

## DIRECTIVE

## 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 Consiliului

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European <sup>(1)</sup>,având în vedere avizul Comitetului Regiunilor <sup>(2)</sup>,hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară <sup>(3)</sup>,

întrucât:

(1) Directiva 85/577/CEE a Consiliului din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale <sup>(4)</sup> și Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță <sup>(5)</sup> stabilesc o serie de drepturi contractuale în beneficiul consumatorilor.

(2) Directivele respective au fost revizuite având în vedere experiența acumulată, în scopul simplificării și al actualizării normelor aplicabile, înlăturând neconcordanțele și lacunele nedorite din cadrul acestor norme. Revizuirea a demonstrat faptul că este oportun să se înlocuiască cele două directive cu o singură directivă. Prezenta directivă ar

trebui să prevadă, așadar, norme standard privind aspectele comune ale contractelor la distanță și ale contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și să renunțe la abordarea armonizării minime adoptată în directivele anterioare, permițând totodată statelor membre să mențină sau să adopte, în legătură cu anumite aspecte, norme la nivel național.

(3) Articolul 169 alineatul (1) și articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) dispun că Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile adoptate în temeiul articolului 114 din tratat.

(4) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piața internă este concepută să cuprindă un spațiu fără frontiere interne, în care sunt garantate libera circulație a mărfurilor și serviciilor, precum și libertatea de stabilire. Armonizarea anumitor aspecte în materie de contracte cu consumatorii negociate la distanță și în afara spațiilor comerciale este necesară pentru promovarea unei piețe interne reale a consumatorilor care să mențină echilibrul corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor, asigurând în același timp respectarea principiului subsidiarității.

(5) Potențialul transfrontalier al vânzărilor la distanță, care ar trebui să fie unul dintre principalele rezultate concrete ale pieței interne, nu este utilizat de deplin. În comparație cu creșterea semnificativă din ultimii ani a vânzărilor naționale la distanță, creșterea vânzărilor transfrontaliere la distanță a fost limitată. Această discrepanță este remarcabilă în mod deosebit în cazul vânzărilor prin Internet, pentru care există un potențial ridicat de creștere viitoare. Potențialul transfrontalier al contractelor negociate în afara spațiilor comerciale (vânzările directe) este restricționat de anumiți factori, printre care diferitele norme naționale de protecție a consumatorilor impuse întreprinderilor. În comparație cu creșterea din ultimii ani a vânzărilor directe naționale, în mod special în sectorul serviciilor (de exemplu, al utilităților), numărul consumatorilor care utilizează acest mijloc pentru a efectua achiziții transfrontaliere a rămas constant. Ca răspuns la multiplicarea oportunităților de afaceri în multe state membre, întreprinderile mici și mijlocii

<sup>(1)</sup> JO C 317, 23.12.2009, p. 54.

<sup>(2)</sup> JO C 200, 25.8.2009, p. 76.

<sup>(3)</sup> Poziția Parlamentului European din 23 iunie 2011 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din 10 octombrie 2011.

<sup>(4)</sup> JO L 372, 31.12.1985, p. 31.

<sup>(5)</sup> JO L 144, 4.6.1997, p. 19.

- (inclusiv comercianții individuali) sau agenții societăților care efectuează vânzări directe ar trebui să fie tentați să caute oportunități de afaceri în alte state membre, în special în regiunile de frontieră. Prin urmare, armonizarea completă a informațiilor destinate consumatorilor și a drepturilor de retragere din contractele la distanță și din cele negociate în afara spațiilor comerciale va contribui la un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și la o mai bună funcționare a pieței interne a raporturilor între comercianți și consumatori.
- (6) Anumite disparități creează bariere interne semnificative în cadrul pieței interne, care afectează comercianții și consumatorii. Disparitățile respective cresc costurile de conformare suportate de comercianții care doresc să se angajeze în activități de vânzare transfrontalieră de bunuri sau de prestare de servicii. Fragmentarea disproporționată subminează de asemenea încrederea consumatorului în piața internă.
- (7) Armonizarea deplină a unor aspecte cheie de reglementare ar trebui să crească în mod semnificativ securitatea juridică, atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Atât consumatorii, cât și comercianții ar trebui să poată, astfel, să se sprijine pe un cadru de reglementare unic, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianți și consumatori în cadrul Uniunii. Efectul unei astfel de armonizări ar trebui să fie eliminarea barierelor care își au originea în fragmentarea normelor și definitivarea pieței interne în acest domeniu. Barierele respective pot fi eliminate numai prin stabilirea unor norme uniforme la nivelul Uniunii. În plus, consumatorii ar trebui să beneficieze de un nivel comun ridicat de protecție în întreaga Uniune.
- (8) Aspectele normative care urmează să fie armonizate ar trebui să privească numai contractele încheiate între comercianți și consumatori. Prin urmare, prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în materie de contracte de muncă, contracte privind drepturile de succesiune, contracte în materia dreptului familiei și contracte privind înființarea sau organizarea societăților sau a acordurilor de parteneriat.
- (9) Prezenta directivă stabilește norme privind informațiile care trebuie furnizate în cazul contractelor la distanță și al celor negociate în afara spațiilor comerciale, precum și al altor contracte decât cele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale. Prezenta directivă reglementează, de asemenea, și dreptul de retragere din contractele la distanță și din cele negociate în afara spațiilor comerciale și armonizează anumite dispoziții referitoare la executare și la alte câteva aspecte ale contractelor dintre comercianți și consumatori.
- (10) Prezenta directivă ar trebui să nu aducă atingere Regulamentului (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I) <sup>(1)</sup>.
- (11) Prezenta directivă ar trebui să nu aducă atingere dispozițiilor Uniunii referitoare la sectoare specifice, cum sunt medicamentele pentru uz uman, dispozitivele medicale, viața privată și comunicațiile electronice, drepturile pacienților în cadrul asistenței medicale transfrontaliere, etichetarea produselor alimentare și piața internă a energiei electrice și a gazelor naturale.
- (12) Cerințele în materie de informare prevăzute de prezenta directivă ar trebui să le completeze pe cele ale Directivei 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind serviciile în cadrul pieței interne <sup>(2)</sup> și ale Directivei 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) <sup>(3)</sup>. Statele membre ar trebui să mențină posibilitatea de a impune cerințe suplimentare de informare aplicabile furnizorilor de servicii stabiliți pe teritoriul acestora.
- (13) Statele membre ar trebui să fie în continuare competente, în conformitate cu dreptul Uniunii, să aplice dispozițiile prezentei directive în domenii care nu intră în sfera sa de aplicare. Prin urmare, un stat membru ar putea să mențină sau să introducă dispoziții de drept intern care să corespundă celor din prezenta directivă, sau unei părți din acestea, privind contractele care nu intră sub incidența prezentei directive. De exemplu, statele membre pot hotărî să extindă aplicarea normelor prezentei directive la persoane juridice sau fizice care nu sunt consumatori în sensul prezentei directive, cum ar fi organizațiile neguvernamentale, întreprinderile nou-create sau întreprinderile mici și mijlocii. În mod similar, statele membre pot aplica dispozițiile prezentei directive contractelor care nu sunt contracte la distanță în sensul prezentei directive, de exemplu pentru că nu sunt încheiate în cadrul unor sisteme de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizate. În plus, statele membre pot, de asemenea, să mențină sau să introducă dispoziții interne referitoare la chestiuni care nu fac în mod specific obiectul prezentei directive, precum norme suplimentare referitoare la contractele de vânzare, inclusiv în legătură cu livrarea de bunuri sau cerințe privind furnizarea de informații pe durata contractului.
- (14) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în domeniul dreptului contractelor în ceea ce privește aspectele care privesc dreptul contractelor care nu sunt reglementate de prezenta directivă. Prin urmare, prezenta directivă ar trebui să nu aducă atingere dreptului intern care reglementează, de exemplu, încheierea sau valabilitatea unui contract (de exemplu, în cazul lipsei consimțământului). În mod similar, prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în ceea ce privește remediile juridice contractuale, normele privind ordinea publică economică, de exemplu normele privind prețurile excesive sau de speculă, și normele privind tranzacțiile juridice neetice.

<sup>(1)</sup> JO L 177, 4.7.2008, p. 6.

<sup>(2)</sup> JO L 376, 27.12.2006, p. 36.

<sup>(3)</sup> JO L 178, 17.7.2000, p. 1.

