

Guvernul României - Ordonanță de urgență nr. 14/2011 din 16 februarie 2011

Ordonanța de urgență nr. 14/2011 pentru protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare, a contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, a contractelor de revânzare, precum și a contractelor de schimb

În vigoare de la 23 februarie 2011

*Consolidarea din data de 22 august 2017 are la bază publicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 134 din 22 februarie 2011 și include modificările aduse prin următoarele acte: L 25/2015;
Ultimul amendament în 13 martie 2015.*

Având în vedere faptul că transpunerea și implementarea în legislația națională a 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, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 33 din 3 februarie 2009, trebuie realizate până la data de 23 februarie 2011, adoptarea prezentei ordonanțe de urgență se impune pentru a permite comercianților să îndeplinească obligațiile prevăzute în actul normativ european, astfel încât să fie atins obiectivul de creare a pieței interne comunitare, care impune asigurarea unui cadru de reglementare unitar la nivelul Uniunii Europene.

Ținând cont de faptul că actul normativ european menționat reglementează noi tipuri de contracte, adaptate evoluției pieței și noilor produse existente, oferind o protecție eficientă consumatorilor și în aceste cazuri,

luând în considerare faptul că, în lipsa unei reglementări imediate a acestor tipuri de contracte, consumatorii nu ar putea beneficia de drepturile prevăzute de actul normativ european menționat, creându-se o denaturare a concurenței, pentru a se evita posibilitatea declanșării procedurii de infringement de către Comisia Europeană împotriva României,

ținând cont de faptul că aceste aspecte vizează interesul public și constituie situații de urgență și extraordinare, a căror reglementare nu poate fi amânată, în temeiul art. 115 alin. (4) din Constituția României, republicată,

Guvernul României adoptă prezenta ordonanță de urgență.

CAPITOLUL I

Obiect, domeniu de aplicare și definiții

Art. 1. - Prezenta ordonanță de urgență reglementează protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare, a contractelor pe termen lung care au ca obiect dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, a contractelor de revânzare, precum și a contractelor de schimb, pentru a se asigura un înalt nivel de protecție a consumatorilor.

Art. 2. - (1) Prevederile prezentei ordonanțe de urgență se aplică tranzacțiilor dintre comercianți și consumatori.

(2) Comercianții pot desfășura tranzacțiile reglementate prin prezenta ordonanță de urgență în baza licenței de turism emise de Ministerul Dezvoltării Regionale și Turismului în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1.267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.

Art. 3. - Prezenta ordonanță de urgență se aplică cu respectarea prevederilor legale referitoare la:

a) modalitățile de reparare a prejudiciului și la căile de atac prevăzute în dreptul comun;

b) înregistrarea bunurilor mobile sau imobile și transferul dreptului de proprietate a bunurilor imobile;

c) condițiile de amplasare sau criteriile și metodologia de autorizare ori licențiere;

d) determinarea naturii juridice a drepturilor care fac obiectul contractelor reglementate de prezenta ordonanță de urgență.

Art. 4. - În sensul prezentei ordonanțe de urgență, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

a) contract privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare - contractul cu durată mai mare de un an, în temeiul căruia consumatorul dobândește, cu titlu oneros, dreptul de folosință a unuia sau a mai multor spații de cazare peste noapte, pentru mai mult de un sejur neîntrerupt;

b) contract pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță - contractul cu durată mai mare de un an, în temeiul căruia consumatorul dobândește, cu titlu oneros, în principal dreptul de a beneficia de reduceri sau de alte avantaje privind cazarea, cu sau fără excluderea transportului ori a altor servicii;

c) contract de revânzare - contractul în temeiul căruia un consumator este asistat cu titlu oneros de către un profesionist, care acordă asistență pentru vânzarea sau cumpărarea drepturilor care decurg dintr-un contract privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia ori a mai

multor spații de cazare sau dintr-un contract pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță;

d) contract de schimb - contractul în temeiul căruia un consumator participă, cu titlu oneros, la un sistem de schimb care îi permite accesul la spații de cazare peste noapte ori la alte servicii, în schimbul acordării accesului temporar altor persoane la avantajele ce decurg din contractul consumatorului respectiv privind dreptul de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare;

e) comerciant - orice persoană fizică ori juridică ce acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în numele sau pe seama acesteia;

f) consumator - orice persoană fizică ce acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale;

g) contract accesoriu - contractul în temeiul căruia consumatorului îi sunt prestate de către un comerciant sau de către un terț, în baza unei înțelegeri între comerciant și acel terț, servicii conexe unui contract privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare ori unui contract pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță;

h) suport durabil - orice instrument care îi permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pe o durată corespunzătoare scopului informațiilor, și care să permită reproducerea nealterată a acestora;

i) cod de conduită - acordul sau ansamblul de reguli care nu este impus prin legislație ori prin dispoziții administrative și care definește comportamentul comercianților ce se angajează să îl respecte, cu privire la una sau mai multe practici comerciale ori la unul sau mai multe sectoare de activitate;

j) responsabil de cod - orice entitate, inclusiv un comerciant sau un grup de comercianți, responsabilă cu întocmirea și revizuirea unui cod de conduită și/sau cu supravegherea respectării acestui cod de către cei care s-au angajat să îl respecte.

Art. 5. - Pentru a calcula durata contractelor definite la art. 4 lit. a) și b) se vor lua în considerare toate clauzele contractuale care permit reînnoirea tacită sau prelungirea duratei contractului.

