

Ordonanta Guvernului 130/2002 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta, cu modificarile aduse prin Legea 51/2003

**CAPITOLUL I
Dispozitii generale**

Art. 1.

Prezenta ordonanta reglementeaza conditiile incheierii si executarii contractelor comerciale la distanta intre comerciantii care furnizeaza produse sau servicii si consumatori

Art. 2.

(1) In sensul prezentei ordonante, urmatorii termeni se definesc astfel:

- a) contract la distanta - contractul de furnizare de produse sau servicii incheiat intre un comerciant si un consumator, in cadrul unui sistem de vanzare organizat de catre comerciant, care utilizeaza in mod exclusiv, inainte si la incheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta;
- b) consumator - orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care cumpara, dobandesc, utilizeaza sau consuma produse ori servicii in afara activitatii lor profesionale;
- c) comerciant - persoana fizica sau juridica autorizata sa desfasoare activitate de comercializare a produselor sau serviciilor de piata in cadrul activitatii sale;
- d) tehnica de comunicatie la distanta - orice mijloc ce poate fi utilizat pentru incheierea unui contract intre comerciant si consumator si care nu necesita prezenta fizica simultana a celor doua parti;
- e) operator de comunicatie - orice persoana fizica sau juridica a carei activitate profesionala consta in a pune la dispozitie comerciantului una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta.

(2) Tehnicile de comunicatie la distanta sunt prevazute in anexa nr. 1 care face parte integranta din prezenta ordonanta.

Art. 3.

(1) Inainte de incheierea contractului la distanta comerciantul trebuie sa informeze consumatorul in timp util, corect si complet asupra urmatoarelor elemente:

- a) identitatea comerciantului si, in cazul contractelor care prevad plata anticipata, adresa si modalitatile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail si codul unic de inregistrare;
- b) caracteristicile esentiale ale produsului sau serviciului;
- c) pretul de vanzare cu amanuntul al produsului sau tariful serviciului si taxele aplicabile;
- d) cheltuielile de livrare, daca este cazul;
- e) modalitatile de plata, de livrare sau de prestare;
- f) dreptul de denuntare unilaterala a contractului, cu exceptia cazurilor prevazute in prezenta ordonanta;
- g) costul utilizarii tehnicii de comunicatie la distanta, in cazul in care acesta este calculat altfel decat conform tarifului de baza;
- h) perioada de valabilitate a ofertei sau a pretului;
- i) durata minima a contractului, in cazul contractelor care prevad furnizarea curenta sau periodica a unui produs sau serviciu;
- j) termenul limita de executare a obligatiilor rezultand din contract

(2) Informatiile prevazute la alin. (1), al caror scop comercial trebuie sa rezulte fara echivoc, vor fi comunicate in mod clar, usor de inteles de catre consumator, prin orice mijloc adaptat tehnicii de comunicatie la distanta utilizate, tinandu-se seama de principiile de buna practica comerciala in tranzactii si de principiile care guverneaza protectia minorilor si a altor persoane lipsite de capacitate de exercitiu, precum si de principiile referitoare la bunele moravuri.

(3) In cazul comunicariilor telefonice, la inceputul oricarei conversatii cu consumatorul comerciantul are obligatia de a-si declara identitatea, precum si de a indica in mod explicit scopul comercial al apelului.

Art. 4.

(1) Comerciantul trebuie sa transmita consumatorului, in scris sau pe un alt suport de informatii durabil, la dispozitia sau accesibil acestuia, in timp util, in perioada executarii contractului, urmatoarele:

- a) confirmarea informatiilor mentionate la art. 3 alin. (1), daca acestea nu au fost transmise, in conditiile prevazute la alin. (1), inainte de incheierea contractului;
- b) conditiile si modalitatile de exercitare a dreptului de denuntare unilaterala, pentru cazurile prevazute in prezenta ordonanta, sub forma clauzei urmatoare: "Consumatorul are dreptul sa notifice in scris comerciantului ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 10 zile lucratoare de la primirea produsului sau, in cazul prestarilor de servicii, de la incheierea contractului", redactata cu caractere ingrosate. In cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fara cerere de comanda din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;
- c) sediul, numarul de telefon/fax, precum si adresa de e-mail ale comerciantului, la care consumatorul poate sa-si prezinte reclamatii;
- d) informatiile privind service-ul postvanzare si garantiile oferite;
- e) conditiile de denuntare unilaterala a contractului, atunci cand acesta are o durata nedeterminata sau o durata mai mare de un an.

(2) Dispozitiile prevazute la alin. (1) lit. a), b), d) si e) nu se aplica in cazul serviciilor a caror executie este realizata cu ajutorul unei tehnici de comunicatie la distanta, daca aceste servicii sunt furnizate o singura data si facturarea lor este efectuata de operatorul de comunicatie.

Art. 5.

Daca partile nu au convenit altfel, momentul incheierii contractului la distanta il constituie momentul primirii mesajului de confirmare de catre consumator, referitor la comanda sa.

Art. 6.

