



**GUVERNUL ROMÂNIEI**  
**ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ**  
**pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul**  
**protecției consumatorilor**

În considerarea faptului că transpunerea în legislația națională a prevederilor Directivei (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, trebuia realizată până la data de 28 noiembrie 2021, Comisia Europeană a transmis autorităților române scrisoarea de punere în întârziere având ca obiect declanșarea unei acțiuni în constatarea neîndeplinirii obligației de comunicare a măsurilor naționale de transpunere,

Întrucât autoritățile române au la dispoziție un termen de două luni, ce curge de la data de 28 ianuarie 2022, pentru a-și prezenta observațiile în raport de susținerile Comisiei Europene,

Comisia Europeană a transmis autorităților române scrisoarea de punere în întârziere privind cauza 2022/0168, stabilind drept termen de conformare din partea României, data de 28 mai 2022,

Pentru a evita aplicarea de către Curtea de Justiție a Uniunii Europene, la propunerea Comisiei Europene, de sancțiuni pecuniare constituite din



forfetară și/sau penalități cu titlu cominatoriu pentru neimplementarea în dreptul intern a prevederilor Directivei (UE) 2019/2161, într-o etapă ulterioară a procedurii de constatare a neîndeplinirii obligațiilor,

Dat fiind că, norma introduce dreptul la măsuri reparatorii individuale pentru acoperirea prejudiciului astfel, consumatorii vor avea dreptul la acestea atunci când sunt afectați de practici comerciale incorecte, cum ar fi eliminarea efectelor respectivelor practici incorecte,

În considerarea faptului că se dorește o mai mare transparență pentru consumatori pe piețele online, astfel că în prezent, atunci când vizitează piețe online, consumatorii se confruntă cu o varietate de oferte din partea furnizorilor terți care își vând produsele sau serviciile pe piața online. Consumatorii nu știu întotdeauna cum au fost clasificate ofertele pe care le primesc pe piața online și nici de la cine cumpără, de la comercianți profesioniști sau de la alți consumatori. Numeroși consumatori achiziționează produse oferite de piața online, încheind astfel un contract cu aceasta, însă în realitate, aceștia cumpără de la un furnizor terț înregistrat pe piața online care nu este profesionist. În consecință, consumatorii pot crede în mod eronat că au de-a face cu comercianți profesioniști și că beneficiază, prin urmare, de drepturile consumatorilor,

Prevederile au aplicabilitate și în ceea ce privește protecția consumatorilor la serviciile digitale pentru care consumatorii nu plătesc, însă oferă date cu caracter personal, cum ar fi: stocarea în cloud, platformele de comunicare socială și conturile de email,

Deoarece, se lămuresc normele privind practicile de marketing înșelătoare pentru produsele cu dublu standard de calitate, astfel, norma stabilește în mod explicit faptul că o practică comercială care implică marketingul unui produs ca fiind identic cu un același produs comercializat în mai multe alte state membre ale Uniunii Europene, în cazul în care cele două produse au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, și care astfel determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială



pe care altfel nu ar fi luat-o, este o practică comercială înșelătoare pe care autoritățile competente ar trebui să o evalueze și să o abordeze de la caz la caz,

Ținând cont de toate aceste aspecte și luând în considerare beneficiul public generat de stabilirea unui cadru legal de natură să protejeze și să crească încrederea consumatorilor și a comercianților,

În considerarea faptului că aceste elemente vizează interesul public general și constituie o situație de urgență și extraordinară, a cărei reglementare nu poate fi amânată,

În temeiul art. 115 alin. (4) din Constituția României, republicată,

**Guvernul României** adoptă prezenta ordonanță de urgență.

**Art.I.** - Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 543 din 3 august 2012, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

**1. La articolul 12, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(1) În cazul în care constată utilizarea unor contracte de adeziune care conțin clauze abuzive, organele de control prevăzute la art. 8 vor sesiza tribunalul de la domiciliul sau, după caz, sediul profesionistului, pentru a dispune încetarea utilizării clauzelor abuzive pentru viitor și modificarea contractelor aflate în curs de executare, prin eliminarea clauzelor abuzive.”

**2. La articolul 13, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(1) Instanța, în cazul în care constată existența clauzelor abuzive în contract, obligă profesionistul să modifice toate contractele de adeziune în curs





de executare și să elimine clauzele abuzive din contractele pre-formulate, destinate a fi utilizate în cadrul activității profesionale și obligarea acestuia la publicarea pe site-ul propriu a hotărârilor judecătorești rămase definitive.”

**3. La articolul 13, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(2) În cazul prevăzut la alin. (1), instanța va aplica și amenda prevăzută la art. 16 alin. (1).”

**4. La articolul 13, după alineatul (4) se introduc patru noi alineate, alin. (5) - (9), cu următorul cuprins:**

„(5) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va publica pe site-ul oficial hotărârile judecătorești definitive, în termen de 45 de zile, cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general de protecție a datelor).

(6) Asociațiile de consumatori, reglementate în acord cu prevederile Capitolului VI din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pot publica, în termen de 45 de zile, pe site-ul oficial cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016, hotărârile judecătorești definitive, în situațiile în care acestea au avut calitate procesuală sau speța supusă judecății se află în domeniul pentru care a fost constituită asociația de consumatori.

(7) Prin derogare, de la prevederile Codului civil ce reglementează prescripția extinctivă, formularea unei acțiuni în constatarea existenței clauzelor abuzive este imprescriptibilă.