- (15) Prezenta directivă nu ar trebui să armonizeze cerințele lingvistice aplicabile contractelor încheiate cu consumatorii. Prin urmare, statele membre pot menține sau introduce în dreptul lor intern cerințe lingvistice privind informarea cu privire la contract și privind clauzele contractuale.
- (16) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere legislației interne privind reprezentarea juridică, de exemplu normele referitoare la persoana care acționează în numele comerciantului sau în interesul acestuia (cum ar fi un prepus sau un împuternicit). Statele membre ar trebui să fie în continuare competente în acest domeniu. Prezenta directivă ar trebui să se aplice tuturor comercianților, indiferent dacă sunt publici sau privați.
- (17) Definiția consumatorului ar trebui să includă persoanele fizice care acționează în afara activității lor comerciale, a afacerii, meseriei sau profesiei lor. Cu toate acestea, în cazul contractelor cu dublu scop, când contractul este încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale și parțial aflate în afara acesteia, și dacă scopul comercial este într-atât de limitat, încât nu are o pondere predominantă în contextul general al contractului, respectiva persoană trebuie să fie și ea considerată drept un consumator.
- (18) Prezenta directivă nu afectează libertatea statelor membre de a defini, în conformitate cu dreptul Uniunii, ceea ce ele consideră că sunt servicii de interes economic general, modul în care ar trebui organizate și finanțate respectivele servicii, în conformitate cu normele privind ajutoarele de stat și obligațiile specifice pe care acestea trebuie să le respecte.
- (19) Conținut digital înseamnă acele date care sunt produse și livrate în formă digitală, cum sunt programele de calculator, aplicațiile, jocurile, muzica, înregistrările video sau textele, indiferent dacă sunt accesate prin descărcare sau prin flux continuu, de pe un suport material sau prin orice alte mijloace. Contractele de livrare a conținutului digital ar trebui incluse în sfera de aplicare a prezentei directive. Dacă un conținut digital este livrat pe un suport material, cum sunt CD-urile sau DVD-urile, acesta ar trebui considerat drept un bun, în sensul prezentei directive. Asemenea contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, în cazul în care acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau o cantitate stabilită, sau a încălzirii centralizate, contractele privind conținutul digital care nu este livrat pe un suport material nu ar trebui să fie considerate, în sensul prezentei directive, nici contracte de vânzare, nici contracte de servicii. Pentru astfel de contracte, consumatorul ar trebui să aibă dreptul de a se retrage, cu excepția cazului în care el și-a dat acordul la începerea executării contractului în cursul perioadei de retragere și a acceptat că, în consecință, își va pierde dreptul de retragere din contract. Pe lângă cerințele generale în materie de informare, comerciantul ar trebui să îl informeze pe consumator cu privire la funcționalitatea și interoperabilitatea pertinentă a conținutului digital. Noțiunea de funcționalitate ar trebui să se refere la modul în care poate fi utilizat conținutul digital, de exemplu pentru urmărirea comportamentului consumatorului; aceasta ar trebui să se refere și la absența sau prezența oricăror restricții tehnice, cum ar fi protecția prin intermediul administrării drepturilor digitale sau codarea pe regiuni. Noțiunea de interoperabilitate pertinentă este concepută să descrie informațiile referitoare la echipamentul hardware și mediul software standard cu care este compatibil conținutul digital, de exemplu sistemul de operare, versiunea necesară, anumite caracteristici ale echipamentului hardware. Comisia ar trebui să examineze necesitatea unei armonizări suplimentare privind conținutul digital și să înainteze, dacă este necesar, o propunere legislativă care să abordeze această chestiune.
- (20) Definiția contractului la distanță ar trebui să se aplice în toate cazurile în care se încheie un contract între comerciant și consumator în cadrul unor sisteme de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizate cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi comanda prin poștă, Internet, telefon sau fax), până la și incluzând momentul încheierii contractului. Definiția respectivă ar trebui să includă, de asemenea, situațiile în care consumatorul doar vizitează spațiile comerciale cu scopul de a se informa cu privire la bunuri sau servicii, ulterior negociază și încheie contractul la distanță. Prin contrast, un contract negociat în spațiile comerciale ale comerciantului și în final încheiat prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță nu ar trebui considerat un contract la distanță. Nici un contract inițiat prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță, dar încheiat în final în spațiile comerciale ale comerciantului, nu ar trebui considerat un contract la distanță. În mod similar, conceptul de contract la distanță nu ar trebui să includă rezervele efectuate de consumator printr-un mijloc de comunicare la distanță pentru a solicita furnizarea unui serviciu de către un profesionist, cum este cazul unui consumator care telefonează pentru a solicita o programare la coafor. Noțiunea de sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat ar trebui să includă acele sisteme oferite de terți, alții decât comerciantul, dar care sunt utilizate de comerciant, cum ar fi platformele online. Aceasta nu ar trebui să includă însă cazurile în care site-urile Internet oferă doar informații despre comerciant, bunurile și/sau serviciile acestuia și datele de contact.
- (21) Un contract negociat în afara spațiilor comerciale ar trebui definit drept un contract încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, de exemplu la domiciliul sau la locul de muncă al consumatorului. În afara spațiilor comerciale, consumatorul poate fi supus unei presiuni psihologice potențiale sau poate fi confruntat cu un element de surpriză, indiferent dacă a solicitat sau nu vizita din partea comerciantului. Definiția unui contract negociat în afara spațiilor comerciale ar trebui să includă și situațiile în care consumatorul este abordat personal și individual în afara spațiilor comerciale, dar contractul este încheiat imediat după aceea, în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță. Definiția unui contract negociat în afara spațiilor comerciale nu ar trebui să includă situațiile în care comerciantul vine mai întâi la domiciliul

consumatorului exclusiv pentru a lua măsuri sau a oferi un deviz, fără niciun angajament din partea consumatorului, și în care contractul nu este încheiat decât ulterior în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță pe baza devizului comerciantului. În aceste situații, contractul nu se consideră a fi fost încheiat imediat după ce comerciantul a abordat consumatorul, dacă consumatorul a avut timp să se gândească la devizul comerciantului înainte de încheierea contractului. Achizițiile efectuate în timpul unei excursii organizate de către comerciant în cadrul căreia produsele achiziționate sunt promovate și oferite spre vânzare ar trebui considerate contracte negociate în afara spațiilor comerciale.

- (22) Spațiile comerciale ar trebui să includă localurile, indiferent sub ce formă se prezintă acestea (de exemplu, magazine, tarabe sau camioane) care sunt utilizate de comerciant drept loc permanent sau obișnuit de desfășurare a activității comerciale. Tarabele din piețe și standurile din târguri ar trebui considerate de asemenea spații comerciale dacă îndeplinesc această condiție. Spațiile pentru vânzarea cu amănuntul unde comerciantul își desfășoară activitatea în mod sezonier, de exemplu în timpul sezonului turistic într-o stațiune de ski sau pe litoral, ar trebui considerate spații comerciale întrucât comerciantul își desfășoară activitatea sa în spațiile respective în mod obișnuit. Spațiile accesibile publicului precum străzile, mallurile, plajele, infrastructurile sportive și transportul public, pe care comerciantul le utilizează în mod excepțional pentru activitățile sale comerciale, precum și locuințele particulare și locurile de muncă, nu ar trebui considerate drept spații comerciale. Spațiile comerciale ale unei persoane care acționează în numele comerciantului în conformitate cu prezenta directivă ar trebui considerate spații comerciale în sensul prezentei directive.
- (23) 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, sticurile de memorie USB, CD-ROM-urile, DVD-urile, cardurile de memorie sau discurile dure ale computerelor, precum și e-mailurile.
- (24) O licitație publică implică participarea comercianților și a consumatorilor sau posibilitatea acestora de a participa personal la licitație. Bunurile sau serviciile sunt oferite de către comerciant consumatorului printr-o procedură de licitare autorizată prin lege în unele state membre să ofere bunuri sau servicii în cadrul unei licitații publice. Ofertantul care câștigă este obligat să achiziționeze bunurile sau serviciile. Utilizarea platformelor online aflate la dispoziția consumatorilor și a comercianților în vederea desfășurării unei licitații nu ar trebui să fie considerată o licitație publică în sensul prezentei directive.
- (25) Contractele legate de încălzirea centralizată ar trebui să facă obiectul prezentei directive, în mod similar

contractelor de furnizare a apei, gazului și electricității. Încălzirea centralizată înseamnă furnizarea energiei termice, printre altele sub formă de aburi sau apă fierbinte, de la o sursă centrală de producție, printr-un sistem de transport și distribuție la mai multe clădiri, în scopul încălzirii.

- (26) Contractele privind transferul bunurilor imobile ori al drepturilor asupra bunurilor imobile sau privind crearea sau dobândirea unor astfel de bunuri imobile ori drepturi, contractele pentru construirea de noi clădiri, pentru transformarea substanțială a clădirilor existente, precum și contractele de închiriere de locuințe pentru scopuri rezidențiale fac deja obiectul unui număr de cerințe specifice în legislația internă. Printre aceste contracte se numără, de exemplu, vânzarea de bunuri imobile care urmează să fie construite și închirierea cu posibilitatea cumpărării. Dispozițiile prezentei directive nu sunt adaptate contractelor respective, care ar trebui, prin urmare, excluse din domeniul de aplicare al prezentei directive. O transformare substanțială este comparabilă cu construirea unei noi clădiri, de exemplu în cazul în care se păstrează numai fațada unei clădiri vechi. Contractele de servicii, în special cele referitoare la construcția unor anexe la clădiri (de exemplu, un garaj sau o verandă), și cele referitoare la repararea și renovarea clădirilor, cu excepția transformărilor substanțiale, ar trebui să fie incluse în sfera de aplicare a prezentei directive, ca și contractele referitoare la serviciile agenților imobiliari și cele referitoare la închirierea unor spații în scopuri nerezidențiale.
- (27) Serviciile de transport se referă la transportul de pasageri și la transportul de bunuri. Transportul de pasageri ar trebui să fie exclus din domeniul de aplicare al prezentei directive, întrucât face deja obiectul actelor legislative ale Uniunii sau, în cazul transportului public sau al taxiurilor, al reglementării la nivel național. Cu toate acestea, dispozițiile prezentei directive referitoare la protecția consumatorilor împotriva taxelor excesive percepute pentru utilizarea mijloacelor de plată sau împotriva costurilor ascunse ar trebui să se aplice și la contractele de transport de pasageri. În ceea ce privește transportul de bunuri și închirierea de autoturisme, care constituie servicii, consumatorii ar trebui să beneficieze de protecția oferită de prezenta directivă, cu excepția dreptului de retragere.
- (28) Pentru a evita ca sarcinile administrative să revină comercianților, statele membre pot hotărî să nu aplice prezenta directivă în cazul în care bunuri sau servicii cu valoare redusă sunt vândute în afara spațiilor comerciale. Pragul valorii monetare ar trebui stabilit la un nivel suficient de scăzut pentru a exclude numai achizițiile puțin semnificative. Statele membre ar trebui să poată defini această valoare în legislația lor internă, cu condiția să nu depășească 50 EUR. În cazul în care consumatorul încheie în același timp două sau mai multe contracte care au obiecte conexe, costul total ar trebui avut în vedere la aplicarea respectivului prag.

