

ANCOM

Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații

GHID

**PRIVIND ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR LA DISTANȚĂ
ȘI ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE
CE AU CA OBIECT FURNIZAREA DE SERVICII
DE COMUNICAȚII ELECTRONICE
DESTINATE PUBLICULUI**



Cuprins

INTRODUCERE	1
I. Definiții:.....	2
A. Contract la distanță	2
B. Contract în afara spațiilor comerciale.....	3
C. Spațiu comercial	4
D. Contract cu obiect mixt (vânzare produse și prestări servicii).....	4
E. Suport durabil	5
II. Încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale	6
A. Diferitele mijloace prin care sunt încheiate contractele la distanță sau în afara spațiilor comerciale	6
B. Informarea precontractuală în cazul contractelor încheiate la distanță și al celor încheiate în afara spațiilor comerciale	6
C. Forța obligatorie a informării precontractuale	13
D. Cererea expresă pentru furnizarea imediată a serviciilor	13
E. Încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale. Confirmarea încheierii contractelor	14
F. Prevederi speciale pentru încheierea contractelor la distanță printr-un mijloc de comunicare ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației	15
1. Informațiile minime precontractuale în cazul contractelor încheiate la distanță prin mijloace ce permit un spațiu sau timp limitat pentru afișarea informației	15
2. Încheierea contractelor la distanță prin telefon.....	16
3. Alte mijloace utilizate pentru încheierea contractelor la distanță care presupun un spațiu sau timp limitat pentru afișarea informației	17
G. Prevederi speciale pentru încheierea contractelor printr-un mijloc electronic (online)	17
III. Dreptul de retragere.....	18
IV. Livrarea produselor	25
V. Considerente finale	26

INTRODUCERE

Prezentul Ghid privind încheierea la distanță sau în afara spațiilor comerciale a contractelor dintre consumatori și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului (denumit în continuare Ghid) reprezintă punctul de vedere comun al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) și al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), referitor la modul de aplicare a prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014¹ la încheierea acestui tip de contracte.

Ordonanța de urgență a Guvernului nr.34/2014 a transpus în legislația națională Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului². Având în vedere acest fapt, la redactarea prezentului Ghid au fost luate în considerare și Instrucțiunile³ emise de Direcția Generală Justiție și Consumatori a Comisiei Europene în vederea interpretării Directivei 2011/83/UE (document denumit în continuare *Instrucțiuni*).

Prezentul Ghid reprezintă un document explicativ, pentru toate părțile interesate, cu privire la Ordonanța de urgență a Guvernului nr.34/2014.

Având în vedere competențele celor două Autorități, Ghidul vizează doar contractele încheiate de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului cu **consumatorii**. Însă, luând în considerare faptul că, în conformitate cu prevederile legislației din domeniul comunicațiilor electronice, furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului le incumbă aceleași obligații în cazul contractelor încheiate cu utilizatorii finali persoane juridice, ANCOM va ține cont de prevederile prezentului Ghid și în cazul acestora.

De asemenea, învederăm faptul că încheierea și executarea acestui tip de contracte, încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale, se supun atât legislației generale din domeniul protecției consumatorilor, precum Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii, Legea nr.193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, cât și legislației generale din domeniul comunicațiilor electronice precum Ordonanța de urgență a Guvernului nr.111/2011 .

Precizăm că Ordonanța de urgență a Guvernului nr.34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii reprezintă legislația specială în domeniul protecției consumatorilor.

Ghidul poate fi modificat de cele două instituții ori de câte ori este necesar pentru a răspunde unor situații nou apărute în practică.

¹ Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată, cu modificări, prin Legea nr. 157/2015;

² [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=RO;](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=RO)

³ [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf;](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

I. Definiții:

A. Contract la distanță

Orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul⁴.

○ Având în vedere cerința referitoare la utilizarea exclusivă a mijloacelor de comunicare la distanță pentru încheierea contractului, în practică pot apărea situații care, dat fiind că poate exista și un contact nemijlocit între furnizor și consumator înainte sau după încheierea contractului, ar putea să creeze dificultăți în ceea ce privește încadrarea contractului și aplicabilitatea prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014.

De exemplu, considerentul nr. 20 din Directiva 2011/83/UE clarifică o astfel de situație. Mai exact, se precizează că orice contract negociat în spațiul comercial al furnizorului, dar încheiat prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță nu este considerat un contract încheiat la distanță. Totuși, considerăm că trebuie avut în vedere că, în acest caz, deși acordul final al utilizatorului, după negocierea ofertei în spațiul comercial al furnizorului, se obține printr-un mijloc de comunicare la distanță, contractul trebuie încheiat cu respectarea dispozițiilor art. 51 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile

electronice⁵, potrivit cărora aceste contracte se încheie **în scris**, cu un font lizibil, având mărimea de cel puțin 10p, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit.

De asemenea, o altă situație este cea în care, după încheierea contractului prin mijloace de comunicare la distanță, părțile se întâlnesc la momentul livrării produsului sau al efectuării plății. În acest caz, astfel cum rezultă și din secțiunea 5.1. paragraf 3 din *Instrucțiuni*, faptul că părțile se întâlnesc după încheierea contractului, la momentul livrării produsului sau al plății, nu trebuie să schimbe încadrarea contractului, acesta rămânând un **contract la distanță**.

Dacă prezentarea ofertei și acceptul abonatului pentru încheierea contractului se realizează telefonic, faptul că echipa tehnică a furnizorului care se deplasează la adresa consumatorului pentru instalarea serviciilor care fac obiectul contractului încheiat la telefon pune la dispoziția consumatorului un contract în formă scrisă (oferta confirmată) la momentul instalării serviciilor și obține semnătura abonatului în acest mod, nu schimbă încadrarea contractului din **contract la distanță** în contract încheiat în afara spațiilor comerciale.

Tot un **contract la distanță** este și cel încheiat telefonic, dar al cărui formular de contract este pus la dispoziția consumatorului și semnat la momentul livrării acestuia prin intermediul serviciilor de curierat.

⁴ Art.2 pct.7 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

⁵ Aprobata, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare.

○ În ceea ce privește condiția ca încheierea unui contract la distanță să se realizeze în cadrul unui sistem organizat de vânzări sau de prestare de servicii la distanță, trebuie avută în vedere situația în care nu ar trebui considerat un contract la distanță contractul încheiat cu un consumator prin e-mail sau telefon dacă furnizorul încheie **numai în mod excepțional** un astfel de contract, după ce a fost contactat de către consumator (pct. 5.1 din *Instrucțiuni*). Situațiile exacte care intră sub umbrela acestei excepții vor fi analizate de la caz la caz de cele două Autorități.

○ Sunt considerate contracte la distanță atât cele inițiate de consumator, cât și cele încheiate ca urmare a apelării unui consumator de către furnizorul de servicii de comunicații electronice. În cadrul Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, singura mențiune ce diferențiază o obligație de informare în funcție de inițiatorul unui apel pentru încheierea unui contract la distanță se referă la situația în care consumatorul este apelat de profesionist și este obligatorie declararea scopului comercial al apelului.

○ În cazul în care este încheiat un contract la distanță, informațiile primite de consumator pe un suport durabil (fie la momentul confirmării ofertei sau la confirmarea încheierii contractului) ar trebui să conțină mențiunea că respectivul contract este încheiat la distanță. De asemenea, se recomandă precizarea mijlocului de comunicare la distanță utilizat.

B. Contract în afara spațiilor comerciale

Orice contract dintre un profesionist și un consumator, într-una din următoarele situații:

a) încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;

b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);

c) încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;

d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produse sau servicii⁶.

○ În cazul în care contractul a fost încheiat prin mijloace de comunicare la distanță sau în spațiile comerciale ale furnizorului imediat după ce utilizatorul final a fost abordat personal și individual în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, contractul va fi considerat ca fiind încheiat în afara spațiilor comerciale.

Pe de altă parte, în situația în care contractul a fost negociat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului și încheiat prin mijloace de comunicare la distanță sau în spațiile comerciale ale furnizorului, **dar nu imediat** după ce utilizatorul a fost abordat

⁶ Art.2 pct.8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

personal și individual în afara spațiilor comerciale, contractual încheiat este un contract la distanță sau, după caz, un contract încheiat în spațiile furnizorului.

○ Se recomandă ca, în cazul în care un contract este încheiat în afara spațiilor comerciale, formularul de contract semnat de consumator să conțină o mențiune referitoare la acest aspect.