(8) Prin derogare de la art. 713 alin.(2) din Codul de procedură civilă, instanța de executare are posibilitatea de a examina în cadrul contestației la executare, la cererea consumatorului sau din oficiu, dacă clauzele dintr-un contract încheiat între un profesionist și un consumator ce constituie titlu executoriu au caracter abuziv, o astfel de contestație la executare fiind imprescriptibilă.

(9) Prin derogare de la prevederile art. 719 alin. (2) și (3) din Codul de procedură civilă, atunci când se solicită suspendarea executării silite, consumatorii sunt exceptați de la plata unei cauțiuni atunci când fac dovada faptului că veniturile lunare nu depășesc valoarea cumulată a două salarii minime pe economie.”

**5. După articolul 13 se introduce un nou articol, art.13<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:**

„**Art.13<sup>1</sup>.** - Instanța are obligația de a examina din oficiu caracterul abuziv al unei clauze contractuale de îndată ce dispune de elementele de drept și de fapt necesare în acest sens. Atunci când consideră că o astfel de clauză este abuzivă, instanța nu o aplică, exceptând cazul în care consumatorul se opune.”

**6. Articolul 16 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.16.** - (1) Constituie contravenție, în măsura în care fapta nu este săvârșită în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerată infracțiune, încălcarea interdicției prevăzute la art. 1, alin. (3) și se sancționează:

a) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei;

b) în cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu dispozițiile art. 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004



cu amendă de la 0,1% până la inclusiv 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării, realizată pe teritoriul României, pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii Europene astfel cum sunt definite la art. 3, pct. 3 și 4 din Regulamentul (UE) 2017/2394;

c) în cazul în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu lit. b), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării nu sunt disponibile, cu amendă cuprinsă între 200 000 euro - 2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României.

(2) Următoarele criterii exemplificative și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni:

a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;

b) orice acțiune întreprinsă de profesioniști pentru a atenua sau a repara prejudiciul suferit de consumatori;

c) orice încălcare anterioară săvârșită de profesioniști, ce se regăsește în mod obligatoriu în cazierul comercial a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;

d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de profesioniști datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;

e) sancțiunile aplicate profesioniștilor pentru aceeași încălcare în alte state membre ale Uniunii Europene în cazurile transfrontaliere în care informațiile cu privire la astfel de sancțiuni sunt disponibile prin mecanismul prevăzut la art. 11-25 din Regulamentul (UE) 2017/2394;

f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.

(3) Neaducerea la îndeplinire a măsurilor rămase definitive prin hotărârile judecătorești, se sancționează de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, cu amendă de la 5.000 lei la 200.000 lei.



(4) În măsura în care prezenta lege nu prevede altfel, contravențiilor prevăzute la alin. (1) lit. b) și c) și alin. (3) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția art. 8 alin. (2), a art. 28 alin. (1) și art. 29.

(5) Prin derogare de la prevederile art. 13 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.180/2002, cu modificările și completările ulterioare, pentru contravențiile prevăzute de prezenta lege, termenul de prescripție pentru aplicarea sancțiunii contravenționale este de 3 ani de la data săvârșirii faptei.

(6) Personalul împuternicit al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor aplică amenda prevăzută la alin. (3) și (4).

(7) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor notifică Comisiei Europene, măsurile prevăzute la alin. (1) și (3) și îi comunică acestea, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.”

**Art.II. - Legea nr. 363/2007** privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 899 din 28 decembrie 2007, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

**1. La articolul 2, litera c) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„c) *produs* - orice bun sau serviciu, inclusiv bunuri imobile, servicii digitale și conținut digital, precum și drepturi și obligații;”

**2. La articolul 2, după litera m) se introduc două noi litere, lit. n) și o), cu următorul cuprins:**





„n) *ierarhie* - vizibilitatea relativă conferită produselor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către comerciant, indiferent de mijloacele tehnologice utilizate pentru o astfel de prezentare, organizare sau comunicare;

o) *piață online* - un serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori.”

**3. La articolul 6 alineatul (2), după litera b) se introduce o nouă literă, lit. c), cu următorul cuprins:**

„c) orice activitate de comercializare a unui bun, ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre ale Uniunii Europene, deși bunul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi probat cu documente concludente.”

**4. După articolul 6, se introduce un nou articol, art. 6<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:**

„**Art.6<sup>1</sup>.** - În cazul unei activități de comercializare a unui bun pe teritoriul României, ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre ale Uniunii Europene, deși bunul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, justificată de factori legitimi și obiectivi, printre care cerințe juridice naționale, disponibilitatea sau caracterul sezonier al materiilor prime, strategiile voluntare menite să îmbunătățească accesul la alimente sănătoase și nutritive, precum și dreptul comerciantului de a oferi bunuri de aceeași marcă în ambalaje cu o greutate sau un volum diferit pe piețe geografice diferite, comercianții au obligația de a pune la dispoziția consumatorilor informații cu privire la aceste situații, într-un mod care să



permite accesul la acestea, cu privire la diferențierea bunurilor ca urmare a unor factori legitimi și obiectivi, astfel încât această diferențiere să fie poată fi identificată de către consumatori.”

**5. La articolul 7 alineatul (4), litera d) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„d) modalitățile de plată, livrare și executare, dacă acestea diferă de condițiile cerute de diligența profesională;”

**6. La articolul 7 alineatul (4), după litera e) se introduce o nouă litera, lit. f), cu următorul cuprins:**

„f) pentru produsele oferite pe piețele online, informația dacă partea terță care oferă produsele este sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online.”