- (29) Serviciile sociale prezintă caracteristici fundamentale diferite care se reflectă în legislația specifică sectorului, parțial la nivelul Uniunii și parțial la nivel național. Serviciile sociale includ, pe de o parte, servicii pentru persoane deosebit de dezavantajate sau cu venituri scăzute, precum și servicii pentru persoane și familii care au nevoie de asistență în desfășurarea activităților de rutină, a activităților zilnice, și, pe de altă parte, servicii pentru toate persoanele care au o nevoie specială de asistență, sprijin, protecție sau încurajare într-o etapă specifică a vieții. Aceste servicii sociale includ, printre altele, servicii pentru copii și tineret, servicii de asistență pentru familii, familii monoparentale și persoane în vârstă și servicii pentru migranți. Serviciile sociale cuprind atât servicii de îngrijire pe termen scurt, cât și pe termen lung, de exemplu servicii furnizate de către servicii de îngrijire la domiciliu sau furnizate în unități specializate de asistență socială și în cămine („case de îngrijire”). Serviciile sociale nu sunt numai cele furnizate de stat la nivel național, regional sau local de către furnizori mandatați de către stat sau de organizații filantropice recunoscute de stat, ci și cele furnizate de operatorii privați. Dispozițiile prezentei directive nu sunt adecvate serviciilor sociale, care ar trebui să fie așadar excluse din sfera de aplicare a acesteia.
- (30) Asistența medicală impune reglementări speciale din cauza complexității sale tehnice, a importanței sale în calitate de serviciu de interes general, precum și a finanțării publice extensive. Asistența medicală este definită în Directiva 2011/24/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 martie 2011 privind aplicarea drepturilor pacienților în cadrul asistenței medicale transfrontaliere<sup>(1)</sup> ca „servicii de sănătate furnizate pacienților de către cadrele medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale”. Termenul de cadru medical este definit în directiva respectivă ca fiind orice doctor în medicină, asistent medical generalist, medic dentist, moașă sau farmacist în sensul Directivei 2005/36/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 septembrie 2005 privind recunoașterea calificărilor profesionale<sup>(2)</sup> sau orice altă persoană care exercită activități în sectorul asistenței medicale restrânse la o profesie reglementată, astfel cum este definită la articolul 3 alineatul (1) litera (a) din Directiva 2005/36/CE, sau o persoană considerată cadru medical conform legislației statului membru în care se efectuează tratamentul. Dispozițiile prezentei directive nu sunt adecvate pentru asistența medicală, care ar trebui să fie așadar exclusă din sfera de aplicare a acesteia.
- (31) Jocurile de noroc ar trebui excluse din sfera de aplicare a prezentei directive. Activitățile de jocuri de noroc sunt cele care presupun pariuri cu o miză cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterie, jocuri de cazinou și tranzacții referitoare la pariuri. În legătură cu aceste activități, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a adopta alte măsuri de protecție a consumatorilor, inclusiv unele mai stricte.
- (32) Legislația actuală a Uniunii care privește, printre altele, serviciile financiare sau pachetele de servicii de călătorie și serviciile care implică folosința partajată a bunurilor imobile, destinate consumatorilor, conține numeroase norme privind protecția consumatorilor. Din aceste motive, prezenta directivă ar trebui să nu se aplice contractelor din sectoarele respective. În ceea ce privește serviciile financiare, statele membre ar trebui să fie încurajate să se inspire din legislația actuală a Uniunii în acest domeniu atunci când legiferează în domenii care nu sunt reglementate la nivelul Uniunii, astfel încât să se asigure condiții de concurență echitabile pentru toți consumatorii și pentru toate contractele privind servicii financiare.
- (33) Comerciantul ar trebui să fie obligat să informeze în prealabil consumatorul cu privire la orice condiție care implică plățirea de către consumator către comerciant a unui avans, inclusiv cu privire la orice condiție conform căreia o sumă este blocată pe cardul de credit sau de debit al consumatorului.
- (34) Comerciantul ar trebui să transmită consumatorului informații clare și inteligibile înainte ca acesta din urmă să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță sau al unui negociat în afara spațiilor comerciale sau al oricărui contract, altul decât un contract la distanță sau unul negociat în afara spațiilor comerciale, sau al oricărei oferte similare. Atunci când furnizează informațiile respective, 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.
- (35) Informațiile care trebuie furnizate consumatorului de către comerciant ar trebui să fie obligatorii și ar trebui să nu poată fi modificate. Cu toate acestea, părțile contractante ar trebui să fie în măsură să convină în mod expres modificarea contractului încheiat ulterior, de exemplu dispozițiile privind livrarea.
- (36) În cazul contractelor la distanță, cerințele de informare ar trebui să fie adaptate pentru a ține cont de constrângerile tehnice impuse de anumite mijloace de comunicare, precum restricțiile privind numărul de caractere care pot fi afișate pe ecranul anumitor telefoane mobile sau constrângerile legate de timpul acordat spoturilor publicitare televizate. În astfel de cazuri, comerciantul ar trebui să respecte un set minim de cerințe de informare și să indice consumatorului o altă sursă de informații, de exemplu prin asigurarea unui număr de telefon netaxat sau a unei legături hipertext către o pagină Internet a comerciantului pe care pot fi accesate în mod direct și cu ușurință informațiile relevante. În ceea ce privește cerința de a informa consumatorul cu privire la costul returnării bunurilor care, datorită caracteristicilor acestora, nu pot fi, în mod normal, returnate prin

(1) JO L 88, 4.4.2011, p. 45.

(2) JO L 255, 30.9.2005, p. 22.

- poștă, se va considera că aceasta este îndeplinită, de exemplu, dacă comerciantul specifică un transportator (cum ar fi cel pe care l-a desemnat pentru livrarea bunului) și un preț pentru costul de returnare a bunurilor. În cazul în care comerciantul nu poate calcula anticipat în mod rezonabil costul returnării bunurilor, de exemplu din cauză că nu oferă el însuși un aranjament pentru returnarea bunurilor, comerciantul ar trebui să menționeze că un astfel de cost urmează a fi plătit și că acesta ar putea fi ridicat, dând totodată o estimare rezonabilă a costului maxim, care s-ar putea baza pe costul de livrare către consumator.
- (37) Deoarece în cazul vânzărilor la distanță consumatorul nu are posibilitatea de a vedea bunurile înainte de încheierea contractului, acesta ar trebui să aibă dreptul de a se retrage. Din același motiv, consumatorului ar trebui să i se permită să testeze și să verifice bunurile pe care le-a cumpărat în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor. În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, consumatorul ar trebui să aibă dreptul de retragere datorită elementului surpriză și/sau presiunii psihologice potențiale. Retragerea din contract ar trebui să determine încetarea obligației părților contractante de a executa contractul.
- (38) Site-urile comerciale ar trebui să indice clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de efectuare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.
- (39) Este important ca, în cazul contractelor la distanță încheiate prin intermediul unor site-uri Internet, consumatorul să poată citi și înțelege integral elementele principale ale contractului, înainte de a face comanda. În acest scop, ar trebui prevăzut în prezenta directivă ca respectivele elemente să fie afișate în imediata apropiere a confirmării solicitate pentru efectuarea comenzii. Este de asemenea important să se garanteze că, în astfel de situații, consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili care este momentul în care își asumă obligația de a plăti comerciantului. În consecință, consumatorului ar trebui să i se atragă atenția, în mod specific, printr-o formulare lipsită de ambiguitate, asupra faptului că efectuarea comenzii atrage după sine obligația de a plăti comerciantului.
- (40) Diferențele actuale în privința duratei perioadelor de retragere, existente atât între statele membre, cât și în cadrul contractelor la distanță și al celor negociate în afara spațiilor comerciale, creează insecuritate juridică și generează costuri de conformare. Ar trebui ca aceeași perioadă de retragere să se aplice tuturor contractelor la distanță și tuturor contractelor negociate în afara spațiilor comerciale. În cazul contractelor de prestări de servicii, perioada de retragere ar trebui să expire în termen de 14 zile de la data încheierii contractului. În cazul contractelor de vânzare, perioada de retragere ar trebui să expire în termen de 14 zile din ziua în care consumatorul sau un terț indicat de acesta, altul decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor, în timp ce consumatorul ar trebui să aibă posibilitatea de a-și exercita dreptul de retragere înainte de dobândirea posesiei fizice asupra bunurilor. În cazul în care consumatorul comandă mai multe bunuri printr-o singură comandă, iar acestea sunt livrate separat, perioada de retragere ar trebui să expire în 14 zile de la ziua în care consumatorul intră în posesia fizică a ultimului bun. În cazul în care bunurile sunt livrate în mai multe loturi sau bucăți, perioada de retragere ar trebui să expire după 14 zile din ziua în care consumatorul intră în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei bucăți.
- (41) Pentru a asigura securitatea juridică, este adecvat ca Regulamentul (CEE, Euratom) nr. 1182/71 al Consiliului din 3 iunie 1971 privind stabilirea normelor care se aplică termenelor, datelor și expirării termenelor <sup>(1)</sup> să se aplice la calcularea termenelor prevăzute de prezenta directivă. Prin urmare, toate termenele incluse în prezenta directivă ar trebui interpretate drept termene exprimate în zile calendaristice. Dacă un termen exprimat în zile se calculează din momentul în care intervine un eveniment sau se realizează un act, ziua în cursul căreia a avut loc acest eveniment sau se realizează acest act nu ar trebui luată în seamă la calculul termenului.
- (42) Dispozițiile privind dreptul de retragere ar trebui să nu aducă atingere actelor cu putere de lege și normelor administrative ale statelor membre care guvernează încetarea sau neexecutabilitatea unui contract sau posibilitatea unui consumator de a-și îndeplini obligațiile contractuale înainte de termenul stabilit în contract.
- (43) În cazul în care comerciantul nu a informat în mod adecvat consumatorul înaintea încheierii contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiului comercial, perioada de retragere ar trebui să fie prelungită. Cu toate acestea, pentru a asigura securitatea juridică în ceea ce privește durata perioadei de retragere, ar trebui introdus un termen-limită de 12 luni.
- (44) Diferențele privind modalitățile de exercitare a dreptului de retragere în statele membre au generat costuri suportate de comercianții care efectuează vânzări transfrontaliere. Introducerea unui formular tipizat de retragere, armonizat, care să poată fi utilizat de consumatori ar trebui să simplifice procesul de retragere și să aducă securitate juridică. Din aceste motive, statele membre ar trebui să se abțină de la adăugarea unor cerințe de prezentare suplimentare referitoare la formularul tipizat la nivelul Uniunii, de exemplu cu privire la dimensiunea caracterelor tipărite pe acesta. 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.