C. Spațiu comercial

Orice unitate care îndeplinește una dintre următoarele condiții:

a) unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în permanență;

b) unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în mod obișnuit⁷.

Prin „spații comerciale” se înțelege locul permanent sau obișnuit de desfășurare a activității comerciale, inclusiv atunci când acestea sunt utilizate în mod sezonier. De asemenea, tot spații comerciale ale furnizorului sunt considerate și spațiile comerciale ale persoanelor care fac parte din rețeaua de distribuție a acestora, societățile partenere fiind autorizate să încheie contracte cu consumatorii în numele și pe seama furnizorului.

„În afara spațiului comercial” se referă și la vizitele comerciantului la locuința sau la locul de muncă al consumatorului, indiferent dacă vizita a fost solicitată de consumator sau nu.

D. Contract cu obiect mixt (vânzare produse și prestări servicii)

Potrivit art. 2 pct. 5 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, prin **contract de vânzare** se înțelege *”orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse, cât și servicii”*, în timp ce **contractul de prestări de servicii** este definit⁸ ca fiind un contract *”în temeiul căruia profesionistul prestează sau se angajează să presteze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia”*.

În practică, pot exista situații în care distincția dintre cele două tipuri de contracte - contract de vânzare sau contract de prestări servicii - nu este ușor de realizat întrucât, așa cum se arată și la art. 2.2 din *Instrucțiuni*: *”multe contracte încheiate între comercianți și consumatori, cărora li se aplică directiva, conțin elemente atât din domeniul serviciilor, cât și din cel al bunurilor. În aceste cazuri, ultima parte a definiției de la articolul 2 alineatul (5) este relevantă deoarece definește un contract de vânzare ca <<orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii>>”*.

Prin urmare, în cazul în care un contract are ca obiect atât vânzarea anumitor echipamente, cât și prestarea unor servicii de comunicații electronice destinate publicului, contractul poate fi calificat drept un **contract de vânzare**.

⁷ Art.2 pct.9 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

⁸ Art. 2 pct. 6 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

De altfel, în cadrul art. 2.2 din *Instrucțiuni*, achiziționarea unui telefon mobil nou împreună cu abonamentul la un serviciu de comunicații electronice este indicată ca exemplu de contract care acoperă atât bunuri cât și servicii și care ar trebui, în mod normal, să fie considerat contract de vânzare.

E. Suport durabil

Prin suport durabil se înțelege orice instrument care permite consumatorului sau profesionistului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate⁹.

În cadrul considerentului nr. 23 din Directiva 2011/83/UE se arată că „suporturile durabile ar trebui să îi permită consumatorului să stocheze informațiile atât timp cât este necesar în scopul protejării intereselor proprii care decurg din relația sa cu comerciantul. Printre suporturile durabile ar trebui să se numere, în special, hârtia, stickurile de memorie USB, CD-ROM-urile, DVD-urile, cardurile de memorie sau discurile dure ale computerelor, precum și e-mailurile.”

În cadrul art. 5.4 din *Instrucțiuni* sunt prevăzute precizări suplimentare, fiind amintită și hotărârea Curții de Justiție în cauza C-49/11 Content Services Ltd privind Directiva 97/7/CE privind vânzările la distanță, referitoare la definiția sintagmei „suport durabil”. Conform hotărârii Curții, o simplă furnizare de informații pe un site internet nu constituie un suport durabil:

«Articolul 5 alineatul (1) din Directiva 97/7/CE trebuie interpretat în sensul că o practică comercială care constă în a face accesibile informațiile prevăzute de această dispoziție doar printr-un hiperlink pe site-ul internet al întreprinderii în discuție nu îndeplinește cerințele dispoziției menționate, deoarece aceste informații nu sunt nici „furnizate” de această întreprindere, nici „primite” de consumator, în sensul aceleiași dispoziții, și că un site internet cum este cel în cauză în acțiunea principală nu poate fi considerat „suport durabil”, în sensul articolului 5 alineatul (1) sus-menționat.» În același timp, Curtea nu a exclus posibilitatea ca anumite site-uri internet să se califice ca suport durabil dacă îndeplinesc cerințele. Prin urmare, un cont privat al unui consumator pe site-ul comerciantului unde comerciantul încarcă informațiile adresate consumatorului și pe care **nu le poate îndepărta sau modifica unilateral**, ar putea fi considerat un suport durabil în sensul directivei. Dacă un astfel de cont este singura modalitate a comerciantului de a furniza confirmarea contractului, ar trebui asigurată accesibilitatea permanentă a consumatorului la acesta pe o perioadă adecvată și după rezilierea contractului consumatorului cu comerciantul. (subl.ns.)

În situația în care contul abonatului răspunde cerințelor care l-ar califica drept suport durabil, o perioadă adecvată în care să fie asigurată accesibilitatea utilizatorilor la informații după rezilierea contractului ar putea fi acea perioadă în interiorul căreia utilizatorii să fie notificați cu privire la faptul că într-un anumit termen urmează să le fie dezactivat contul, că au posibilitatea de a-și copia informațiile relevante pe un alt suport durabil și de a le acorda în acest sens un interval de timp rezonabil (o lună, două săptămâni etc.), cu condiția ca acele

⁹ Art.2 pct.10 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014

informații să poată fi utilizate/reproduse neschimbat de ambele părți ale contractului.

II. Încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale

A. Diferitele mijloace prin care sunt încheiate contractele la distanță sau în afara spațiilor comerciale

În sectorul comunicațiilor electronice, în funcție de **mijloacele de comunicare la distanță** utilizate pentru încheierea la distanță a contractelor pentru furnizarea de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului, sunt întâlnite în principal următoarele scenarii:

- Acțiuni de retenție a clienților existenți, prin apelarea acestora de către departamentele furnizorului, specializate în acest scop;
- Indicarea, prin intermediul pliantelor sau altor materiale publicitare, a unui număr de telefon la care clienții noi sau existenți pot comanda servicii de comunicații electronice;
- Clienții noi sau existenți pot comanda servicii prin intermediul paginilor de internet ale furnizorilor, în cadrul unor secțiuni tip magazin on-line;
- Clienții existenți pot solicita suplimentarea sau modificarea serviciilor de care beneficiază accesând contul propriu disponibil pe pagina de internet a furnizorilor sau prin intermediul meniului interactiv al telefonului (IVR);
- Activarea de către utilizator, conform instrucțiunilor puse la dispoziție de furnizor, a unor opțiuni suplimentare

prin intermediul meniului interactiv al telefonului (USSD) sau prin SMS.

În ceea ce privește **contractele încheiate în afara spațiilor comerciale** pentru a beneficia de servicii de comunicații electronice, cele mai des întâlnite în practică sunt vânzările door to door, la domiciliul clienților, cazuri în care agenții de vânzări prezintă oferta consumatorilor iar contractul de furnizare a serviciilor se încheie pe loc.

B. Informarea precontractuală în cazul contractelor încheiate la distanță și al celor încheiate în afara spațiilor comerciale

Potrivit dispozițiilor art. 6 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, **înainte ca un contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale să producă efecte obligatorii asupra consumatorului**, profesionistul trebuie să îi furnizeze consumatorului cel puțin următoarele informații, în mod clar și inteligibil:

a) principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor oferite, care urmează a fi contractate

Detaliile care trebuie comunicate depind de complexitatea serviciului sau produsului dar, în orice caz, este important să se pună accent, pe lângă descrierea principalelor caracteristici ale produselor sau serviciilor, și pe explicarea oricăror

condiții restrictive privind oferta, dacă este cazul¹⁰.

b) identitatea profesionistului/denumirea sa comercială

În cazul în care comerciantul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, comerciantul își declină identitatea la începutul conversației și specifică scopul comercial al apelului.

c) adresa poștală la care profesionistul este stabilit, precum și, în cazul în care există, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia la care poate fi efectiv contactat, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa poștală și identitatea profesionistului în numele căruia acționează

Furnizorul trebuie să comunice consumatorului adresa sediului său social, precum și numărul de telefon, fax și adresa de e-mail la care acesta poate fi contactat rapid și eficient în legătură cu respectivul contract. Având în vedere și cerințele de la art. 6 alin. (1) lit. d), rezultă că la datele de contact comunicate de furnizor consumatorul trebuie să poată depune în mod rapid și eficient inclusiv reclamații referitoare la respectivul contract.

d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), adresa poștală a locului în care profesionistul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa poștală a profesionistului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații

Se indică adresa poștală la care consumatorii pot transmite eventuale reclamații dacă aceasta este diferită de adresa poștală furnizată conform lit. c) de mai sus.

