consum (2008/48/CE). Directiva din 2008

este abrogată începând cu 20 noiembrie 2026 și înlocuită cu noua Directivă privind creditul de consum (UE) 2023/2225. Noua directivă trebuie transpusă de către statele membre până la 20 noiembrie 2025. Aceasta conține cerințe actualizate privind furnizarea de informații precontractuale.

Care cerințe de informare precontractuală se aplică contractelor încheiate de consumatori în magazinul meu („contract negociat în spațiul comercial”)?

În conformitate cu Directiva privind drepturile consumatorilor, există până în prezent în UE 8 elemente-cheie de informare pe care trebuie să le prezentați clar consumatorilor înainte ca aceștia să încheie cu dumneavoastră, în magazin, orice contract de vânzare, contract de servicii sau contract de furnizare de conținut digital cu dvs. În magazinul dumneavoastră, dacă aceste informații nu sunt deja evidente din contextul în care vă desfășurați activitatea. Acestea sunt:

1. **Principalele caracteristici ale** bunurilor, serviciilor sau conținutului digital oferite: toate detaliile care prezintă principalele caracteristici ale produsului care este de vânzare. De exemplu, dimensiunea și calitățile similare (de exemplu, memoria de 64 KB a unui stick USB) și materialul/compoziția (de exemplu, jacheta din piele) a unui produs.

Este important ca mijlocul utilizat pentru furnizarea acestor informații să fie ușor de citit și de înțeles pentru un consumator mediu; acest mijloc poate fi, de exemplu, o bucată de hârtie.

2. **Identitatea dumneavoastră**, cum ar fi denumirea comercială, adresa geografică unde sunteți stabilit și numărul de telefon al companiei dumneavoastră. Adresa unui magazin sau a unui restaurant (adresa geografică) constituie un exemplu evident de informații care rezultă din context, în cazul contractelor negociate în spațiile comerciale.

3. **Prețul total al** bunurilor, serviciilor sau conținutului digital pe care le oferiți. Aceasta înseamnă că prețul trebuie să fie complet complet, adică trebuie să includă toate taxele aplicabile, transportul suplimentar de marfă, costurile de livrare și cheltuielile poștale (dacă există). În cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans, trebuie să comunicați consumatorului modul în care va fi calculat prețul sau, în cazul în care aceste costuri nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, faptul că astfel de costuri suplimentare pot fi datorate.

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

4. Toate aranjamentele, dacă există, pentru **plată, livrare, executare**, termenul în care vă angajați să livrați bunurile sau să efectuați serviciul, precum și **politica dumneavoastră de soluționare a reclamațiilor**.

Exemplu: informați consumatorul că produsul este livrat printr-un anumit transportator și că livrarea va fi executată în termen de 15 zile lucrătoare. De asemenea, informați-l cu privire la ceea ce trebuie să facă în cazul în care dorește să depună o plângere și la modalitatea de depunere a plângerii.

5. Existența unei **garanții legale** de conformitate pentru bunuri, servicii digitale și conținuturi digitale, existența și condițiile serviciilor post-vânzare și ale garanțiilor comerciale. În dreptul UE, trebuie făcută o distincție între garanția legală (sau statutară) și garanția comercială. Garanția legală este obligatorie prin lege, respectiv prin Directiva 2019/771 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, astfel cum a fost aceasta transpusă în legislațiile naționale ale statelor membre ale UE. În UE, garanția legală pentru produsele de consum are o durată de cel puțin doi ani și oferă remedii, în mod gratuit, pentru orice

defecțiune a unui bun care exista deja la momentul livrării. Garanția comercială se adaugă garanției legale și este acordată în mod voluntar fie de vânzător, fie de producător. De asemenea, Directiva (UE) 2019/770 oferă consumatorului o garanție legală la achiziționarea de conținut digital și servicii digitale.

Exemplu: o garanție comercială care oferă măsuri reparatorii în ceea ce privește funcționarea unui fier de călcat timp de 5 ani, mai degrabă decât doar pentru cei 2 ani acoperiți de garanția legală și care acoperă mai mult decât doar defectele existente la momentul livrării. Comerciantul are obligația de a face vizibile existența și condițiile garanției legale. În cazul în care oferiți un serviciu după vânzare, trebuie să informați consumatorul cu privire la existența acestuia și la modalitățile de a beneficia de acesta¹⁶. În acest context, vă atragem atenția asupra faptului că, în temeiul Directivei privind drepturile consumatorilor, costurile unui apel call center pentru clienți nu pot fi niciodată mai mari decât costurile unui apel telefonic local, în cazul în care apelul este legat de o întrebare referitoare la un contract existent.

Noi reguli din Septembrie 2026

Notificare armonizată și etichetă armonizată

Directiva (UE) 2024/825 privind consolidarea capacității consumatorilor pentru tranziția verde („Directiva ECGT”) va introduce noi cerințe privind informațiile precontractuale pentru comercianți, în special în ceea ce privește garanția legală de conformitate și garanția comercială de durabilitate oferită de producător¹⁷.

Concret, în etapa precontractuală, atât pentru contractele la distanță, în afara spațiilor comerciale, cât și pentru contractele încheiate în magazin, va trebui să furnizați consumatorilor.

- un memento privind existența garanției legale de conformitate și principalele sale elemente, prin intermediul unei notificări armonizate și

- după caz, existența unei garanții comerciale de durabilitate oferite de producător, prin intermediul unei etichete armonizate (a se vedea caseta dedicată de mai jos).