<sup>(1)</sup> JO L 124, 8.6.1971, p. 1.

- (45) Deoarece, conform experienței, mulți consumatori și comercianți preferă să comunice prin intermediul site-ului Internet al comerciantului, ar trebui să fie posibilă oferirea de către comerciant a opțiunii completării de către consumator a unui formular electronic de retragere. În acest caz, comerciantul ar trebui să transmită fără întârziere, de exemplu prin poșta electronică, confirmarea de primire a formularului.
- (46) În eventualitatea în care consumatorul se retrage din contract, comerciantul ar trebui să ramburseze toate sumele primite ca plată de la consumator, inclusiv sumele aferente cheltuielilor suportate de comerciant pentru livrarea bunurilor către consumator. Rambursarea nu ar trebui făcută prin bonuri valorice cu excepția situației în care consumatorul a folosit bonuri valorice pentru tranzacția inițială sau le-a acceptat în mod expres. În cazul în care consumatorul alege explicit un anumit tip de livrare (de exemplu, livrarea expres în termen de 24 de ore), deși comerciantul oferă un tip de livrare obișnuit și general acceptabil, care ar implica costuri de livrare reduse, consumatorul ar trebui să suporte diferența de cost dintre aceste două tipuri de livrare.
- (47) 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 mănuiască și să le inspecteze în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un magazin. De exemplu, consumatorul ar trebui doar să probeze un articol de îmbrăcăminte, nu să îl poarte. Prin urmare, în timpul perioadei de retragere, consumatorul ar trebui să mănuiască și să inspecteze bunurile cu grija necesară. Obligațiile consumatorului în cazul retragerii nu ar trebui să descurajeze consumatorul să exercite dreptul său de retragere.
- (48) Consumatorului ar trebui să i se ceară să înapoieze bunurile în termen de cel mult 14 zile după ce a informat comerciantul cu privire la decizia sa de a se retrage din contract. În situațiile în care comerciantul sau consumatorul nu își îndeplinește obligațiile privind exercitarea dreptului de retragere, ar trebui să se aplice sancțiunile prevăzute de legislația internă în conformitate cu prezenta directivă, precum și dispozițiile din dreptul contractelor.
- (49) Ar trebui să existe anumite excepții de la dreptul de retragere, atât în cazul contractelor la distanță, cât și al celor negociate în afara spațiilor comerciale. Un drept la retragere ar putea fi inadecvat, de exemplu, având în vedere natura anumitor bunuri sau servicii. Acesta, de exemplu, este cazul vinurilor furnizate cu mult timp după încheierea contractului cu caracter speculativ, valoarea vinului depinzând de fluctuațiile pieței („*vin en primeur*”). Dreptul de retragere ar trebui să nu se aplice nici în cazul bunurilor realizate în conformitate cu cerințele consumatorului sau clar personalizate, cum sunt perdelele confecționate la cerere, nici în cazul furnizării de combustibil, de exemplu, care prin natura sa face parte dintr-un amestec inseparabil cu alte bunuri după livrare. Acordarea unui drept de retragere consumatorului ar putea de asemenea să fie inadecvată în cazul anumitor servicii în situația în care încheierea contractului implică rezervarea unor capacități pe care, în cazul exercitării dreptului de retragere, comerciantul poate să nu fie în măsură să le exploateze. De exemplu, o astfel de situație ar fi atunci când se fac rezervări la hotel sau pentru cabane de vacanță ori evenimente culturale sau sportive.
- (50) Pe de o parte, consumatorul ar trebui să beneficieze de dreptul său de retragere chiar și în cazul în care a solicitat prestarea serviciilor înainte de terminarea perioadei de retragere. Pe de altă parte, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere, comerciantul ar trebui să aibă garanția că va fi plătit în mod adecvat pentru serviciul prestat. Calculul procentual al sumei ar trebui să se bazeze pe prețul convenit în contract, cu excepția situației în care consumatorul demonstrează că prețul total este, el însuși, disproporționat, în care caz suma de achitat se calculează pe baza valorii de piață a serviciului prestat. Valoarea de piață ar trebui să se stabilească prin comparație cu prețul unui serviciu echivalent, prestat de alți comercianți, din momentul încheierii contractului. Prin urmare, consumatorul ar trebui să solicite prestarea serviciilor înainte de încheierea perioadei de retragere prin înaintarea unei cereri exprese și, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, pe un suport durabil. În mod similar, comerciantul ar trebui să informeze consumatorul pe un suport durabil în legătură cu orice obligație de a plăti în mod proporțional costurile serviciilor deja prestate. În cazul contractelor având drept obiect atât bunuri, cât și servicii, normele prevăzute de prezenta directivă cu privire la returnarea bunurilor ar trebui să se aplice la aspectele legate de bunuri, iar regimul de compensare pentru servicii ar trebui să se aplice aspectelor legate de servicii.
- (51) Principalele dificultăți întâmpinate de consumatori și una dintre principalele surse de litigii cu comercianții privesc livrarea de bunuri, inclusiv livrarea bunurilor care sunt pierdute sau deteriorate pe parcursul transportului și livrarea cu întârziere sau parțială. Prin urmare, este oportun să se clarifice și să se armonizeze normele naționale referitoare la momentul în care ar trebui să efectueze livrarea. Locul și modalitățile de livrare, precum și normele privind stabilirea condițiilor transferului de proprietate a bunurilor și momentul în care acest transfer are loc ar trebui să rămână sub incidența legislației naționale și astfel ar trebui să nu fie afectate de prezenta directivă. Normele privind livrarea din prezenta directivă ar trebui să includă posibilitatea consumatorului de a permite unei terțe părți să dobândească în numele său posesia fizică sau controlul asupra bunurilor. Ar trebui să se considere că consumatorul are controlul asupra bunurilor în cazul în care acesta sau un terț indicat de el are acces la bunuri pentru a le utiliza ca un proprietar sau le poate revinde (de exemplu atunci când a primit cheile sau a intrat în posesia documentelor care atestă proprietatea).

- (52) În contextul contractelor de vânzare, livrarea bunurilor poate fi efectuată în diferite moduri. Dacă părțile nu cad de acord asupra unei anumite date de livrare, comerciantul ar trebui să livreze bunurile cât se poate de repede, dar în orice caz nu mai târziu de 30 de zile de la data încheierii contractului. Normele referitoare la livrarea cu întârziere pot să ia de asemenea în considerare bunurile care urmează să fie fabricate sau dobândite special pentru consumator, care nu pot fi reutilizate de comerciant fără o pierdere considerabilă. Prin urmare, în prezenta directivă ar trebui să fie prevăzută o normă care îi acordă comerciantului, în anumite circumstanțe, un termen suplimentar rezonabil. În situația în care comerciantul nu a reușit să livreze bunurile în termenul convenit cu consumatorul, înainte ca consumatorul să poată determina încetarea contractului, consumatorul ar trebui să solicite comerciantului să efectueze livrarea într-un termen suplimentar rezonabil și să aibă dreptul să determine încetarea contractului dacă comerciantul nu livrează bunurile nici în acest termen suplimentar. Această normă nu ar trebui însă să se aplice atunci când comerciantul refuză să livreze bunurile printr-o declarație lipsită de echivoc. Ea nu ar trebui să se aplice nici în anumite situații în care perioada de livrare este esențială, cum ar fi, de exemplu, aceea a unei rochii de mireasă care ar trebui livrată înainte de nuntă. Norma nu ar trebui să se aplice nici în situațiile în care consumatorul informează comerciantul că livrarea la o anumită dată este esențială. În acest scop, consumatorul poate utiliza datele de contact ale comerciantului furnizate în conformitate cu prezenta directivă. În aceste cazuri specifice, în situația în care comerciantul nu livrează bunurile la timp, consumatorul ar trebui să aibă dreptul de a solicita încetarea contractului imediat după expirarea termenului de livrare convenit inițial. Prezenta directivă ar trebui să nu aducă atingere dispozițiilor de drept intern privind modalitatea prin care consumatorul ar trebui să notifice comerciantului dorința sa de a înceta contractul.
- (53) În plus față de dreptul consumatorului de a solicita încetarea contractului în cazul în care comerciantul nu și-a îndeplinit obligațiile de livrare a bunurilor în conformitate cu prezenta directivă, consumatorul poate, în conformitate cu dreptul intern aplicabil, să utilizeze alte remedii, cum ar fi să acorde comerciantului un termen suplimentar de livrare, să impună executarea contractului, să rețină plata și să solicite daune-interese.
- (54) În conformitate cu articolul 52 alineatul (3) din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne<sup>(1)</sup>, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a interzice sau limita dreptul comercianților de a solicita comisioane din partea consumatorilor, luând în considerare necesitatea de a încuraja concurența și de a promova utilizarea de instrumente de plată eficiente. În orice caz, comercianților ar trebui să li se interzică perceperea de la consumatori a unor comisioane care depășesc costul suportat de comercianți pentru utilizarea unui anumit mijloc de plată.
- (55) În cazul în care bunurile sunt expediate consumatorului de către comerciant, pot apărea litigii, în eventualitatea pierderii sau deteriorării, cu privire la momentul în care se produce transferul riscurilor. În consecință, prezenta directivă ar trebui dispună protecția consumatorului împotriva oricărui risc de pierdere sau deteriorare a bunurilor care intervine înainte de dobândirea posesiei fizice a bunurilor de către acesta. Consumatorul ar trebui protejat pe durata unui transport aranjat sau desfășurat de comerciant, chiar și atunci când consumatorul a ales o anumită metodă de livrare din lista de opțiuni oferită de comerciant. Cu toate acestea, dispoziția respectivă nu ar trebui să se aplice contractelor în temeiul cărora consumatorul însuși trebuie să recepționeze bunurile sau să solicite unui transportator să facă acest lucru. În ceea ce privește momentul de transfer al riscurilor, se consideră că consumatorul a dobândit posesia fizică a bunurilor în momentul în care le-a primit.
- (56) Persoanele sau organizațiile despre care se consideră, în baza legislației interne, că ar avea un interes legitim cu privire la protecția drepturilor contractuale ale consumatorilor ar trebui să aibă dreptul de a iniția proceduri, fie în fața unei instanțe judecătorești, fie a unei autorități administrative care are competența de a decide în cazul reclamațiilor sau de a iniția procedurile judiciare corespunzătoare.
- (57) Este necesar ca statele membre să stabilească sancțiunile aplicabile pentru încălcarea prezentei directive și să asigure punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile ar trebui să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare.
- (58) Consumatorul nu ar trebui să fie privat de protecția acordată de prezenta directivă. În cazul în care legea aplicabilă contractului este cea a unei țări terțe, ar trebui să se aplice Regulamentul (CE) nr. 593/2008 pentru a stabili dacă nivelul de protecție de care beneficiază consumatorul rămâne cel asigurat prin prezenta directivă.
- (59) În urma consultării cu statele membre și cu părțile interesate, Comisia ar trebui să identifice calea cea mai adecvată pentru a garanta că toți consumatorii sunt informați cu privire la drepturile lor la punctul de vânzare.
- (60) Deoarece vânzarea nesolicitată, care constă în furnizarea unor bunuri sau prestarea unor servicii către consumatori pe care aceștia nu le-au comandat, este interzisă în temeiul Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) <sup>(2)</sup>, dar nu se oferă un remediu contractual pentru această practică, este necesar să se introducă în prezenta directivă un remediu contractual prin care consumatorul este scutit de obligația de plată în legătură cu bunurile sau serviciile nesolicitate.