CAPITOLUL II

Informații preliminare încheierii contractului

SECȚIUNEA 1

Publicitatea

Art. 6. - Orice formă de publicitate trebuie să precizeze posibilitatea obținerii informațiilor menționate la art. 10, precum și locul de unde acestea pot fi obținute.

Art. 7. - (1) În cazul în care în cadrul unei oferte promoționale sau al unui eveniment de promovare, i se propune consumatorului încheierea oricăruia dintre contractele prevăzute la art. 4 lit. a) -d), profesionistul trebuie să precizeze în invitație, în mod clar, scopul comercial și natura evenimentului.

(2) Informațiile prevăzute la art. 10 se pun la dispoziția consumatorului în orice moment pe toată durata evenimentului.

Art. 8. - Niciunul dintre produsele care pot face obiectul contractelor definite la art. 4 lit. a) și b) nu poate fi promovat sau comercializat drept o investiție.

SECȚIUNEA a 2-a Informații precontractuale

Art. 9. - (1) Comerciantul furnizează consumatorului toate informațiile prevăzute la art. 10:

- a) gratuit;
- b) într-un mod clar și ușor de înțeles;
- c) pe hârtie sau pe un alt suport durabil, ușor accesibil consumatorului;
- d) în limba română sau, în cazul în care consumatorul este cetățean străin ori își are reședința în străinătate, contractul se redactează, la alegerea acestuia, și în limba sau în una dintre limbile oficiale ale statului pe teritoriul căruia își are reședința ori al cărui cetățean este, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a Uniunii Europene;
- e) cu suficient timp înainte ca un consumator să încheie un contract sau să accepte o ofertă.

(2) «abrogat»

Art. 10. - (1) Comerciantul furnizează consumatorului informații precontractuale, după cum urmează:

- a) în cazul unui contract privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unui sau a mai multor spații de cazare, prin intermediul formularului standard de informații prevăzut în anexa nr. 1 și al informațiilor enumerate în partea a 3-a a formularului respectiv;
- b) în cazul unui contract pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, prin intermediul formularului standard de informații prevăzut în anexa nr. 2 și al informațiilor enumerate în partea a 3-a a formularului respectiv;
- c) în cazul unui contract de revânzare, prin intermediul formularului standard de informații prevăzut în anexa nr. 3 și al informațiilor enumerate în partea a 3-a a formularului respectiv;
- d) în cazul unui contract de schimb, prin intermediul formularului standard de informații prevăzut în anexa nr. 4 și al informațiilor enumerate în partea a 3-a a formularului respectiv.

(2) Comerciantul are obligația să completeze formularele standard prevăzute la alin. (1) cu informații suficiente și precise, astfel încât să nu inducă în eroare consumatorul și pentru a permite consumatorului să ia o decizie în deplină cunoștință de cauză.

CAPITOLUL III

Informații și drepturi contractuale

SECȚIUNEA 1

Informații contractuale

Art. 11. - Contractul se încheie în formă scrisă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator, și se redactează în mod vizibil și ușor de citit, cu font de minimum 12.

Art. 12. - (1) Contractul se redactează în limba română.

(2) În cazul în care consumatorul este cetățean străin sau își are reședința în străinătate, contractul se redactează, la alegerea acestuia, și în limba sau în una dintre limbile statului membru pe teritoriul căruia își are reședința ori al cărui cetățean este, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a Uniunii Europene.

(3) În cazul unui contract privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unui sau a mai multor spații de cazare care are ca obiect un singur bun imobil determinat, comerciantul furnizează consumatorului, în mod gratuit, o traducere autorizată a contractului în limba sau în una dintre limbile statului membru în care se află bunul imobil, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a Uniunii Europene, în termen de 15 zile calendaristice de la data menționată la art. 18 alin. (1).

Art. 13. - Contractul include următoarele:

a) informații privind numele și domiciliul și, după caz, denumirea sau sediul social al părților contractante;

b) formularul standard prevăzut la art. 10, care devine parte integrantă a contractului;

c) separat, formularul standard referitor la dreptul de retragere prevăzut în anexa nr. 5, care are ca scop facilitarea exercitării dreptului de retragere din contract, în conformitate cu prevederile art. 17-20;

d) semnătura fiecărei părți;

e) data și locul încheierii contractului;

f) modalitățile de notificare.

Art. 14. - (1) Informațiile conținute în formularul standard prevăzut la art. 10 nu pot fi modificate decât cu acordul expres al părților sau în cazul în care modificările decurg din anumite circumstanțe neobișnuite și neprevăzute, independente de voința comerciantului, și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate, chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile necesare.

(2) Orice modificare va fi comunicată consumatorului, pe hârtie sau pe un alt suport durabil ușor accesibil acestuia și pe care îl acceptă, înainte de încheierea contractului.

(3) Modificările se menționează în mod expres în contract.

Art. 15. - (1) Înainte de încheierea contractului, comerciantul atrage atenția consumatorului într-o manieră explicită asupra:

a) existenței dreptului de retragere din contract;

b) duratei de timp în care acesta își poate exercita dreptul de retragere, în conformitate cu prevederile [art. 17-20](#);

c) interzicerii plăților în avans în această perioadă, în conformitate cu prevederile [art. 24 și 25](#).

(2) Consumatorul confirmă primirea informațiilor contractuale prevăzute la alin. (1) prin semnarea rubricilor corespunzătoare din partea a 2-a a formularului standard prevăzut în anexele [nr. 1-4](#).

Art. 16. - La momentul încheierii contractului, consumatorul primește cel puțin un exemplar din acesta.

