

► Modulul 2

Dreptul de retragere

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	5
.....	7
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?	13
Care este modelul de formular de retragere?	13
Cum se calculează perioada de timp pentru retragere?	14
Poate fi exclus dreptul de retragere?	15
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
.....	22

„Îmi place să cumpăr haine online și sunt fericit să le pot trimite înapoi în termen de 14 zile, dacă nu 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 2024, Comisia a încheiat evaluarea de adecvare privind echitatea digitală („Digital Fairness Fitness Check”, lansată în 2022¹), care a avut drept scop să stabilească dacă actualele norme de protecție a consumatorilor sunt adecvate pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în mediul digital. Evaluarea a arătat că aceste norme rămân relevante și necesare pentru a garanta un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și pentru 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 evidențiat domenii ce necesită îmbunătățiri, care 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 introduce drepturile și obligațiile din piețele digitale
- Modulul 7 prezintă siguranța produselor

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările acesteia și acțiunile de urmare [pe site-ul Comisiei Europene](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip24_111).

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 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 UE².

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 au trebuit să transpună modificările în sistemele lor juridice naționale înainte de 28 noiembrie 2021 și să aplice noile norme începând cu 28 mai 2022. Acest modul acoperă, de asemenea, principalele modificări aduse Directivei privind drepturile consumatorilor (CRD) în legătură cu dreptul de retragere, care pot avea un impact asupra dumneavoastră.

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](#)³ și [portalul „Europa ta”](#)⁴ 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.

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

³ A se vedea https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ 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 cărți⁵.

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.

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 etc.

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

⁵ A se vedea modulul 1 privind obligația precontractuală de informare.

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 ușa



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 ce serviciul a fost executat în întregime, însă, dacă contractul obligă consumatorul la plată, cu condiția ca executarea să fi început cu consimțământul prealabil expres al consumatorului și cu recunoașterea faptului că acesta își va pierde dreptul de retragere odată ce contractul a fost executat în întregime 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 livrat pe un suport material, în cazul în care prestarea a început și, dacă prin contract consumatorul are o obligație de plată: consumatorul și-a dat consimțământul prealabil pentru începerea prestării în perioada de retragere; consumatorul a recunoscut că acceptă faptul că își va pierde dreptul de retragere; și, în calitate de comerciant, ați furnizat confirmarea consimțământului prealabil expres al consumatorului și a recunoașterii acestui fapt pe un suport durabil.

Exemplu: Descărcarea unei aplicații pentru telefonul mobil sau a unei melodii specifice de către un consumator de pe o platformă de streaming, în cazul în care descărcarea sau redarea în flux a început, iar consumatorul și-a dat consimțământul prealabil expres pentru începerea prestării în perioada dreptului de retragere și a recunoscut că își pierde astfel dreptul de retragere.

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 sectoriale aplicabile (de ex. Directiva (UE) 2023/2225 privind contractele de credit pentru consumatori⁶).

Atenție: Începând din mai 2022, în baza noilor norme ale Directivei privind drepturile consumatorilor (CRD), statele membre au avut posibilitatea⁷ să:

- prelungească durata perioadei de retragere de la 14 la 30 de zile;
- deroge de la mai multe excepții de la dreptul de retragere (adică, consumatorul va avea un drept de retragere în unele cazuri în care nu îl avea înainte)...

...pentru contractele încheiate în contextul:

1. unei vizite nesolicitate a unui comerciant la domiciliul consumatorului (vânzare la domiciliu);
2. excursiilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova ori vinde produse consumatorului.

Aceste opțiuni urmăresc să permită statelor membre să ofere o protecție suplimentară consumatorilor în ceea ce privește aceste canale specifice de vânzare.

Statele membre au avut, de asemenea, o opțiune de reglementare în temeiul Directivei de modernizare⁸ de a nu acorda dreptul de retragere pentru contractele de servicii care obligă consumatorul la plată, dacă acesta a solicitat în mod expres o vizită din partea comerciantului în scopul efectuării unor reparații (de exemplu, intervenția unui instalator pentru o scurgere de apă). În

astfel de cazuri, consumatorul își pierde dreptul de retragere după ce serviciul a fost prestat integral, cu condiția ca prestarea să fi început cu acordul expres prealabil al consumatorului.

Nu uitați că trebuie să informați consumatorii, înainte de încheierea contractului, cu privire la existența dreptului de retragere și durata perioadei de retragere (a se vedea Modulul 1). Prin urmare, dacă vindeți prin aceste tipuri de canale de vânzare, nu uitați să verificați dacă, în statul(e) membru(e) în care operați, perioada de retragere este de 14 sau 30 de zile.