<sup>(1)</sup> JO L 319, 5.12.2007, p. 1.

<sup>(2)</sup> JO L 149, 11.6.2005, p. 22.

- (61) Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) <sup>(1)</sup> deja reglementează comunicațiile nesolicitate și prevede un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Prin urmare, dispozițiile corespunzătoare privind același subiect care sunt incluse în Directiva 97/9/CE nu sunt necesare.
- (62) Comisia este adecvat să revizuiască prezenta directivă în cazul în care se identifică bariere în calea pieței interne. În cadrul reviziei sale, Comisia ar trebui să acorde o atenție specială posibilității garantate statele membre de a menține sau de a introduce dispoziții naționale specifice, inclusiv în unele domenii ale Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii <sup>(2)</sup> și ale Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe <sup>(3)</sup>. Revizuirea respectivă ar putea duce la o propunere din partea Comisiei de modificare a prezentei directive; respectiva propunere poate conține modificări ale altor documente legislative în materie de protecție a consumatorilor care să reflecte angajamentul asumat de Comisie în cadrul strategiei sale pentru politica față de consumatori de a revizui acquis-ul Uniunii pentru a realiza un nivel comun ridicat de protecție a consumatorilor.
- (63) Directivele 93/13/CEE și 1999/44/CE ar trebui modificate astfel ca statelor membre să li se ceară să informeze Comisia cu privire la adoptarea unor dispoziții naționale specifice în anumite domenii.
- (64) Directivele 85/577/CE și 97/7/CE ar trebui abrogate.
- (65) Deoarece obiectivul prezentei directive, și anume de a contribui, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului, la buna funcționare a pieței interne, nu poate fi atins în suficientă măsură de către statele membre și, prin urmare, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității prevăzut la articolul menționat, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea respectivului obiectiv.
- (66) Prezenta directivă respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în special de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.
- (67) În conformitate cu punctul 34 din Acordul inter-instituțional pentru o mai bună legiferare <sup>(4)</sup>, statele membre sunt încurajate să elaboreze, pentru ele însele

și în interesul Uniunii, propriile tabele, care să ilustreze, în măsura posibilului, concordanța dintre prezenta directivă și măsurile de transpunere, și să le facă publice,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

## CAPITOLUL I

### OBIECT, DEFINIȚII ȘI DOMENIU DE APLICARE

#### Articolul 1

##### Obiectul

Obiectivul prezentei directive este acela ca, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin mărirea gradului de similitudine dintre anumite aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre privind contractele încheiate între consumatori și comercianți.

#### Articolul 2

##### Definiții

În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

1. „consumator” înseamnă orice persoană fizică ce, în cadrul contractelor reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale;
2. „comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei directive;
3. „bunuri” înseamnă orice obiect corporal mobil, cu excepția obiectelor vândute prin executare silită sau altfel, prin autoritatea legii; apa, gazul și energia electrică sunt considerate „bunuri” în sensul prezentei directive atunci când acestea sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;
4. „bunuri produse conform specificațiilor clientului” înseamnă orice bunuri care nu sunt prefabricate, produse pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului;
5. „contract de vânzare” înseamnă orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;

<sup>(1)</sup> JO L 201, 31.7.2002, p. 37.

<sup>(2)</sup> JO L 95, 21.4.1993, p. 29.

<sup>(3)</sup> JO L 171, 7.7.1999, p. 12.

<sup>(4)</sup> JO C 321, 31.12.2003, p. 1.

6. „contract de prestări de servicii” înseamnă orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia;
7. „contract la distanță” înseamnă orice contract încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului 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 contractul;
8. „contract negociat în afara spațiului comercial” înseamnă orice contract dintre un comerciant și un consumator:
- (a) încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului;
- (b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera (a);
- (c) încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului 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 comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului; sau
- (d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului bunuri sau servicii;
9. „spațiu comercial” înseamnă:
- (a) orice unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în permanență; sau
- (b) orice unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în mod obișnuit;
10. „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului 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 stocate;
11. „conținut digital” înseamnă date produse și livrate în formă digitală;
12. „serviciu financiar” înseamnă orice serviciu cu caracter bancar, de creditare, asigurări, pensii personale, de investiții sau plăți;
13. „licitație publică” înseamnă metoda de vânzare prin care comerciantul oferă bunuri sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un adjudecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze bunurile sau serviciile;
14. „garanție comercială” înseamnă orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;
15. „contract auxiliar” înseamnă un contract prin care consumatorul obține bunurile sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial, iar aceste bunuri sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de comerciant sau de o parte terță pe baza unui acord între partea terță respectivă și comerciant.

### Articolul 3

#### Domeniu de aplicare

- (1) Prezenta directivă se aplică, conform condițiilor și în limitele stabilite în dispozițiile sale, oricărui contract încheiat între un comerciant și un consumator. Ea se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor, energiei electrice sau încălzirii centralizate, inclusiv de către furnizorii publici, în măsura în care aceste utilități sunt furnizate pe bază contractuală.
- (2) În cazul în care vreo dispoziție a prezentei directive intră în contradicție cu o dispoziție a unui alt act al Uniunii care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză.
- (3) Prezenta directivă nu se aplică contractelor:
- (a) de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;
- (b) având ca obiect serviciile de sănătate, astfel cum sunt definite la articolul 3 litera (a) din Directiva 2011/24/UE, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;
- (c) având ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;

- (d) referitoare la servicii financiare;
- (e) pentru crearea, dobândirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil;
- (f) având ca obiect construirea unor clădiri noi, a transformării substanțiale a unor clădiri existente și a închirierii de locuințe în scopuri rezidențiale;
- (g) care intră sub incidența Directivei 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (<sup>1</sup>);
- (h) care intră sub incidența Directivei 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb (<sup>2</sup>);
- (i) care, în conformitate cu legislația statelor membre, sunt stabilite de un funcționar public care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizând informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;
- (j) având ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri destinate consumului casnic, livrate fizic de un comerciant care se deplasează frecvent și periodic la locuința, reședința sau locul de muncă al consumatorului;
- (k) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția articolului 8 alineatul (2) și a articolelor 19 și 22;
- (l) încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;
- (m) încheiate cu operatorii de telecomunicații prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice prin telefon, Internet sau fax stabilite de un consumator.

4. Statele membre pot hotărî să nu aplice prezenta directivă sau să nu mențină sau să introducă dispoziții interne corespunzătoare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale în cazul cărora plata de efectuat de către consumator nu depășește 50 EUR. Statele membre pot stabili în legislația lor națională o valoare inferioară.

(<sup>1</sup>) JO L 158, 23.6.1990, p. 59.

(<sup>2</sup>) JO L 33, 3.2.2009, p. 10.

5. Prezenta directivă nu afectează dreptul intern general al contractelor precum normele privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract, în măsura în care aspectele dreptului general al contractelor nu sunt reglementate de prezenta directivă.

6. Prezenta directivă nu împiedică oferirea de către comerciant către consumator a unor condiții contractuale care depășesc nivelul de protecție asigurat prin prezenta directivă.

#### Articolul 4

##### Nivelul de armonizare

Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în legislația lor internă dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai mult sau mai puțin stricte, pentru a asigura un nivel diferit de protecție a consumatorilor.

