

**Ordonanța de urgență**  
**privind o mai bună asigurare a respectării prevederilor legale în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme**

*Având în vedere faptul 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, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr.328 din 18 decembrie 2019, trebuia realizată până la 28 noiembrie 2021, Comisia Europeană a transmis autorităților române scrisoarea de punere în întârziere având ca obiect declanșarea unor 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,*

*pentru a evita aplicarea de către Curtea de Justiție a Uniunii Europene, la propunerea Comisiei Europene, de sancțiuni pecuniare constituite din o sumă 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,*

*ținând seama de faptul că, norma introduce dreptul la măsuri reparatorii individuale pentru consumatori, astfel, consumatorii vor avea dreptul la măsuri reparatorii individuale atunci când sunt afectați de practici comerciale incorecte, cum ar fi tehnicile de marketing agresive;*

*introduce o mai mare transparență pentru consumatori pe piețele online. 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 au impresia că achiziționează produse oferite de piața online, încheind astfel un contract cu aceasta. În realitate, aceștia cumpără de la un furnizor terț înregistrat pe piața online care nu este comerciant. În consecință, consumatorii pot crede în mod eronat că au de-a face cu comercianți profesioniști și că beneficiază, prin urmare, de drepturile consumatorilor;*

*norma extinde protecției 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;*

*de asemenea, se clarifică normele privind practicile de marketing înșelătoare pentru produsele cu dublu standard de calitate, astfel, norma precizează 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, 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, în conformitate cu dispozițiile directivei menționate;*

*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.

## **Titlu I**

### **Modificarea și completarea Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori**

**Art. I.** - Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 410 din 25 iulie 2001, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

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

„ **Art. 12 - (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 și interzicerea reintroducerii acestora sub o altă formă dar cu același înțeles ;

**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, fără a mai avea posibilitatea inserării sub orice altă formă, dar cu același înțeles al cuprinsului acestora în noile contracte pe care urmează să le utilizeze în cadrul activității profesionale, precum 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 contravențională prevăzută la art. 16 alin.(1). Personalul împuternicit al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor aplică amenda contravențională prevăzută la art.16 alin (3) și (4).

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

(5) Ulterior rămânerii definitive a hotărârilor judecătorești, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sau, după caz, asociațiile de consumatori vor publica pe site-ul oficial

atât hotărârile judecătorești cu respectarea prevederilor GDPR, un document prin care să fie prezentate clauzele abuzive constatate de către instanțele de judecată

(6) Prin derogare, de la prevederile codului civil ce reglementează prescripția extinctivă, formularea unei acțiuni în constatarea existenței clauzelor abuzive și implicit restituirea sumelor achitate în temeiul acestora sunt imprescriptibile.

(7) Prin derogare de la art. 713 alineatul (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.

(8) Prin derogare de la prevederile art. 719 alin. (2) și (3) din Codul de procedură civilă, instanța de judecată poate dispune exceptarea de la plata unei cauțiunii după analizarea situației financiare a consumatorului.

(9) Prin derogare, cauzele unde se invocă excepția de neconstituțională nu sunt supuse suspendării.”

**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. Această obligație revine instanței inclusiv atunci când verifică propria competență teritorială.”

**6. După articolul 14, se introduce un nou articol, art. 14<sup>1</sup> cu următorul cuprins:**

“Art.14<sup>1</sup> - Cererile formulate de către consumatori în temeiul art. 14 se judecă cu precădere și în regim de urgență, cu citarea părților. Termenele de judecată nu pot fi mai mari de 15 de zile.”

**7. 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 stipulate la art. 1, alin. (3) și se sancționează:

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

(b) În cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, cu amendă contravențională de până la 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării, realizată pe teritoriul României;

(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 neexhaustive 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 cadrul cazierului contravențional;
- (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 în cazurile transfrontaliere în care informațiile cu privire la astfel de sancțiuni sunt disponibile prin mecanismul instituit de Regulamentul (UE) 2017/2394;
- (f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.