**7. La articolul 7, după alineatul (4) se introduc două noi alineate, alin. (4<sup>1</sup>) și (4<sup>2</sup>), cu următorul cuprins:**

„(4<sup>1</sup>) În situația în care se oferă consumatorilor posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă, sunt considerate esențiale informațiile generale, puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării, privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei produselor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate și privind importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri, reprezentând criterii generale sau procese sau orice semnale specifice încorporate în algoritmi ori în orice alte mecanisme de ajustare sau retrogradare utilizate în legătură cu ierarhia rezultatelor.







Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.”

**10. Articolul 13<sup>1</sup> se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.13<sup>1</sup>.** - (1) Măsurile dispuse potrivit dispozițiilor art. 13 se realizează de către președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau de către conducătorii unităților cu personalitate juridică din subordinea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la propunerea agentului constator, în termen de maxim 5 zile lucrătoare.

(2) Ordinul emis de către președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, potrivit art. 13 produce efecte asupra tuturor sediilor/punctelor de lucru ale comercianților.”

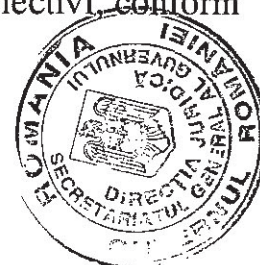
**11. Articolul 15 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.15.** - (1) Utilizarea de către comercianți a unor practici comerciale incorecte este interzisă, constituie contravenție și se sancționează după cum urmează:

a) cu amendă de la 10.000 lei la 100.000 lei, pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte definite la art. 4 alin. (1) și (2);

b) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei, pentru utilizarea practicilor comerciale înșelătoare definite la art. 6 și 7, precum și pentru utilizarea oricăreia dintre practicile enumerate în anexa nr. 1 la paragraful „Practici comerciale înșelătoare”;

c) cu amenda de la 20.000 lei la 100.000 lei, pentru nerespectarea obligației comercianților de a informa într-un mod facil consumatorii cu privire la diferențierea bunurilor ca urmare a unor factori legitimi și obiectivi, conform art. 6<sup>1</sup>;



d) cu amendă de la 10.000 lei la 100.000 lei, pentru utilizarea practicilor comerciale agresive definite la art. 8 și 9, precum și pentru utilizarea oricăreia dintre practicile enumerate în anexa nr. 1 la paragraful „Practici comerciale agresive”.

(2) În cazul utilizării de către comercianți a unor practici comerciale incorecte care afectează un număr mai mare de 100 de consumatori, limita minimă și limita maximă a sancțiunilor prevăzute la alin. (1) se dublează.

(3) Nerespectarea măsurilor dispuse prin ordinul sau decizia prevăzute la art. 12 alin. (1) se sancționează cu amendă de la 50.000 lei la 100.000 lei.

(4) Contravențiile prevăzute de prezenta lege se constată la sesizarea consumatorilor, a asociațiilor care, potrivit legii, au un interes legitim ori din oficiu, de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

(5) Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, agentul constator poate propune în cadrul documentului de control ca sancțiune complementară suspendarea prestării serviciilor, furnizării bunurilor sau activității până la încetarea practicii comerciale incorecte sau până la aducerea la îndeplinire a măsurilor dispuse potrivit art.13.”

## **12. Articolul 15<sup>1</sup> se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.15<sup>1</sup>.** - Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, agentul constator poate dispune ca sancțiune complementară una dintre măsurile de remediere prevăzute la art. 12<sup>1</sup> alin (1) lit. a) și c), după caz.”

## **13. Articolul 15<sup>2</sup> se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.15<sup>2</sup>.** - Nerespectarea măsurii prevăzute la art. 15<sup>1</sup> se sancționează cu amendă de la 50.000 lei la 100.000 lei.”



**14. Dupa articolul 15<sup>2</sup> se introduc trei noi articole, art. 15<sup>3</sup> - 15<sup>5</sup>, cu următorul cuprins:**

„**Art.15<sup>3</sup>.** - Măsura de remediere prevăzuta la art. 12<sup>1</sup> alin. (1) lit. b) se poate solicita de către consumatorul prejudiciat direct instanței de judecată în a cărei circumscripție teritorială își are domiciliul sau reședința acesta.

**Art.15<sup>4</sup>.** - (1) În cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu dispozițiilor art. 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, cu amendă de la 0,1% până la inclusiv 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării, realizată pe teritoriul României, pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii Europene astfel cum sunt definite la art. 3 pct. 3 și 4 din Regulamentul (UE) 2017/2394.

(2) În cazul în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alin (1), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării nu sunt disponibile, se sancționează cu amendă cuprinsă între 200.000 euro și 2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României.

**Art.15<sup>5</sup>.** - Nerespectarea dispozițiilor legale care, potrivit art. 15 alin. (1) constituie contravenție, dacă fapta are caracter repetat în două acțiuni distincte, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 200.000 lei.”

**15. Articolul 16 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.16.** (1) Contravențiilor prevăzute de prezenta lege le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002,





cu modificările și completările ulterioare, cu excepția prevederilor art. 8 alin. (2) și a art. 28 alin. (1).