e) prețul total al produselor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil dată fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator, inclusiv perioada de valabilitate a ofertei sau a prețurilor. În cazul serviciilor de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului se vor menționa contravaloarea planului tarifar, cu precizarea numărului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum și a condițiilor de utilizare a acestora, dacă este cazul, extraopțiunile disponibile și contravaloarea acestora, tarifele pentru apeluri și pentru minutele ori traficul de date suplimentar, după caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte trebuie indicat modul în care se calculează prețul;

¹⁰ Așa cum se arată în Orientările elaborate de Comisie referitoare la implementarea DIRECTIVEI

2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf

De exemplu, din punctul de vedere al informațiilor care trebuie comunicate potrivit art. 6 lit. a), e) și i), în cazul încheierii unui contract nou, constând în achiziționarea unui **pachet care conține un abonament pentru servicii de telefonie și date mobile cu resurse incluse, o extraopțiune pentru suplimentarea numărului de minute naționale incluse, precum și un terminal la preț subvenționat**, se va preciza faptul că urmează să fie încheiat un contract pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă și acces la internet mobil cu viteza maximă estimată de x Mbps pentru descărcare și x Mbps pentru încărcare și vor fi indicate marca și modelul terminalului, tipul terminalului (smartphone, compatibil 3G/4G) etc. Apoi, în ceea ce privește contravaloarea planului tarifar, se precizează în mod obligatoriu **valoarea abonamentului lunar**, cu menționarea inclusiv a sumei de plată sau a modului de calcul al acesteia corespunzătoare primei facturi care nu cuprinde un ciclu întreg de facturare, dacă este cazul, **beneficiile incluse** (minute naționale/în rețea/internaționale, SMS/MMS, trafic date, apeluri video etc.), **extraopțiunea** ce urmează să fie activată, numărul de minute naționale incluse și valoarea acesteia, **tarifele** ce vor fi aplicate pentru apeluri (situație întâlnită în cazul depășirii minutelor incluse în abonament), SMS-uri/MMS-uri transmise și pentru traficul de date efectuat după depășirea unităților incluse, ordinea de consum a minutelor/datelor incluse în abonament, **costurile de transport** pentru primirea echipamentului achiziționat și, după caz, pentru returnarea acestuia în cazul retragerii din contract. Tarifele prezentate vor fi cele finale, cu TVA inclus.

Cu privire la costurile de livrare, taxele poștale sau de altă natură, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, este necesară menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator. În cazul în care este omisă această informație, consumatorul nu va plăti costurile respective.

Dacă prin contractul (actul adițional) încheiat la distanță/în afara spațiilor comerciale se modifică sau este completat un contract în vigoare, pe lângă informațiile menționate anterior, se vor preciza și modificările pe care le suportă oferta comercială de care beneficia abonatul, precum și faptul că celelalte prevederi contractuale rămân în vigoare, dacă este cazul. De exemplu, în cazul în care consumatorul beneficiază de un abonament lunar și de o extraopțiune și se încheie un contract la distanță pentru modificarea abonamentului, se va preciza dacă extraopțiunea rămâne în vigoare sau dacă se dezactivează automat.

În cazul modificării/completării printr-un contract (act adițional) încheiat la distanță/în afara spațiilor comerciale, a unui contract încheiat în spațiile comerciale ale furnizorilor, prevederile legale privind

contractele încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale se aplică doar obiectului actului modificador (serviciile/produsele nou achiziționate). De exemplu, dacă printr-un act adițional încheiat la distanță se achiziționează un echipament, prevederile OUG nr. 34/2014 (informații transmise, obținere consimțământ, drept de retragere etc.) se aplică doar pentru această achiziție.

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază

Această prevedere se aplică în cazul în care este indicat un mijloc de comunicare la distanță de tipul unui apel/SMS cu suprataxă, de exemplu.

g) modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care profesionistul

se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile și, după caz, procedura profesionistului de soluționare a reclamațiilor

De exemplu, i se va comunica consumatorului când intră în vigoare noul plan tarifar dacă este modificat un contract în vigoare, data până la care se va instala și/sau activa un serviciu nou și/sau va fi livrat echipamentul ce face obiectul unui contract cu obiect mixt, modalitățile de plată a serviciului sau echipamentului.

h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu art. 11 alin. (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în partea B din anexa Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014

De exemplu, în cazul în care se încheie un contract la distanță prin intermediul apelului telefonic, i se va comunica consumatorului că dispune de un drept de retragere, condițiile, procedurile și termenul în care acesta poate fi exercitat, precum și faptul că acesta își poate exercita dreptul fie prin utilizarea unui formular tipizat, pe care îl va primi pe suport durabil împreună cu oferta, fie printr-o declarație neechivocă în acest sens.

De asemenea, în cadrul secțiunii CAPITOLUL 1: A. *Model de instrucțiuni privind retragerea*, anexă a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, sunt prezentate informațiile minime ce trebuie oferite pentru a se considera că furnizorul își îndeplinește obligațiile de informare prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. h), i) și j).

Mai multe detalii despre informațiile care trebuie comunicate referitoare la dreptul de retragere și modalitatea de

exercitare a acestuia se regăsesc mai jos, în cadrul pct. III Dreptul de retragere.

i) acolo unde este cazul, informația potrivit căreia consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă produsele, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării produselor

Dacă este omisă această informație, consumatorul nu are obligația plății acestui cost¹¹.

j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 7 alin. (3) sau cu art. 8 alin. (8), informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite profesionistului costuri rezonabile, în conformitate cu art. 14 alin. (3)

De exemplu, în contextul în care consumatorul este informat că poate beneficia imediat de servicii dacă solicită expres acest lucru, acesta va fi avertizat că în cazul exercitării dreptului de retragere (ulterior formulării cererii de furnizare a serviciilor) i se poate percepe contravaloarea abonamentului pentru zilele în care a fost activat serviciul și/sau contravaloarea serviciilor utilizate (de exemplu, contravaloarea apelurilor realizate în cazul serviciilor de telefonie sau contravaloarea operațiunilor de instalare și/sau activare a serviciilor) până la data la care consumatorul a informat furnizorul de decizia sa de a se retrage din contract. În cazul operațiunilor de activare sau instalare se va comunica și valoarea acestor servicii, dacă aceasta poate fi stabilită anterior prestării efective. De asemenea, în cazul în care consumatorul a achiziționat și un telefon, i se va comunica faptul că, în cazul în care se retrage din contract, poate fi

¹¹ Potrivit art. 6 alin.(6) din Ordonanța de urgență nr. 34/2014.

obligat să plătească costuri rezonabile, egale cu diminuarea valorii produsului achiziționat și utilizat în perioada de retragere, care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calității și funcționării produsului. Este recomandat ca utilizatorul să fie informat și asupra modalităților prin care sumele menționate anterior vor fi plătite furnizorului, dacă este cazul.

k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu art. 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere;

Deși în cazul furnizării de servicii de comunicații electronice destinate consumatorilor ANCOM și ANPC nu au identificat situații care se pot încadra într-una dintre excepțiile de la dreptul de retragere prevăzute la art. 16 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, pentru situația în care există excepții de la dreptul de retragere potrivit dispozițiilor art. 16, consumatorul va trebui să fie informat cu privire la faptul că își pierde acest drept.

În ceea ce privește dispozițiile de art.16 alin.(1) lit.a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, subliniem faptul că acestea nu pot fi invocate de către furnizori ca temei al unei eventuale excepții de la dreptul de retragere al consumatorilor având în vedere faptul că, de exemplu, în cazul unui contract cu executare succesivă cum este cazul contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice, momentul prestării complete a serviciilor coincide cu data încetării contractului.

De asemenea, pentru situațiile în care consumatorul nu beneficiază de un drept de retragere, această informație va fi transmisă utilizatorului.

În ceea ce privește încheierea contractelor în afara spațiilor comerciale, pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate persoanelor juridice, se vor aplica excepțiile prevăzute în mod specific la art. 52. alin. (2) din Ordonanța de Urgență nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice.

l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea produselor;

m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;

Conform art. 4.3.5 din *Instrucțiuni*, aceste informații ar trebui furnizate numai dacă beneficiile suplimentare respective sunt oferite în practică.

n) existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite în art. 2 lit. f) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;

Un exemplu de astfel de cod este Codul de conduită pentru stabilirea condițiilor standard de deblocare a terminalelor blocate în rețelele de comunicații mobile din România¹².

o) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată

¹²http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/Cod_conduita_deblocare_terminale.pdf

nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului, inclusiv penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

Art.4.4 din Instrucțiuni detaliază aceste obligații, în sensul că sunt avute în vedere informațiile cu privire la condițiile de reziliere a unui contract pe durată nedeterminată sau a unui contract care este prelungit automat și care ar trebui să privească în special taxele aplicabile și procedura de reziliere, inclusiv perioada de preaviz și mijloacele prin care ar trebui notificată rezilierea (de exemplu, adresa de e-mail sau poștală la care abonatul poate solicita rezilierea).