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

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

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

## **Titlul II**

### **Modificarea și completarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor**

**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, 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 art. 2, după litera m) se introduc două noi litere, literele 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, alineat (2), după litera b) se introduce o nouă literă, litera c), cu următorul cuprins:**

„c) orice activitate de comercializare a unui bun pe teritoriul României, ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre, 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> (1) În cazul unei activități de comercializare a unui bun pe teritoriul României, ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre, 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 pun la dispoziția consumatorilor informații adecvate cu privire la diferențierea bunurilor ca urmare a unor factori legitimi și obiectivi, astfel încât această diferențiere să fie ușor de identificat de către consumatori.

(2) Comercianții pun la dispoziția consumatorilor informațiile într-un mod care să le permită accesul ușor la acestea.”

**5. La articolul 7, alineat (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, alineat (4), după litera e) se introduce o nouă literă, 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 introduce un nou alineat, alineatul (4<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:**

„(4<sup>1</sup>) a) Atunci când 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 criteriile 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.

b) Prevederile literei (a) nu se aplică furnizorilor de motoare de căutare online, astfel cum sunt definiți la articolul 2, punctul 6 din Regulamentul (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.”

**8. La articolul 7, după alineatul (5) se introduce un nou alineat, alin. (6), cu următorul cuprins:**

“(6) Comerciantul oferă obligatoriu acces consumatorilor la toate recenziile privind produsele, și indică dacă și modul în care acesta garantează faptul că recenziile publicate provin de la consumatorii care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, acestea fiind considerate informații esențiale”

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

“Art. 12<sup>1</sup> - (1) Consumatorii afectați de practicile comerciale incorecte au dreptul la măsuri de remediere pentru a se elimina toate efectele respectivelor practici incorecte, fără costuri, după cum urmează:

- a) repararea, înlocuirea, reducerea prețului sau încetarea contractului și restituirea contravalorii produsului sau serviciului, după caz;
- b) despăgubiri pentru prejudiciul suferit de consumator;
- c) în cazul în care se constată deficiențe în primele 30 de zile de la achiziția produsului sau serviciului, se dispune direct înlocuirea acestora.

(2) Următoarele circumstanțe neexhaustive sunt luate în considerare pentru stabilirea măsurilor de remediere prevăzute la alin. (1):

- a) gravitatea și natura practicii comerciale incorecte;
- b) prejudiciul suferit de consumator.

(3) Măsurile prevăzute la alin. (1) nu au impact asupra aplicării altor măsuri de remediere aflate la dispoziția consumatorilor, cum ar fi Ordonanța de urgență nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și Ordonanța de urgență nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

**10. Art. 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 conducătorul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau de către conducătorii unităților cu personalitate juridică din subordinea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la propunerea agentului constatator, în termen de maxim 5 zile lucrătoare.

(2) Efectele ordinului emis de către președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în baza art. 13 are aplicabilitate pentru toate sediile/punctele 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) Utilizarea 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) lit.a) - d), 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 constatatator poate propune 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<sup>1</sup>, aceasta fiind stabilită în funcție de activitatea desfășurată de către fiecare operator economic.

**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 constatatator 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. După articolul 15<sup>2</sup> se introduc trei noi articole, art. 15<sup>3</sup> - 15<sup>4</sup> și 15<sup>5</sup>, cu următorul cuprins:**

“Art.15<sup>3</sup> - Măsura de remediere prevăzută 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 articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, se sancționează cu amendă contravențională de până la 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării, pe teritoriul României.

(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 contravențională cuprinsă între 200 000 euro - 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 a fost săvârșită în mod repetat și prezintă un pericol pentru viața sau sănătatea consumatorilor, 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 la art. 15, art.15<sup>2</sup>, art. 15<sup>4</sup> și art. 15<sup>5</sup> 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) lit. a) 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 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 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 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

(4) Următoarele criterii neexhaustive 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 contravențional;

(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, 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. Anexa nr. 1, cuprinzând practici comerciale considerate incorecte în orice situație, se completează, după cum urmează:**

După punctul 23 din titlul „Practici comerciale înșelătoare”, se introduc trei patru puncte, punctele 24 – 27, cu următorul cuprins:



“(23) 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.”;

(24) 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.

(25) 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.

(26) 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.”

