



Vânzarea la distanță a serviciilor financiare

Dezvoltarea progresivă a pieței serviciilor financiare a condus la concentrarea furnizorilor de servicii financiare asupra canalelor alternative de vânzare a acestora, printre acestea numărându-se și vânzarea la distanță.

Pentru funcționarea acestui tip de vânzare a fost nevoie de stabilirea unui cadru juridic care să contribuie la creșterea încrederii consumatorilor în utilizarea noilor tehnici de vânzare la distanță, cum ar fi spre exemplu comerțul electronic, consumatorilor fiindu-le astfel permis să negocieze și să încheie contracte atât cu furnizorii români cât și cu cei din Statele Membre ale Uniunii Europene. Așadar, se instituie obligativitatea ca informațiile privind serviciile financiare la distanță ca și clauzele contractuale să fie furnizate consumatorului în scris, pe hârtie sau pe orice suport durabil și chiar înainte de încheierea contractului.

Ce categorii de servicii financiare pot fi încheiate la distanță?

Contractul la distanță este acel contract de furnizare de servicii financiare încheiat între un furnizor și dumneavoastră, în calitate de consumator, în cadrul unui sistem de furnizare de servicii organizat de către furnizor care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea contractului, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță (ex: sistem automatizat de apel fără intervenție umană de tipul automatelor de apel, telecopiator, fax), nefiind astfel necesară prezența fizică simultană a dumneavoastră și a furnizorului de servicii financiare.

Printre categoriile de servicii financiare care pot face obiectului unui contract de servicii financiare încheiat la distanță se numără:

- deschiderea de conturi bancare (de diferite tipuri);
- obținerea unei cărți de credit;
- depunerea sau retragere de fonduri din contul bancar;
- plata cu cardul prin folosirea unui instrument de plată;
- facilități de împrumut;
- servicii de asigurare, pensii individuale, etc.

Sunt excluse serviciile financiare furnizate ocazional și în afara unei tehnici comerciale menite să asigure încheierea unui contract la distanță.

Care sunt avantajele încheierii unui contract la distanță privind serviciile financiare?

- operațiunile pot fi realizate din orice loc, la orice oră, fără să fie nevoie de prezența dumneavoastră la sediul furnizorului de servicii financiare;
- transferurile și operațiunile sunt mai ieftine decât operațiunile efectuate la sediul băncii;
- comisioanele băncilor pentru tranzacțiile pe Internet sunt mai mici decât tranzacțiile efectuate la ghișeul băncii.

Ce informații trebuie să primiți înainte de încheierea contractului la distanță?

În faza precontractuală sau în momentul prezentării ofertei, furnizorul de servicii financiare trebuie să vă ofere următoarele informații necesare luării unei decizii optime de cumpărare:

- datele sale de identificare – denumire, forma de organizare, activitatea sa principală, adresa sediului său social, telefon/fax, e-mail, etc;
- descrierea caracteristicilor esențiale ale serviciului financiar respectiv;
- prețul total pe care trebuie să îl plătiți pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv comisioane, taxe, costuri suplimentare, iar în cazul în care nu poate fi indicat un preț total precis al serviciului financiar respectiv, modalitatea de calcul necesară verificării costului total;
- elementele specifice anumitor operațiuni privind existența unor riscuri speciale asociate contractării serviciilor financiare;
- existența sau posibilitatea existenței unor taxe și/sau costuri suplimentare care nu sunt plătite prin intermediul furnizorului sau impuse de acesta;
- orice limită de timp sau dată până la care informațiile furnizate sunt valabile;
- modalitățile de plată și de realizare a plății;
- orice cost suplimentar rezultat din utilizarea de către dumneavoastră a mijloacelor de comunicare la distanță, dacă se percep de către furnizor astfel de costuri adiționale;
- existența sau inexistența dreptului de denunțare unilaterală și, în situația în care acest drept este stipulat, se vor preciza termenul și condițiile în care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informațiilor privind plata sumelor la care puteți fi obligat să le plătiți, precum și a consecințelor ce decurg din neexercitarea acestui drept;
- durata minimă pentru care se încheie contractul la distanță, în cazul prestării unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic;
- informarea privind dreptul de a rezilia contractul înainte de termen sau de a denunța unilateral contractul, în temeiul unei clauze contractuale, inclusiv informarea cu privire la orice penalități impuse prin contract în astfel de cazuri;
- orice clauză contractuală prin care este indicată legea aplicabilă și/sau instanța competentă în soluționarea eventualelor litigii între părți;
- limba/limbile oficiale ale unui stat în care sunt formulați termenii și condițiile contractuale, respectiv informațiile prelabile, precum și limba/ limbile oficiale în care furnizorul a convenit de comun acord cu dumneavoastră să comunice pe durata derulării contractului la distanță;
- informații privind căile de soluționare a litigiilor.