Dispozitiile prezentei ordonante nu se aplica:

- a) contractelor privind serviciile financiare prezentate in anexa nr. 2 care face parte integranta din prezenta ordonanta;
- b) contractelor incheiate prin intermediul distribuitorilor automate sau in localurile comerciale automatizate;
- c) contractelor incheiate cu operatorii de telecomunicatii in scopul utilizarii telefoanelor publice;
- d) contractelor incheiate pentru construirea si vanzarea de bunuri imobiliare sau care se refera la alte drepturi privind bunuri imobiliare, cu exceptia contractelor de inchiriere;
- e) contractelor incheiate in cadrul vanzarilor la licitatie;
- f) in cazul comertului electronic.

CAPITOLUL II

Dreptul de denuntare unilaterala a contractului

Art. 7.

(1) Consumatorul are dreptul de a denunta unilateral contractul la distanta, in termen de 10 zile lucratoare, fara penalitati si fara invocarea vreunui motiv. Singurele costuri care pot cadea in sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor. Termenul de 10 zile prevazut pentru exercitarea acestui drept incepe sa curga:

- a) pentru produse, de la data primirii lor de catre consumator, daca au fost indeplinite prevederile art. 4;
- b) pentru servicii, din ziua incheierii contractului sau dupa incheierea contractului, din ziua in care obligatiile prevazute la art. 4 au fost indeplinite, cu conditia ca intarzierea sa nu depaseasca 90 de zile.

(2) In cazul in care comerciantul a omis sa transmita consumatorului informatiile prevazute la art. 4, termenul pentru denuntarea unilaterală a contractului este de 90 de zile si incepe sa curga:

- a) pentru produse, de la data primirii lor de catre consumator;
- b) pentru servicii, de la data incheierii contractului.

(3) Daca in perioada celor 90 de zile informatiile prevazute la art. 4 sunt furnizate consumatorului, termenul de 10 zile lucratoare pentru denuntarea unilaterală a contractului incepe sa curga din acel moment.

Art. 8.

In cazul exercitarii dreptului de denuntare unilaterală a contractului de catre consumator in conditiile art. 7, comerciantul are obligatia sa ramburseze sumele platite de consumator fara a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursarii sumelor. Rambursarea sumelor se va face in cel mult 30 de zile de la data denuntarii contractului de catre consumator.

Art. 9.

In cazul in care, pentru produsul sau serviciul ce face obiectul contractului la distanta, comerciantul crediteaza consumatorul, direct sau in baza unui acord incheiat de comerciant cu un tert, o data cu denuntarea unilaterală a contractului la distanta inceteaza de drept si contractul de acordare a creditului, fara penalitati pentru consumator.

Art. 10.

Consumatorul nu poate denunta unilateral urmatoarele tipuri de contracte, cu exceptia cazurilor in care partile au convenit altfel:

- a) contracte de furnizare de servicii a caror executie a inceput, cu acordul consumatorului, inaintea expirarii termenului de 10 zile lucratoare prevazut la art. 7 alin. (1);
- b) contracte de furnizare de produse sau servicii al caror pret depinde de fluctuatiile cursurilor pietei financiare care nu pot fi controlate de comerciant;
- c) contracte de furnizare a unor produse executate dupa specificatiile consumatorului sau a unor produse distinct personalizate, precum si a acelor care, prin natura lor, nu pot fi returnate sau care se pot degrada ori deteriora rapid;
- d) contracte de furnizare a inregistrariilor audio, video sau a programelor informatice, in cazul in care au fost desigilate de catre consumator;
- e) contracte de furnizare a ziarelor, periodicelor, jurnalelor-magazin;
- f) contracte de servicii de pariuri sau loterii.

CAPITOLUL III

Executarea contractului la distanta

Art. 11.

(1) Comerciantul trebuie sa isi indeplineasca obligatiile contractuale in termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu exceptia cazului in care partile au convenit altfel.

(2) Comerciantul, in cazul in care nu poate executa contractul din cauza ca produsul sau serviciul nu este disponibil, trebuie sa informeze consumatorul despre aceasta indisponibilitate, iar sumele pe care acesta le-a varsat ca plata trebuie rambursate de comerciant in termen de maximum 30 de zile.

(3) Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate si la un pret echivalente cu cele solicitate numai daca acest lucru a fost prevazut inainte de incheierea contractului si/sau in contract, astfel incat consumatorul sa fie informat in mod clar despre aceasta posibilitate. In caz contrar furnizarea unor produse sau servicii similare celor solicitate va fi asimilata cu livrarea fara comanda, astfel cum se prevede la art. 14. Cheltuielile de returnare a produselor, in situatia exercitarii dreptului de denuntare unilaterală a contractului, sunt in acest caz in sarcina comerciantului, element asupra caruia consumatorul trebuie sa fie informat."

Art. 12.