### **Titlul III**

#### **Modificarea și completarea Ordonanței 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**

**Art. III.** - Ordonanța de urgență 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, Partea I nr. 427 din 11 iunie 2014, cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 157/2015 pentru aprobarea Ordonanței 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, 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 – conform definiției de la art. 2, pct. 1 din Ordonanța de urgență nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri;

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

11. conținut digital - conform definiției de la articolul 2 punctul 5 din Ordonanța de urgență 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, punctul 4<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:**

„4<sup>1</sup>) date cu caracter personal – conform definiției de la art. 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului 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 articolului 2, după punctul 15 se introduc șase noi puncte, punctele (16) – (21), cu următorul cuprins:**

“16. serviciu digital – conform definiției de la art. 2, pct. 12 din Ordonanța de urgență nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;

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 comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;

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

19. compatibilitate - conform definiției de la art. 2, pct. 3 din Ordonanța de urgență nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;

20. funcționalitate - conform definiției de la art. 2, pct. 7 din Ordonanța de urgență nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;

21. interoperabilitate - conform definiției de la art. 2, pct. 10 din Ordonanța de urgență nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.”

**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, alineatul (1<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:**

„(1<sup>1</sup>) Prezenta ordonanță de urgență se aplică, de asemenea, în cazul în care comerciantul 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 comerciantului date cu caracter personal, cu următoarele excepții:

a) când datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de către comerciant pentru furnizarea conținutului digital care nu este livrat pe un suport material sau a serviciului digital în conformitate cu prezenta ordonanță de urgență;

b) când datele cu caracter personal furnizate de consumator pentru a-i permite comerciantului să respecte cerințele legale la care este supus, iar comerciantul 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 articolului 8 alineatul (2) și a articolelor 21 și 22;”

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

„(m) niciunui bun vândut 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 comerciantul 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:

i) adresa poștală la care profesionistul este stabilit, 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;

ii) 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 comerciantul, inclusiv a datei și a orei unei astfel de corespondențe, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace;

l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale 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 ale serviciilor digitale de care comerciantul 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, litera 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 articolului 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 anexa, se înlocuiesc cu trimiteri la o perioadă de retragere de 30 de zile, în cazurile prevăzute la art. 9, alin. (1), lit. b).”

**12. După articolul 6, se introduce un nou articol, articolul 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 aduce atingere Legii nr. 363/2007, 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 articolul 2 alineatul (1) litera (n) din Legea nr.363/2007 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 comerciant în legătură cu contractul, în temeiul prevederilor legale în vigoare.”

**13. La articolului 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 prestabilită, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (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, înaintea 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) literele (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 articolului 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 prestabilită, 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 articolului 9, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(1) a) 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;

(b) Termenul de retragere de 14 zile menționat la alineatul (1) se extinde la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un comerciant la domiciliul

unui consumator sau al deplasărilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înșelătoare.”

**17. La articolului 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 produselor, în cazul contractelor de vânzare, sau:

(i) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produse 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 produs;

(ii) în cazul livrării unui produs 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 produs sau a ultimei piese;

(iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de produse 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 produs;

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 articolului 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 comerciant;

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 alineatul (6) litera (a), (b) sau (c), comerciantul 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, alineatul (2) și (3), cu următorul cuprins:**

„ (2) Prevederile literelor a) - c) și e) de la alin. (1) nu se aplică contractelor încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un comerciant la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale 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 comerciantului 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 art. 28 alin. (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) și ale alin.(5) lit.s) cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (21), 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 art. 28, alin. (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) lit. a) -j) 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) lit. a) -t) 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;**
- j<sup>1</sup>) 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;**
- k) 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;**
- l) 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;**
- m) 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;**

- n) nerespectarea de către profesionist a prevederilor art. 9 alin. (1) - (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;
- o) nerespectarea dreptului de retragere în condițiile art. 10 se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 15.000 lei;
- p) 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;
- q) 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;
- r) 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;
- s) 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;
- t) 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;
- u) nerespectarea prevederilor art. 18 referitoare la livrare se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 9.000 lei;
- v) nerespectarea prevederilor art. 20 referitoare la riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 15.000 lei;
- w) 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;
- x) 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 articolului 28, după alineatul 5 se introduc cinci noi alineate, alin. (5<sup>1</sup>) - (5<sup>5</sup>), cu următorul cuprins:**

„ (5<sup>1</sup>) a) În cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, se sancționează cu amendă contravențională de până la 4% din cifra de afaceri anuală a profesionistului realizată în anul financiar anterior sancționării, realizată pe teritoriul României;

b) În cazul în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alin a), 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 - 2 milioane euro echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României.