Notificarea armonizată va fi o notificare obligatorie pentru magazinele care vând produse de consum, pentru a reaminti consumatorilor existența și principalele elemente ale garanției legale, inclusiv durata sa minimă de doi ani, astfel cum este prevăzută în Directiva (UE) 2019/771 (vezi modulul 3), precum și o trimitere generală la posibilitatea ca durata garanției legale de conformitate să fie mai mare în temeiul dreptului național al statelor membre. Notificarea armonizată privind garanția legală va trebui afișată la „nivel de magazin”, într-un mod vizibil, în toate punctele de vânzare din UE.

Eticheta armonizată va fi o nouă etichetă la „nivel de produs”, care va fi furnizată într-un mod vizibil pe bunuri (de exemplu, pe ambalajul bunurilor) sau lângă bunuri (de exemplu, pe rafturi sau lângă imaginea bunului pus în vânzare în cazul vânzărilor online), pentru a permite consumatorilor să identifice cu ușurință care bun anume beneficiază de o garanție comercială de durabilitate oferită de producător, fără costuri suplimentare, care acoperă întregul bun și are o durată de mai mult de doi ani. În plus, eticheta armonizată va include și un memento privind existența garanției legale de conformitate (de doi ani). Deși producătorii pot alege în mod voluntar dacă oferă sau nu astfel de garanții

¹⁶ A se vedea modulul 3 privind vânzările către consumatori, care descrie măsurile reparatorii pe care comerciantul trebuie să le prevadă pentru bunurile defecte.

¹⁷ Potrivit noului paragraf (14a) al articolului 2 din CRD (adăugat prin Directiva (UE) 2024/825), „garanție comercială de durabilitate” înseamnă o garanție comercială de durabilitate oferită de producător,

astfel cum este menționată la articolul 17 din Directiva (UE) 2019/771, în temeiul căreia producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă a garanției comerciale de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea bunurilor, în conformitate cu articolul 14 din Directiva (UE) 2019/771, ori de câte ori bunurile nu își mențin durabilitatea.

comerciale, afișarea etichetei este obligatorie atunci când asemenea garanții sunt oferite. Mai precis, comerciantul ar trebui să transmită consumatorilor informațiile pe care producătorul i le-a furnizat comerciantului sau pe care a intenționat în alt mod să le pună la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului, indicându-le pe produsul însuși, pe ambalajul acestuia sau pe etichetele și marcasele pe care consumatorul le-ar consulta în mod normal înainte de încheierea contractului.

Atât eticheta armonizată, cât și notificarea armonizată sunt în prezent elaborate de Comisia Europeană și ar trebui să fie gata până în septembrie 2025 și afișate începând din septembrie 2026.

Scopul principal al etichetei armonizate este de a ajuta consumatorii să ia decizii mai bine informate și de a stimula cererea și oferta de bunuri de consum cu o durată de viață mai lungă. Scopul principal al notificării armonizate este de a reaminti și de a conștientiza consumatorii cu privire la drepturile lor legate de garanția legală.

Noile dispoziții relevante din Directiva ECGT sunt noile **Articol 5 alineatul (1) literele (e) și (ea), Articolul 6 alineatul (1) literele (l) și (la) și Articolul 22a din Directiva privind drepturile consumatorilor.**

6. **Durata** contractului.

În cazul în care contractul dumneavoastră prevede obligația consumatorului pentru o perioadă minimă de timp, trebuie să informați consumatorul în prealabil cu privire la durata acestei perioade de timp.

Exemplu: trebuie să informați consumatorii cu privire la numărul minim de luni în care trebuie să rămână afiliați la clubul dumneavoastră de gimnastică pentru a putea beneficia de prețul oferit pentru abonamentele anuale.

Sau

Trebuie să clarificați dacă contractul de abonament are o durată determinată sau nu și dacă este prelungit automat sau nu. De exemplu, în cazul în care cereți consumatorului să transmită un preaviz de 15 zile înainte de a rezilia contractul, acesta trebuie să fie informat cu privire la această perioadă de preaviz înainte de încheierea contractului.

7. **Funcționalitatea**, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, **a conținutului digital**, dacă există. Aceasta înseamnă că trebuie să explicați consumatorului cum funcționează în practică conținutul digital. În special, aceasta se referă la prezența sau absența oricăror restricții tehnice.

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

8. **Interoperabilitatea conținutului digital** cu hardware și software.

Exemplu: informați consumatorul că conținutul digital pe care îl oferiți poate fi utilizat numai pentru sistemele de operare Macintosh numai pe computerele Apple.

Începând din mai 2022 (odată cu intrarea în aplicare a Directivei de modernizare), dacă vindeți bunuri cu elemente digitale, conținut digital sau servicii digitale, trebuie să informați consumatorul cu privire la funcționalitatea, compatibilitatea și interoperabilitatea acestora cu hardware-ul și software-ul.

Fiți atenți la faptul că, întrucât majoritatea acestor tranzacții „la fața locului” sunt de natură internă, Directiva privind drepturile consumatorilor permite tuturor statelor membre ale UE să introducă, în temeiul legislației naționale, cerințe precontractuale suplimentare pe lista de mai sus. Prin urmare, dacă doriți să deschideți un magazin într-un alt stat membru,

ar trebui să vă familiarizați cu eventualele cerințe suplimentare de informare aplicabile acolo.

În timp ce unele elemente sunt explicate mai jos, ANEXA 1 vă va oferi o imagine de ansamblu asupra opțiunilor de reglementare făcute de fiecare stat membru.¹⁸

Cerințe suplimentare de informare precontractuală pentru contractele negociate în spații comerciale în temeiul legislației naționale.