În cazul în care ați solicitat încheierea contractului prin utilizarea unor mijloace de comunicare la distanță care nu permit îndeplinirea procedurii prelabile de informare, furnizorul are obligația de a-și îndeplini obligațiile ce îi revin imediat după încheierea contractului la distanță.

Atenție! *Obligația furnizorului de servicii financiare de a vă informa în timp util, corect și complet asupra termenilor și condițiilor contractuale nu poate fi limitată sau înlăturată prin clauzele contractuale.*

Cum puteți fi sigur că informațiile primite prin telefon sunt suficiente pentru încheierea contractului de servicii financiare?

Telefonul poate fi utilizat de furnizorul de servicii financiare, ca mijloc de comunicare la distanță, numai dacă vă exprimați acordul expres în ceea ce privește utilizarea acestuia pentru încheierea contractului. La începutul conversației, furnizorul de servicii financiare trebuie să vă informeze, în mod corect, complet și precis asupra datelor sale de identificare și asupra scopului comercial.

Dacă v-ați dat acordul în ceea ce privește folosirea telefonului ca mijloc de comunicație la distanță, furnizorul de servicii financiare urmează să vă pună la dispoziție informații legate de:

- identitatea persoanei care vă vorbește din partea furnizorului și calitatea în care reprezintă furnizorul;
- descrierea caracteristicilor esențiale ale serviciului financiar;
- prețul total pe care îl aveți de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar;
- existența sau posibilitatea existenței unor taxe și/sau costuri suplimentare care nu sunt plătite prin intermediul furnizorului sau impuse de acesta;
- existența sau inexistența dreptului de denunțare unilaterală;

Totodată, furnizorul are obligația să vă informeze în cadrul convorbirii telefonice despre faptul că orice alte informații suplimentare sunt disponibile la cerere.

Așadar, pentru luarea deciziei de achiziționarea la distanță a unui serviciu financiar în cunoștință de cauză, solicitați furnizorului de servicii financiare să vă pună la dispoziție termenii și condițiile contractuale.

Indiferent de mijlocul de comunicare la distanță utilizat în scopul încheierii contractului de servicii financiare, **furnizorul are obligația de a vă comunica în totalitate termenii și condițiile contractuale și informațiile precontractuale în scris, pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil dumneavoastră.**

Atenție! Această obligație a furnizorului trebuie îndeplinită înainte ca în sarcina dumneavoastră să se nască obligații rezultate din semnarea contractului la distanță sau din acceptarea unei oferte a unui serviciu financiar.

Cine are obligația de a proba îndeplinirea obligației de informare?

Sarcina probei privind îndeplinirea obligației de informare, cât și sarcina probei existenței consimțământului dumneavoastră la încheierea contractului și, după caz, la executarea acestuia, cad în sarcina furnizorului.

Orice clauză contractuală prin care sarcina probei privind respectarea de către furnizor a unora sau a tuturor obligațiilor care îi incumbă vă este atribuită, va fi considerată clauză abuzivă.

Atenție! Contractele pentru furnizarea de servicii financiare la distanță nu pot conține, chiar și cu acordul dumneavoastră expres, clauze de renunțare la drepturile dumneavoastră legale.

Ce trebuie să știți despre denunțarea unilaterală a contractului?

În temeiul acordului de voință realizat ca urmare a acceptării ofertei de servicii financiare iau naștere obligații contractuale, de la care părțile, în principiu, nu pot deroga prin voința lor unilaterală.

Însă, legislația din domeniul protecției consumatorilor cunoaște din ce în ce mai multe cazuri în care este permisă denunțarea contractului, aceasta fiind o facilitate acordată consumatorilor în scopul asigurării unei protecții adecvate a drepturilor și intereselor lor, consumatorii fiind considerați ca fiind partea slabă din punct de vedere economic și juridic în relațiile lor cu operatorii economici. Astfel că, și în cazul

contractelor de servicii financiare încheiate la distanță, consumatorii beneficiază de dreptul de a denunța unilateral contractul, cu respectarea termenelor legale.

Contractul la distanță a serviciilor financiare poate fi denunțat unilateral într-un termen de **14 zile calendaristice**, fără penalități și fără invocarea vreunui motiv; în acest caz termenul începe să curgă din ziua încheierii contractului la distanță sau din ziua în care ați primit termenii și condițiile contractuale și informațiile precontractuale, dacă această dată este ulterioară datei încheierii contractului.