SECȚIUNEA a 2-a Dreptul de retragere

Art. 17. - Consumatorul are dreptul de a se retrage din contractele definite la [art. 4 lit. a\) -d\)](#) în termen de 14 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv.

Art. 18. - **(1)** Termenul de 14 zile calendaristice prevăzut pentru exercitarea dreptului de retragere începe să curgă astfel:

a) de la data încheierii contractului sau a unui precontract cu caracter obligatoriu;

b) de la data la care consumatorul intră în posesia contractului sau a oricărui precontract obligatoriu, dacă aceasta este ulterioară datei menționate la lit. a).

(2) În cazul în care comerciantul a completat și a pus la dispoziția consumatorului, separat, formularul standard privind dreptul de retragere, prevăzut la [art. 13 lit. c\)](#), în formă scrisă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator, în termen de un an de la data menționată la alin. (1), termenul de retragere din contract începe să curgă de la data la care consumatorul primește acest formular.

(3) În cazul în care informațiile menționate la [art. 10](#), inclusiv formularul standard prevăzut în anexele [nr. 1-4](#), au fost puse la dispoziția consumatorului în formă scrisă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator, în termen de 3 luni de la data menționată la alin. (1), termenul de retragere din contract curge de la data la care consumatorul primește aceste informații.

Art. 19. - Consumatorul decade din dreptul de a se retrage din contract în termen de:

a) un an și 14 zile calendaristice de la data menționată la [art. 18 alin. \(1\)](#), în cazul în care comerciantul nu a completat și nu a pus la dispoziția consumatorului, în formă scrisă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator, formularul standard privind dreptul de retragere din contract, prevăzut la [art. 13 lit. c\)](#);

b) 3 luni și 14 zile calendaristice de la data menționată la [art. 18 alin. \(1\)](#), în cazul în care informațiile menționate la [art. 10](#), inclusiv formularul standard prevăzut în anexele [nr. 1-4](#), nu au fost puse la dispoziția consumatorului în formă scrisă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator.

Art. 20. - **(1)** În cazul în care contractul de schimb și contractul privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai

multor spații de cazare sunt încheiate concomitent, în ambele contracte va fi prevăzut același termen de retragere din contract.

(2) Pentru ambele contracte termenul de retragere se calculează în conformitate cu dispozițiile art. 18 alin. (1), așa cum se aplică în cazul contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare.

Art. 21. - (1) În cazul în care consumatorul are intenția de a-și exercita dreptul de retragere din contract, acesta notifică în scris profesionistul cu privire la acest lucru, pe hârtie sau pe alt suport durabil, înainte de expirarea termenului de retragere din contract. Pentru a fi valabilă, notificarea se comunică înainte de expirarea termenului de retragere din contract.

(2) Consumatorul poate utiliza formularul notificării de retragere din contract, prin intermediul formularului standard de informații prevăzut în anexa nr. 5, furnizat de comerciant în conformitate cu prevederile art. 13 lit. c).

(3) Dreptul de retragere produce efecte de la data expedierii notificării de către consumator.

Art. 22. - În cazul exercitării dreptului de retragere de către consumator, încetează obligația părților de a executa contractul.

Art. 23. - Consumatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a fi răspunzător pentru plata vreunei sume sau pentru alte obligații aferente eventualelor servicii prestate înaintea exercitării dreptului de retragere din contract.

SECȚIUNEA a 3-a

Plăți în avans

Art. 24. - În cazul contractelor definite la art. 4 lit. a), b) și d), sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către comerciant ori către orice terț înainte de expirarea termenului de retragere, în conformitate cu prevederile art. 17-20.

Art. 25. - În cazul unui contract de revânzare, definit la art. 4 lit. c), sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către profesionist ori către orice terț înainte ca vânzarea efectivă să aibă loc sau ca respectivul contract de revânzare să înceteze pe alte căi.

SECȚIUNEA a 4-a

Dispoziții specifice contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță

Art. 26. - (1) În cazul contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, plata se efectuează conform unui calendar fix de plăți.

(2) Sunt interzise orice plăți ale prețului specificat în contract care nu sunt efectuate conform calendarului fix de plăți.

(3) Plățile, inclusiv plata cotizației de membru, sunt eșalonate în rate anuale, fiecare dintre acestea având aceeași valoare.

(4) Comerciantul trimite o solicitare scrisă de plată, pe hârtie sau pe alt suport durabil acceptat de consumator, cu cel puțin 14 zile calendaristice înainte de data scadenței.

Art. 27. - (1) Începând cu data primirii solicitării scrise de plată pentru cea de a doua dintre ratele prevăzute la art. 26 alin. (3), consumatorul are dreptul de a înceta contractul, fără penalizări.

(2) În cazul în care consumatorul are intenția de a înceta contractul, acesta va notifica comerciantul în termen de 14 zile calendaristice de la primirea solicitării de plată aferente fiecărei rate.

(3) Acest drept nu afectează dreptul consumatorului de a înceta contractul în temeiul prevederilor dreptului comun.

SECȚIUNEA a 5-a

Încetarea contractelor accesorii

Art. 28. - În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere din contractul privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare ori din contractul pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, orice contract de schimb accesoriu sau orice alt contract accesoriu încetează în mod automat, fără niciun fel de cost pentru consumator.

Art. 29. - (1) Fără a aduce atingere art. 63-65 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 288/2010, cu modificările ulterioare, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere din oricare dintre contractele definite la art. 4 lit. a) -d), iar prețul este acoperit în întregime sau parțial de un credit acordat consumatorului de către profesionist ori de către un terț, pe baza unei înțelegeri între acel terț și profesionist, contractul de credit încetează fără niciun fel de cost pentru consumator.

