

Guvernul României



Ordonanță nr. 130/2000

din 31/08/2000

privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță

În temeiul prevederilor art. 107 alin. (1) și (3) din Constituția României și ale art. 1 lit. R pct. 5 din Legea nr. 125/2000 privind abilitarea Guvernului de a emite ordonanțe,

Guvernul României adoptă prezenta ordonanță.

CAPITOLUL I Dispoziții generale

Art. 1. - Prezenta ordonanță reglementează condițiile încheierii și executării contractelor comerciale la distanță între comercianții care furnizează produse sau servicii și consumatori.

Art. 2. - (1) În sensul prezentei ordonanțe, următorii termeni se definesc astfel:

a) *contract la distanță* - contractul de furnizare de produse sau servicii încheiat între un comerciant și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare organizat de către comerciant, care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță;

b) *consumator* - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândesc, utilizează sau consumă produse ori servicii în afara activității lor profesionale;

c) *comerciant* - persoană fizică sau juridică autorizată să desfășoare activitate de comercializare a produselor sau serviciilor de piață în cadrul activității sale;

d) *tehnică de comunicație la distanță* - orice mijloc ce poate fi utilizat pentru încheierea unui contract între comerciant și consumator și care nu necesită prezența fizică simultană a celor două părți;

e) *operator de comunicație* - orice persoană fizică sau juridică a cărei activitate profesională constă în a pune la dispoziție comerciantului una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.

(2) Tehnicile de comunicație la distanță sunt prevăzute în anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezenta ordonanță.

Art. 3. - (1) Înainte de încheierea contractului la distanță comerciantul trebuie să informeze consumatorul în timp util, corect și complet asupra următoarelor elemente:

a) identitatea comerciantului și, în cazul contractelor care prevăd plata anticipată, adresa și modalitățile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail și codul unic de înregistrare;

b) caracteristicile esențiale ale produsului sau serviciului;

c) prețul de vânzare cu amănuntul al produsului sau tariful serviciului și taxele aplicabile;

d) cheltuielile de livrare, dacă este cazul;

e) modalitățile de plată, de livrare sau de prestare;

f) dreptul de denunțare unilaterală a contractului, cu excepția cazurilor prevăzute în prezenta ordonanță;

g) costul utilizării tehnicii de comunicație la distanță, în cazul în care acesta este calculat altfel decât conform tarifului de bază;

h) perioada de valabilitate a ofertei sau a prețului;

i) durata minimă a contractului, în cazul contractelor care prevăd furnizarea curentă sau periodică a unui produs sau serviciu.

j) termenul limită de executare a obligațiilor rezultând din contract.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1), al căror scop comercial trebuie să rezulte fără echivoc, vor fi comunicate în mod clar, ușor de înțeles de către consumator, prin orice mijloc adaptat tehnicii de comunicație la distanță utilizate, ținându-se seama de principiile de bună practică comercială în tranzacții și de principiile care guvernează protecția minorilor și a altor persoane lipsite de capacitate de exercițiu, precum și de principiile referitoare la bunele moravuri.

(3) În cazul comunicărilor telefonice, la începutul oricărei conversații cu consumatorul comerciantul are obligația de a-și declina identitatea, precum și de a indica în mod explicit scopul comercial al apelului.

Art. 4. - (1) Comerciantul trebuie să transmită consumatorului, în scris sau pe un alt suport de informații durabil, la dispoziția sau accesibil acestuia, în timp util, în perioada executării contractului, următoarele:

a) confirmarea informațiilor menționate la art. 3 alin. (1), dacă acestea nu au fost transmise, în condițiile prevăzute la alin. (1), înainte de încheierea contractului;

b) condițiile și modalitățile de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală, pentru cazurile prevăzute în prezenta ordonanță, sub forma clauzei următoare: "Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantului că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea produsului sau, în cazul prestațiilor de servicii, de la încheierea contractului", redactată cu caractere îngroșate. În cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fără cerere de comandă din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;

c) sediul, numărul de telefon/fax, precum și adresa de e-mail ale comerciantului, la care consumatorul poate să-și prezinte reclamațiile;

d) informațiile privind service-ul postvânzare și garanțiile oferite;

e) condițiile de denunțare unilaterală a contractului, atunci când acesta are o durată nedeterminată sau o durată mai mare de un an.

(2) Dispozițiile prevăzute la alin. (1) lit. a), b), d) și e) nu se aplică în cazul serviciilor a căror execuție este realizată cu ajutorul unei tehnici de comunicație la distanță, dacă aceste servicii sunt furnizate o singură dată și facturarea lor este efectuată de operatorul de comunicație.

Art. 5. - Dacă părțile nu au convenit altfel, momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul primirii mesajului de confirmare de către consumator, referitor la comanda sa.

Art. 6. - Dispozițiile prezentei ordonanțe nu se aplică:

a) contractelor privind serviciile financiare prezentate în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezenta ordonanță;

b) contractelor încheiate prin intermediul distribuitorilor automate sau în localurile comerciale automatizate;

c) contractelor încheiate cu operatorii de telecomunicații în scopul utilizării telefoanelor publice;

d) contractelor încheiate pentru construirea și vânzarea de bunuri imobiliare sau care se referă la alte drepturi privind bunuri imobiliare, cu excepția contractelor de închiriere;

e) contractelor încheiate în cadrul vânzărilor la licitație;

f) Abrogat.

CAPITOLUL II

Dreptul de denunțare unilaterală a contractului

Art. 7. - (1) Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de 10 zile lucrătoare, fără penalități și fără invocarea vreunui motiv. Singurele costuri care pot cădea în sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor. Termenul de 10 zile prevăzut pentru exercitarea acestui drept începe să curgă:

a) pentru produse, de la data primirii lor de către consumator, dacă au fost îndeplinite prevederile art. 4;

b) pentru servicii, din ziua încheierii contractului sau după încheierea contractului, din ziua în care obligațiile prevăzute la art. 4 au fost îndeplinite, cu condiția ca întârzierea să nu depășească 90 de zile.

(2) În cazul în care comerciantul a omis să transmită consumatorului informațiile prevăzute la art. 4, termenul pentru denunțarea unilaterală a contractului este de 90 de zile și începe să curgă:

a) pentru produse, de la data primirii lor de către consumator;

b) pentru servicii, de la data încheierii contractului.

(3) Dacă în perioada celor 90 de zile informațiile prevăzute la art. 4 sunt furnizate consumatorului, termenul de 10 zile lucrătoare pentru denunțarea unilaterală a contractului începe să curgă din acel moment.

Art. 8. - În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului de către consumator în condițiile art. 7, comerciantul are obligația să ramburseze sumele plătite de consumator fără a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursării sumelor. Rambursarea sumelor se va face în cel mult 30 de zile de la data denunțării contractului de către consumator.

Art. 9. - În cazul în care, pentru produsul sau serviciul ce face obiectul contractului la distanță, comerciantul creditează consumatorul, direct sau în baza unui acord încheiat de comerciant cu un terț, o dată cu denunțarea unilaterală a contractului la distanță încetează de drept și contractul de acordare a creditului, fără penalități pentru consumator.

Art. 10. - Consumatorul nu poate denunța unilateral următoarele tipuri de contracte, cu excepția cazurilor în care părțile au convenit altfel:

- a) contracte de furnizare de servicii a căror execuție a început, cu acordul consumatorului, înaintea expirării termenului de 10 zile lucrătoare prevăzut la art. 7 alin. (1);
- b) contracte de furnizare de produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile cursurilor pieței financiare care nu pot fi controlate de comerciant;
- c) contracte de furnizare a unor produse executate după specificațiile consumatorului sau a unor produse distinct personalizate, precum și a celor care, prin natura lor, nu pot fi returnate sau care se pot degrada ori deteriora rapid;
- d) contracte de furnizare a înregistrărilor audio, video sau a programelor informatice, în cazul în care au fost desigilate de către consumator;
- e) contracte de furnizare a ziarelor, periodicelor, jurnalelor-magazin;
- f) contracte de servicii de pariuri sau loterii.

CAPITOLUL III **Executarea contractului la distanță**

Art. 11. - (1) Comerciantul trebuie să își îndeplinească obligațiile contractuale în termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel.

(2) Comerciantul, în cazul în care nu poate executa contractul din cauză că produsul sau serviciul nu este disponibil, trebuie să informeze consumatorul despre această indisponibilitate, iar sumele pe care acesta le-a vărsat ca plată trebuie rambursate de comerciant în termen de maximum 30 de zile.

(3) Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate și la un preț echivalente cu cele solicitate numai dacă acest lucru a fost prevăzut înainte de încheierea contractului și/sau în contract, astfel încât consumatorul să fie informat în mod clar despre această posibilitate. În caz contrar furnizarea unor produse sau servicii similare celor solicitate va fi asimilată cu livrarea fără comandă, astfel cum se prevede la art. 14. Cheltuielile de returnare a produselor, în situația exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului, sunt în acest caz în sarcina comerciantului, element asupra căruia consumatorul trebuie să fie informat.

Art. 12. - Dispozițiile art. 3-4, ale art. 7-10 și ale art. 11 alin. (1) nu se aplică contractelor privind:

- a) vânzarea de produse alimentare, de băuturi sau de produse de uz curent utilizate în gospodărie, livrate cu regularitate de către comerciant la domiciliul, reședința sau la locul de muncă al consumatorului;
- b) furnizarea de servicii de cazare, de transport, de furnizare de preparate culinare, de agrement, atunci când comerciantul se angajează prin contractul încheiat să efectueze aceste prestații la o dată precisă sau într-o perioadă specificată; în mod excepțional, în cazul activităților de agrement organizate în aer liber, comerciantul își poate rezerva dreptul de a nu respecta prevederile art. 11 alin. (2), în circumstanțe specifice.

Art. 13. - În cazul în care cartea de credit a unui consumator se dovedește că a fost utilizată în mod fraudulos pentru achitarea prețului unui contract la distanță, sumele vărsate ca plată vor fi recreditate sau restituite consumatorului potrivit reglementărilor specifice acestor sisteme de plată.

Art. 14. - Este interzisă livrarea de produse sau prestarea de servicii fără o comandă prealabilă din partea consumatorului, dacă această livrare implică solicitarea efectuării unei plăți. În cazul livrărilor pentru care nu există o comandă prealabilă, consumatorul este exonerat de orice contraprestație, lipsa răspunsului neavând valoare de consimțământ.

CAPITOLUL IV **Limitări privind utilizarea anumitor tehnici de comunicație la distanță**

Art. 15. - Următoarele tehnici de comunicație la distanță necesită acordul prealabil al consumatorului:

- a) sistem automatizat de apel fără intervenție umană (automat de apel);
- b) telecopiator (fax).
- c) adresă de poștă electronică (e-mail).

Art. 16. - Utilizarea altor tehnici de comunicație individuală la distanță în afara celor prevăzute la art. 15 nu este permisă dacă există un refuz manifestat de consumator.

CAPITOLUL V **Sancțiuni**

Art. 17. - Constituie contravenție, dacă nu a fost săvârșită în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să constituie infracțiune, încălcarea prevederilor art. 8 și 11, referitoare la nerespectarea termenelor de rambursare, precum și ale art. 14 și se sancționează cu amendă de la 10.000.000 lei la 40.000.000 lei.

Art. 17¹. - Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 16 și se sancționează cu amendă de la 5.000.000 lei la 10.000.000 lei.

Art. 18. - Sancțiunile prevăzute la art. 17 și 17¹ vor fi aplicate și persoanelor juridice.

Art. 19. - Limitele minime și maxime ale amenzilor prevăzute la art. 17 și 17¹ vor fi actualizate prin hotărâre a Guvernului, în funcție de indicele de inflație.

Art. 20. - Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 17 și 17¹ se fac la sesizarea consumatorilor sau din oficiu de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 21. - Contravențiilor prevăzute la art. 17 și 17¹ le sunt aplicabile prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările ulterioare, cu excepția art. 28 și 29.

CAPITOLUL VI **Dispoziții finale**

Art. 22. - Prevederile privind comercializarea produselor și a serviciilor în condițiile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile legale privind protecția consumatorilor, în măsura în care nu contravin reglementărilor din prezenta ordonanță.

Art. 23. - În caz de litigiu sarcina dovedirii obligațiilor prevăzute la art. 4, a respectării termenelor și a existenței acordului consumatorului, prevăzute la art. 5, art. 11 alin. (1) și art. 15, revine comerciantului. Instanța competentă este cea de la domiciliul consumatorului

Art. 23¹. - Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta ordonanță și vor fi actualizate prin hotărâre a Guvernului.

Art. 24. - Prezenta ordonanță intră în vigoare la data publicării ei în Monitorul Oficial al României, Partea I, și se pune în aplicare la 30 de zile de la data publicării ei.

ANEXA Nr. 1

Lista **cuprinzând tehnicile de comunicație la distanță**

- a) imprimat neadresat;
- b) imprimat adresat;
- c) scrisoare tipizată;
- d) publicitate tipărită cu bon de comandă;
- e) catalog;
- f) telefon cu intervenție umană;
- g) telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext);
- h) radio;
- i) videofon (telefon cu imagine);
- j) videotext (microordinator, ecran Tv cu tastatură sau ecran tactil);
- k) poștă electronică (e-mail);
- l) telecopiator (fax);
- m) televiziune (teleshopping).

ANEXA Nr. 2

Serviciile financiare **exceptate de la aplicarea prevederilor ordonanței**

a) *Serviciile de investiții*, precum și cele cuprinse în activități privind recunoașterea reciprocă, așa cum sunt prevăzute în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 28/2002 privind valorile mobiliare, serviciile de investiții financiare și piețele reglementate, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 525/2002, cu modificările ulterioare

b) Operațiuni de asigurare și reasigurare, așa cum sunt prevăzute de Legea nr. 32/2000 privind societățile de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările ulterioare, și de Normele nr. 3/2001 privind clasele de asigurări care pot fi practicate de societățile de asigurare, puse în aplicare prin Ordinul președintelui Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 3/2001

c) Servicii bancare

d) Operațiuni futures și options.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38