#### CAPITOLUL II

##### INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU ALTE CONTRACTE DECÂT CONTRACTELE LA DISTANȚĂ SAU CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE

#### Articolul 5

##### Cerințe în materie de informare pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță

(1) Înainte ca un contract, altul decât un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil, în cazul în care respectivele informații nu reies în mod evident din context:

- (a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză;
- (b) identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa socială, adresa geografică la care este stabilit și numărul său de telefon;
- (c) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;
- (d) acolo unde este cazul, modalitățile de plată, livrare și executare, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor;

- (e) în plus față de o mențiune a existenței unei garanții legale de conformitate pentru bunuri, existența și condițiile privind serviciile postvânzare și garanțiile comerciale, după caz;
- (f) durata de valabilitate a contractului, după caz, sau, în cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;
- (g) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținuturile digitale;
- (h) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate pertinentă a conținuturilor digitale cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.
- (2) Alineatul (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, a încălzirii centralizate sau a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.
- (3) Statelor membre nu li se va cere să aplice alineatul (1) contractelor care implică tranzacții de la o zi la alta și care sunt puse în execuție imediat, în momentul în care sunt încheiate.
- (4) Pentru contractele care fac obiectul prezentului articol, statele membre pot adopta sau menține cerințe precontractuale suplimentare în materie de informare.

### CAPITOLUL III

#### **INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR ȘI DREPTUL DE RETRAGERE DIN CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE**

##### *Articolul 6*

#### **Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale**

- (1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:
- (a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză;
- (b) identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa comercială;
- (c) adresa geografică la care este stabilit comerciantul și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, în cazul în care sunt disponibile, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează;
- (d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu litera (c), adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa comerciantului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;
- (e) prețul total al bunurilor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în dinainte în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor 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; 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, ar trebui indicat modul în care se calculează prețul;
- (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;
- (g) modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor;
- (h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B;
- (i) acolo unde este cazul, faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor;
- (j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) sau cu articolul 8 alineatul (8), informația potrivit căreia consumatorul este ținut să achite comerciantului costuri rezonabile, în conformitate cu articolul 14 alineatul (3);
- (k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu articolul 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;

- (l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea bunurilor;
- (m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;
- (n) existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite la articolul 2 litera (f) din Directiva 2005/29/CE, și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;
- (o) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;
- (p) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului;
- (q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului;
- (r) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;
- (s) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate pertinentă a conținutului digital cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință;
- (t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruiua i se supune comerciantul.
- (2) Alineatul (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, a încălzirii centralizate și a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.
- (3) În cazul unei licitații publice, informațiile menționate la alineatul (1) literele (b), (c) și (d) pot fi înlocuite cu datele echivalente ale adjudecătorului.
- (4) Informațiile menționate la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) pot fi furnizate utilizând formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la anexa I partea A. Comerciantul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni, corect completate.

(5) Informațiile menționate la alineatul (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

(6) În cazul în care comerciantul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la taxele suplimentare sau alte costuri, conform celor menționate la alineatul (1) litera (e), sau la costurile aferente returnării bunurilor, conform celor menționate la alineatul (1) litera (i), consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.

(7) Statele membre pot menține sau introduce în legislația lor națională cerințe lingvistice cu privire la informațiile contractuale, astfel încât să garanteze că aceste informații sunt înțelese ușurință de către consumator.

(8) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta directivă se adaugă cerințelor de informare conținute în Directiva 2006/31/CE și în Directiva 2000/31/CE și nu împiedică statele membre să impună cerințe de informare suplimentare în conformitate cu respectivele directive.

Fără a aduce atingere primului paragraf, dacă o dispoziție din Directiva 2006/123/CE sau Directiva 2000/31/CE cu privire la conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile contravine unei dispoziții din prezenta directivă, prevalează dispozițiile prezentei directive.

(9) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine comerciantului.

#### Articolul 7

#### Condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale

(1) În cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, comerciantul transmite informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) consumatorului pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații sunt lizibile și redactate într-un limbaj simplu și inteligibil.

(2) Comerciantul furnizează consumatorului o copie a contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului în conformitate cu articolul 16 litera (m).

(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), comerciantul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.

(4) În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile comerciantului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar comerciantul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator nu depășește 200 EUR:

(a) comerciantul furnizează consumatorului informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) literele (b) și (c) și informații referitoare la preț sau la maniera de calculare a prețului, împreună cu o estimare a costului total, pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; comerciantul furnizează informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (h) și (k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul expres;

(b) confirmarea contractului furnizată în conformitate cu alineatul (2) din prezentul articol conține informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1);

Statele membre pot decide să nu aplice prezentul alineat.

(5) Statele membre nu impun alte condiții suplimentare de formă referitoare la informarea precontractuală pentru îndeplinirea obligațiilor de informare prevăzute în prezenta directivă.

#### Articolul 8

##### Condiții de formă pentru contractele la distanță

(1) În cazul contractelor la distanță, comerciantul transmite informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj simplu și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta este lizibilă.

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (e), (o) și (p).

Comerciantul se asigură că consumatorul confirmă explicit, atunci când face comanda, 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 sunt etichetate 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 de a plăti comerciantului. Dacă comerciantul încalcă prezentul paragraf, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

(3) Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.

(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, comerciantul furnizează prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea comerciantului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de reziliere a contractului, prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (b), (e), (h) și (o). Celelalte informații menționate la articolul 6 alineatul (1) sunt furnizate consumatorului de comerciant într-un mod adecvat, în conformitate cu alineatul (1) din prezentul articol.

(5) Fără a aduce atingere alineatului (4), în cazul în care comerciantul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, comerciantul își declină identitatea la începutul conversației cu consumatorul și, dacă este cazul, declină identitatea persoanei în numele căreia telefonează și specifică scopul comercial al apelului.

(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, statele membre pot dispune că comerciantul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Statele membre pot dispune și că aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.

(7) Comerciantul 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 bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

(a) toate informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1), cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și

(b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și confirmarea în conformitate cu articolul 16 litera (m).

(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), comerciantul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.

(9) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea prin mijloace electronice a contractelor și comenzile prin Internet, astfel cum sunt stabilite la articolele 9 și 11 din Directiva 2000/31/CE.

(10) Statele membre nu impun alte condiții suplimentare de formă referitoare la informarea precontractuală pentru îndeplinirea obligațiilor de informare prevăzute în prezenta directivă.

#### Articolul 9

##### Dreptul de retragere

(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14.

(2) Fără a aduce atingere articolului 10, perioada de retragere menționată la alineatul (1) din prezentul articol expiră în termen de 14 zile de la:

(a) în cazul contractelor de prestări servicii, ziua care urmează datei de încheiere a contractului;

(b) în cazul contractelor de vânzare, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a bunurilor sau:

(i) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului bun;

(ii) în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului bun sau piesă;

(iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a primului bun;

(c) în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

(3) Statele membre nu împiedică părțile contractante să își îndeplinească obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de

retragere. Cu toate acestea, în cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, statele membre pot menține în vigoare legislația națională existentă prin care comerciantului i se interzice încasarea plății de la consumator pe o anumită perioadă ulterioară încheierii contractului.

#### Articolul 10

##### Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere

(1) În cazul în care comerciantul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform articolului 6 alineatul (1) litera (h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu articolul 9 alineatul (2).

(2) În cazul în care comerciantul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alineatul (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la articolul 9 alineatul (2), perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective.

#### Articolul 11

##### Exercitarea dreptului de retragere

(1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează comerciantul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul are posibilitatea:

(a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B; sau

(b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

Statele membre nu stabilesc nicio altă condiție de formă aplicabilă modelului de formular de retragere, în afară de cele prevăzute în anexa I partea B.

(2) Consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la articolul 9 alineatul (2) și la articolul 10 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către consumator înaintea expirării perioadei respective.

(3) Comerciantul poate, în afara posibilităților menționate la alineatul (1), să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul Internet al comerciantului, fie modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B, fie o declarație neechivocă de orice alt tip. În aceste cazuri, comerciantul comunică consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.

(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului.

### Articolul 12

#### Efectele retragerii

Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale:

- (a) de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial; sau
- (b) de a încheia un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.

### Articolul 13

#### Obligațiile care revin comerciantului în cazul retragerii

(1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile 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 a consumatorului în conformitate cu articolul 11.

Comerciantul rambursează sumele menționate la primul paragraf folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția ca consumatorul să nu trebuiască să plătească comisioane în urma rambursării.

(2) Fără a aduce atingere alineatului (1), comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de comerciant.

(3) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare, comerciantul poate amâna rambursarea 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, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

### Articolul 14

#### Obligațiile consumatorului în cazul retragerii

(1) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul returnează bunurile sau le înmânează comerciantului sau unei persoane autorizate de comerciant să recepționeze bunurile, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat comerciantului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu articolul 11. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea bunurilor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să

suporte acele costuri sau în care comerciantul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator.

În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora bunurile au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, comerciantul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

(2) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipularea bunurilor, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii bunurilor în cazul în care comerciantul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (h).

(3) Atunci când consumatorul își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) sau cu articolul 8 alineatul (8), consumatorul plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care consumatorul a informat comerciantul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.

(4) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

(a) prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau încălzirea centralizată furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere, dacă:

(i) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (h) sau (i); sau

(ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) și cu articolul 8 alineatul (8); sau

(b) furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:

(i) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la articolul 9;

(ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă consimțământul; sau

(iii) comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) sau cu articolul 8 alineatul (7).

(5) Cu excepția celor prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului.

#### Articolul 15

#### Efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare

(1) Fără a aduce atingere articolului 15 din Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori <sup>(1)</sup>, în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de retragere din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu articolele 9-14 din prezenta directivă, orice contract auxiliar este reziliat în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14 din prezenta directivă.

(2) Statele membre stabilesc norme detaliate privind rezilierea unor astfel de contracte.