Vă atragem atenția asupra faptului că unele state membre au adăugat elemente suplimentare la lista de mai sus¹⁹. În plus, unele state membre au scutit tranzacțiile zilnice de obligația de a furniza lista de informații de mai sus²⁰.

Menționăm că pentru România în calitate de stat membru al UE aceste situații **nu se aplică**, respectiv:

— adăugarea unor eventuale informații precontractuale suplimentare pentru contractele „în spații comerciale” în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din CRD, **și**

— scutirea pentru tranzacțiile „de la o zi la alta” în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din CRD – a se vedea orientările CRD, pagina 20²¹.]

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

Directiva privind drepturile consumatorilor a **armonizat pe deplin** lista informațiilor precontractuale pe care trebuie să le furnizați consumatorilor dumneavoastră dacă lucrați la distanță (de exemplu, online sau prin telefon) și/sau dacă încheiați contracte „în afara spațiilor comerciale”, cum ar fi la domiciliul consumatorului²². Aceasta înseamnă că, pentru aceste canale comerciale, statele membre nu mai pot adăuga cerințe precontractuale la lista prevăzută în directivă.

Această listă include toate cerințele de informare pe care trebuie să le furnizați dacă operați prin magazine, **plus** alte câteva elemente. Multe dintre acestea se aplică numai dacă și după caz, în funcție de natura tranzacției în cauză și de faptul că, pentru (majoritatea) contractelor la distanță și negociate în afara spațiilor comerciale, consumatorii beneficiază, în întreaga UE, de un drept de retragere de 14 zile²³. Aici este lista **elementelor suplimentare, pe lângă cerințele enumerate mai sus pentru contractele negociate în spațiul comercial**:

1. Pe lângă dezvăluirea identității și a adresei sediului social, ori de câte ori vă desfășurați activitatea la distanță sau în afara spațiilor comerciale, trebuie să vă asigurați că furnizați un număr de telefon și un e-mail pentru a permite consumatorului să comunice cu dumneavoastră rapid și eficient. Dacă acționați în numele unui alt comerciant, trebuie să furnizați, de

¹⁸ Alternativ, puteți face referire și la notificările efective transmise de statele membre cu privire la utilizarea opțiunilor de reglementare în temeiul articolului 29 din Directiva 2011/83/CE privind drepturile consumatorilor. A se vedea https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

¹⁹ În conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din CRD.

²⁰ În conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din CRD.

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en#guidance-on-the-application-of-the-directive

²² A se vedea Modulul 4 pentru informații privind utilizarea (în temeiul Directivei privind practicile comerciale neloiale 2005/29/CE) de către anumite state membre a opțiunilor de reglementare referitoare la vânzările nesolicitate la domiciliu și excursiile comerciale, pentru a reglementa aspecte specifice ale vizitelor nesolicitate și/sau ale excursiilor comerciale, de exemplu, stabilirea unor reguli privind momentul în care pot avea loc vizitele nesolicitate la domiciliul consumatorului.

²³ A se vedea modulul 2 privind dreptul consumatorilor de a se retrage din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale

asemenea, adresa sediului social și identitatea acestuia.

2. Dacă este diferită de adresa sediului social, trebuie să indicați, de asemenea, adresa, inclusiv cea a comerciantului în numele căruia acționați, la care consumatorul poate trimite reclamații.
3. Dacă este diferit de costurile unui apel telefonic local („tarif de bază”), trebuie, de asemenea, să informați consumatorul cu privire la costul utilizării mijloacelor de comunicare la distanță pentru încheierea contractului. După încheierea contractului, trebuie să se țină seama de faptul că, în temeiul Directivei privind drepturile consumatorilor, costul unei linii telefonice de urgență care răspunde întrebărilor consumatorilor în legătură cu contractele lor nu poate depăși niciodată tariful de bază.
4. Dacă respectați un cod de conduită, trebuie, de asemenea, să informați consumatorul cu privire la existența acestuia și la modul în care pot fi obținute copiile acestuia.

Exemplu: dezvăluiți că faceți parte din Codul ICC privind practicile de comunicare publicitară și de marketing și adăugați un link la acesta.

5. În cazul în care contractul dumneavoastră impune consumatorului să plătească sau să furnizeze o sumă de bani sau o altă garanție financiară, trebuie să informați consumatorul în prealabil cu privire la condițiile și modalitățile acestuia.

Exemplu: trebuie să vă informați clienții în prealabil, dacă trebuie să furnizeze o sumă de bani în avans pentru rezervarea online făcută la hotelul dvs., și să-

i informați în ce condiții o pot obține, eventual, înapoi.

6. Ori de câte ori este cazul, trebuie să informați consumatorii și cu privire la posibilitatea de a utiliza mecanisme extrajudiciare de plângere și de soluționare a litigiilor pentru a rezolva orice dispută pe care consumatorul ar putea să o aibă cu dumneavoastră. Acest lucru se poate face prin publicarea pe site-ul dumneavoastră a numelui și datelor de contact ale entității sau entităților de soluționare alternativă a litigiilor (ADR) care acoperă compania dumneavoastră – și ar trebui să publicați întotdeauna aceste informații într-un mod ușor accesibil (nu doar în termenii și condițiile de utilizare), dacă aveți obligația legală sau v-ați angajat să utilizați mecanisme ADR. Dacă aveți un litigiu cu un consumator și nu îl puteți soluționa pe cale amiabilă, va trebui să informați consumatorii cu privire la entitățile extrajudiciare existente în țara/domeniul dumneavoastră și să precizați dacă veți utiliza sau nu procedurile ADR. Această informație trebuie furnizată pe un suport durabil, de exemplu prin e-mail.
7. În cele din urmă, în cazul în care pentru tipul specific de contract în cauză²⁴ nu există drept de retragere sau acesta este unul limitat, trebuie să vă informați clientul cu privire la acest fapt și/sau cu privire la circumstanțele în care acesta pierde acest drept de retragere. În cazul în care, dimpotrivă, contractul este acoperit de un drept de retragere, trebuie să vă informați clientul cu privire la:
 - a) condițiile, termenul și procedurile de exercitare a acestui drept în conformitate cu modelul de formular prevăzut de lege²⁵;

[drepturile consumatorilor](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)
(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²⁵ Pentru mai multe detalii, consultați Modulul 2.