Se va avea în vedere că prevederile referitoare la plata unei sume fixe în cazul denunțării unilaterale sunt considerate abuzive. De asemenea, la stabilirea unor eventuale penalități sau condiții de reziliere a contractului, se va ține cont de prevederile Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu completările ulterioare.

p) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care îi revin consumatorului conform contractului;

Potrivit art.4.4 din *Instrucțiuni*, această durată se referă la o perioadă minimă în care contractul nu poate fi reziliat la inițiativa consumatorului/utilizatorului final fără ca acesta să fie obligat la plata unor sume cu titlu de penalități. În cazul în care există perioade minime diferite pentru serviciile dintr-un pachet, se va preciza durata obligatorie pentru fiecare serviciu/opțiune suplimentară.

q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;

Din explicațiile oferite de art. 4.5.2 din *Instrucțiuni* reiese că aceste garanții sau avansuri se referă la ipoteza în care acestea ar fi solicitate de profesioniști anterior furnizării serviciului contractat sau livrării unui echipament. De exemplu, poate fi vorba de solicitarea plății unei garanții pentru activarea serviciului de roaming internațional sau orice alte garanții solicitate de furnizor înainte de încheierea contractului. În acest caz, astfel cum este subliniat și în *Instrucțiuni*, se vor transmite informații referitoare la condițiile în care se constituie aceste garanții, cuantumul lor, modalitatea de plată, condițiile și modalitățile de restituire etc.

r) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;

Mai multe informații cu privire la conținutul digital sunt conținute în *Instrucțiuni*, inclusiv în anexa nr. 1 la acestea.

s) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținutului digital cu componentele hardware și software de care profesionistul are cunoștință sau se așteaptă în mod rezonabil să aibă cunoștință;

Mai multe detalii cu privire la măsurile tehnice de protecție pentru conținutul digital, cât și cu privire la interoperabilitatea conținutului digital cu componentele hardware și software ale consumatorului se regăsesc în considerentul nr. 19 din Directiva 2011/83/UE și la art. 12.3 din *Instrucțiuni*, precum și în anexa nr. 1 la acestea.

t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruia i se supune profesionistul.

Se va indica faptul că, în cazul în care consumatorii consideră că drepturile lor care izvorăsc din OUG nr. 34/2014 referitoare la încheierea contractelor la distanță/în afara spațiilor comerciale au fost încălcate, se pot adresa adresa ANPC (cu indicarea datelor de contact) sau ANCOM (cu indicarea datelor de contact).

Totodată, precizăm că, potrivit prevederilor art. 25 alin. (1) din Ordonanța nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, *„comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin atunci când comercianții se angajează să utilizeze respectivele proceduri. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante”*.

În ceea ce privește mijloacele prin care informațiile prezentate mai sus trebuie transmise consumatorului, în cazul **contractelor în afara spațiilor comerciale**, din prevederile art. 7 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 reiese că informarea precontractuală a consumatorului se realizează în mod obligatoriu în scris, pe suport hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. În cazul contractelor la distanță, Ordonanța nu stabilește mijloace specifice prin care informațiile precontractuale trebuie comunicate consumatorului.

De asemenea, subliniem că sarcina probei referitoare la îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite atât de prevederile art. 6 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, cât și de celelalte articole care fac parte din Capitolul III din Ordonanță, revine profesionistului¹³, prin urmare informarea consumatorilor

trebuie realizată astfel încât să fie luat în calcul acest fapt. Reamintim că, din jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene, cauza C-449/13¹⁴, rezultă că instanța nu poate considera că obligația de informare a fost îndeplinită atunci când utilizatorul final a recunoscut deplina și corecta executare a obligațiilor precontractuale care incumbă furnizorului prin simpla existență a unei clauze în contract prin care consumatorul recunoaște că a fost informat întrucât acest lucru ar însemna o răsturnare a sarcinii probei executării obligațiilor de informare precontractuală care incumbă furnizorului, și nu consumatorului.

Cu privire la cerința clarității și inteligibilității informațiilor transmise în temeiul art. 6 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, considerentul nr. 34 din Directiva 2011/83/UE subliniază că, la furnizarea informațiilor precontractuale, *„[...] comerciantul ar trebui să țină seama de nevoile specifice ale consumatorilor care prezintă o vulnerabilitate deosebită ca urmare a infirmității psihice, fizice sau psihologice a acestora, a vârstei sau a credulității lor, într-un mod pe care comerciantul l-ar putea prevedea în mod rezonabil. Cu toate acestea, faptul că se ține seama de astfel de nevoi specifice nu ar trebui să ducă la niveluri diferite de protecție a consumatorului.”*

Prin urmare, deși nu este necesară crearea unor niveluri diferite de protecție, ANCOM și ANPC recomandă luarea în considerare a nevoilor speciale de informare ale anumitor categorii de consumatori care necesită un grad mai mare de claritate și inteligibilitate a informațiilor transmise.

¹³ Astfel cum rezultă din prevederile art. 6 alin. (10) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

¹⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?qid=1463402491360&uri=CELEX:62013CJ0449>

C. Forța obligatorie a informării precontractuale

Potrivit prevederilor art. 6 alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, informațiile transmise potrivit prevederilor art. 6 alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul în afara spațiilor comerciale. Astfel cum este subliniat și în *Instrucțiuni*, aceste informații, odată comunicate consumatorului, pot fi modificate doar cu acordul părților. Mai exact, oferta prezentată telefonic trebuie să coincidă cu cea comunicată pe un suport durabil și cu informațiile incluse în contract.

De asemenea, confirmarea ofertei/confirmarea încheierii contractului sau formularul de contract semnat în afara spațiilor comerciale se completează, după caz, cu art. 51 alin. (1)–(3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice.

După încheierea contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale, modificarea acestor informații, și, prin urmare, a contractului, se mai poate realiza doar cu acordul părților sau printr-o modificare unilaterală a contractului realizată în condițiile art. 51 alin. (7)–(9) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 și cu respectarea prevederilor Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

D. Cererea expresă pentru furnizarea imediată a serviciilor

În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea serviciilor de comunicații electronice ce fac obiectul contractului încheiat la distanță sau în afara spațiilor

comerciale să înceapă în timpul perioadei de retragere, furnizorul trebuie să solicite consumatorului să formuleze o **cerere expresă** în acest sens.

În cazul contractelor încheiate în afara spațiilor comerciale, cererea consumatorului privind furnizarea serviciilor în timpul perioadei de retragere trebuie să fie făcută pe suport durabil¹⁵.

Cu privire la modalitatea prin care poate fi realizată această cerere de către consumator, în cadrul art. 6.5.1 din *Instrucțiuni* sunt prezentate o serie de detalii. Astfel, se arată că *termenii „solicitare/acord expres” în acest context ar trebui interpretați ca implicând o acțiune pozitivă din partea consumatorului, precum bifarea unei căsuțe [...]. Utilizarea unei căsuțe bifate în prealabil sau a unei clauze în condițiile și termenii generali în acest sens este posibil să nu îndeplinească aceste cerințe. Aceste prevederi nu ar trebui să îl împiedice pe comerciant să propună în mod activ consumatorului să facă o astfel de solicitare.*

Prin urmare, având în vedere cele de mai sus, rezultă că o simplă clauză în contract care atestă acordul consumatorului cu privire la începerea furnizării serviciilor înainte de expirarea perioadei de retragere nu este suficientă.

Furnizarea serviciilor în timpul perioadei de retragere (14 zile sau extinsă) fără a exista dovada *cererii exprese* din partea consumatorului îi dă dreptul acestuia de a nu plăti contravaloarea serviciilor furnizate (art. 14 alin. (6) lit. a) pct. ii) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014).

¹⁵ Art. 7 alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

E. Încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale. Confirmarea încheierii contractelor

- *Încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale. Momentul încheierii contractului*

În cazul contractului la distanță încheiat prin telefon, contractul îl angajează pe consumator abia după ce acesta semnează oferta sau își transmite consimțământul pentru oferta propusă, pe un suport durabil¹⁶.