#### Articolul 16

#### Excepții de la dreptul de retragere

Statele membre nu asigură dreptul de retragere prevăzut la articolele 9-15 în ceea ce privește contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale pentru:

- (a) contractele de prestări servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către comerciant;
- (b) furnizarea de bunuri sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care comerciantul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;
- (c) furnizarea de bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;
- (d) furnizarea de bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a se perima rapid;
- (e) furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;
- (f) furnizarea de bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- (g) furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror

livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care comerciantul nu le poate controla;

- (h) contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod specific comerciantului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, comerciantul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;
- (i) furnizării de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;
- (j) furnizării de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;
- (k) contracte încheiate în cadrul unei licitații publice;
- (l) prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decât cel rezidențial, transport de mărfuri, închiriere de mașini, catering sau în legătură cu agrementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;
- (m) furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere.

#### CAPITOLUL IV

#### ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR

#### Articolul 17

#### Domeniu de aplicare

(1) Articolele 18 și 20 se aplică în cazul contractelor de vânzare. Aceste articole nu se aplică contractelor de furnizare a apei, gazului sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, și nici contractelor de furnizare a încălzirii centralizate și a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material.

(2) Articolele 19, 21 și 22 se aplică contractelor de vânzare și de prestări servicii și contractelor de furnizare de apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital.

<sup>(1)</sup> JO L 133, 22.5.2008, p. 66.

**Articolul 18****Livrare**

(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, comerciantul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către consumator, fără întârziere nejustificată și în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.

(2) În cazul în care comerciantul nu și-a îndeplinit obligația de a livra bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alineatul (1), consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care comerciantul nu livrează bunurile în termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul.

Primul paragraf nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care comerciantul a refuzat să livreze bunurile sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care consumatorul informează comerciantul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă comerciantul nu livrează bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alineatul (1), consumatorul are dreptul de a rezilia contractul imediat.

(3) La rezilierea contractului, comerciantul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului.

(4) În plus față de rezilierea contractului în conformitate cu alineatul (2), consumatorul poate recurge la alte căi de atac prevăzute de legislația națională.

**Articolul 19****Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată**

Statele membre interzic comercianților să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată.

**Articolul 20****Transferarea riscului**

În cazul contractelor în care comerciantul livrează bunurile către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul livrării bunurilor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte bunurile, iar această opțiune nu a fost oferită de către comerciant, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului față de transportator.

**Articolul 21****Comunicarea prin telefon**

Statele membre se asigură că, în cazul în care un comerciant operează o linie telefonică în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea comerciantului, mai mult decât tariful de bază.

Primul paragraf nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.

**Articolul 22****Plăți suplimentare**

Înainte ca consumatorul să încheie un contract sau să accepte o ofertă, comerciantul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară pe lângă cea asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. În cazul în care comerciantul nu a obținut consimțământul expres al consumatorului, însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

**CAPITOLUL V****DISPOZIȚII GENERALE****Articolul 23****Asigurarea punerii în aplicare a prezentei directive**

(1) Statele membre se asigură că există mijloace adecvate și eficiente pentru a garanta respectarea prezentei directive.

(2) Mijloacele menționate la alineatul (1) cuprind dispoziții care permit unuia sau mai multora dintre următoarele organisme, astfel cum este stabilit de legislația națională, să introducă o acțiune în fața unei instanțe judecătorești sau a organelor administrative competente, în temeiul legislației naționale, pentru a se asigura aplicarea dispozițiilor de drept intern de transpunere a prezentei directive:

- (a) organismele publice sau reprezentanții acestora;
- (b) organizațiile de protecție a consumatorilor care au un interes legitim în protejarea consumatorilor;
- (c) organizații profesionale care au un interes legitim să acționeze.

**Articolul 24****Sancțiuni**

(1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și întreprind toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Aceste sancțiuni trebuie să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare.

(2) Statele membre informează Comisia cu privire la aceste dispoziții până la 13 decembrie 2013 și o informează fără întârziere cu privire la orice modificare ulterioară a acestora.

#### Articolul 25

##### Caracterul imperativ al directivei

Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru, consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin măsurile naționale de transpunere a prezentei directive.

Orice clauză contractuală prin care se renunță sau se restrâng în mod direct sau indirect drepturi afirmate de prezenta directivă nu este obligatorie pentru consumator.

#### Articolul 26

##### Informare

Statele membre iau măsurile adecvate pentru informarea consumatorilor și a comercianților cu privire la dispozițiile legislației naționale care transpun prezenta directivă și, după caz, încurajează comercianții și responsabilii de cod, astfel cum sunt definiți la articolul 2 litera (g) din Directiva 2005/29/CE, să informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduită.

#### Articolul 27

##### Vânzare nesolicitată

Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de furnizare nesolicitată de bunuri, apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii, interzise prin articolul 5 alineatul (5) și prin anexa I punctul 29 la Directiva 2005/29/CE. În asemenea cazuri, absența unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau prestări nesolicitate nu reprezintă un consimțământ.

#### Articolul 28

##### Transpunere

(1) Statele membre adoptă și publică, până la 13 decembrie 2013, actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei, sub formă de documente, textul acestor măsuri. Comisia folosește aceste documente pentru întocmirea raportului menționat la articolul 30.

Ele aplică aceste măsuri de la 13 iunie 2014.

Atunci când statele membre adoptă măsurile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

(2) Dispozițiile prezentei directive se aplică contractelor încheiate după 13 iunie 2014.

#### Articolul 29

##### Cerințe de informare

(1) În cazul în care un stat membru recurge la una dintre opțiunile normative menționate la articolul 3 alineatul (4), articolul 6 alineatul (7), articolul 6 alineatul (8), articolul 7 alineatul (4), articolul 8 alineatul (6) și, respectiv, articolul 9 alineatul (3), acesta informează Comisia până la 13 decembrie 2013 cu privire la acestea și cu privire la orice modificare ulterioară a lor.

(2) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (1) sunt ușor accesibile consumatorilor și comercianților, printre altele pe un site Internet dedicat.

(3) Comisia transmite celorlalte state membre și Parlamentului European informațiile menționate la alineatul (1). Comisia consultă părțile interesate cu privire la informațiile respective.

#### Articolul 30

##### Rapoartele Comisiei și revizuirea

Până la 13 decembrie 2016, Comisia transmite Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive. Raportul respectiv include în special o evaluare a dispozițiilor prezentei directive cu privire la conținutul digital, inclusiv dreptul la retragere. Dacă este cazul, raportul este însoțit de propuneri legislative pentru a adapta prezenta directivă la evoluțiile din domeniul drepturilor consumatorilor.

#### CAPITOLUL VI

##### DISPOZIȚII FINALE

#### Articolul 31

##### Abrogări

Se abrogă Directiva 85/577/CEE și Directiva 97/7/CE, astfel cum a fost modificată prin Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum<sup>(1)</sup> și prin Directivele 2005/29/CE și 2007/64/CE, începând cu 13 iunie 2014.

Trimiterile la directivele abrogate se înțeleg ca trimiteri la prezenta directivă și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență stabilit în anexa II.

<sup>(1)</sup> JO L 271, 9.10.2002, p. 16.

*Articolul 32***Modificarea Directivei 93/13/CEE**

În Directiva 93/13/CEE se introduce următorul articol:

*„Articolul 8a*

(1) În cazul în care un stat membru adoptă dispoziții în conformitate cu articolul 8, acesta informează Comisia în legătură cu aceasta, precum și în legătură cu orice modificare ulterioară, în special în cazul în care respectivele dispoziții:

— extind testarea caracterului abuziv la clauzele contractuale negociate individual sau la caracterul adecvat al prețului sau remunerației; sau

— conțin liste de termeni contractuali care vor fi considerați neechitabili.

(2) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (1) sunt ușor accesibile consumatorilor și comercianților, printre altele pe un site Internet dedicat.

(3) Comisia transmite celorlalte state membre și Parlamentului European informațiile menționate la alineatul (1). Comisia consultă părțile interesate cu privire la informațiile respective.”

*Articolul 33***Modificarea Directivei 1999/44/CE**

În Directiva 1999/44/CE se introduce următorul articol:

*„Articolul 8a***Cerințe privind raportarea**

(1) În cazul în care, în conformitate cu articolul 8 alineatul (2), un stat membru adoptă dispoziții mai stricte privind

protecția consumatorului decât cele menționate la articolul 5 alineatele (1)-(3) și la articolul 7 alineatul (1), acesta informează Comisia cu privire la acestea și cu privire la orice modificare ulterioară a lor.

(2) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (1) sunt ușor accesibile consumatorilor și comercianților, printre altele pe un site Internet dedicat.

(3) Comisia transmite celorlalte state membre și Parlamentului European informațiile menționate la alineatul (1). Comisia consultă părțile interesate cu privire la informațiile respective.”

*Articolul 34***Intrarea în vigoare**

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

*Articolul 35***Destinatari**

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Strasbourg, 25 octombrie 2011.

Pentru Parlamentul European

Președintele

J. BUZEK

Pentru Consiliu

Președintele

M. DOWGIELEWICZ

## ANEXA I

**Informații privind exercitarea dreptului de retragere**

## A. Model de instrucțiuni privind retragerea

## Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage din prezentul contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile.

Perioada de retragere expiră după 14 zile începând de la ziua [1].

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați [2] cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail). În acest scop, puteți folosi modelul de retragere alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie. [3]

Pentru a respecta termenul-limită de retragere, este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

## Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Vom efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări. [4]

[5]

[6]

## Instrucțiuni de completare:

[1.] Introduceți următoarele formulări între ghilimele:

- (a) în cazul unui contract de prestări servicii sau a unui contract pentru furnizarea de apă, gaz, electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material: „încheierii contractului.”;
- (b) în cazul unui contract de vânzare: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor.”;
- (c) în cazul unui contract privind bunuri multiple comandate de consumator printr-o singură comandă și livrate separat: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului bun.”
- (d) în cazul unui contract privind livrarea unui bun constând din mai multe loturi sau părți: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese.”;
- (e) în cazul unui contract pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată: „la care intrați, dumneavoastră sau o parte terță alta decât transportatorul indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a primului bun.”