(2) Prin derogare de la prevederile art. 13 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, ~~cu modificările și completările ulterioare, pentru contravențiile prevăzute la art. 15<sup>4</sup>, termenul de prescripție pentru aplicarea sancțiunii contravenționale este de 3 ani de la data săvârșirii faptei.~~”

**16. Articolul 17 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.17.** - (1) Sancțiunile prevăzute la art. 15 alin. (1) lit. a) și d) se aplică după cum urmează:

a) între 10.000 lei și 50.000 lei, pentru comercianți care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de la 1 milion de euro până la 2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României;

b) între 15.000 lei și 70.000 lei, pentru comercianți care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de la 2 milioane euro până la 50 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României;

c) între 25.000 lei și 100.000 lei, pentru comercianți care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de peste 50 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României.

(2) Sancțiunile prevăzute la art. 15 alin. (1) lit. b) și c) se aplică după cum urmează:

a) între 20.000 lei și 60.000 lei, pentru comercianți care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de la 1 milion de euro până la 2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României;



b) între 40.000 lei și 80.000 lei, pentru comercianți care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de la 2 milioane euro până la 50 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României;

c) între 50.000 lei și 100.000 lei, pentru comercianți care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de peste 50 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României.

(3) Contravențiilor prevăzute la art.15 săvârșite de către comercianții care au realizat pe teritoriul României în anul financiar anterior sancționării o cifră de afaceri anuală netă de până la 1 milion de euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României, le sunt aplicabile prevederile art.28 alin.(1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

(4) Următoarele criterii exemplificative și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni:

a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;

b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a atenua sau a repara prejudiciul suferit de consumatori;

c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant, ce se regăsește în mod obligatoriu în cadrul cazierului comercial;

d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;

e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare în alte state membre ale Uniunii Europene, în cazurile transfrontaliere în care sunt disponibile informații cu privire la astfel de sancțiuni prin mecanismul instituit prin Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului;

f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.



(5) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor notifică Comisiei Europene, măsurile prevăzute la art. 15 - 17 și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.”

**17. La anexa nr. 1, după punctul 23 de la Titlul „Practici comerciale înșelătoare”, se introduc patru puncte, pct. 24 – 27, cu următorul cuprins:**

„24. Furnizarea de rezultate ca răspuns la o căutare efectuată online de către un consumator, fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor în cadrul rezultatelor căutării.

25. Revânzarea de bilete către consumatori, în cazul în care comerciantul le-a achiziționat utilizând mijloace automate pentru a eluda orice limitare impusă privind numărul de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice altă regulă aplicabilă achiziționării de bilete.

26. Afirmarea faptului că recenziile privind un produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă aceste recenzii provin de la consumatorii respectivi.

27. Prezentarea sau însărcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca venind din partea unor consumatori ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.”

**Art.III.** - Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 427 din 11 iunie 2014, aprobată cu





modificări prin Legea nr. 157/2015, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

**1. La articolul 2, punctele 3, 5, 6, și 11 se modifică și vor avea următorul cuprins:**

„3. *bun* – bunurile astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 1 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri;

5. *contract de vânzare* - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;

6. *contract de prestare de servicii* - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, inclusiv un serviciu digital;

11. *conținut digital* - conținut digital astfel cum este definit la art. 2 pct. 5 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.”

**2. La articolul 2, după punctul 4 se introduce un nou punct, pct. 4<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:**

„4<sup>1</sup>) *date cu caracter personal* – conform definiției de la art. 4 pct. 1 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).”



**3. La articolul 2, după punctul 15 se introduc șase noi puncte, pct. (16) – (21), cu următorul cuprins:**

„16. *serviciu digital* – astfel cum este definit la art. 2 pct. 13 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021;

17. *piață online* - orice serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către profesionist sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți profesioniști sau consumatori;

18. *furnizor de piață online* - orice profesionist care pune la dispoziția consumatorilor o piață online;

19. *compatibilitate* - conform definiției de la art. 2 pct. 3 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021;

20. *funcționalitate* - conform definiției de la art. 2 pct. 7 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021;

21. *interoperabilitate* - conform definiției de la art. 2 pct. 10 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021.”

**4. La articolul 3, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(1) Prezenta ordonanță de urgență se aplică oricărui contract încheiat între un profesionist și un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a unor servicii de comunicații electronice destinate publicului sau a unor servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice, precum și de livrare a unor echipamente terminale care au legătură cu furnizarea serviciului, prin care consumatorul plătește sau se angajează la plata prețului. Aceasta 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.”



**5. La articolul 3, după alineatul (1) se introduce un nou alineat, alin.(1<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:**

„(1<sup>1</sup>) Prezenta ordonanță de urgență se aplică, de asemenea, în cazul în care profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital care nu este livrat pe un suport material sau un serviciu digital, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze profesionistului date cu caracter personal, cu următoarele excepții:

a) când datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de către profesionist pentru furnizarea conținutului digital care nu este livrat pe un suport material sau a serviciului digital astfel cum sunt definite la art.2;

b) când datele cu caracter personal furnizate de consumator pentru a-i permite profesionistului să respecte cerințele legale la care este supus, iar profesionistul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop.”

**6. La articolul 3 alineatul (3), litera j) se modifică și va avea următorul cuprins:**

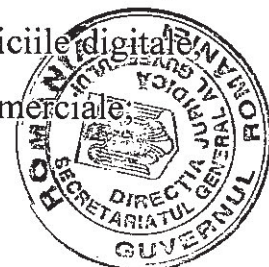
„j) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția art. 8 alin. (2) și a art. 21 și 22;”

**7. La articolul 3 alineatul (3), după litera l), se adaugă o nouă literă, lit. m), cu următorul cuprins:**

„m) având ca obiect bunuri vândute prin executare silită sau în alt mod.”