În cazul contractelor încheiate online, momentul încheierii contractului este cel stabilit de dispozițiile Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

În cazul contractelor încheiate prin alte mijloace la distanță decât cele menționate anterior (telefon/site), momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării de către profesionist, pe un suport durabil, a acceptării comenzii transmise de consumator¹⁷.

În cazul contractelor încheiate în afara spațiilor comerciale, atunci când acesta se încheie în prezența fizică simultană atât a furnizorului, cât și a consumatorului, contractul se consideră încheiat pe loc, la momentul semnării acestuia de către părți.

- *Confirmarea încheierii contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale*

În ceea ce privește contractele încheiate la distanță, art. 8 alin. (7) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 stabilește că profesionistul are

obligația de a transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării produselor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat.

Respectiva confirmare include toate informațiile menționate la art. 6 alin. (1) (inclusiv un exemplar al *Formularului de retragere*), cu excepția cazului în care profesionistul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță.

Referitor la termenul în care consumatorul trebuie să primească confirmarea încheierii contractului, în cadrul *Instrucțiunilor* la punctul 5.4 se precizează că, pentru servicii, nu există nicio cerință de a furniza confirmarea înainte de finalul perioadei de retragere (dacă executarea contractului începe după terminarea acestei perioade). Cu toate acestea, cerința ca trimiterea confirmării să aibă loc „într-un termen rezonabil” implică faptul că aceasta trebuie trimisă suficient de devreme pentru a permite consumatorului să își exercite dreptul de retragere. De la caz la caz, se va aprecia dacă o confirmare întârziată poate fi considerată ca fiind nerezonabilă.

În ceea ce privește contractele în afara spațiilor comerciale, potrivit dispozițiilor art. 7 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, furnizorul pune la dispoziția consumatorului un exemplar original al contractului sau confirmarea acestuia **pe suport hârtie, sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil.**

¹⁶ Art. 8 alin. (6) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

¹⁷ Art. 8 alin. (9) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

F. Prevederi speciale pentru încheierea contractelor la distanță printr-un mijloc de comunicare ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației¹⁸

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 cuprinde prevederi referitoare la încheierea contractelor la distanță prin anumite tipuri de mijloace de comunicare la distanță care permit un spațiu sau timp limitat pentru afișarea informației. Aceasta reglementează atât informațiile precontractuale care trebuie transmise, cât și procesul de încheiere a acestor contracte.

1. Informații minime precontractuale în cazul contractelor încheiate la distanță prin mijloace ce permit un spațiu sau timp limitat pentru afișarea informației

În funcție de modalitatea de încheiere a contractului, informațiile ce trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului pot fi comunicate telefonic, transmise prin e-mail sau prin orice alt mijloc de comunicare la distanță, pot fi puse la dispoziția consumatorului pe pagina de internet a furnizorului etc. Alegerea unei alternative sau a unei combinații între mijloacele menționate anterior ține, în principal, de cel care inițiază încheierea contractului (furnizorul sau consumatorul).

Având în vedere diversele soluții aflate la dispoziția furnizorilor de servicii de comunicații electronice care pot constitui mijloace de comunicare la distanță în vederea încheierii unui contract cu consumatorii, Directiva 2011/83/UE recunoaște posibilitatea ca în practică să

apară situații în care mijlocul utilizat să nu permită un spațiu sau timp suficient de mare pentru afișarea tuturor informațiilor precontractuale ce trebuie furnizate consumatorului.

Astfel, având în vedere importanța acestor informații pentru decizia consumatorului de a încheia un contract la distanță, în cadrul art. 8 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 sunt indicate o serie de informații minime ce trebuie furnizate consumatorului în cazul în care este utilizat un astfel de mijloc de comunicare la distanță:

- **principalele caracteristici ale produsului sau serviciului** (art. 6 alin. (1) lit. a);
- **identitatea profesionistului** (art. 6 alin. (1) lit. b);
- **prețul total al serviciilor și/sau produselor** (art. 6 alin. (1) lit. e);
- **dreptul la retragere** (art. 6 alin. (1) lit. h);
- **durata contractului** și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, **modalitățile de încetare a contractului** (art. 6 alin. (1) lit. o).

Referitor la aceste informații minime, în cadrul art. 5.2.3 din *Instrucțiuni* se arată că, deși nu este reținută în mod expres și cerința de la articolul 6 alin. (1) lit. (p), de furnizare a informațiilor privind „durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului”, orice astfel de **perioadă minimă** este, de asemenea, una dintre condițiile majore de reziliere a unui contract pe durată nedeterminată sau a unui contract prelungit automat în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (o).”

¹⁸ Art. 8 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014

Astfel spus, pornind de la informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. o) care trebuie comunicate în acest caz, respectiv *”o) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului, inclusiv penalitățile aplicabile, dacă este cazul”*, pe de o parte, și de la practica furnizorilor, pe de altă parte, *condițiile de încetare a contractului* ar trebui să se refere atât la încetarea contractului în interiorul perioadei minime contractuale, cu penalitățile aferente, cât și la încetarea acestuia ulterior perioadei minime contractuale, fără penalități.

Astfel, având în vedere obligația de a informa utilizatorii despre condițiile de încetare a contractului inclusiv în interiorul perioadei minime contractuale, considerăm că, în practică, respectarea acestei obligații implică informarea acestora și cu privire la durata minimă contractuală. În caz contrar, îndeplinirea obligației instituite prin prevederile art. 6 alin. (1) lit. o) ar fi lipsită de predictibilitate.

2. Încheierea contractelor la distanță prin telefon

Un mijloc de comunicare la distanță ce presupune un timp limitat pentru comunicarea informațiilor precontractuale și care este des utilizat în practică îl reprezintă **convorbirile telefonice**.

În mod special pentru acest mijloc de comunicare la distanță, în cadrul art. 8 alin. (6) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 se arată că, *”în cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, profesionistul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul*

scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil”.

Astfel, în cazul în care consumatorul dorește încheierea contractului la distanță, după ce îi sunt oferite în cadrul apelului telefonic toate informațiile minime cerute de lege cu privire la ofertă, profesionistul trebuie să îi transmită acestuia, pe un suport durabil, informațiile privind oferta prezentată.

Întrucât la art. 6 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 se arată că informațiile precontractuale trebuie aduse la cunoștința consumatorului **înainte ca un contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale să producă efecte obligatorii asupra consumatorului**, iar art. 8 alin. (7) din același act normativ prevede că furnizorul trebuie să îi transmită consumatorului și confirmarea încheierii contractului, iar această confirmare trebuie să conțină toate informațiile la art. 6 alin. (1), în practică se poate ajunge la transmiterea către consumator a unui formular de contract/act adițional de modificare a contractului existent (cel mai adesea prin intermediul serviciilor poștale sau prin e-mail), care va conține toate informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) încă de la pasul de confirmare a ofertei.

După primirea informațiilor care confirmă oferta prezentată, consumatorul semnează oferta (contractul) și o returnează furnizorului prin poștă sau își exprimă consimțământul pe un alt suport durabil (de exemplu, e-mail sau fax).

În ceea ce privește pasul următor, al confirmării încheierii contractului, informații detaliate au fost prezentate în cuprinsul pct. II.E [Încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale. Confirmarea încheierii contractului](#) din prezentul Ghid.

3. Alte mijloace utilizate pentru încheierea contractelor la distanță care presupun un spațiu sau timp limitat pentru afișarea informației

Alături de comunicarea prin telefon, există și alte mijloace de comunicare la distanță care permit un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, cum ar fi: SMS, IVR¹⁹, USSD²⁰, receptoare digitale de televiziune. Totuși, aceste canale pot fi utilizate pentru încheierea unor contracte la distanță doar în măsura în care permit afișarea informațiilor precontractuale minime menționate la pct.1 și sunt completate prin transmiterea către consumator a confirmării încheierii contractului²¹, pe un suport durabil. În aceste cazuri, momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării de către profesionist a acceptării comenzii transmise de consumator, pe un suport durabil.

De asemenea, tot în categoria contractelor încheiate prin mijloace de comunicare la distanță care presupun un spațiu limitat pentru afișarea informației se regăsește și efectuarea de diverse achiziții prin intermediul comerțului online, de pe dispozitive mobile (telefon, de exemplu), care nu dispun de același spațiu pentru afișarea informației ca în cazul unui computer de tip desktop/laptop.