[2.] Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică și, dacă este cazul, numărul dumneavoastră de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail.

[3.] Dacă pe site-ul dumneavoastră de Internet oferiți consumatorului opțiunea de a completa și transmite electronic informațiile privind retragerea sa din contract, introduceți următoarele: „De asemenea, puteți completa și transmite electronic de pe site-ul nostru [introduceți adresa de Internet] formularul standard de retragere sau orice altă declarație neechivocă. Dacă folosiți această opțiune, vă vom transmite fără întârziere, pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail), confirmarea de primire a cererii de retragere.”

[4.] În cazul contractelor de vânzări în care nu v-ați oferit să recuperați bunurile în caz de retragere, introduceți următoarele: „Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi bunurile sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi bunurile, fiind valabilă data cea mai apropiată.”

5. În cazul în care consumatorul a recepționat bunuri în legătură cu contractul, introduceți următoarele:

(a) introduceți:

— „Vom recupera bunurile.”; sau

— „Expediați bunurile sau înmânați-le direct nouă sau ... [se introduce numele și, dacă este cazul, adresa fizică a persoanei autorizate de dumneavoastră să primească bunurile], fără întârzieri nejustificate și în orice caz în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.”;

(b) introduceți:

— „Vom suporta costul returnării bunurilor.”;

— „Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor.”;

— Dacă, într-un contract la distanță, nu vă oferiți să suportați costul returnării bunurilor, iar bunurile, prin natura lor, în mod normal nu pot fi returnate prin poștă: „Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor, ... EUR [introduceți cuantumul].”; sau, dacă costul returnării bunurilor nu poate fi calculat cu anticipație în mod rezonabil: „Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor. Costul aproximativ este estimat la maximum ... EUR [introduceți cuantumul].”; sau

— Dacă, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă și au fost livrate la domiciliul consumatorului în momentul încheierii contractului: „Vom recupera bunurile și vom suporta costurile aferente.”; și

(c) introduceți: „Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor.”

6. În cazul unui contract de prestări servicii sau privind furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilă, sau de încălzire centralizată, introduceți următoarele: „Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării de apă/gaz/electricitate/încălzire centralizată [țâiați mențiunile inutile] în perioada de retragere, ne datorați o sumă proporțională cu serviciile furnizate până în momentul în care ne-ați comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract, în raport cu acoperirea totală a contractului.”

#### B. Model de formular de retragere

(prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract)

— Către [aici se introduce numele, adresa fizică și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail a comerciantului];

— Vă informez/vă informăm (\*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (\*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (\*) / prestarea următoarelor servicii (\*)

— Comandate la data (\*) / primite la data (\*)

— Numele consumatorului (consumatorilor)

— Adresa consumatorului (consumatorilor)

— Semnătura consumatorului (consumatorilor) (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

— Data

(\*) A se elimina mențiunea inutilă, după caz.

## ANEXA II

## Tabel de corespondență

Directiva 85/577/CEE	Directiva 1997/7/CE	Prezenta directivă
Articolul 1		Articolul 3 coroborat cu articolul 2 punctele 8 și 9 și articolul 16 litera (h)
	Articolul 1	Articolul 1 coroborat cu articolul 2 punctul 7
Articolul 2		Articolul 2 punctele 1 și 2
	Articolul 2 punctul 1	Articolul 2 punctul 7
	Articolul 2 punctul 2	Articolul 2 punctul 1
	Articolul 2 punctul 3	Articolul 2 punctul 2
	Articolul 2 punctul 4 prima teză	Articolul 2 punctul 7
	Articolul 2 punctul 4 a doua teză	—
	Articolul 2 punctul 5	—
Articolul 3 alineatul (1)		Articolul 3 alineatul (4)
Articolul 3 alineatul (2) litera (a)		Articolul 3 alineatul (3) literele (e) și (f)
Articolul 3 alineatul (2) litera (b)		Articolul 3 alineatul (3) litera (j)
Articolul 3 alineatul (2) litera (c)		—
Articolul 3 alineatul (2) litera (d)		Articolul 3 alineatul (3) litera (d)
Articolul 3 alineatul (2) litera (e)		Articolul 3 alineatul (3) litera (d)
Articolul 3 alineatul (3)		—
	Articolul 3 alineatul (1) prima liniuță	Articolul 3 alineatul (3) litera (d)
	Articolul 3 alineatul (1) a doua liniuță	Articolul 3 alineatul (3) litera (l)
	Articolul 3 alineatul (1) a treia liniuță	Articolul 3 alineatul (3) litera (m)
	Articolul 3 alineatul (1) a patra liniuță	Articolul 3 alineatul (3) literele (e) și (f)
	Articolul 3 alineatul (1) a cincea liniuță	Articolul 6 alineatul (3) și articolul 16 litera (k) coroborat cu articolul 2 punctul 13
	Articolul 3 alineatul (2) prima liniuță	Articolul 3 alineatul (3) litera (j)
	Articolul 3 alineatul (2) a doua liniuță	Articolul 3 alineatul (3) litera (f) (pentru închirierea de locuințe în scopuri rezidențiale), litera (g) (pentru pachetele de servicii pentru călătorii), litera (h) (pentru dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată), litera (k) (pentru transportul de pasageri cu unele excepții) și articolul 16 litera (l) (excepții de la dreptul de retragere)
Articolul 4 prima teză		Articolul 6 alineatul (1) literele (b), (c) și (h) și articolul 7 alineatele (1) și (2)
Articolul 4 a doua teză		Articolul 6 alineatul (1) litera (a) și articolul 7 alineatul (1)
Articolul 4 a treia teză		Articolul 6 alineatul (1)
Articolul 4 a patra teză		Articolul 10
	Articolul 4 alineatul (1) litera (a)	Articolul 6 alineatul (1) literele (b) și (c)
	Articolul 4 alineatul (1) litera (b)	Articolul 6 alineatul (1) litera (a)

Directiva 85/577/CEE	Directiva 1997/7/CE	Prezenta directivă
	Articolul 4 alineatul (1) litera (c)	Articolul 6 alineatul (1) litera (e)
	Articolul 4 alineatul (1) litera (d)	Articolul 6 alineatul (1) litera (e)
	Articolul 4 alineatul (1) litera (e)	Articolul 6 alineatul (1) litera (g)
	Articolul 4 alineatul (1) litera (f)	Articolul 6 alineatul (1) litera (h)
	Articolul 4 alineatul (1) litera (g)	Articolul 6 alineatul (1) litera (f)
	Articolul 4 alineatul (1) litera (h)	—
	Articolul 4 alineatul (1) litera (i)	Articolul 6 alineatul (1) literele (o) și (p)
	Articolul 4 alineatul (2)	Articolul 6 alineatul (1) coroborat cu articolul 8 alineatele (1), (2) și (4)
	Articolul 4 alineatul (3)	Articolul 8 alineatul (5)
	Articolul 5 alineatul (1)	Articolul 8 alineatul (7)
	Articolul 5 alineatul (2)	Articolul 3 alineatul (3) litera (m)
	Articolul 6 alineatul (1)	Articolul 9 alineatele (1) și (2), articolul 10, articolul 13 alineatul (2), articolul 14
	Articolul 6 alineatul (2)	Articolul 13 și articolul 14 alineatul (1) al doilea și al treilea paragraf
	Articolul 6 alineatul (3) prima liniuță	Articolul 16 litera (a)
	Articolul 6 alineatul (3) a doua liniuță	Articolul 16 litera (b)
	Articolul 6 alineatul (3) a treia liniuță	Articolul 16 literele (c) și (d)
	Articolul 6 alineatul (3) a patra liniuță	Articolul 16 litera (i)
	Articolul 6 alineatul (3) a cincea liniuță	Articolul 16 litera (j)
	Articolul 6 alineatul (3) a șasea liniuță	Articolul 3 alineatul (3) litera (c)
	Articolul 6 alineatul (4)	Articolul 15
	Articolul 7 alineatul (1)	Articolul 18 alineatul (1) (pentru contractele de vânzare)
	Articolul 7 alineatul (2)	Articolul 18 alineatele (2), (3) și (4)
	Articolul 7 alineatul (3)	—
	Articolul 8	—
	Articolul 9	Articolul 27
	Articolul 10	— (dar a se vedea articolul 13 din Directiva 2002/58/CE)
	Articolul 11 alineatul (1)	Articolul 23 alineatul (1)
	Articolul 11 alineatul (2)	Articolul 23 alineatul (2)
	Articolul 11 alineatul (3) litera (a)	Articolul 6 alineatul (9) pentru sarcina probei privind informațiile precontractuale; pentru restul: —
	Articolul 11 alineatul (3) litera (b)	Articolul 24 alineatul (1)
	Articolul 11 alineatul (4)	—
	Articolul 12 alineatul (1)	Articolul 25
	Articolul 12 alineatul (2)	—
	Articolul 13	Articolul 3 alineatul (2)
	Articolul 14	Articolul 4

Directiva 85/577/CEE	Directiva 1997/7/CE	Prezenta directivă
	Articolul 15 alineatul (1)	Articolul 28 alineatul (1)
	Articolul 15 alineatul (2)	Articolul 28 alineatul (1)
	Articolul 15 alineatul (3)	Articolul 28 alineatul (1)
	Articolul 15 alineatul (4)	Articolul 30
	Articolul 16	Articolul 26
	Articolul 17	—
	Articolul 18	Articolul 34
	Articolul 19	Articolul 35
Articolul 5 alineatul (1)		Articolele 9 și 11
Articolul 5 alineatul (2)		Articolul 12
Articolul 6		Articolul 25
Articolul 7		Articolele 13, 14 și 15
Articolul 8		Articolul 4

Anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului <sup>(1)</sup>	A se interpreta ca trimitere la
Punctele 2 și 11	Prezenta directivă

<sup>(1)</sup> JO L 364, 9.12.2004, p. 1.