Dispozitiile art. 3-4, ale art. 7-10 si ale art. 11 alin. (1) nu se aplica contractelor privind:

a) vanzarea de produse alimentare, de bauturi sau de produse de uz curent utilizate in gospodarie, livrate cu regularitate de catre comerciant la domiciliul, resedinta sau la locul de munca al consumatorului;

b) furnizarea de servicii de cazare, de transport, de furnizare de preparate culinare, de agrement, atunci cand comerciantul se angajeaza prin contractul incheiat sa efectueze aceste prestatii la o data precisa sau intr-o perioada specificata; in mod exceptional, in cazul activitatilor de agrement organizate in aer liber, comerciantul isi poate rezerva dreptul de a nu respecta prevederile art. 11 alin. (2), in circumstante specifice.

Art. 13.

In cazul in care cartea de credit a unui consumator se dovedeste ca a fost utilizata in mod fraudulos pentru achitarea pretului unui contract la distanta, sumele varsate ca plata vor fi recreditate sau restituite consumatorului potrivit reglementarilor specifice acestor sisteme de plata.

Art. 14.

Este interzisa livrarea de produse sau prestarea de servicii fara o comanda prealabila din partea consumatorului, daca aceasta livrare implica solicitarea efectuarii unei plati. In cazul livrarilor pentru care nu exista o comanda prealabila, consumatorul este exonerat de orice contraprestatie, lipsa raspunsului neavand valoare de consimtamant.

CAPITOLUL IV**Limitari privind utilizarea anumitor tehnici de comunicatie la distanta****Art. 15.**

Urmatoarele tehnici de comunicatie la distanta necesita acordul prealabil al consumatorului:

- a) sistem automatizat de apel fara interventie umana (automat de apel)
- b) telecopiator (fax)
- c) adresa de posta electronica (e-mail).

Art. 16.

Utilizarea altor tehnici de comunicatie individuala la distanta in afara celor prevazute la art. 15 nu este permisa daca exista un refuz manifestat de consumator.

CAPITOLUL V**Sanctiuni****Art. 17.**

Constituie contraventie, daca nu a fost savarsita in astfel de conditii incat, potrivit legii penale, sa constituie infractiune, incalcarea prevederilor art. 8 si 11, referitoare la nerespectarea termenelor de rambursare, precum si ale art. 14 si se sanctioneaza cu amenda de la 10.000.000 lei la 40.000.000 lei.

Art. 17.1.

Constituie contraventie incalcarea prevederilor art. 16 si se sanctioneaza cu amenda de la 5.000.000 lei la 10.000.000 lei.

Art. 18.

Sanctiunile prevazute la art. 17 si 17¹ vor fi aplicate si persoanelor juridice.

Art. 19.

Limitele minime si maxime ale amenzilor prevazute la art. 17 si 17¹ vor fi actualizate prin hotarare a Guvernului, in functie de indicele de inflatie.

Art. 20.

Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 17 și 17¹ se fac la sesizarea consumatorilor sau din oficiu de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 21.

Contravențiilor prevăzute la art. 17 și 17¹ le sunt aplicabile prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările ulterioare, cu excepția art. 28 și 29.

Art. 22.

Prevederile privind comercializarea produselor și a serviciilor în condițiile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile legale privind protecția consumatorilor, în măsura în care nu contravin reglementărilor din prezenta ordonanță.

Art. 23.

În caz de litigiu sarcina dovedirii obligațiilor prevăzute la art. 4, a respectării termenelor și a existenței acordului consumatorului, prevăzute la art. 5, art. 11 alin. (1) și art. 15, revine comerciantului. Instanța competentă este cea de la domiciliul consumatorului.

Art. 23.1.

Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta ordonanță și vor fi actualizate prin hotărâre a Guvernului

Art. 24.

Prezenta ordonanță intră în vigoare la data publicării ei în Monitorul Oficial al României, Partea I, și se pune în aplicare la 30 de zile de la data publicării ei.

ANEXA 1

Lista cuprinzând tehnicile de comunicare la distanță:

- a) imprimat neadresat;
- b) imprimat adresat;
- c) scrisoare tipizată;
- d) publicitate tipărită cu bon de comandă;
- e) catalog;
- f) telefon cu intervenție umană;
- g) telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext);
- h) radio;
- i) videofon (telefon cu imagine);
- j) videotext (microordinator, ecran Tv cu tastatură sau ecran tactil);
- k) poșta electronică (e-mail);
- l) telecopiator (fax);
- m) televiziune (teleshopping).

ANEXA 2

Serviciile financiare exceptate de la aplicarea prevederilor ordonanței:

a) Serviciile de investiții, precum și cele cuprinse în activități privind recunoașterea reciprocă, așa cum sunt prevăzute în Ordonanța de urgență a Guvernului nr.28/2002 privind valorile mobiliare, serviciile de investiții financiare și piețele reglementate, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 525/2002, cu modificările ulterioare

b) Operațiuni de asigurare și reasigurare, așa cum sunt prevăzute de Legea nr. 32/2000 privind societățile de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările ulterioare, și de Normele nr. 3/2001 privind clasele de asigurări care pot fi practicate de societățile de asigurare, puse în aplicare prin Ordinul prezidentului Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 3/2001

c) Servicii bancare

d) Operatiuni futures si options.