**8. La articolul 4 alineatul (1), literele e), g) și h) se modifică și vor avea următorul cuprins:**

„e) acolo unde este cazul, în plus față de o mențiune a existenței cerințelor de conformitate pentru bunuri, conținutul digital și serviciile digitale, existența și condițiile privind serviciile postvânzare și garanțiile comerciale,





.....  
g) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, a bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale;

~~h) acolo unde este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și ale serviciilor digitale de care profesionistul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.”~~

**9. La articolul 6 alineatul 1), literele c), l), r) și s) se modifică și vor avea următorul cuprins:**

„c) pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul și să comunice cu acesta în mod eficient: sediul profesionistului, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail și, dacă este cazul, adresa poștală și identitatea profesionistului în numele căruia acționează; în cazul în care profesionistul oferă alte mijloace de comunicare online care să garanteze conservarea la dispoziția consumatorului, pe un suport durabil, a oricărei corespondențe scrise cu profesionistul, inclusiv a datei și a orei unei astfel de corespondențe, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace;

.....  
l) o mențiune referitoare la existenței cerințelor de conformitate pentru bunuri, conținutul digital și serviciile digitale;

.....  
r) acolo unde este cazul, funcționalitatea bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile;

s) acolo unde este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și



serviciilor digitale de care profesionistul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.”

**10. La articolul 6 alineatul (1); după litera e) se introduce o nouă literă, lit.e<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:**

„e<sup>1</sup>) acolo unde este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;”

**11. La articolul 6, după alineatul (4) se introduce un nou alineat, alin. (4<sup>1</sup>) cu următorul cuprins:**

„(4<sup>1</sup>) Trimiterile la perioada de retragere de 14 zile din modelul de instrucțiuni privind retragerea, prevăzut în partea A din anexă, se înlocuiesc cu trimiteri la o perioadă de retragere de 30 de zile, în cazurile prevazute la art. 9 alin. (1).”

**12. După articolul 6, se introduce un nou articol, art. 6<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:**

„**Art.6<sup>1</sup>.** - Cerințe suplimentare de informare specifice pentru contractele încheiate pe piețele online

Înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară de pe o piață online să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, furnizorul de piață online furnizează consumatorului într-un mod clar, ușor de înțeles și adecvat mijloacelor de comunicare la distanță, fără a încălca prevederile 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 și completările ulterioare, următoarele informații:

a) informații generale, puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online, care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt



prezentate ofertele, privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei ofertelor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate, astfel cum se prevede la art. 2 alin. (1) lit. (n) din Legea nr.363/2007, cu modificările și completările ulterioare, și importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri;

b) dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital este sau nu un profesionist, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online;

c) dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital nu este un profesionist, faptul că drepturile consumatorilor care decurg din prevederile legale în vigoare în materie de protecție a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat;

d) acolo unde este cazul, modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate de partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital și furnizorul de piață online, fără ca această informare să aducă atingere responsabilității furnizorului de piață online sau a terțului profesionist în legătură cu contractul, în temeiul prevederilor legale în vigoare.”

**13. La articolul 7, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(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 prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. (2), iar contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, profesionistul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil și să confirme că a luat cunoștință de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către profesionist, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.”





**14. La articolul 8, alineatul (4) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(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, profesionistul furnizează în cadrul mijlocului de comunicare respectiv sau prin intermediul acestuia, înainte încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea profesionistului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, astfel cum se menționează la art. 6 alin. (1) lit. a), b), e), h) și o), cu excepția formularului tipizat de retragere prezentat în partea B din anexă, menționat la litera h). Celelalte informații menționate la art. 6 alin. (1), inclusiv formularul tipizat de retragere, sunt furnizate consumatorului de profesionist într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1).”

**15. La articolul 8, alineatul (8) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(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 art. 9 alin.(2), iar contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, profesionistul solicită consumatorului să formuleze o cerere expresă și să confirme că a luat cunoștință de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către profesionist, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.”



**16. La articolul 9, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. (3) și la art. 14. Termenul de retragere de 14 zile se extinde la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un profesionist la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un profesionist cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înșelătoare.”

**17. La articolul 9, alineatul 2 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(2) Fără a aduce atingere art. 10, perioadele de retragere menționate la alin. (1), expiră în termen de 14 zile sau 30 de zile, după caz, de la:

a) data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări de servicii;  
b) ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a bunurilor, în cazul contractelor de vânzare, 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 a ultimei piese;



(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) data încheierii contractului, în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material.”

**18. Articolul 10 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„**Art.10.** - (1) În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform art. 6 alin. (1) lit. h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, prevăzută la art. 9 alin.(1).

(2) În cazul în care profesionistul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alin. (1) în termen de 12 luni de la data menționată la art. 9 alin. (2), perioada de retragere expiră în termen de 14 zile sau 30 de zile, după caz, de la data la care consumatorul primește informațiile respective.”

**19. La articolul 13, după alineatul (4) se introduc cinci noi alineate, alin. (5) – (9), cu următorul cuprins:**

„(5) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, profesionistul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679.

