



Vânzarea la distanță



CENTRUL
EUROPEAN AL
CONSUMATORILOR
ROMANIA



Contractul la distanță (nu necesită prezența fizică simultană a celor două părți) este acel contract de furnizare de produse sau servicii încheiat între un operator economic și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare organizat de către comerciant, care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea contractului, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță (ex: **imprimat neadresat, imprimat adresat, scrisoare tipizată, publicitate tipărită cu bon de comandă, catalog, telefon cu intervenție umană, telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext), radio, videofon (telefon cu imagine), videotext (microordinator, ecran TV cu tastatură sau ecran tactil), poștă electronică (e-mail), telecopiator (fax), televiziune (teleshopping).**

Ce trebuie să știe consumatorii despre vânzarea la distanță?

§ orice consumator se poate opune în orice moment și fără nici o justificare ca un comerciant să îi transmită ofertele sale prin astfel de mijloace de comunicație la distanță.

§ comerciantul trebuie să respecte dorința consumatorului de a nu mai fi deranjat în scopuri comerciale, în caz contrar comerciantul încalcă dispozițiile legale referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora.

§ comerciantul trebuie să ofere consumatorilor un **minimum de informații corecte, complete și precise** necesare luării unei decizii optime de cumpărare, atât în faza precontractuală cât și în faza executării propriu-zise a contractului;

§ înainte de încheierea contractului – faza precontractuală -, comerciantul trebuie să informeze consumatorii în timp util asupra următoarelor **elemente**:

- identitatea comerciantului și, în cazul contractelor care prevăd plata anticipată, adresa și modalitățile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail și codul unic de înregistrare;
- caracteristicile esențiale ale produsului sau serviciului;
- prețul de vânzare cu amănuntul al produsului sau tariful serviciului și taxele aplicabile;
- cheltuielile de livrare, dacă este cazul;
- modalitățile de plată, de livrare sau de prestare;
- dreptul de denunțare unilaterală a contractului, cu excepția cazurilor prevăzute în OG nr. 130/2000;
- costul utilizării tehnicii de comunicație la distanță, în cazul în care acesta este calculat altfel decât conform tarifului de bază;
- perioada de valabilitate a ofertei sau a prețului;
- durata minimă a contractului, în cazul contractelor care prevăd furnizare curentă sau periodică a unui produs sau serviciu;
- termenul limită de executare a obligațiilor rezultând din contract.

- § în perioada executării contractului comerciantul trebuie să transmită consumatorului cu care a încheiat contractul, în scris sau pe orice suport durabil, la dispoziția acestuia sau accesibil acestuia următoarele:
- condițiile și modalitățile de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală, sub forma **clauzei** următoare: "**Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantul că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea produsului sau, în cazul prestațiilor de servicii, de la încheierea contractului**", redactată cu caractere îngroșate. În cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fără cerere de comandă din partea consumatorului;
 - sediul, numărul de telefon/fax, precum și adresa de e-mail ale operatorului economic, la care consumatorul poate să-și prezinte reclamațiile;
 - informațiile privind service-ul postvânzare și garanțiile oferite;
 - condițiile de denunțare unilaterală a contractului, atunci când acesta are o durată nedeterminată sau o durată mai mare de un an.
- § comerciantul trebuie să își îndeplinească **obligățiile contractuale** în termen de cel mult **30 de zile** de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel;
- § în cazul în care nu poate executa contractul din cauză că produsul sau serviciul nu este disponibil, comerciantul trebuie să **informeze** consumatorul despre această indisponibilitate, iar sumele pe care acesta le-a vărsat ca plată trebuie rambursate de comerciant în termen de maximum **30 de zile**.
- § comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate și la un preț echivalente cu cele solicitate numai dacă acest lucru a fost prevăzut înainte de încheierea contractului și/sau în contract.

Dreptul de denunțare unilaterală a contractului

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

- § **pentru produse**, de la data primirii lor de către consumator, dacă au fost comunicate informațiile inițiale;
- § **pentru servicii**, din ziua încheierii contractului sau după încheierea contractului, din ziua în care obligația de informare inițială a fost îndeplinită, cu condiția ca întârzierea să nu depășească 90 de zile.

În cazul în care comerciantul a omis să transmită consumatorului informațiile inițiale, termenul pentru denunțarea unilaterală a contractului este de **90 de zile** și începe să curgă:

- § **pentru produse**, de la data primirii lor de către consumator;
- § **pentru servicii**, de la data încheierii contractului.



Dacă în perioada celor 90 de zile informațiile prevăzute inițiale sunt furnizate consumatorului, termenul de 10 zile lucrătoare pentru denunțarea unilaterală a contractului începe să curgă din **acel moment**.

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

Legea aplicabilă contractului

În cazul în care părțile contractante aleg ca lege aplicabilă contractului la distanță legea unui stat ce nu face parte din Uniunea Europeană, iar contractul are o strânsă legătură cu teritoriul României sau cu al altor state membre ale Uniunii Europene și, în cazul în care OG nr.130/2000 are prevederi mai favorabile pentru consumator, se vor aplica acestea din urmă.

www.eccromania.ro