Exemplu: dacă vindeți costume făcute la comandă unui consumator la domiciliul acestuia, fără invitație prealabilă, într-un stat membru care aplică aceste opțiuni, consumatorul are dreptul să se retragă din vânzare în termen de 30 de zile de la data livrării.

În România, transpunerea Directivei (UE) 2019/2161 („Omnibus”) **nu a extins** termenul de retragere la **30 de zile** pentru contractele încheiate în urma **vizitelor nesolicitate** sau a **excursiilor comerciale**; rămâne termenul standard de **14 zile**, cu excepțiile deja prevăzute de **OUG nr. 34/2014**. Pentru **reparațiile solicitate expres** (ex. instalator), se menține regula că dreptul de retragere se pierde dacă serviciul este executat integral în perioada de retragere, cu **acord expres prealabil** și confirmarea că consumatorul a înțeles consecința. România **nu a introdus reguli suplimentare** și nici **nu a generalizat** termenul de 30 de zile pentru aceste canale.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

⁷ Vă rugăm să consultați notificările statelor membre privind aceste opțiuni de reglementare [aici](#). A se vedea, de asemenea, Fișa

tematică privind opțiunile de reglementare în temeiul articolului 29 din Directiva privind drepturile consumatorilor.

⁸ Idem

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 contract⁹. 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
- 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 legislație¹⁰. 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 introduc 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

⁹ A se vedea modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală.

¹⁰ A se vedea Anexa IB la Directiva privind drepturile consumatorilor

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 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).

Fiiți 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 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.

Rețineți că, începând din mai 2022, e posibil ca unele state membre să fi extins durata perioadei dreptului de retragere de la 14 la 30 de zile pentru contractele

încheiate în contextul vizitelor nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul consumatorului sau al excursiilor organizate de un comerciant (a se vedea pagina 11).

Poate fi exclus dreptul de retragere?

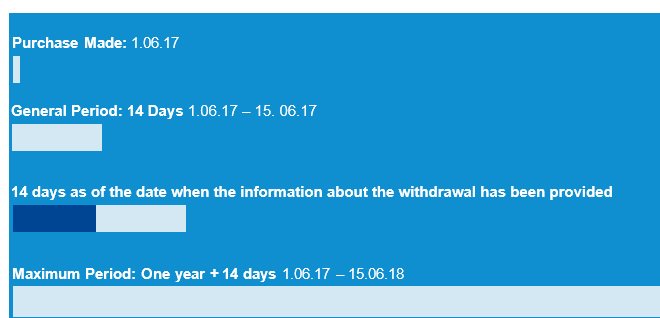
Dreptul de retragere este garantat prin lege. Acesta nu poate fi niciodată exclus sau limitat.

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 neloiale¹¹.

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 importantă¹².



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.

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.

¹¹ A se vedea modulul 4 privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive.

¹² A se vedea modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală.

Consumatorul nu este obligat să motiveze retragerea din contract, și nu trebuie să plătească niciun cost, în 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-ul¹³ 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. 

¹³ 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

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 înapoiați 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.

Până la 28 mai 2022 (data începerii aplicării Directivei de modernizare), dreptul de retragere prevăzut de

Directiva privind drepturile consumatorilor (CRD) se aplica numai contractelor în care consumatorii aveau obligația de a plăti un preț. În prezent, consumatorii au drept de retragere și atunci când nu plătesc bani pentru conținutul digital și/sau serviciul digital, ci furnizează date cu caracter personal (cu excepția cazului în care aceste date sunt necesare pentru a furniza conținutul digital). Acest lucru creează noi obligații pentru comercianți și consumatori (în caz de retragere), detaliate mai jos.

1) Noi obligații pentru comercianți

- Rețineți că sunteți obligat să respectați dispozițiile Regulamentului general privind protecția datelor („GDPR”),
- Trebuie să vă abțineți de la utilizarea oricărui conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator în timpul utilizării conținutului digital sau a serviciului digital pe care l-ați furnizat,
- Dacă este cazul, trebuie ca, la cererea consumatorului, să îi puneți la dispoziție orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de acesta în timpul utilizării conținutului digital sau a serviciului digital pe care l-ați furnizat,
- Consumatorul are dreptul să recupereze acest conținut digital gratuit, fără obstacole din partea dumneavoastră, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat.
- Dacă consumatorul decide să se retragă din contract, puteți împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special făcând conținutul sau serviciul digital inaccesibil consumatorului sau dezactivând contul de utilizator al acestuia.