(6) Este interzis profesionistului de a utiliza orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist, cu excepția cazului în care acest conținut:





a) nu are nicio utilitate în afara contextului conținutului digital sau al serviciului digital furnizat de profesionist;

b) are legătură doar cu activitatea consumatorului atunci când folosește conținutul digital sau serviciul digital furnizat de profesionist;

c) a fost agregat cu alte date de către profesionist și nu poate fi dezagregat sau poate fi dezagregat doar cu eforturi disproporționate;

d) a fost generat în comun de către consumator și alte persoane, iar alți consumatori pot continua să utilizeze conținutul.

(7) Cu excepția cazurilor menționate la alin. (6) lit. a), b) sau c), profesionistul pune la dispoziția consumatorului, la cererea acestuia, orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist.

(8) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conținut digital fără costuri, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, fără impedimente din partea profesionistului.

(9) În cazul retragerii din contract, profesionistul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin blocarea accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alineatului (7).”

**20. La articolul 14, după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alin. (2<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:**

„(2<sup>1</sup>) În cazul retragerii din contract, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.”



**21. La articolul 14 alineatul (6) litera b), punctul (i) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(i) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile sau de 30 de zile, după caz, menționate la art. 9;”

**22. La articolul 16, literele a) și m), se modifică și vor avea următorul cuprins:**

„a) contractele de servicii, după prestarea integrală a serviciilor și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, 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 de retragere după executarea integrală a contractului de către profesionist;

.....  
m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă executarea a început și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, în condițiile în care:

(i) consumatorul și-a dat acordul prealabil expres pentru începerea executării în cursul perioadei de retragere;

(ii) consumatorul a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere în consecință;

(iii) profesionistul a furnizat confirmarea încheierii contractului, în conformitate cu art. 7 alin. (2) sau cu art. 8 alin. (7).”

**23. La articolul 16, după alineatul (1) se introduc două noi alineate, alin. (2) și (3), cu următorul cuprins:**

„(2) Prevederile lit. a) - c) și e) de la alin. (1) nu se aplică contractelor încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un profesionist la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un profesionist,



scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înșelătoare.

(3) În cazul contractelor de servicii care dau naștere unei obligații de plată pentru consumator, atunci când consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea profesionistului în scopul efectuării de reparații, consumatorul pierde dreptul de retragere după ce serviciul a fost executat integral, dacă executarea a început cu consimțământul prealabil expres al consumatorului.”

**24. La articolul 28 alineatul (2), litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„b) Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, prin reprezentanți împuterniciți, în cazul contravențiilor prevăzute la alin. (5) lit. a), b), d) – j), k), m) – q), r) cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (6), (7) și (8), precum și în cazul contravențiilor prevăzute la alin.(5) lit.s) cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2<sup>1</sup>) respectiv în cazul contravențiilor prevăzute la alin.(5) lit. t)-x) atunci când acestea constau în fapte care vizează contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețelele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului.”

**25. La articolul 28, alineatul (5) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(5) Constituie contravenții următoarele fapte:

a) nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod vizibil, lizibil și ușor de înțeles, conform părții introductive a art. 4 alin. (1), se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 6.000 lei;





b) nerespectarea cerințelor de informații precontractuale prevăzute la art. 4 alin. (1) se sancționează cu amendă de la 7.000 lei la 35.000 lei;

c) nerespectarea cerinței de a include informațiile precontractuale și în cadrul contractelor de furnizare a apei, gazelor naturale sau energiei electrice, ~~atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate~~ fixă, a energiei termice sau a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material, conform art. 4 alin. (2), se sancționează cu amendă de la 7.000 lei la 35.000 lei;

d) nerespectarea cerinței de a include informațiile precontractuale în cadrul contractului, conform art. 4 alin. (4), se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

e) nerespectarea cerinței de a furniza informații într-un mod clar și inteligibil, conform părții introductive a art. 6 alin. (1), se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

f) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (1) referitoare la informațiile precontractuale se sancționează cu amendă de la 7.000 lei la 35.000 lei;

g) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (4) referitoare la completarea corectă a instrucțiunilor prevăzute în formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la partea A din anexă, atunci când acesta este utilizat, se sancționează cu amendă de la 3.000 lei la 10.000 lei;

h) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (5) referitoare la includerea informațiilor precontractuale în cadrul contractului și la situația în care aceste informații pot fi modificate se sancționează cu amendă de la 3.000 lei la 9.000 lei;

i) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (6) referitoare la situația în care profesionistul nu îndeplinește cerințele în materie de informare se sancționează cu amendă de la 3.000 lei la 10.000 lei;

j) nerespectarea prevederilor art. 6 alin. (7) referitoare la prezentarea informațiilor în limba română într-o formă accesibilă, astfel încât acestea să fie