În cadrul art. 5.2.3 din *Instrucțiuni* se arată că, în aceste cazuri, comerciantul poate limita informațiile afișate pe ecranul utilizatorului la cele impuse în temeiul articolului 8 alineatul (4), dacă este cazul, într-un format extensibil, fără a obliga consumatorul să navigheze în afara paginii

folosite pentru plasarea comenzii, iar restul informațiilor precontractuale impuse în temeiul articolului 6 alineatul (1) ar putea, în acest caz, să fie disponibile prin intermediul unei legături hipertext (a se vedea considerentul 36 [din Directivă] care menționează „asigurarea unui număr de telefon netaxat sau a unei legături hipertext către o pagină Internet” în cazul contractelor încheiate prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță cu restricții tehnice).

G. Prevederi speciale pentru încheierea contractelor printr-un mijloc electronic (online)²²

Pentru contractele încheiate prin intermediul paginilor de internet (comenzi online), există obligații speciale referitoare la informațiile ce trebuie prezentate și modul de afișare a acestora.

Astfel, potrivit dispozițiilor art. 8 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, pe pagina care obligă consumatorul să plătească, în cazul unei comenzi online, trebuie să fie evidențiate grupat, într-un singur loc, într-o manieră clară și foarte vizibilă, un set minim de informații:

- principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor (art. 6 alin. (1) lit. a);
- contravaloarea planului tarifar, resursele incluse și tarifele aplicabile, precum și restul informațiilor prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. e), după caz;

¹⁹ Sistem automat care permite unui apelant să navigheze într-un un meniu de opțiuni prin apăsarea butoanelor corespunzătoare de pe tastatura unui telefon;

²⁰ Tehnologie specifică rețelelor GSM ce permite un schimb interactiv de mesaje text între un telefon mobil (compatibil acces la internet) și o aplicație;

²¹ Care va conține toate informațiile prevăzute la art. 6 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.34/2014;

²² Art. 8 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011

- durata contractului, condițiile de încetare a acestuia și penalitățile ce pot fi aplicate, dacă este cazul (art. 6 alin. (1) lit. o);
- durata minimă de valabilitate a obligațiilor care îi revin consumatorului conform contractului, dacă este cazul (art. 6 alin. (1) lit. p).

De asemenea, furnizorul trebuie să se asigure că, atunci când consumatorul face comanda, acesta din urmă recunoaște în mod explicit că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară este etichetat/ă de o manieră lizibilă doar cu mențiunea "*comandă ce implică o obligație de plată*" sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația consumatorului de a plăti serviciul/produsul comandat.

În cadrul art. 5.2.2. din *Instrucțiuni* se arată că utilizarea unor termeni precum „cumpără acum”, „plătește acum” sau „confirmă cumpărarea” ar furniza mesajul impus de această dispoziție. Dacă nu există o astfel de atenționare, consumatorul nu are nicio obligație de plată în temeiul aceluși contract. Această obligație se menține și în cazul contractelor încheiate prin mijloace de comunicare la distanță care presupun un spațiu limitat pentru afișarea informației (de exemplu, accesarea site-ului prin intermediul unor dispozitive mobile).

III. Dreptul de retragere

Potrivit dispozițiilor art. 9 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.

Celelalte informații din ofertă, prevăzute de dispozițiile art. 6 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, vor fi puse la dispoziția utilizatorilor într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, cum ar fi, de exemplu, pagina de internet a furnizorului, e-mail etc., într-un limbaj simplu și inteligibil.

De asemenea, pagina de comandă din magazinul online trebuie să ofere consumatorului posibilitatea revizuirii comenzii, pentru a-i oferi posibilitatea corectării unor posibile erori.

În plus față de aceste informații, amintim și că furnizorilor le incumbă și prevederile din Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, precum și cele ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 68/2010, iar, în cazul unui conflict între obligațiile de informare, de exemplu, stabilite de aceste acte normative și cele prevăzute de Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, prevederile acesteia din urmă vor prevala²³.

Instrucțiunile prevăd, în Anexa II, un tabel comparativ cu obligațiile care incumbă profesioniștilor potrivit actelor normative menționate mai sus.

34/2014, în cazul în care a fost încheiat un contract la distanță sau în afara spațiilor

²³ Art. 6 alin. (8) și (9) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

comerciale, consumatorul beneficiază de o perioadă de **14 zile** pentru a se retrage din contract, fără a fi nevoit să-și justifice această decizie.

• **Momentul de la care începe să curgă termenul de 14 zile în care consumatorul se poate retrage din contract - art.9 alin.(2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014**

Termenul de 14 zile începe din ziua următoare datei la care are loc evenimentul relevant (încheierea contractului sau livrarea bunurilor) și se calculează pe zile calendaristice²⁴.

În cazul contractelor cu obiect mixt, termenul de retragere se calculează de la data livrării echipamentului achiziționat împreună cu serviciul de comunicații electronice (sau data livrării ultimului produs dacă printr-o singură comandă consumatorul a comandat mai multe produse).

Zilele de sărbători legale, sâmbetele și duminicile sunt incluse în cele 14 zile. Cu toate acestea, dacă ultima zi a termenului se împlinește în una dintre aceste zile, acesta trebuie prelungit până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare²⁵.

• **Omisinea transmiterii informațiilor privind dreptul de retragere**

Așa cum se arată la art. 10 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 și art. 6.1 din *Instrucțiuni*, în cazul în care profesionistul *nu a transmis toate informațiile necesare conform art. 6 alin. (1) lit. (h)*, mai precis informațiile cu privire

²⁴ În cadrul art. 6.1.2. *Punct de pornire a perioadei de retragere* din *Instrucțiuni* sunt detaliate diversele situații posibile, cu referire și la considerentele relevante din Directiva 2011/83/UE (considerentul nr. 40 din Directivă);

la condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului de retragere, precum și formularul de retragere prezentat în partea B din anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, perioada de retragere expiră **la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere de 14 zile**.

Astfel, furnizorii au obligația de a accepta și de a procesa o de cerere de retragere din contract efectuată în interiorul acestui termen de 12 luni dacă aceștia nu fac dovada furnizării informațiilor necesare în temeiul articolului 6 alin. (1) lit. (h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014.

De asemenea, în cazul în care informațiile referitoare la dreptul de retragere au fost transmise în interiorul termenului de 12 luni de la data menționată la art. 9 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective (art. 10 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014).

• **Obligațiile de informare asupra dreptului de retragere**

În cadrul Capitolului 1: A. Model de instrucțiuni privind retragerea din Anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 sunt prezentate informațiile minime ce trebuie oferite pentru a se considera că furnizorul își îndeplinește obligația de informare prevăzută de dispozițiile art. 6 alin. (1) lit. h) - j) din

²⁵ Astfel cum rezultă și din Regulamentul (CEE, Euratom) nr. 1182/71 al Consiliului din 3 iunie 1971 privind stabilirea regulilor care se aplică termenelor, datelor și expirării termenelor;

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014²⁶.

Potrivit art. 6.2. din *Instrucțiuni*, forma de prezentare a informațiilor de la pct. A. *Model de instrucțiuni privind retragerea* din Anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 nu este obligatorie, iar comerciantul poate ajusta formularea lor. În schimb, comerciantul ar trebui să furnizeze întotdeauna consumatorului **formularul tipizat de retragere** (pct. B din anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014) chiar și atunci când îi oferă consumatorului și opțiunea de completare și trimitere a unui formular pe site-ul său cu privire la dreptul de retragere, în conformitate cu articolul 11 alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014.

Astfel, informațiile referitoare la dreptul de retragere prevăzute la art. 6 alin. (1) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 trebuie să fie oferite consumatorului:

- înainte de încheierea contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale (inclusiv în situațiile în care se utilizează un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu limitat de afișare a informațiilor – art. 8 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014);
- în situațiile în care încheierea contractului se realizează printr-un apel telefonic, furnizorul informează consumatorul despre existența unui formular și ce conține acesta, modalitatea prin care formularul va fi transmis consumatorului etc.;
- prin furnizarea formularului tip de retragere pe un suport durabil, în

cazul contractelor încheiate la distanță (art. 7 alin. (1) și art. 8 alin. (7) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014) sau pe hârtie ori, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, în cazul contactelor în afara spațiilor comerciale (din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014).

Ca efect al omisiunii informării privind dreptul de retragere, consumatorul are dreptul de a nu achita costurile pentru serviciile prestate în cursul perioadei de retragere și nici nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor achiziționate împreună cu serviciile (art. 14 alin. (3) și (6) lit. a) pct. i) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014).