2) Noi obligații pentru consumatori

- Dacă consumatorul decide să se retragă din contract, acesta trebuie să se abțină de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestora 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, sub rezerva anumitor excepții ¹⁴, în special în ceea ce privește conținutul digital care nu este furnizat pe un suport material: dacă executarea a început (adică consumatorul a început descărcarea conținutului), iar consumatorul a) și-a dat consimțământul prealabil, b) a recunoscut că își va pierde dreptul de retragere și c) comerciantul a furnizat o confirmare.

A se vedea, de asemenea, eventualele prelungiri ale dreptului de retragere la 30 de zile, prevăzute în măsurile naționale de transpunere ¹⁵, pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul consumatorului sau al excursiilor organizate de un comerciant;

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 integral 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 ¹⁶. 

Începând cu 28 mai 2022 (data începerii aplicării Directivei de modernizare), au fost introduse sancțiuni mai eficiente pentru încălcările transfrontaliere.

Directiva actualizată privind drepturile consumatorilor (CRD) oferă acum autorităților naționale de protecție a consumatorilor și/sau instanțelor naționale instrumente

de asemenea, Fișa tematică privind opțiunile de reglementare în temeiul articolului 29 din Directiva privind drepturile consumatorilor.

¹⁶ Pentru mai multe informații, a se vedea Raportul Comisiei Europene privind punerea în aplicare a Directivei (UE) 2019/2161 privind o mai bună asigurare a respectării și modernizarea normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor (Directiva de modernizare).

¹⁴ Articolul 16 din Directiva privind drepturile consumatorilor

¹⁵ 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,

mai bune pentru a soluționa încălcările care afectează un număr mare de consumatori din întreaga UE. Noile norme conferă autorităților naționale competența de a impune sancțiuni efective, proporționale și disuasive, într-un mod coordonat, atunci când colaborează în cazuri de încălcări transfrontaliere ¹⁷ care afectează consumatori din mai multe state membre ale UE.

În special, în astfel de cazuri transfrontaliere, legislațiile naționale ale statelor membre trebuie să prevadă 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 ale amenzilor mai ridicate ¹⁸.

Rețineți, de asemenea, că începând din iunie 2023 consumatorii își pot valorifica drepturile prevăzute de CRD în cadrul acțiunilor colective, în conformitate cu noile norme stabilite prin Directiva (UE) 2020/1828 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor („RAD”) și prin măsurile naționale de transpunere.

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 Uniune. Singurele diferențe pot rezulta, așa cum s-a menționat mai sus, din sancțiunile aplicate diferit de către statele membre și din posibila prelungire a termenelor legale pentru retragerea din contract în cazul vizitelor

nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul consumatorului (vânzare la domiciliu) și al excursiilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau vinde produse consumatorului.

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 ¹⁹ 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 membru, trebuie să verificați, de exemplu, dacă statul membru respectiv impune cerințe lingvistice pentru informațiile precontractuale ²⁰ (pentru mai multe informații, a se vedea modulul 1).

¹⁷ Încalcări pe scară largă sau încălcări pe scară largă cu dimensiune unională, 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.

¹⁸ Pentru informații suplimentare privind nivelul amenzilor, vă rugăm să consultați Raportul Comisiei Europene din 2024 privind implementarea Directivei de modernizare

¹⁹ În special așa-numitul Regulament „Roma I” 593/2008.

²⁰ 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

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 dumneavoastră²¹.

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 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.

drepturile consumatorilor, 15 state membre ale UE au introdus cerințe lingvistice în legislația lor națională (pp. 29–32).

²¹ Pentru mai multe informații, a se vedea CJUE, cauzele conexe C-585/08 și C-144/09, Peter Pammer și Hotel Alpenhof GesmbH.

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 raportului Comisiei Europene (2017) privind aplicarea Directivei privind

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 acționa în judecată consumatorul în fața unei instanțe dintr-o altă țară, iar dacă stipulați o astfel de opțiune în termenii și condițiile dumneavoastră, riscați o amendă severă în temeiul legislației naționale. Consumatorul, în schimb, are posibilitatea să vă acționeze în judecată și în fața instanței de la sediul dumneavoastră.

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.

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 acționa în judecată consumatorul în fața unei instanțe dintr-o altă țară, iar dacă stipulați o astfel de opțiune în termenii și condițiile dumneavoastră, riscați o amendă severă în temeiul legislației naționale. Consumatorul, în schimb, are posibilitatea să vă acționeze în judecată și în fața instanței de la sediul dumneavoastră.

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.

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 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 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]