(5<sup>2</sup>) Nerespectarea dispozițiilor legale care, potrivit art. 28, alin. (5), constituie contravenție, dacă fapta a fost săvârșită în mod repetat și prezintă un pericol pentru viața sau sănătatea consumatorilor, se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 200.000 lei.

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

“(6) 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. După alineatul (6) , se introduc trei noi alienate, alin.(6<sup>1</sup> – 6<sup>3</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 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția prevederile art. 8 alin.

(2) lit. a) 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 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), lit. a).  
“

**29. La articolul 28, după alineatul (6) se introduce un nou alineat, alineatul (6<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:**

„ (6<sup>1</sup>) Următoarele criterii neexhaustive 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 contravențional;

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 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.”

**30. 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 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) și ale alin.(5) lit.s) cu excepția contravențiilor care constau în nerespectarea prevederilor art. 14 alin. (2<sup>1</sup>), 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 quantumul amenzii aplicate, agentul constatatator făcând mențiune despre această posibilitate în procesul-verbal.”

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

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

**32. 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.”

**33. Anexa, cuprinzând informații privind exercitarea dreptului de retragere, se modifică și va avea următorul cuprins:**

a) Partea A - Model de instrucțiuni privind retragerea din 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 produselor.";

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 produs";

d) în cazul unui contract privind livrarea unui produs 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 produse 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 produs."

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 produsele în caz de retragere, introduceți următoarele: "Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi produsele sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi produsele, fiind valabilă data cea mai apropiată."

5. În cazul în care consumatorul a recepționat produse în legătură cu contractul, introduceți următoarele:

a) introduceți:

- "Vom recupera produsele."; sau

- "Expediați produsele sau înmânați-le direct nouă sau. . . [se introduce numele și, dacă este cazul, adresa poștală a persoanei autorizate de dumneavoastră să primească produsele], 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 produsele sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.";

b) introduceți:

- "Vom suporta costul returnării produselor.";

- "Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor.";

- Dacă, într-un contract la distanță, nu vă oferiți să suportați costul returnării produselor, iar produsele, prin natura lor, în mod normal nu pot fi returnate prin poștă: "Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor, . . . lei/[introduceți cuantumul]."; sau, dacă costul returnării produselor nu poate fi calculat cu anticipație în mod rezonabil: "Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor. Costul aproximativ este estimat la maximum . . . . . lei/[introduceți cuantumul]."; sau

- Dacă, în cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, produsele, 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 produsele și vom suporta costurile aferente."; și

c) introduceți: "Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor."

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 datorăm 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) Partea B din Anexa - Model de formular de retragere se modifică și va avea următorul cuprins:

"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 produse (\*) /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”

#### **TITLUL IV**

##### **Dispoziții finale**

**Art.IV. (1)** Pentru actele normative vizate de prezenta Ordonanță de urgență, cifra de afaceri cuprinde totalitatea veniturilor operatorului economic realizată pe teritoriul României, în anul financiar anterior sancționării, determinată conform reglementărilor contabile în vigoare.

**(2)** Pentru stabilirea și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art.16 alin.(3) din Legea nr.193/2000, ale art.15<sup>5</sup> din Legea nr.363/2007 și ale art.28 alin.(5<sup>2</sup>) din O.U.G. nr.34/2014 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.

**(3)** În termen de 45 de zile de la intrarea în vigoare a prezentei, 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 a drepturilor consumatorilor, operatorii economici sancționați pentru abaterile din domeniul protecției consumatorilor vor fi consemnați în cazierul contravențional 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 contravențional.

**(2)** Datele cuprinse în cazierul contravențional vor fi stabilite prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ce se 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 evidența cazierului contravențional 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.

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

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

Prezenta ordonanță transpune în legislația națională prevederile art.1, art.3 și art.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 în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr.328 din 18 decembrie 2019.