înțelese cu ușurință de consumator, se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 10.000 lei;

k) nerespectarea prevederilor art. 6<sup>1</sup> referitoare la cerințele suplimentare specifice pentru contractele încheiate pe piețele online, pe care furnizorul de piața online are obligația să le furnizeze consumatorului, se sancționează cu amendă de la 10.000 lei la 50.000 lei;

l) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (1) referitoare la informații, a prevederilor art. 7 alin. (2) referitoare la contract, precum și a prevederilor art. 7 alin. (3) referitoare la solicitarea cererii de începere a prestării unor servicii se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;

m) nerespectarea prevederilor art. 7 alin. (4) lit. a) referitoare la informații, precum și a prevederilor art. 7 alin. (4) lit. b) referitoare la informațiile menționate în confirmarea contractului se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 9.000 lei;

n) nerespectarea prevederilor art. 8 alin. (1) - (7) referitoare la informații, precum și a prevederilor art. 8 alin. (8) referitoare la solicitarea de a se face o cerere expresă se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 8.000 lei;

o) nerespectarea de către profesionist a prevederilor art. 9 alin. (1) și (2) referitoare la dreptul de retragere, precum și a prevederilor art. 9 alin. (3) referitoare la obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;

p) nerespectarea dreptului de retragere în condițiile art. 10 se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

q) nerespectarea prevederilor art. 11 alin. (3) referitoare la confirmarea de primire a formularului de retragere se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 10.000 lei;

r) nerespectarea prevederilor art. 12 de a pune capăt obligațiilor părților contractuale în cazul exercitării dreptului de retragere se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 9.000 lei;



s) nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (1), (2) și (6) - (8) referitoare la obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii, precum și ale art. 13 alin. (4) referitoare la amânarea rambursării se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;

~~t) nerespectarea obligațiilor impuse de art. 14 în condițiile în care consumatorul și-a respectat obligațiile sale se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 10.000 lei;~~

u) nerespectarea prevederilor art. 15 referitoare la drepturile consumatorilor în situația exercitării dreptului de retragere din contractele auxiliare se sancționează cu amendă de la 3.000 lei la 10.000 lei;

v) nerespectarea prevederilor art. 18 referitoare la livrare se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 9.000 lei;

w) nerespectarea prevederilor art. 20 referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;

x) nerespectarea prevederilor art. 21 referitoare la plata tarifului de bază în cazul comunicărilor telefonice se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;

y) nerespectarea prevederilor art. 22 referitoare la plăți suplimentare și ale art. 24 alin. (3) referitoare la termene se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei.”

**26. La articolul 28, după alineatul (5) se introduc trei noi alineate, alin. (5<sup>1</sup>) - (5<sup>3</sup>) cu următorul cuprins:**

„(5<sup>1</sup>) În cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu dispozițiile art. 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004





cu amendă de la 0,1% până la inclusiv 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării, realizată pe teritoriul României, pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii Europene astfel cum sunt definite la art. 3 pct. 3 și 4 din Regulamentul (UE) 2017/2394;

(5<sup>2</sup>) În cazul în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alin. (5<sup>1</sup>), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării nu este disponibilă, se sancționează cu amendă cuprinsă între 200.000 euro și 2 milioane euro echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României.

(5<sup>3</sup>) Nerespectarea dispozițiilor legale care, potrivit art. 28 alin. (5), constituie contravenție, dacă fapta a fost săvârșită în mod repetat în două acțiuni distincte, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 200.000 lei.”

**27. La articolul 28, alineatul (6) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(6) În măsura în care prezenta ordonanță de urgență nu prevede altfel, contravențiilor prevăzute la alin. (5) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.”

**28. La articolul 28, după alineatul (6) se introduc patru noi alineate, alin.(6<sup>1</sup>) – (6<sup>4</sup>) cu următorul cuprins:**

„(6<sup>1</sup>) Contravențiilor prevăzute la alin. (5<sup>1</sup>) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția prevederilor art. 8 alin. (2) și a art. 28 alin. (1).



(6<sup>2</sup>) Prin derogare de la prevederile art. 13 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, pentru contravențiile prevăzute la art. 5<sup>1</sup>, termenul de prescripție privind aplicarea sancțiunii contravenționale este de 3 ani de la data săvârșirii faptei.

(6<sup>3</sup>) Contravențiilor prevăzute la alin. (5<sup>2</sup>) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția art. 8 alin. (2).

(6<sup>4</sup>) Următoarele criterii exemplificative și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni:

- a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;
- b) orice acțiune întreprinsă de profesionist pentru a atenua sau a repara prejudiciul suferit de consumatori;
- c) orice încălcare anterioară săvârșită de profesionist, ce se regăsește în mod obligatoriu în cadrul cazierului comercial;
- d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de profesionist datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;
- e) sancțiunile aplicate profesionistului pentru aceeași încălcare în alte state membre ale Uniunii Europene în cazurile transfrontaliere în care informațiile cu privire la astfel de sancțiuni sunt disponibile prin mecanismul instituit prin Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului;
- f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.”



**29. La articolul 28, alineatul (7) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(7) Prin derogare de la prevederile art. 16 alin. (1) și ale art. 28 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 22 alin. (2) din Legea nr. 203/2018 privind măsuri de eficientizare a achitării amenzilor contravenționale, cu modificările și completările ulterioare, în cazul sancțiunilor aplicate pentru săvârșirea contravențiilor prevăzute la alin. (5) lit. a), b), d) – j), k), m) – q), r) cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 13 alin. (6), (7) și (8), precum și în cazul sancțiunilor aplicate pentru săvârșirea contravențiilor prevăzute la alin.(5) lit.s) cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2<sup>1</sup>) respectiv în cazul sancțiunilor aplicate pentru săvârșirea contravențiilor prevăzute la alin.(5) lit. t)-x) atunci când acestea sunt în competența Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, potrivit alin. (2) lit. b), contravenientul poate achita, în termen de cel mult 15 zile de la data înmânării sau comunicării procesului-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii, jumătate din cuantumul amenzii aplicate, agentul constator făcând mențiune despre această posibilitate în procesul-verbal.”