Prin excepție, contractele la distanță care au ca obiect **asigurările de viață și contractele referitoare la operațiuni privind pensiile individuale**, pot fi denunțate unilateral într-un termen de **30 de zile calendaristice**; în acest caz termenul începe să curgă de la data la care ați fost informat că s-a încheiat contractul la distanță.

Atenție! *Dreptul de denunțare unilaterală a contractului nu se aplică:*

- *polițelor de asigurare de călătorie și pentru bagaje sau altor polițe de asigurare pe termen scurt cu o durată de cel mult o lună calendaristică;*
- *contractelor executate integral de ambele părți la cererea dumneavoastră expresă, formulată înainte ca dumneavoastră să vă exercitați dreptul de denunțare unilaterală a contractului;*
- *serviciilor financiare al căror preț depinde de fluctuațiile pieței financiare și care nu pot fi influențat de către furnizorul de servicii financiare, care pot apărea în perioada de denunțare unilaterală a contractului, cum ar fi spre exemplu serviciile referitoare la operațiunile de schimb valutar sau la instrumente ale pieței monetare (titluri de stat cu scadența mai mică de un an, certificate de depozit).*

Ce procedură trebuie urmată pentru exercitarea dreptului de denunțare unilaterală a contractului de servicii financiare încheiat la distanță?

În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală trebuie să notificați furnizorul de servicii financiare. Această notificare trebuie transmisă înainte de expirarea termenului prevăzut în acest sens. Notificarea poate fi formulată pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil furnizorului de servicii financiare.

Care sunt efectele denunțării unilaterale a contractului?

Exercitarea dreptului de denunțare unilaterală a contractului de servicii financiare încheiat la distanță generează următoarele efecte în sarcina părților:

- obligativitatea dumneavoastră de a achita, fără întârzieri nejustificate, cheltuielile aferente serviciului deja furnizat, fără alte costuri suplimentare; aceste cheltuieli nu pot depăși o sumă stabilită proporțional cu perioada în care serviciul financiar a fost furnizat, raportată la durata totală a contractului, și nu pot fi prevăzute ca plată în orice situație în care suma respectivă poate fi considerată ca penalitate;
- obligativitatea dumneavoastră de a restitui furnizorului orice sumă și/sau bunuri ce v-au fost furnizate de acesta, fără întârziere, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, termen ce curge din ziua în care ați expediat notificarea de denunțare unilaterală a contractului.
- obligativitatea furnizorului de a vă rambursa, în termen de 30 de zile calendaristice de la primirea notificării, orice sume primite conform contractului la distanță, cu excepția sumelor aferente serviciului furnizat, termen ce curge din ziua în care furnizorul a primit notificarea de denunțare unilaterală a contractului;

Atenție! Furnizorul nu vă poate solicita plata cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat dacă nu face dovada că ați fost informat asupra acestui aspect în timp util sau dacă acesta a început executarea contractului înaintea expirării perioadei de denunțare unilaterală, fără existența unei cereri prealabile din partea dumneavoastră sau a unui acord expres în acest sens.

Care este legea aplicabilă contractului?

În cazul în care, de comun acord cu furnizorul de servicii financiare, ați ales 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.85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, cu modificările și completările ulterioare, are prevederi mai favorabile pentru dumneavoastră, se vor aplica acestea din urmă.

Pentru mai multe detalii legate de legea aplicabilă contractului puteți accesa materialul despre „Jurisdicția în contractele transfrontaliere încheiate de către consumatori”, aflat pe site-ul ECC Romania www.eccromania.ro



Centrul European al Consumatorilor din România

Str. Maior Aviator Ștefan Sănătescu nr. 44
Et. 1, Ap. 2, Sector 1,
București, 011478

Tel/fax: +40.21.315.71.49

[E-mail: office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro)

[Web: www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)

www.facebook.com/ECC.Romania

<https://twitter.com/eccromania/>



Co-funded by
the European Union

Acest infosheet este parte a acțiunii 670709 - ECC-Net RO FPA care a primit finanțare pentru un grant în cadrul Programului pentru Consumatori al Uniunii Europene (2014-2020).

Conținutul acestui material reprezintă doar punctul de vedere al ECC Romania și este doar responsabilitatea acestuia; nu poate fi interpretat în niciun caz ca reflectând punctul de vedere al Comisiei Europene și/sau al Agenției Executive pentru Consumatori, Sănătate, Agricultură și Alimente sau al oricărei alte instituții a Uniunii Europene. Comisia Europeană și Agenția nu își asumă nicio răspundere pentru niciun fel de utilizare a informațiilor din acest material.