• **Exercitarea dreptului de retragere**

Comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere trebuie **transmisă** de către consumator înaintea expirării perioadei de retragere. În acest scop, consumatorul poate utiliza formularul de retragere pus la dispoziție de furnizor **sau** poate face o cerere neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

În ceea ce privește conținutul declarației neechivoce, este suficientă indicarea produselor pe care consumatorul dorește să le returneze sau a contractului din care acesta dorește să se retragă în cazul furnizării de servicii, dar fără să fie obligatorie identificarea contractului prin număr, de exemplu, atâta timp cât din declarație contractul respectiv poate fi identificat ca urmare a altor informații furnizate de consumator. De asemenea, o altă mențiune constă în indicarea

²⁶ Conform prevederilor art. 6 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014;

obligatorie, în cuprinsul declarației, a datelor de identificare a consumatorului, nivelul de detaliu necesar în acest scop trebuind să fie menținut la minimul indispensabil.

În situația în care anumite informații sunt considerate esențiale de către furnizor pentru a fi incluse în declarația neechivocă, acesta trebuie să informeze consumatorul înainte de încheierea contractului despre informațiile minime pe care trebuie să le cuprindă declarația neechivocă de retragere din contractul la distanță pentru a putea fi validată în cazul în care nu va folosi formularul tip.

În cazul în care profesionistul pune la dispoziția utilizatorilor și un formular de retragere online pe care aceștia să îl poată completa în cazul în care doresc să se retragă din contract sau în cazul în care declarația neechivocă de retragere poate fi transmisă și online, la înregistrarea fiecărei cereri de retragere abonatul trebuie să primească o confirmare a primirii solicitării de retragere, astfel cum rezultă și din partea A din anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 și din considerentul nr. 45 din Directiva nr. 2011/83/UE.

Considerentul nr. 44 din Directiva nr. 2011/83/UE se referă la „returnarea bunurilor însoțită de o declarație clar formulată”: „[...] *Cu toate acestea, consumatorul ar trebui să aibă în continuare libertatea de a se retrage folosind propriile formulări, cu condiția ca declarația sa către comerciant, care conține decizia sa de a se retrage din contract, să fie lipsită de echivoc. O scrisoare, un apel telefonic sau returnarea bunurilor însoțită de o declarație clar formulată ar putea satisface această cerință, dar sarcina probei privind retragerea în termenul fixat prin directivă ar trebui să îi revină consumatorului. Din acest motiv, este în*

interesul acestuia din urmă să utilizeze un suport durabil atunci când comunică comerciantului retragerea sa.”

Art. 6.3 din *Instrucțiuni* subliniază că *nu ar trebui să fie posibilă retragerea din contract doar prin simpla returnare a bunurilor fără nicio declarație explicită în acest sens. Refuzarea livrării sau neridicarea bunurilor de la oficiul poștal nu se vor considera ca modalități valabile de exprimare a dorinței de retragere.*

Având în vedere aceste precizări din *Instrucțiuni*, rezultă că o simplă returnare a bunurilor nu este suficientă pentru a fi considerată retragere din contract. Returnarea bunurilor trebuie să fie însoțită și de o declarație explicită în acest sens.

De asemenea, tot înainte de încheierea contractului, furnizorul este obligat să transmită consumatorului și informații complete despre mijloacele pe care acesta le poate utiliza pentru transmiterea cererii de retragere (scrisoare trimisă prin poștă, fax, e-mail sau, dacă este cazul, formularul online), modalitatea prin care poate returna echipamentele achiziționate împreună cu serviciile, precum și informații referitoare la procedura pe care consumatorul trebuie să o urmeze în cazul în care dorește să se și porteze la momentul retragerii din contract.

Precizăm și că, în cazul în care consumatorul a transmis o cerere expresă de începere a furnizării serviciilor de comunicații electronice înainte de expirarea perioadei de retragere, acesta beneficiază în continuare de dreptul de retragere. În cazul furnizării de servicii de comunicații electronice pe bază de abonament nu este aplicabilă excepția prevăzută de dispozițiile art. 16 lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 având în vedere că nu avem de-a face cu o prestare completă de servicii.

• Efectele retragerii

*"Art. 12: Efectele retragerii
Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale, după caz:*

a) de a executa contractul la distanță sau contractul în afara spațiului comercial;

b) de a încheia un contract la distanță sau în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă."

Din aceste prevederi rezultă așadar că unul dintre efectele retragerii este acela al încetării contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale. ANCOM și ANPC **consideră că data încetării contractului este data transmiterii cererii de retragere de către consumator**, cu următoarele excepții:

Astfel, potrivit prevederilor art. 12 lit. a), coroborate cu dispozițiile art. 14 alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, rezultă că, în cazul în care furnizarea serviciilor a început ca urmare a cererii exprese a consumatorului înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul va fi facturat și va plăti (în mod proporțional cu durata de utilizare raportată la perioada de facturare) doar serviciile furnizate până la data la care consumatorul a informat furnizorul de retragerea din contract. Contractul va fi considerat încetat începând cu data transmiterii cererii de retragere (informării). Prin urmare, deși prevederile legale nu conțin un termen în care furnizorul este obligat să proceseze cererea, rezultă că este în interesul lui ca acest lucru să se realizeze în cel mai scurt termen posibil. Mai multe detalii cu privire la sumele exacte pe care consumatorul trebuie să le plătească la încetarea contractului sunt prevăzute mai jos, în cuprinsul punctului referitor la obligațiile

consumatorului în cazul retragerii.

O situație aparte o constituie cazul în care consumatorul dorește să se retragă din contractul la distanță/în afara spațiilor comerciale care are ca obiect furnizarea de servicii de telefonie, dar în același timp dorește să își păstreze numărul de telefon asignat, adică să se porteze la un alt furnizor (în continuare, furnizorul acceptor). În acest caz, ANCOM și ANPC apreciază că cererea de portare validă, transmisă furnizorului acceptor în interiorul termenului de retragere, este suficientă pentru a considera că abonatul s-a retras din contract, fără să fie nevoie să plătească penalități pentru rezilierea anticipată a acestuia, în cazul în care sunt percepute.

Consumatorul datorează în schimb furnizorului donor plata aferentă serviciilor de care a beneficiat în intervalul cuprins între data cererii exprese de furnizare a serviciilor, anterioară expirării perioadei de retragere, și data finalizării procesului de portare. Revocarea de către consumator a cererii de portare în interiorul termenului de retragere împiedică producerea efectelor juridice ale acesteia. Totuși, revocarea cererii de portare nu afectează curgerea termenului de retragere.

Prin urmare, în cazul în care doresc să se porteze în altă rețea, este suficient ca abonații serviciilor de comunicații electronice să transmită furnizorului acceptor o cerere de portare validă în interiorul termenului de retragere, fără să mai fie nevoie de transmiterea unei cereri distincte de retragere din contractul care are ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice prin intermediul numărului care se dorește a fi portat.

Potrivit art. 15 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, în cazul

În care consumatorul își exercită dreptul de retragere, orice contract auxiliar încetează în mod automat. Contractul auxiliar trebuie să fie încheiat în legătură cu obiectul principal al contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale și să fie oferit de același furnizor sau de un terț în baza unui contract încheiat cu furnizorul de servicii de comunicații electronice. De exemplu, în cazul retragerii unui utilizator din contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale care prevedea și livrarea unui echipament dar acesta nu a fost livrat, după retragere, nici obligația de livrare nu mai trebuie executată.

Explicații suplimentare cu privire la contractele auxiliare se regăsesc și la pct. 6.7. din *Instrucțiuni*.

• **Obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii**

Art. 13 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 stabilește obligațiile profesionistului în cazul retragerii consumatorului dintr-un contract încheiat la distanță/în afara spațiilor comerciale, cum ar fi returnarea sumelor pe care le-a primit din partea consumatorului, inclusiv, după caz, a costurilor livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de **14 zile** de la data la care este informat de decizia de retragere din contract.

În cadrul art. 6.4.3. din *Instrucțiuni* sunt oferite informații suplimentare. Astfel, se precizează că *pentru contractele de vânzare, comerciantul poate amâna rambursarea dincolo de acest termen numai până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis bunurile către comerciant. Dacă bunurile sau dovada sunt primite după expirarea perioadei de 14 zile, comerciantul*

ar trebui să ramburseze suma consumatorului fără întârziere nejustificată.