(2) Contractul dintre terț și comerciant va preciza în mod expres faptul că nu va fi suportat de către consumator niciun fel de cost în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere conform prezentei ordonanțe de urgență.

Art. 30. - (1) În cazul în care creditul este acordat consumatorului de către un terț, consumatorul transmite creditorului o notificare privind retragerea din contract.

(2) Notificarea prevăzută la alin. (1):

a) se face pe hârtie sau pe un alt suport durabil aflat la îndemâna creditorului și accesibil acestuia;

b) se comunică prin mijloace care asigură confirmarea transmiterii acesteia;

c) se expediază înainte de expirarea termenului de retragere din contract, conform prevederilor prezentei ordonanțe de urgență.

(3) Dreptul de retragere produce efecte de la data expedierii notificării de către consumator.

CAPITOLUL IV

Competență, sesizare și control

Art. 31. - În vederea asigurării respectării dispozițiilor prezentei ordonanțe de urgență de către comercianți, consumatorii pot să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor atunci când le sunt sau le pot fi încălcate drepturile.

Art. 32. - (1) Încălcarea prevederilor art. 6-10 constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 40.000 lei.

(2) Încălcarea prevederilor art. 11-16 și ale art. 22-29 constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 8.000 lei la 80.000 lei.

(3) Nerespectarea de către comerciant a dreptului consumatorului de a se retrage din contract, conform prevederilor art. 17, constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 8.000 lei la 80.000 lei.

(4) Nerespectarea de către comerciant a modului de calcul al termenului în care consumatorul își poate exercita dreptul de retragere, conform prevederilor art. 18-20, constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 8.000 lei la 80.000 lei.

(5) Nerespectarea de către comerciant a momentului de la care începe să producă efecte dreptul de retragere din contract, conform prevederilor art. 21 alin. (3), constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 8.000 lei la 80.000 lei.

(6) Valoarea amenzilor prevăzute la alin. (1) și (2) se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.

Art. 33. - Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 32 alin. (1) - (5) se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la sesizarea consumatorilor, a asociațiilor de consumatori ori din oficiu, în cazul în care prin încălcarea prevederilor legale sunt sau pot fi afectate interesele consumatorilor.

Art. 34. - (1) Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, agentul constatatator poate dispune următoarele sancțiuni contravenționale complementare:

- a) respectarea imediată a clauzelor contractuale care au fost încălcate;
- b) restituirea sumelor încasate fără temei legal, în termen de maximum 15 zile calendaristice;
- c) aducerea contractului în conformitate cu prevederile legale, în termen de maximum 15 zile calendaristice;
- d) repararea deficiențelor constatate prin procesul-verbal, în termen de maximum 15 zile calendaristice.

(2) Neaducerea la îndeplinire a măsurilor dispuse în conformitate cu alin. (1), în termenele și în condițiile prevăzute în procesele-verbale de constatare a contravenției sau săvârșirea repetată, în decurs de 3 luni de la prima constatare a uneia dintre contravențiile prevăzute la art. 32 alin. (1) - (5), constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 80.000 lei la 100.000 lei.

(3) «abrogat»

Art. 35. - Ministerul Dezvoltării Regionale și Turismului poate retrage licența de turism, poate constata și poate aplica sancțiuni contravenționale în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1.267/2010 și ale normelor metodologice de aplicare a acesteia.

Art. 36. - Contravențiilor prevăzute la art. 32 alin. (1) - (5) le sunt aplicabile prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL V

Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 37. - Contractelor aflate în curs de derulare li se aplică dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, republicată, cu modificările ulterioare, și ale Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare.

Art. 38. - (1) Atunci când legislația aplicabilă contractului este legislația unui stat membru, consumatorul nu poate renunța la drepturile sale care îi sunt conferite prin legislația națională a respectivului stat membru.

(2) Consumatorii nu își pierd protecția acordată prin prezenta ordonanță de urgență în cazul în care legislația aplicabilă contractului este legislația unui stat terț în oricare dintre următoarele situații:

a) dacă oricare dintre bunurile imobile în cauză este situat pe teritoriul unui stat membru;

b) pentru contractele care nu sunt legate în mod direct de bunuri imobile, în cazul în care comerciantul își desfășoară activitățile comerciale sau profesionale într-un stat membru ori, prin orice mijloace, își direcționează aceste activități către un stat membru, iar contractul face parte din sfera de aplicare a acestor activități.

Art. 39. - Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor dispute și fără a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a iniția acțiuni în justiție împotriva comercianților care au încălcat dispozițiile prezentei ordonanțe de urgență ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, consumatorii pot apela la mecanisme extrajudiciare de reclamație și despăgubire pentru consumatori, potrivit prevederilor Legii nr.

192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 40. - Prevederile prezentei ordonanțe de urgență se completează cu dispozițiile Codului civil și cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 41. - La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență, Legea nr. 282/2004 privind protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtând asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durată limitată a unor bunuri imobiliare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 580 din 30 iunie 2004, se abrogă.

Art. 42. - Prin derogare de la prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, prezenta ordonanță de urgență intră în vigoare în data de 23 februarie 2011.

Art. 43. - Anexele nr. 1-5 fac parte integrantă din prezenta ordonanță de urgență.

*

Prezenta ordonanță de urgență transpune prevederile 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, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 33 din 3 februarie 2009.

PRIM-MINISTRU

EMIL BOC

Contrasemnează:

Ministrul economiei, comerțului și mediului de afaceri,

Ion Ariton

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția

Consumatorilor,

Constantin Cerbulescu

Ministrul dezvoltării regionale și turismului,

Elena Gabriela Udrea

București, 16 februarie 2011.