²⁴ Articolul 16 din Directiva privind drepturile consumatorilor enumeră tipurile de contracte pentru care nu există niciun drept de retragere. [Pentru mai multe detalii, a se vedea modulul 2 privind dreptul de retragere și orientările DG JUST referitoare la Directiva privind](#)

- b) faptul că va trebui să suporte costul returnării mărfurilor în caz de retragere și, în cazul în care, prin natura lor, mărfurile nu pot fi returnate în mod normal prin poștă, costul returnării mărfurilor.

Exemplu: în cazul în care consumatorul a cumpărat de la dumneavoastră un frigider sau o mașină de spălat rufe (articole care sunt de obicei livrate la ușă decât predate pentru expediere la un oficiu poștal), trebuie să specificați consumatorului un transportator (de exemplu cel desemnat să livreze bunul) și un preț pentru returnarea bunurilor sau cel puțin o estimare rezonabilă a costului maxim, eventual pe baza costului de livrare²⁶; și

- c) faptul că, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după ce a făcut o cerere explicită, în perioada de retragere, de începere a prestării serviciului, acesta va fi obligat să vă plătească costul proporțional pentru serviciile pe care le-ați furnizat între timp.

Exemplu: în cazul în care consumatorul încheie cu dumneavoastră un contract de servicii de telefonie mobilă, trebuie să-l informați că, în cazul în care solicită în mod expres ca serviciile să înceapă imediat, dar apoi decide, de exemplu, la 10 zile de la semnarea contractului, să se retragă din acesta, el/ea va trebui să vă plătească o treime din abonamentul lunar plus prețul oricăror servicii suplimentare primite până atunci.

Începând din mai 2022 (odată cu intrarea în aplicare a Directivei de modernizare), unele state membre pot fi pus în aplicare o opțiune de reglementare²⁷ de a prelungi perioada dreptului de retragere de la 14 la 30

de zile pentru două tipuri de contracte încheiate în afara spațiilor comerciale:

- vizite nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul consumatorului;
- excursii organizate de un comerciant în scopul promovării sau vânzării de produse către potențiali consumatori.

Această opțiune a avut ca scop oferirea unei protecții suplimentare consumatorilor în ceea ce privește aceste practici și/sau canale specifice de vânzare.

În calitate de comerciant, aveți obligația de a informa consumatorii, înainte de încheierea contractului, despre durata perioadei de retragere. Prin urmare, dacă desfășurați activități în legătură cu aceste tipuri de vânzări, nu uitați să verificați dacă statele membre în care operați au adoptat această opțiune de reglementare, pentru a vă informa corect consumatorii cu privire la durata perioadei lor de retragere.

Noi reguli din septembrie 2026

Directiva ECGT privind informațiile precontractuale pentru contractele la distanță referitoare la livrări va obliga comercianții să furnizeze informații despre livrare, inclusiv despre opțiunile de livrare prietenoase cu mediul, acolo unde acestea sunt disponibile (noua literă (g) a alineatului (1) al articolului 6 din CRD). Acestea includ, de exemplu, livrarea bunurilor cu bicicleta cargo sau cu vehicule electrice de livrare sau posibilitatea unor opțiuni de expediere „grupată”.

Este important de menționat că CRD prevede cerințe de informare precontractuală simplificate în cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite afișarea informațiilor într-un spațiu

²⁶ A se vedea [orientările DG JUST referitoare la Directiva privind drepturile consumatorilor](#), capitolul 6.2.

²⁷ Vă rugăm să consultați informațiile publicate de Comisia Europeană, pe baza notificărilor transmise de statele membre, la

adresa: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. A se vedea, de asemenea, Anexa 1 a acestui modul.

sau timp limitat, cum ar fi telefonul, asistenții de cumpărături activați prin voce sau SMS.

În astfel de cazuri, trebuie să furnizați, înainte de încheierea contractului, cele mai importante informații, și anume:

1. identitatea dumneavoastră
2. principalele caracteristici ale produsului pe care îl oferiți
3. prețul său total
4. informații despre modul de utilizare a dreptului de retragere
5. durata contractului sau, în cazul în care durata sa este nedeterminată, condițiile pentru rezilierea acestuia.

Cu toate acestea, toate cerințele de informare rămase trebuie furnizate într-un mod corespunzător (de exemplu, pe un document PDF ulterior ordinului de achiziție efectiv).

În plus, în cazul unui contract încheiat online, comerciantul trebuie, înainte ca consumatorul să plaseze o comandă și să accepte să plătească, să informeze consumatorul pe deplin, într-un mod vizibil, direct înainte ca acesta să își plaseze comanda, cu privire la următoarele aspecte:

1. care sunt principalele caracteristici ale produsului;
2. care este prețul său total;
3. care este durata contractului sau, în cazul în care contractul este pe durată nedeterminată, care sunt condițiile pentru rezilierea acestuia;
4. în cazul în care contractul prevede că consumatorul trebuie să fie obligat pentru o perioadă minimă de timp, care este durata acestei perioade.