**30. La articolul 28, după alineatul (7) se introduce un nou alineat, alin. (8), cu următorul cuprins:**

„(8) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor notifică Comisiei Europene prevederile art. 28 alin. (5) – (7) și îi comunică acesteia orice modificare ulterioară a acestora.”

**31. Articolul 31 se modifică și va avea următorul cuprins:**





„**Art.31.** - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor informează Comisia Europeană cu privire la modul de transpunere a art. 3 alin. (4), art. 6 alin. (7) și (8), art. 8 alin. (6), art. 9 alin. (1) lit. b) și (3) și a art. 16 alin. (2) și (3) din prezenta ordonanță de urgență. În situația în care prevederile respective sunt ulterior modificate, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va informa Comisia Europeană cu privire la acestea.”

### **32. Anexa se modifică și va avea următorul cuprins:**

„ 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 - a se vedea punctul 1 din Instrucțiuni de completare.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere trebuie să ne informați - a se vedea punctul 2 din Instrucțiuni de completare - 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 - a se vedea punctul 3 din Instrucțiuni de completare.

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 - a se vedea punctul 4 din Instrucțiuni de completare.

A se vedea punctul 5 din Instrucțiuni de completare.

A se vedea punctul 6 din Instrucțiuni de completare.

Instrucțiuni de completare

1. Introduceți următoarele formulări între ghilimele:

a) în cazul unui contract de prestări de servicii sau al unui contract pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică 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, numărul dumneavoastră de telefon și adresa de e-mail.

3. Dacă pe site-ul dumneavoastră 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 poștală 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, . . . lei/[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 . . . . . lei/[introduceți cuantumul].”; sau

- Dacă, în cazul contractelor 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 de servicii sau privind furnizarea de apă, gaze naturale sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită, sau de energie termică, introduceți următoarele: „Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării de apă/gaze naturale/energie electrică/energie termică [tăiați 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 adresa de e-mail ale profesionistului]:



- 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 (\*) /primate la data (\*)

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

- Numele consumatorului (consumatorilor)

- Adresa consumatorului (consumatorilor)

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

- Data”

**33. În tot cuprinsul ordonanței de urgență, cuvintele „produs”, „produse”, „produselor” se înlocuiesc cu cuvintele „bun”, „bunuri”, „bunurilor”.**

**Art.IV.** - (1) Pentru stabilirea și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art.16 alin.(3) din Legea nr.193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare, la art.15<sup>4</sup> și 15<sup>5</sup> din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, și la art.28 alin.(5<sup>1</sup>)-(5<sup>3</sup>) din Ordonanța de urgență nr.34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, cu modificările și completările ulterioare, la nivelul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se constituie, prin ordin al Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, o comisie ce are ca scop analizarea documentelor de control și stabilirea sancțiunii conform art.21 alin.(2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001 privind regimul



juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu următoarea componență:

a) Directorul General al Direcției Generale Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană sau înlocuitorul desemnat de acesta;

b) Șeful Serviciului Produse și Servicii Alimentare sau înlocuitorul desemnat de acesta;

c) Șeful Serviciului Juridic sau înlocuitorul desemnat de acesta;

d) Șeful Serviciului Armonizare Europeană și Parteneriat sau înlocuitorul desemnat de acesta;

e) Comisar desemnat prin act administrativ de către președintele Autorității, altul decât cel care a întocmit documentul de control.

(3) Comisarul ce a întocmit documentul de control sesizează Comisia în termen de 24 de ore iar Comisia se întrunește în termen de maxim 5 zile calendaristice de la primirea documentului de control.

(2) În termen de 45 de zile de la intrarea în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență, prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se aprobă procedura de lucru a comisiei, ordin ce se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

**Art.V.** - (1) Pentru încălcările în mod repetat ale drepturilor consumatorilor, operatorii economici sancționați pentru abaterile din domeniul protecției consumatorilor vor fi consemnați în cazier comercial pentru o perioadă de 3 ani de la întocmirii documentului de control. Anularea documentului de control de către instanța de judecată conduce la radierea sancțiunii din cadrul cazierul comercial.

(2) Datele cuprinse în cazierul comercial vor fi stabilite prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.





publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență.

(3) Implementarea și instrucțiunile referitoare la cazierul comercial se realizează de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, în termen de maxim 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență.

(4) Cazierul comercial reprezintă fișa de evidență în care Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor consemnează faptele și sancțiunile aplicate operatorilor economici prin documentele de control.

**Art.VI. -** (1) Prezenta ordonanță de urgență intră în vigoare la data de 28 mai 2022.

(2) În termen de 6 luni de la data publicării prezentei ordonanțe de urgență în Monitorul Oficial al României, Partea I, actele normative prevăzute la art.I - III vor fi republicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, dându-se textelor o nouă numerotare.

Prezenta ordonanță de urgență transpune prevederile art.1, 3 și 4 din Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii Europene în materie de protecție a consumatorilor



și modernizarea acestor norme.

PRIM-MINISTRU

NICOLAE-IONEL CIUCĂ

Contrasemnează:

Ministrul economiei  
Florin/Marian Spătaru

Președintele Autorității Naționale pentru  
Protecția Consumatorilor  
Horia-Mircea Constantinescu

Ministrul afacerilor externe  
Bogdan Lucian Aurescu

București, 28.04.2022  
Nr. 58