Nr. 14.

ANEXA Nr. 1**FORMULAR STANDARD DE INFORMAȚII**
pentru contractele privind dobândirea dreptului de folosință pe o
perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare

Partea 1

Denumirea, sediul social și forma juridică a comerciantului parte în contract:
.....
.....Scurtă descriere a produsului care face obiectul contractului (de exemplu,
descrierea bunului imobil):
.....
.....Natura exactă a dreptului care face obiectul contractului, descrierea acestuia
și condițiile de exercitare a acestui drept:
.....
.....Perioada exactă în care dreptul care face obiectul contractului poate fi
exercitat și, după caz, durata acestuia:
.....
.....Data de la care consumatorul poate începe să își exercite drepturile
contractuale:
.....
.....În situația în care contractul se referă la un anumit bun aflat în construcție,
data la care spațiul de cazare și facilitățile vor fi finalizate:
.....
.....Prețul care va fi plătit de consumator pentru dobândirea drepturilor
contractuale:
.....
.....Prezentarea costurilor suplimentare obligatorii impuse în temeiul contractului;
tipurile de costuri și sumele exacte (de exemplu, taxe anuale, orice alte taxe
speciale, taxe locale):
.....
.....O scurtă descriere a celor mai importante servicii puse la dispoziția
consumatorului (de exemplu, energie electrică, apă, întreținere, colectarea
deșeurilor) și precizarea prețului care trebuie plătit de consumator pentru aceste
servicii:
.....
.....

O scurtă descriere a facilităților puse la dispoziția consumatorului (de exemplu, piscină sau saună):

.....

.....

Sunt aceste facilități incluse în costurile sus-menționate:

.....

.....

În cazul în care nu sunt incluse, specificați ceea ce este inclus și ceea ce trebuie plătit:

.....

.....

Există posibilitatea de a participa la un sistem de schimb al drepturilor contractuale:

.....

.....

Dacă da, indicați denumirea sistemului de schimb:

.....

.....

Indicați costurile pe care le implică participarea la sistemul de schimb:

.....

.....

Comerciantul a semnat un cod (coduri) de conduită și, în caz afirmativ, unde poate (pot) fi găsit (găsite):

.....

.....

Partea a 2-a

Informații generale:

- Consumatorul beneficiază de dreptul de retragere din contract, fără invocarea niciunui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea contractului sau a oricărui precontract cu caracter obligatoriu ori de la primirea acestora, dacă aceasta are loc la o dată ulterioară.

- În cursul termenului de retragere din contract sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către comerciant ori către orice terț.

- Consumatorul nu va suporta alte costuri sau obligații, cu excepția celor specificate în contract.

- În conformitate cu dreptul internațional privat, contractul se poate supune și altor prevederi legale decât cele ale statului membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul, iar în cazul eventualelor litigii, acestea pot fi aduse în fața unor instanțe diferite de cele din statul membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul.

Semnătura consumatorului:

Partea a 3-a

Informații suplimentare pe care consumatorul este îndreptățit să le cunoască și locul precis de unde acestea pot fi obținute (de exemplu, capitolul unei broșuri), în cazul în care nu sunt furnizate în continuare:

1. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA DREPTURILE DOBÂNDITE

- condițiile de exercitare a dreptului care face obiectul contractului pe teritoriul statului (statelor) membru (membre) în care este (sunt) situat (sitate) bunul (bunurile) în cauză și dacă aceste condiții au fost îndeplinite sau, în caz contrar, ce condiții mai trebuie îndeplinite:

.....
.....;

- în cazul în care contractul prevede dreptul de a ocupa un spațiu de cazare care va fi selectat dintr-un ansamblu cu mai multe spații de cazare, informații referitoare la restricțiile impuse consumatorului cu privire la dreptul de a folosi oricând și alte spații de cazare din cadrul ansamblului respectiv:

.....
.....

2. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA BUNURI

- în cazul în care contractul se referă la un anumit bun imobil, o descriere exactă și detaliată a acestuia și a amplasării:

.....
.....;

- în cazul în care contractul se referă la mai multe bunuri (mai multe locuri de vilegiatură), o descriere adecvată a bunurilor și a amplasării acestora:

.....
.....;

- în cazul în care contractul se referă la un spațiu de cazare, altul decât un bun imobil, o descriere adecvată a spațiului de cazare respectiv și a facilităților acestuia:

.....
.....;

- serviciile la care consumatorul are sau va avea acces (de exemplu, electricitate, apă, întreținere, colectarea deșeurilor) și condițiile de acces:

.....
.....;

- după caz, facilitățile comune, precum piscină, saună etc., la care consumatorul are sau ar putea avea acces și condițiile de acces:

.....
.....

3. CERINȚE SUPLIMENTARE PRIVIND SPAȚIILE DE CAZARE ÎN CONSTRUCȚIE

(dacă este cazul)

- stadiul construcției spațiului de cazare și al lucrărilor de amenajare care îl fac pe deplin funcțional (alimentare cu gaz, electricitate, canalizare, apă și conexiuni telefonice) și orice alte facilități la care consumatorul va avea acces:

.....
.....;

- termenul pentru finalizarea spațiului de cazare și a lucrărilor de amenajare care îl fac pe deplin funcțional (alimentare cu gaze, electricitate, canalizare, apă și conexiuni telefonice), precum și o estimare rezonabilă privind finalizarea oricărei facilități la care consumatorul va avea acces:

.....
.....;

- numărul autorizației de construcție, precum și numele și adresa (adresele) completă (complete) a (ale) autorității sau autorităților competente:

.....
.....;

- o garanție privind finalizarea construcției spațiului de cazare sau o garanție privind rambursarea oricăror plăți efectuate de consumator în cazul în care construcția nu este finalizată și, după caz, condițiile de aplicare a garanțiilor respective:

.....
..... .

4. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA COSTURI

- o descriere precisă și adecvată a tuturor costurilor asociate contractului:

.....
.....;

- modul în care aceste costuri vor reveni consumatorului, precum și detalii privind modul sau termenul la care aceste costuri pot crește:

.....
.....;

- metoda de calcul al tuturor cheltuielilor aferente folosirii bunului, cheltuielile legale obligatorii (de exemplu, taxe și onorarii), precum și cheltuielile administrative (de exemplu, cheltuieli de gestionare, întreținere și reparații):

.....
.....;

- dacă este cazul, informații privind existența oricăror cheltuieli, ipoteci, servituți sau a oricărui alt drept care este grevat asupra spațiului de cazare:

.....
..... .

5. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- dacă este cazul, informații privind modalitățile de încetare a contractelor accesorii și consecințele încetării:

.....
.....;

- condițiile privind încetarea contractului, consecințele încetării și informații cu privire la orice obligații care revin consumatorului pentru orice costuri care ar putea decurge din încetarea contractului:

.....

6. INFORMAȚII SUPLIMENTARE

- informații privind administrarea și gestionarea bunului, precum și modul în care se realizează întreținerea și reparațiile acestuia, inclusiv informații privind modul în care consumatorul poate influența și participa la deciziile privind aceste aspecte:

.....

- informații privind posibilitatea de a participa la un sistem de revânzare a drepturilor contractuale, informații referitoare la sistemul corespunzător, precum și informații referitoare la orice costuri pe care le implică sistemul respectiv de revânzare:

.....

- indicarea limbii (limbilor) utilizate în comunicările cu comerciantul cu privire la contract, de exemplu, în ceea ce privește deciziile privind administrarea bunurilor, creșterea costurilor sau în cazul solicitărilor de informații și al reclamațiilor:

.....

- dacă este cazul, posibilitatea soluționării extrajudiciare a litigiilor:

.....

Confirmarea primirii informațiilor:

Semnătura consumatorului:

ANEXA Nr. 2

FORMULAR STANDARD DE INFORMAȚII pentru contractele pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță

Partea 1

Denumirea, sediul social și forma juridică a comerciantului parte în contract:

.....

Scurtă descriere a produsului care face obiectul contractului:

.....

Natura exactă a dreptului care face obiectul contractului, descrierea acestuia și condițiile de exercitare a acestui drept:

.....
.....

Perioada exactă în care dreptul ce face obiectul contractului poate fi exercitat și, după caz, durata acestuia:

.....
.....

Data de la care consumatorul poate începe să își exercite drepturile contractuale:

.....
.....

Prețul care va fi plătit de consumator pentru dobândirea drepturilor contractuale, inclusiv costurile recurente pe care consumatorul le va suporta în legătură cu dreptul său de acces la spațiul de cazare, la transport și la alte produse și servicii conexe, după cum s-a specificat în contract:

.....
.....

Calendarul fix de plăți prin care se stabilesc rate egale pentru fiecare an de contract, valoarea acestor rate și datele la care ele trebuie plătite:

.....
.....

După un an, sumele ulterioare pot fi ajustate pentru a asigura menținerea valorii reale a ratelor respective, de exemplu, pentru a lua în considerare inflația.

Prezentarea costurilor suplimentare obligatorii impuse în temeiul contractului; tipurile de costuri și sumele exacte (de exemplu, taxa anuală de membru):

.....
.....

O scurtă descriere a celor mai importante servicii puse la dispoziția consumatorului (de exemplu, tarife preferențiale pentru cazare și zboruri):

.....
.....

Sunt aceste facilități incluse în costurile sus-menționate:

.....
.....

În cazul în care nu sunt incluse, specificați ceea ce este inclus și ceea ce trebuie plătit (de exemplu, în cotizația anuală sunt incluse 3 nopți de cazare, toate celelalte cazări vor fi plătite separat):

.....
.....

Comerciantul a semnat un cod (coduri) de conduită și, în caz afirmativ, unde poate (pot) fi găsit (găsite):

.....
.....

Partea a 2-a

Informații generale:

- Consumatorul beneficiază de dreptul de retragere din contract, fără invocarea niciunui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea contractului sau a oricărui precontract cu caracter obligatoriu ori de la primirea acestora, dacă aceasta are loc la o dată ulterioară.
- În cursul termenului de retragere din contract sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către comerciant ori către orice terț.
- Consumatorul poate înceta contractul fără penalizări, notificând acest lucru comerciantului în termen de 14 zile calendaristice de la primirea solicitării de plată aferente fiecărei rate.
- Consumatorul nu va suporta alte costuri sau obligații, cu excepția celor specificate în contract.
- În conformitate cu dreptul internațional privat, contractul se poate supune și altor prevederi legale decât cele ale statului membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul, iar în cazul eventualelor litigii, acestea pot fi aduse în fața unor instanțe diferite de cele din statul membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul.

Semnătura consumatorului:

Partea a 3-a

Informații suplimentare pe care consumatorul este îndreptățit să le cunoască și locul precis de unde acestea pot fi obținute (de exemplu, capitolul unei broșuri), în cazul în care nu sunt furnizate în continuare:

1. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA DREPTURILE DOBÂNDITE

- o descriere corespunzătoare și corectă a reducerilor pentru rezervări viitoare, exemplificată printr-o serie de oferte recente:

.....
.....