Comerciantul trebuie să se asigure că, în momentul plasării comenzii sale online, consumatorul recunoaște în mod explicit că comanda implică o obligație de plată. În cazul în care plasarea unei comenzi implică activarea unui buton sau a unei funcții similare, butonul sau funcția similară trebuie să fie etichetate într-un mod ușor lizibil

numai cu cuvintele „plățiți acum”, „cumpără acum”, „confirmă cumpărarea”, „comandă cu obligație de plată” sau o formulare neechivocă corespunzătoare care indică faptul că plasarea comenzii implică o obligație de plată a comerciantului.

Noi reguli din septembrie 2026

Directiva ECGT va impune, pentru contractele încheiate pe cale electronică, în special atunci când există un spațiu limitat pentru afișarea informațiilor, ca, în cazul în care o garanție comercială de durabilitate a producătorului este oferită de producător, acesta pune la dispoziția comerciantului informațiile aferente, iar dumneavoastră, în calitate de comerciant, cunoașteți existența și condițiile acesteia, să informați consumatorul în mod clar și vizibil, chiar înainte ca acesta să plaseze comanda. Informațiile privind garanția comercială de durabilitate a producătorului trebuie furnizate prin intermediul etichetei armonizate – (noua versiune a articolului 8 alineatul (2) din CRD).

Norme speciale pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale:

Vă rugăm să rețineți că, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, trebuie să furnizați consumatorilor o copie a contractului semnat. Trebuie să furnizați informațiile precontractuale și copia contractului pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

Aici sunt, de asemenea, unele simplificări în ceea ce privește un anumit tip de **contracte negociate în afara spațiilor comerciale**, în care:

- consumatorul solicită în mod explicit servicii de reparare sau întreținere și,
- comerciantul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale (de obicei, serviciul de reparații și plata) și
- plata care trebuie efectuată nu depășește 200 EUR.

În astfel de cazuri, trebuie să informați cu privire la următoarele, pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil:

- identitatea dvs., adresa dvs. (sediul social), un număr de telefon și un e-mail;
- prețul sau modul în care prețul trebuie calculat împreună cu o estimare a prețului total. În cazul în care consumatorul este de acord, nu aveți nevoie de hârtie sau alt suport durabil pentru următoarele informații:
- caracteristica principală a serviciului, în cazul în care există sau nu dreptul de retragere.

Trebuie remarcat faptul că următoarele state membre nu aplică aceste simplificări în ceea ce privește contractele negociate imediat în afara spațiilor comerciale pentru servicii de reparații și întreținere: Irlanda, Lituania, Olanda, Portugalia, Slovenia, Slovacia și Spania.

Începând din mai 2022 (odată cu intrarea în aplicare a Directivei de modernizare), trebuie să aveți în vedere că au fost adăugate reguli specifice.

a) Cerințe specifice de informare precontractuală pentru contractele încheiate pe piețele online²⁸.

Înainte ca un consumator să fie obligat printr-un contract la distanță, furnizorul pieței online va trebui să furnizeze consumatorului următoarele informații într-un mod clar, adecvat și ușor de înțeles:

(1) informații generale într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina în care sunt prezentate ofertele:

— privind principalii parametri care determină clasificarea ofertelor prezentate consumatorului ca urmare a căutării și,

— importanța relativă a acestor parametri în raport cu alți parametri.

(2) dacă terțul care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital este sau nu comerciant, pe baza declarației terțului respectiv către furnizorul pieței online.

(3) în cazul în care terțul nu este comerciant, drepturile consumatorilor din UE nu se aplică contractului.

(4) dacă este cazul, modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate între partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital și furnizorul pieței online.

b) Cerințe de informare precontractuală suplimentare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale

- Vă rugăm să aveți în vedere faptul că aveți obligația de a informa consumatorii cu privire la numărul dumneavoastră de telefon și la e-mailul dumneavoastră. Puteți furniza alte mijloace online de comunicare scrisă, care permit păstrarea conținutului și a datei/orei corespondențelor cu dvs. În plus, puteți utiliza, de asemenea, alte canale de comunicare pentru a ajunge la clienții dvs., cum ar fi chat-uri etc.

- Dacă este cazul, în calitate de comerciant, va trebui să informați consumatorii cu privire la personalizarea prețurilor pe baza unui proces decizional automatizat. În practică, aceasta înseamnă că, ori de câte ori este relevant, trebuie să informați în prealabil consumatorii că prețul pe care l-ați prezentat acestora a fost stabilit printr-un sistem decizional automatizat, colectând date de la consumatori²⁹.

²⁸ Directiva actualizată privind drepturile consumatorilor va avea o definiție pentru o piață online: „un serviciu care utilizează software, inclusiv un site web, o parte a unui site web sau o aplicație, realizat de un comerciant sau în numele acestuia, care permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori..”

²⁹ Această obligație de informare nu aduce atingere Regulamentului (UE) 2016/679 „RGPD”, care prevede, în special, dreptul persoanei de a nu face obiectul unui proces decizional individual automatizat, inclusiv al creării de profiluri.

- Trebuie să furnizați un memento privind existența unei garanții legale de conformitate pentru bunuri, conținut digital și servicii digitale.

- după caz, în calitate de comerciant, trebuie să informați consumatorii cu privire la funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, a bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale.

- după caz, în calitate de comerciant, trebuie să informați consumatorii cu privire la orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, conținutului digital și serviciilor digitale, de care sunteți la curent sau despre care în mod rezonabil se poate considera că ați fi trebuit să fiți la curent.