Ceea ce constituie „întârziere nejustificată” trebuie evaluat de la caz la caz; cu toate acestea, în circumstanțe normale, prelucrarea rambursării nu ar trebui să dureze mai mult de câteva zile. [...] Deși articolul 14 alineatul (2) dă dreptul comerciantului să tragă la răspundere consumatorul pentru orice diminuare a valorii bunurilor cauzată de manipularea necorespunzătoare a acestora în timpul perioadei de retragere, în temeiul articolului 13 alineatul (3) comerciantul trebuie să ramburseze consumatorului suma după primirea dovezii conform căreia bunurile au fost trimise.

• **Obligațiile consumatorului în cazul retragerii**

În ceea ce privește obligațiile consumatorului în cazul retragerii din contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acestea se referă în principal la returnarea produselor primite, fără întârziere nejustificată, în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat profesionistului decizia sa de retragere din contract. Termenul de 14 zile este considerat ca fiind respectat dacă abonatul **transmite** produsele în interiorul acestui termen.

Potrivit art. 14 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 și pct. 6.4.2. din *Instrucțiuni*, costul direct al returnării bunurilor este plătit de consumator, cu excepția cazului în care comerciantul nu a informat consumatorul cu privire la această cerință în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (i) sau a convenit să suporte costul.

Aceste două informații sunt incluse,

de asemenea, în modelul de instrucțiuni privind retragerea prevăzut în partea A din anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, pe care comercianții îl pot folosi pentru a îndeplini obligația de informare a consumatorului. Noțiunea de „cost direct” ar trebui să excludă orice cost administrativ, de manipulare sau „de reprovizionare” suportat de comerciant în legătură cu returnarea bunurilor.

În cazul contractelor încheiate în afara spațiilor comerciale, dacă bunurile i-au fost livrate de către furnizor consumatorului acasă la momentul încheierii contractului, furnizorul trebuie să recupereze, pe propria cheltuială, bunurile care, prin natura lor, nu pot fi returnate prin intermediul serviciilor poștale (art. 14 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014).

Cu excepția situației în care furnizorul nu l-a informat în mod corespunzător cu privire la dreptul de retragere, consumatorul este responsabil pentru situațiile în care valoarea produselor a fost diminuată ca urmare a manipulării acestora într-un mod diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

Exercitarea dreptului de retragere din contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale **nu poate fi condiționată de returnarea terminalului achiziționat**. În cazul în care un utilizator nu returnează echipamentul în termen de 14 zile de la data transmiterii formularului de retragere/cererii neechivoce, sau echipamentul returnat este uzat/defect, furnizorul poate percepe despăgubiri proporționale cu diminuarea valorii produsului.

Considerăm lămuritoare informațiile prevăzute în considerentul nr. 47 din DIRECTIVA 2011/83/UE *”Unii consumatori își exercită dreptul de retragere după ce au utilizat bunurile într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. În acest caz, consumatorul nu ar trebui să își piardă dreptul de retragere, ci să răspundă pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor, consumatorul ar trebui să le mânăscă și să le inspecteze în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un magazin. [...] Obligațiile consumatorului în cazul retragerii nu ar trebui să descurajeze consumatorul să exercite dreptul său de retragere”*.

Despăgubirile pentru diminuarea valorii unui produs returnat nu sunt stabilite prin textul de lege, ele fiind stabilite de furnizori, care trebuie să poată face dovada acestei diminuări. Costurile trebuie să fie însă proporționale, rezonabile (în sensul că nu trebuie să fie descurajante pentru utilizator în exercitarea dreptului de retragere) și să reflecte în mod corect eventuala diminuare a valorii bunurilor.

Instrucțiunile, la pct. 6.4.4, aduc clarificări suplimentare în acest sens. Astfel, se precizează că valoarea diminuată a bunului returnat poate consta în costurile de curățare/reparare sau diferența de preț dintre un terminal nou și unul vândut ca fiind second hand. De exemplu, consumatorul poate desface cutia unui telefon, dar nu ar trebui să îi îndepărteze folia de protecție decât dacă acest lucru este strict necesar pentru testarea funcționalităților telefonului respectiv.

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 nu stabilește nici modul în care îi pot fi imputate consumatorului aceste

costuri, prin urmare, furnizorul poate stabili modalitatea de recuperare a acestor sume.

O altă obligație a consumatorului în cazul în care se retrage din contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale constă în aceea de a plăti o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care l-a informat pe profesionist cu privire la exercitarea dreptului de retragere, calculată pe baza prețului total convenit în contract, cu condiția ca acesta să fi solicitat furnizarea serviciilor anterior expirării perioadei de retragere; în cazul în care retragerea se efectuează prin depunerea unei cereri de portare, consumatorul va plăti o sumă proporțională cu ce s-a furnizat până la data realizării portării.

Referitor la sumele ce pot fi

percepute consumatorului în această situație, la art. 6.5.1 din Instrucțiuni se arată că *un consumator care se retrage dintr-un contract de servicii de telefonie mobilă după ce a utilizat serviciul timp de 10 zile ar trebui să plătească comerciantului o treime din abonamentul lunar plus prețul oricăror servicii suplimentare primite în timpul acelei perioade.*

În cazul în care prestarea serviciilor implică costuri unice pentru comerciant pentru a le pune la dispoziția consumatorului, comerciantul le poate include în calculul despăgubirilor. De exemplu, comerciantul poate include costul lucrărilor de instalare la reședința consumatorului care sunt realizate ca parte a unui contract de servicii de comunicații electronice înainte de retragerea consumatorului din contract.

IV. Livrarea produselor

În cazul contractelor cu obiect mixt, se vor aplica prevederile art. 18 și art. 20 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, relevante în contextul livrării unor produse contractate împreună cu furnizarea unui serviciu de comunicații electronice.

În cazul încheierii unui contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale, printre informațiile precontractuale ce trebuie furnizate obligatoriu consumatorului se numără și cele referitoare la modalitățile de plată, livrare, executare, inclusiv data până la care profesionistul se angajează să livreze produsele.

De exemplu, dacă achiziționarea se realizează online, prin pagina de internet a furnizorului, acesta va trebui să indice pe acea pagină termenul până la care

terminalul va fi livrat. Persoana care vinde terminalul (de cele mai multe ori furnizorul de servicii de comunicații electronice) este astfel persoana responsabilă în cazul în care termenul de livrare nu este respectat, și nu furnizorul de servicii poștale. Prin urmare, în cazul în care termenul de livrare nu este îndeplinit, consumatorul se va adresa vânzătorului/furnizorului de servicii de comunicații electronice, și nu furnizorului de servicii poștale. Remediile care stau la dispoziția consumatorului în acest caz sunt prevăzute de dispozițiile art. 18 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, care vor fi detaliate mai jos.

Astfel, potrivit prevederilor art. 18 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, termenul **maxim** de livrare a produselor este de 30 de zile de la încheierea contractului, cu excepția

cazurilor în care părțile au agreat un alt termen.

În cazul în care livrarea produsului nu s-a realizat în termenul convenit/termenul maxim de 30 de zile sau într-un termen suplimentar acordat de consumator, consumatorul poate solicita rezoluțiunea sau rezilierea contractului.

V. Considerente finale

În contextul unei piețe competitive și având în vedere caracterul dinamic al ofertelor comerciale din domeniul comunicațiilor electronice, posibilitatea de a încheia contracte în afara spațiilor comerciale și prin mijloace de comunicare la distanță vine în sprijinul consumatorilor prin faptul că aceștia pot beneficia de oferte avantajoase, personalizate propriilor nevoi de consum. De asemenea, acest tip de contracte vine în sprijinul celor ce nu se pot deplasa la centrele comerciale ale furnizorilor sau doresc să economisească timp.

La rezoluțiunea sau, după caz, la rezilierea contractului, profesionistul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului de către consumator și în decurs de cel mult 7 zile de la data la care consumatorul a comunicat profesionistului decizia sa de terminare a contractului.

În acest context, având în vedere importanța și gradul de utilizare a acestui mod de a încheia contracte în domeniul comunicațiilor electronice, ANCOM și ANPC subliniază că, pentru a oferi protecția necesară tuturor categoriilor de consumatori, este necesar ca informațiile furnizate acestora să fie transmise într-un limbaj simplu și inteligibil, iar, în măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, în mod lizibil astfel încât consumatorii să fie informați în mod corect despre oferta aleasă, care se potrivește cel mai bine nevoilor lor de consum.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

Strada Delea Nouă nr.2, sector 3, 030925 București

tel: 0372 845 845; **tel verde: 0800 855 855**; fax: 0372 845 402

e-mail: relatii_cu_publicul@ancom.org.ro

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bulevardul Aviatorilor nr.72, sector 1, 011865 București

tel: 021 312 12 75; fax: 021 314 34 62

e-mail: cabinet@anpc.ro