- informații despre restricțiile privind capacitatea consumatorului de a-și exercita drepturile, precum disponibilitatea limitată a ofertei sau oferte în funcție de ordinea sosirii, timpul limitat al unei reduceri speciale ori care a făcut obiectul unei promoții:

.....
.....

2. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- dacă este cazul, informații privind modalitățile de încetare a contractelor accesorii și consecințele încetării:

.....
.....;

- condițiile privind încetarea contractului, consecințele încetării și informații cu privire la orice obligații care revin consumatorului pentru orice costuri care ar putea decurge din încetarea contractului:

.....

3. INFORMAȚII SUPLIMENTARE

- indicarea limbii (limbilor) utilizate în comunicările cu comerciantul cu privire la contract, de exemplu, în cazul solicitărilor de informații și al reclamațiilor:

.....

- dacă este cazul, posibilitatea soluționării extrajudiciare a litigiilor:

.....

Confirmarea primirii informațiilor:

Semnătura consumatorului:

ANEXA Nr. 3

FORMULAR STANDARD DE INFORMAȚII pentru contractele de revânzare

Partea 1

Denumirea, sediul social și forma juridică a comerciantului parte în contract:

.....

Scurtă descriere a serviciilor care fac obiectul contractului (de exemplu, marketing):

.....

Durata contractului:

.....

Prețul care va fi plătit de consumator pentru achiziționarea serviciilor:

.....

Prezentarea costurilor suplimentare obligatorii impuse în temeiul contractului; tipurile de costuri și sumele exacte (de exemplu, taxe locale, taxe de notariat, costuri pentru publicitate):

.....

Comerciantul a semnat un cod (coduri) de conduită și, în caz afirmativ, unde poate (pot) fi găsit(găsite)ș

.....

Partea a 2-a

Informații generale:

- Consumatorul beneficiază de dreptul de retragere din contract, fără invocarea niciunui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea contractului sau a oricărui precontract cu caracter obligatoriu ori de la primirea acestora, dacă aceasta are loc la o dată ulterioară.
- Până la efectuarea vânzării sau până la încetarea contractului de revânzare prin alte mijloace sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către comerciant ori către orice terț.
- Consumatorul nu va suporta alte costuri sau obligații, cu excepția celor specificate în contract.
- În conformitate cu dreptul internațional privat, contractul se poate supune și altor prevederi legale decât cele ale statului membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul, iar în cazul eventualelor litigii, acestea pot fi aduse în fața unor instanțe diferite de cele din statul membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul.

Semnătura consumatorului:

Partea a 3-a

Informații suplimentare pe care consumatorul este îndreptățit să le cunoască și locul precis de unde acestea pot fi obținute (de exemplu, capitolul unei broșuri generale), în cazul în care nu sunt furnizate în continuare:

- condițiile privind încetarea contractului, consecințele încetării și informații cu privire la orice obligații care revin consumatorului pentru orice costuri care ar putea decurge din încetarea contractului:

.....
.....;

- indicarea limbii (limbilor) utilizate în comunicările cu comerciantul cu privire la contract, de exemplu, în cazul solicitărilor de informații și al reclamațiilor:

.....
.....;

- dacă este cazul, posibilitatea soluționării extrajudiciare a litigiilor:

.....
..... .

Confirmarea primirii informațiilor:

Semnătura consumatorului:

ANEXA Nr. 4

FORMULAR STANDARD DE INFORMAȚII
pentru contractele de schimb

Partea 1

Denumirea, sediul social și forma juridică a comerciantului parte în contract:

.....

Scurtă descriere a produsului care face obiectul contractului:

.....

Natura exactă a dreptului care face obiectul contractului, descrierea acestuia și condițiile de exercitare a acestui drept:

.....

Perioada exactă în care dreptul care face obiectul contractului poate fi exercitat și, după caz, durata acestuia:

.....

Data de la care consumatorul poate începe să își exercite drepturile contractuale:

.....

Valoarea cotizației de membru al sistemului de schimb:

.....

Prezentarea costurilor suplimentare obligatorii impuse în temeiul contractului; tipurile de costuri și sumele exacte (de exemplu, comisioane de reînnoire, alte comisioane recurente, cotizații speciale, taxe locale):

.....

O scurtă descriere a celor mai importante servicii puse la dispoziția consumatorului:

.....

Sunt aceste facilități incluse în costurile sus-menționateș

.....

În cazul în care nu sunt incluse, specificați ceea ce este inclus și ceea ce trebuie plătit (tipurile de costuri și sumele exacte; de exemplu, o estimare a costurilor tranzacțiilor de schimb individuale, inclusiv costurile suplimentare):

.....

Comerciantul a semnat un cod (coduri) de conduită și, în caz afirmativ, unde poate (pot) fi găsit (găsite)ș

.....

.....

Partea a 2-a

Informații generale:

- Consumatorul beneficiază de dreptul de retragere din contract, fără invocarea niciunui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea contractului sau a oricărui precontract cu caracter obligatoriu ori de la primirea acestora, dacă aceasta are loc la o dată ulterioară.
- În cazul în care contractul de schimb este oferit consumatorului împreună și în același timp cu contractul privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare, se aplică ambelor contracte un singur termen de retragere din contract.
- În cursul termenului de retragere din contract sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către comerciant ori către orice terț.
- Consumatorul nu va suporta alte costuri sau obligații, cu excepția celor specificate în contract.
- În conformitate cu dreptul internațional privat, contractul se poate supune și altor prevederi legale decât cele ale statului membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul, iar în cazul eventualelor litigii, acestea pot fi aduse în fața unor instanțe diferite de cele din statul membru în care consumatorul își are reședința sau domiciliul.