Noi reguli din septembrie 2026

Directiva (UE) 2024/825 privind consolidarea capacității consumatorilor pentru tranziția verde („Directiva ECGT”) va introduce noi cerințe de informare precontractuală pentru comercianți. Cerințele de mai jos sunt valabile atât pentru contractele încheiate în magazin, cât și pentru contractele la distanță.

- Pentru a permite consumatorilor să ia decizii mai bine informate și pentru a stimula cererea de produse mai sustenabile, Directiva ECGT va obliga comercianții să furnizeze consumatorilor, în etapa precontractuală, informații clare și ușor de înțeles privind durabilitatea și reparabilitatea bunurilor. Pentru bunurile care conțin elemente sau conținut digital, precum și pentru serviciile digitale, consumatorii vor trebui informați, înainte de încheierea contractului, cu privire la perioada minimă de disponibilitate a actualizărilor de software. Această informație trebuie furnizată de comercianți atunci când producătorii au pus-o la dispoziție, fie direct comercianților, fie, de exemplu, prin indicarea ei pe

produs sau pe ambalajul acestuia, într-un mod ușor accesibil consumatorilor. În plus, comercianții trebuie să le reamintească consumatorilor drepturile lor privind garanția legală.

- În ceea ce privește durabilitatea, a se vedea caseta dedicată etichetei armonizate privind garanția de durabilitate oferită de producător.

- În ceea ce privește reparabilitatea, Directiva ECGT va introduce o nouă obligație de a informa consumatorii, înainte de încheierea contractului, cu privire la „scorul de reparabilitate”³⁰ al bunului, astfel cum este furnizat de producătorul bunurilor și stabilit la nivelul UE, pentru a încuraja achiziționarea de bunuri mai durabile. Dacă nu există un astfel de scor, comercianții vor trebui să pună la dispoziția consumatorilor alte informații relevante privind repararea, furnizate de producător, cum ar fi disponibilitatea și costul estimat al reparațiilor, procedura de comandă a pieselor de schimb etc., înainte de încheierea contractului.

- În ceea ce privește actualizările de software: pentru bunurile cu elemente digitale, serviciile digitale sau conținutul digital, dacă producătorul sau furnizorul pune această informație la dispoziția dumneavoastră, va trebui să informați consumatorii, în etapa precontractuală, cu privire la perioada minimă în care vor fi furnizate actualizările de software (noua literă (ed) a articolului 5 alineatul (1) și articolul 6 alineatul (1) litera (lc)).

Articolele relevante sunt noul articol 5 alineatul (1) literele (i) și (j) și noul articol 6 alineatul (1) literele (u) și (v).

- În plus, comercianții vor trebui să furnizeze consumatorilor, în etapa precontractuală:

exprimă capacitatea unui bun de a fi reparat, pe baza unor cerințe armonizate stabilite la nivelul Uniunii.

³⁰ Potrivit noului paragraf (14d) al articolului 2 din CRD, introdus de Directiva ECGT, „scor de reparabilitate” înseamnă un scor care

o un memento privind existența garanției legale de conformitate și principalele sale elemente, printr-o notificare armonizată (a se vedea caseta separată).

Cum trebuie să prezentați informațiile precontractuale și contractuale?

Textul care furnizează informațiile solicitate ar trebui să fie întotdeauna ușor de citit și de înțeles pentru un consumator mediu. Informațiile furnizate trebuie furnizate într-un mod clar, lizibil și ușor de înțeles.

Ce înseamnă în termeni practici?

Evaluarea modului în care au fost furnizate informațiile în mod corect se efectuează întotdeauna de la caz la caz. Iată câteva sfaturi practice pentru a crește șansele de a respecta:

- utilizați un tip de font ușor de citit și de dimensiuni suficient de mari (de exemplu, dimensiunea fontului comparabilă cu un font Times New Roman de 12)
- asigurați-vă că literele apar clar pe culoarea de fond (de exemplu, negru pe alb; și nu, galben strălucitor pe alb)
- așezați suficient spațiu între propoziții și paragrafe
- se redactează într-un limbaj clar.

Soluție simplă

În cazul în care aveți îndoieli cu privire la claritatea informațiilor dvs., adresați-vă unei persoane din vecinătatea dvs. (familie, prieteni, colegi etc.) pentru a vă oferi o opinie sinceră, dacă le consideră clare, lizibile și ușor de înțeles.

Nu este permis	Permisă
Aveți o perioadă de garanție de doi ani ³¹ .	„Adresa noastră este Atena Road 21, 1000 Limassol, Cipru”
„În caz de litigiu, se va aplica legislația franceză” ³²	„Aveți la dispoziție 14 (paisprezece) zile de la data la care primiți bunul pentru a vă exercita dreptul de retragere”
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	„Pentru orice produs pe care îl cumpărați de la noi, aveți o garanție legală de doi ani pe parcursul căreia puteți utiliza o serie de măsuri reparatorii în cazul în care produsul dvs. se dovedește a nu fi în conformitate cu contractul”
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政	

³¹ Ar trebui să fie clar că este vorba despre o garanție legală

³² Redactată ca atare, această afirmație nu este întotdeauna corectă, în special în ceea ce privește vânzările transfrontaliere. În principiu, dacă vă adresați consumatorilor dintr-un alt stat membru al UE decât al dumneavoastră, se aplică legea locului de reședință al

consumatorilor. Cu toate acestea, prin contract, părțile ar putea alege să aplice o lege diferită. În acest caz, această alegere a legii nu poate priva consumatorul străin de protecția oferită de dispozițiile obligatorii ale țării sale de reședință.

府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金

În ce limbă trebuie prezentate aceste informații precontractuale și contractuale?

Fiecare stat membru poate alege să definească limba în care informațiile trebuie comunicate consumatorului. Astfel cum se descrie în Anexa 1 de mai jos³³, mai mult de jumătate din toate statele membre au făcut uz de această alegere în materie de reglementare (Bulgaria, Croația, Cipru, Republica Cehă, Danemarca, Estonia, Franța, Italia, Lituania, Malta, Polonia, Portugalia, România, Slovenia, Spania) În majoritatea cazurilor, este limba oficială (limbile oficiale) a (ale) statului membru. 🇷🇴

Acest lucru este foarte important. Într-adevăr, dacă furnizați informațiile într-o altă limbă decât cea solicitată, se consideră că informațiile nu au fost furnizate deloc. Pentru a verifica limba aleasă de fiecare stat membru, vă rugăm să consultați ANEXA 1³⁴.

În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, este suficient să informez oral consumatorul în legătură cu toate aceste informații?

În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, furnizarea orală a informațiilor către

consumator nu este suficientă. Informațiile trebuie furnizate pe suport de hârtie.

Informațiile pot fi furnizate, de asemenea, pe un alt suport durabil, în cazul în care consumatorul a fost de acord cu acest lucru. Pentru a fi în siguranță, păstrați întotdeauna o dovadă în scris că consumatorul a fost de acord că informațiile sunt furnizate pe un suport durabil, altul decât o bucată de hârtie. Alte suporturi durabile includ, de exemplu, un e-mail, un stick USB sau o fotografie, adică suporturi al căror conținut nu poate fi modificat unilateral de comerciant și pe care consumatorul le poate stoca. Este important să se furnizeze aceste informații pe un suport durabil, astfel încât consumatorul să poată avea acces la informații în viitor.



Dacă nu furnizați informațiile în modul impus de lege, acest lucru va avea aceleași efecte ca și în cazul în care nu ați fi furnizat informațiile³⁵.

³³ A se vedea, de asemenea, Fișa orizontală privind opțiunile de reglementare ale statelor membre în temeiul articolului 29 din CRD.

³⁴ Idem

³⁵ A se vedea capitolul privind „Care sunt consecințele în cazul în care nu furnizez cerințele de informare precontractuală”.

Trebuie ca informațiile precontractuale și contractuale să fie prezentate în moduri diferite, în funcție natura consumatorilor vizați?

Legislația UE vă impune să acționați întotdeauna cu diligența profesională și să depuneți o atenție deosebită dacă prezentați produsele și serviciile grupurilor de consumatori care pot fi deosebit de vulnerabili din cauza vârstei sau handicapului lor.

Dacă vizați în mod specific grupurile vulnerabile de consumatori, ar trebui să adaptați întotdeauna metodele prin care furnizați informațiile la particularitățile lor. De exemplu, dimensiunea caracterelor informațiilor furnizate consumatorului trebuie adaptată la nevoile unei persoane în vârstă. Informațiile trebuie să fie foarte clare, ușor de înțeles și accesibile.

De asemenea, în cazul unui consumator cu deficiențe de vedere, informațiile ar trebui furnizate prin utilizarea unor suporturi și simboluri adecvate.

Neexercitarea unui grad adecvat de diligență profesională în relațiile cu astfel de consumatori speciali poate constitui o practică comercială neloială³⁶.

Ce se întâmplă cu vânzările transfrontaliere?

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

În conformitate cu legislația UE³⁷, 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 din țara sa de reședință.

Prin urmare, dacă, de exemplu, site-ul dumneavoastră web se adresează consumatorilor dintr-un stat membru care a impus cerințe lingvistice prin utilizarea opțiunii de reglementare prevăzute la articolul 6 alineatul (7) din Directiva privind drepturile consumatorilor, trebuie să furnizați consumatorului informațiile contractuale în limba solicitată de statul membru respectiv (a se vedea Anexa I). 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 dumneavoastră³⁸.

Cu toate acestea, dacă nu vă direcționați activitățile către alte țări din UE, iar un consumator dintr-un alt stat

³⁶ Pentru mai multe detalii, consultați Modulul 4 privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

³⁷ În special așa-numitul Regulament „Roma I” 593/2008.

³⁸ Pentru mai multe informații, a se vedea cauzele Curții conexe C 585/08 și C 144/09 Peter Pammer și Hotel Alpenhof GesmbH

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 țării diferiților săi consumatori, 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 prevede, astfel cum descriem în modulele „Legislația privind protecția consumatorilor”, o cantitate importantă de dispoziții armonizate privind protecția consumatorilor. Aceste norme se aplică în întreaga 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 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. De asemenea, datorită modulelor de formare „Consumer Law Ready”, veți putea ști în prealabil care sunt cerințele suplimentare ce se pot aplica în orice 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.

În acest modul, am subliniat mai multe puncte referitoare la normele adoptate de statele membre, și care diferă de cele prevăzute în Directiva privind drepturile consumatorilor în ceea ce privește informațiile precontractuale. Puteți găsi informațiile din anexă sau pe site-ul web al Comisiei Europene³⁹. Dacă doriți să verificați modul în care fiecare țară din UE a transpus Directiva privind drepturile consumatorilor, puteți utiliza, de asemenea, noua bază de date a Comisiei Europene

[Baza de date privind dreptul consumatorilor](#)⁴⁰. 

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

Dacă, prin ofertele dumneavoastră, vă direcționați activitățile către consumatorii din alte țări ale UE și, din întâmplare, aveți un litigiu cu unul dintre consumatorii din altă țară din UE, fiți conștienți de faptul că instanța competentă să decidă cu privire la un astfel de litigiu va

³⁹ Notificările statelor membre: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

Rezumat: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁴⁰ A se vedea Baza de date privind dreptul consumatorilor: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

fi întotdeauna, în temeiul legislației 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 dumneavoastră, ați risca o amendă severă. În schimb, consumatorul are opțiunea de a vă da în judecată și în fața instanței de origine.

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

Care sunt consecințele în cazul în care nu furnizez cerințele de informare precontractuală?

Există consecințe diferite, în cazul în care nu furnizați cerințele de informare precontractuală.

În primul rând, vă confrunțați cu riscul de a vă dezamăgi consumatorii și de a vă deteriora reputația.

În al doilea rând, legea însăși prevede o serie de consecințe imediate importante în cazul nerespectării anumitor cerințe de informare precontractuală. De exemplu, dacă nu informați consumatorii cu privire la dreptul lor de retragere pe o perioadă de 14 zile, acest drept se prelungește automat la un an calendaristic.

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

Există, de asemenea, diverse măsuri reparatorii contractuale și necontractuale pe care consumatorul are dreptul să le solicite. De exemplu, consumatorul poate

solicita rezilierea contractului și/sau despăgubirea pentru daunele care i-au fost cauzate ca urmare a lipsei informațiilor.

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

Din 28 mai 2022 (odată cu intrarea în aplicare a Directivei de modernizare) au fost introduse sancțiuni mai eficiente pentru încălcările transfrontaliere.

CRD actualizată oferă acum autorităților naționale de protecție a consumatorilor și/sau instanțelor instrumente mai bune pentru a gestiona încălcările care afectează un număr mare de consumatori din întreaga UE. Noile norme conferă autorităților naționale competența de a impune sancțiuni efective, proporționale și cu efect de descurajare, într-un mod coordonat, atunci când colaborează în caz de încălcări transfrontaliere⁴¹ care afectează consumatori din mai multe state membre ale UE.

În astfel de cazuri transfrontaliere, legislațiile naționale ale statelor membre trebuie să prevadă posibilitatea aplicării unor amenzi de cel puțin până la 4 % din cifra de afaceri a comerciantului sau de până la 2 milioane EUR atunci când informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile. Statele membre sunt libere să mențină sau să introducă plafoane maxime mai ridicate pentru amenzi.

Rețineți, de asemenea, că din iunie 2023 consumatorii își pot valorifica drepturile prevăzute de CRD prin acțiuni colective, în conformitate cu noile norme stabilite prin Directiva (UE) 2020/1828 privind acțiunile în

⁴¹ Încalcări pe scară largă sau încalcări pe scară largă cu o dimensiune la nivelul Uniunii, astfel cum sunt menționate în Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al

Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate cu asigurarea respectării legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004.

reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor („RAD”) și transpunerile sale naționale.

Anexe

Anexa 1 – Aplicarea opțiunilor de reglementare ale Directivei privind drepturile consumatorilor CRD de către statele membre

Deși directiva este o directivă de armonizare deplină, statele membre dispun de o serie de opțiuni de reglementare cu privire la punerea sa în aplicare, respectând principiile subsidiarității și permițând o anumită flexibilitate. Următoarele articole din CRD oferă o opțiune de reglementare:

- Art. 3 alin. (4) – să nu aplice dispozițiile contractelor negociate în afara spațiilor comerciale în cazul în care plata pe care trebuie să o efectueze consumatorul nu depășește 50 EUR;
- Articolul 6 alineatul (7) – să impună cerințe lingvistice în ceea ce privește informațiile contractuale pentru contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale;
- Articolul 6 alineatul (8) – să impună cerințe suplimentare de informare în conformitate cu Directiva 2006/123/CE și cu Directiva 2000/31/CE privind contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale;
- Articolul 7 alineatul (4) – să nu aplice un regim simplificat de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale pentru efectuarea de reparații sau întreținere;
- Articolul 8 alineatul (6) – introducerea unor cerințe formale specifice pentru contractele încheiate prin telefon; și
- Articolul 9 alineatul (3) – menținerea, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, a legislației naționale existente care interzice comerciantului să încaseze plata de la consumator într-o anumită perioadă de după încheierea contractului.

Următoarele tabele prezintă opțiunile de reglementare care au fost adoptate de statele membre.⁴²

Începând cu mai 2022, Directiva actualizată privind drepturile consumatorilor va introduce următoarele noi opțiuni de reglementare pentru statele membre.

- Articolul 6 alineatul (2) – impunerea unor cerințe suplimentare de informare pentru furnizorii de piețe online.
- Articolul 9 alineatul (1a) – Prelungirea perioadei de retragere a dreptului de retragere de la 14 la 30 de zile pentru vânzările la domiciliu nesolicitate și excursiile comerciale.
- Articolul 16 alineatul (2) – Derogarea de la mai multe excepții de la dreptul de retragere în contextul vânzărilor la domiciliu nesolicitate și al deplasărilor comerciale.
- Articolul 16 alineatul (3) – Pentru a prevedea ca, în cazul contractelor de servicii care impun consumatorului o obligație de plată în cazul în care consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea comerciantului în scopul efectuării de reparații, consumatorul își pierde dreptul de retragere după ce serviciul a fost prestat integral, cu condiția ca executarea să fi început cu acordul prealabil expres al consumatorului.

⁴² Studiu privind aplicarea CRD – 2011/83/UE – Raport final, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637



Consumer Law Training for European SMEs