Semnătura consumatorului:

Partea a 3-a

Informații suplimentare pe care consumatorul este îndreptățit să le cunoască și locul precis de unde acestea pot fi obținute (de exemplu, capitolul unei broșuri), în cazul în care nu sunt furnizate în continuare:

1. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA DREPTURILE DOBÂNDITE

- descrierea modului în care funcționează sistemul de schimb; posibilitățile și modalitățile de schimb; precizarea valorii care se atribuie contractului consumatorului privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare în sistemul de schimb, precum și exemple concrete de posibilități de schimb:

.....
.....;

- indicarea numărului de locuri de vilegiatură disponibile în sistemul de schimb și a numărului de participanți:

.....
.....;

- indicarea, în cazul unui anumit spațiu de cazare selectat de către consumator, a disponibilității limitate, de exemplu, dacă în sezon de vârf este necesar să se facă rezervarea cu mai mult timp înainte:

.....
.....;

- indicarea oricăror restricții cu privire la posibilitatea consumatorului de a alege dintre drepturile dobândite prin contractul său privind dreptul de folosință pe o perioadă determinată a unuia sau a mai multor spații de cazare pe acelea pe care le înregistrează în sistemul de schimb:

.....
.....

2. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA BUNURI

- o descriere scurtă și adecvată a bunurilor și a amplasării acestora; în cazul în care contractul se referă la spații de cazare care nu sunt bunuri imobile, o descriere adecvată a spațiilor respective și a facilităților acestora; de asemenea, se menționează de unde poate consumatorul să obțină informații suplimentare:

.....
.....

3. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA COSTURI

- informații privind obligația comerciantului de a oferi, pentru fiecare schimb propus, detalii în privința oricăror costuri suplimentare suportate de consumator pentru efectuarea schimbului înainte de realizarea acestuia:

.....
.....

4. INFORMAȚII CU PRIVIRE LA ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- dacă este cazul, informații privind modalitățile de încetare a contractelor accesorii și consecințele încetării:

.....
.....;

- condițiile privind încetarea contractului, consecințele încetării și informații cu privire la orice obligații care revin consumatorului pentru orice costuri care ar putea decurge din încetarea contractului:

.....
.....

5. INFORMAȚII SUPLIMENTARE

- indicarea limbii (limbilor) utilizate în comunicările cu comerciantul cu privire la contract, de exemplu, în cazul solicitărilor de informații și al reclamațiilor:

.....
.....;

- dacă este cazul, posibilitatea soluționării extrajudiciare a litigiilor:

.....
.....

Confirmarea primirii informațiilor:

Semnătura consumatorului:

ANEXA Nr. 5

FORMULAR STANDARD pentru facilitarea exercitării dreptului de retragere din contract

Dreptul de retragere

- Consumatorul are dreptul de a se retrage din contract în termen de 14 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv.
- Dreptul de retragere din contract începe de la:
- (A se completa de către comerciant înainte de a pune formularul la dispoziția consumatorului.)
- În cazul în care consumatorul nu a primit prezentul formular, termenul de retragere din contract începe odată cu primirea de către consumator a informațiilor complete, dar expiră, în orice caz, după un an și 14 zile calendaristice.
- În cazul în care consumatorul nu a primit toate informațiile solicitate, termenul de retragere din contract începe odată cu primirea de către consumator a informațiilor complete, dar expiră, în orice caz, după 3 luni și 14 zile calendaristice.
- Pentru a-și exercita dreptul de retragere din contract, consumatorul notifică comerciantul, ale cărui denumire și adresă ale sediului social sunt indicate mai jos, utilizând un suport durabil (de exemplu, scrisoare expediată prin poștă, e-mail). Consumatorul poate utiliza formularul de notificare de mai jos, dar acest lucru nu este obligatoriu.
- În cazul exercitării dreptului de a se retrage din contract, consumatorul nu suportă niciun cost.
- În plus față de dreptul de denunțare unilaterală a contractului, normele de drept intern privind dreptul contractual pot reglementa drepturile consumatorului, de exemplu, dreptul de a rezilia contractul în cazul omisiunii de informații.

Interzicerea plăților în avans

- În cursul termenului de retragere din contract sunt interzise orice plăți în avans, acordarea de garanții, rezervarea oricăror sume din conturi, recunoașterea explicită a sumelor datorate, precum și orice alte plăți sau contraprestații efectuate de consumator către comerciant ori către orice terț înainte de sfârșitul termenului de retragere.

Notificare de retragere din contract

Către (denumirea și sediul comerciantului)*:

.....
Prin prezenta, subsemnatul/subsemnații**,,
notific/notificăm** retragerea din contract.

Data încheierii contractului*:

Numele și prenumele consumatorului (consumatorilor)***:
.....

Adresa (Adresele) consumatorului (consumatorilor)***:
.....

Semnătura (Semnăturile) consumatorului (consumatorilor) (numai în cazul în care notificarea se face în scris)***:

.....
Data***:

* A se completa de către comerciant înainte de a pune formularul la dispoziția consumatorului.

** A se tăia varianta necorespunzătoare.

*** A se completa de către consumatorul (consumatorii) care se retrage (retrag) din contract.

Confirmarea primirii informațiilor:

Semnătura consumatorului: