

# Ordonanta nr. 130/2000

din 31/08/2000

Versiune actualizata la data de 27/12/2011

privind protectia consumatorilor la incheierea si  
executarea contractelor la distanta

## CAPITOLUL I

### Dispozitii generale

**Art. 1.** - Prezenta ordonanta reglementeaza conditiile incheierii si executarii contractelor comerciale la distanta intre comerciantii care furnizeaza produse sau servicii si consumatori.

**Art. 2. - (1)** In sensul prezentei ordonante, urmatoorii termeni se definesc astfel:

**a)** contract la distanta - contractul de furnizare de produse sau servicii incheiat intre un comerciant si un consumator, in cadrul unui sistem de vanzare organizat de catre comerciant, care utilizeaza in mod exclusiv, inainte si la incheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta;

**b)** consumator - orice persoana fizica sau grup de persoane constituite in asociatii, care, in executarea contractelor care intra sub incidenta prezentei ordonante, actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale;

**c)** comerciant - orice persoana fizica sau juridica care, in executarea contractelor care intra sub incidenta prezentei ordonante, actioneaza in cadrul activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale, precum si orice persoana care actioneaza in acelasi scop, in numele sau pe seama acesteia;

**d)** tehnica de comunicatie la distanta - orice mijloc ce poate fi utilizat pentru incheierea unui contract intre comerciant si consumator si care nu necesita prezenta fizica simultana a celor doua parti;

**e)** operator de comunicatie - orice persoana fizica sau juridica a carei activitate profesionala consta in a pune la dispozitie comerciantului una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta.

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

**Art. 3. - (1)** Inainte de incheierea contractului la distanta comerciantul trebuie sa informeze consumatorul in timp util, corect si complet asupra urmatoarelor elemente:

**a)** identitatea comerciantului si, in cazul contractelor care prevad plata anticipata, adresa si modalitatile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail si codul unic de inregistrare;

**b)** caracteristicile esentiale ale produsului sau serviciului;

**c)** pretul bunurilor sau tarifele serviciilor, cu toate taxele incluse;

Litera c) a fost modificata prin punctul 1. din Ordonanta de urgenta nr. 174/2008 incepand cu 27.12.2008.

**d)** cheltuielile de livrare, daca este cazul;

**e)** modalitatile de plata, de livrare sau de prestare;

**f)** dreptul de denuntare unilaterala a contractului, cu exceptia cazurilor prevazute in prezenta ordonanta;

**g)** costul utilizarii tehnicii de comunicatie la distanta, in cazul in care acesta este calculat altfel decat conform tarifului de baza;

**h)** perioada de valabilitate a ofertei sau a pretului;

**i)** durata minima a contractului, in cazul contractelor care prevad furnizarea curenta sau periodica a unui produs sau serviciu;

**j)** termenul limita de executare a obligatiilor rezultand din contract.

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

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

**Art. 4. - (1)** Consumatorul trebuie sa primeasca, in scris sau pe un alt suport durabil la dispozitia sa si la care are acces, in timp util, in perioada executarii contractului si pana cel mai tarziu in momentul livrarii, urmatoarele:

**a)** in cazul bunurilor care nu sunt destinate livrarilor catre terti, confirmarea informatiilor prevazute la art. 3 alin. (1), daca acestea nu au fost transmise, in conditiile prevazute la alin. (1), inainte de incheierea contractului;

Litera a) a fost modificata prin punctul 3. din Ordonanta de urgenta nr. 174/2008 incepand cu 27.12.2008.

**b)** conditiile si modalitatile de exercitare a dreptului de denuntare unilateral, pentru cazurile prevazute in prezenta ordonanta, sub forma clauzei urmatoare: "Consumatorul are dreptul sa notifice in scris comerciantului ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 10 zile lucratoare de la primirea produsului sau, in cazul prestarilor de servicii, de la incheierea contractului", redactata cu caractere ingrosate. In cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fara cerere de comanda din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;

**c)** sediul, numarul de telefon/fax, precum si adresa de e-mail ale comerciantului, la care consumatorul poate sa-si prezinte reclamatii;

**d)** informatiile privind service-ul postvanzare si garantiile oferite;

**e)** conditiile de denuntare unilateral a contractului, atunci cand acesta are o durata nedeterminata sau o durata mai mare de un an.

Alineatul (1) a fost modificat prin punctul 2. din Ordonanta de urgenta nr. 174/2008 incepand cu 27.12.2008.

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

**Art. 5.** - Daca partile nu au convenit altfel, momentul incheierii contractului la distanta il constituie momentul primirii mesajului de confirmare de catre consumator, referitor la comanda sa.

**Art. 6.** - Dispozitiile prezentei ordonante nu se aplica:

**a)** contractelor la distanta privind serviciile financiare, reglementate prin Ordonanta Guvernului nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare, aprobată prin Legea nr. 399/2004, cu modificarile si completarile ulterioare;

**b)** contractelor incheiate prin intermediul distribuitorilor automate sau in localurile comerciale automatizate;

**c)** contractelor incheiate de utilizatorii finali pentru a beneficia de servicii de acces si conectare la retele publice de comunicatii electronice ori de servicii de comunicatii electronice destinate publicului;

Litera c) a fost modificata prin alineatul din Ordonanta de urgenta nr. 111/2011 incepand cu 27.12.2011.

**d)** contractelor incheiate pentru construirea si vanzarea de bunuri imobiliare sau care se refera la alte drepturi privind bunuri imobiliare, cu exceptia contractelor de inchiriere;

**e)** contractelor incheiate in cadrul vanzarilor la licitatie.

## **CAPITOLUL II**

### Dreptul de denuntare unilateral a contractului

**Art. 7. - (1)** Consumatorul are dreptul de a denunta unilateral contractul la distanta, in termen de 10 zile lucratoare, fara penalitati si fara invocarea vreunui motiv. Singurele costuri care pot cadea in sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor. Termenul de 10 zile prevazut pentru exercitarea acestui drept incepe sa curga:

**a)** pentru produse, de la data primirii lor de catre consumator, daca au fost indeplinite prevederile art. 4;

**b)** pentru servicii, din ziua incheierii contractului sau dupa incheierea contractului, din ziua in care obligatiile prevazute la art. 4 au fost indeplinite, cu conditia ca intarzierea sa nu depaseasca 90 de zile.

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

**a)** pentru produse, de la data primirii lor de catre consumator;

**b)** pentru servicii, de la data incheierii contractului.

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

**Art. 8.** - In cazul exercitarii dreptului de denuntare unilateral a contractului de catre consumator in conditiile art. 7, comerciantul are obligatia sa ramburseze sumele platite de consumator fara a-i solicita acestuia cheltuielile aferente rambursarii sumelor. Rambursarea sumelor se va face in cel mult 30 de zile de la data denuntarii contractului de catre consumator.

**Art. 9.** - In cazul in care, pentru produsul sau serviciul ce face obiectul contractului la distanta, comerciantul crediteaza consumatorul, direct sau in baza unui acord incheiat de comerciant cu un tert, odata cu denuntarea unilateral a contractului la distanta inceteaza de drept si contractul de acordare a creditului, fara penalitati pentru consumator.

**Art. 10.** - Consumatorul nu poate denunta unilateral urmatoarele tipuri de contracte, cu exceptia cazurilor in care partile au convenit altfel:

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

### CAPITOLUL III

#### Executarea contractului la distanta

**Art. 11.** - **(1)** Comerciantul trebuie sa isi indeplineasca obligatiile contractuale in termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda, cu exceptia cazului in care partile au convenit altfel.

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

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

**Art. 12.** - Dispozitiile art. 3, 4, ale art. 7-10 si ale art. 11 alin. (1) nu se aplica contractelor privind:

- a)** vanzarea de produse alimentare, de bauturi sau de produse de uz curent utilizate in gospodarie, livrate cu regularitate de catre comerciant la domiciliul, resedinta sau la locul de munca al consumatorului;
- b)** furnizarea de servicii de cazare, de transport, de furnizare de preparate culinare, de agrement, atunci cand comerciantul se angajeaza prin contractul incheiat sa efectueze aceste prestatii la o data precisa sau intr-o perioada specificata; in mod exceptional, in cazul activitatilor de agrement organizate in aer liber, comerciantul isi poate rezerva dreptul de a nu respecta prevederile art. 11 alin. (2), in circumstante specifice.

**Art. 13.** Abrogat prin alineatul din Ordonanta de urgenta nr. 113/2009 incepand cu 01.11.2009.

**Art. 14.** - In cazul livrarilor pentru care nu exista o comanda prealabila, consumatorul este exonerat de orice contraprestatie, lipsa raspunsului neavand valoare de consimtamant.

### CAPITOLUL IV

#### Limitari privind utilizarea anumitor tehnici de comunicatie la distanta

**Art. 15.** - Urmatoarele tehnici de comunicatie la distanta necesita acordul prealabil al consumatorului:

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

**Art. 16.** - Utilizarea altor tehnici de comunicatie individuala la distanta, in afara celor prevazute la art. 15, nu este permisa daca exista un refuz manifestat de consumator.

## CAPITOLUL V

### Sanctiuni

**Art. 17.** - Constituie contraventie incalcarea prevederilor art. 3, 4, 8 si 11 si se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei.

Art. 17. a fost modificat prin punctul 4. din Ordonanta de urgenta nr. 174/2008 incepand cu 27.12.2008.

**Art. 18.** - Constituie contraventie incalcarea prevederilor art. 16 si se sanctioneaza cu amenda de la 500 lei la 1.000 lei.

**Art. 19.** - Sanctiunile prevazute la art. 17 si 18 vor fi aplicate si persoanelor juridice.

**Art. 20.** - Limitele minime si maxime ale amenzilor prevazute la art. 17 si 18 vor fi actualizate prin hotarare a Guvernului, in functie de indicele de inflatie.

**Art. 21.** - Constatarea contraventiilor si aplicarea sanctiunilor prevazute la art. 17 si 18 se fac la sesizarea consumatorilor sau din oficiu de catre reprezentantii imputerniciti ai Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor.

**Art. 22.** - Contraventiilor prevazute la art. 17 si 18 le sunt aplicabile prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contraventiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 180/2002, cu modificarile si completarile ulterioare, cu exceptia art. 28 si 29.

## CAPITOLUL VI

### Dispozitii finale

**Art. 23.** - Prevederile privind comercializarea produselor si a serviciilor in conditiile prezentei ordonante se completeaza cu prevederile Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor, precum si cu dispozitiile nationale care transpun reglementari europene cu privire la anumite aspecte ale furnizarii de bunuri si servicii, care se aplica cu prioritate, in masura in care prezenta ordonanta nu cuprinde dispozitii contrare.

Art. 23. a fost modificat prin punctul 5. din Ordonanta de urgenta nr. 174/2008 incepand cu 27.12.2008.

**Art. 24.** - In caz de litigiu sarcina dovedirii obligatiilor prevazute la art. 4, a respectarii termenelor si a existentei acordului consumatorului, prevazute la art. 5, art. 11 alin. (1) si art. 15, revine comerciantului. Instanta competenta este cea de la domiciliul consumatorului.

**Art. 25.** - Anexa va fi actualizata prin hotarare a Guvernului.

**Art. 26.** - Consumatorul nu poate fi lipsit de drepturile sale conferite prin prezenta ordonanta.

**Art. 27.** - In cazul in care partile contractante aleg ca lege aplicabila contractului la distanta legea unui stat ce nu face parte din Uniunea Europeana, iar contractul are o stransa legatura cu teritoriul Romaniei sau cu al altor state membre ale Uniunii Europene si in cazul in care prezenta ordonanta are prevederi mai favorabile pentru consumator, se vor aplica acestea din urma.

**Art. 28.** - Prezenta ordonanta intra in vigoare la data publicarii ei in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si se pune in aplicare la 30 de zile de la data publicarii ei.

Prezenta ordonanta transpune prevederile Directivei 97/7/CE a Parlamentului European si a Consiliului din 20 mai 1997 privind protectia consumatorilor in cadrul contractelor la distanta, publicata in Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr. L 144 din 4 iunie 1997, cu modificarile ulterioare.

**ANEXĂ**

### LISTA

cuprinzand tehnicile de comunicatie la distanta

- a) imprimat neadresat;
- b) imprimat adresat;
- c) scrisoare tipizata;
- d) publicitate tiparita cu bon de comanda;
- e) catalog;

- f)** telefon cu interventie umana;
- g)** telefon fara interventie umana (automat de apel, audiotext);
- h)** radio;
- i)** videofon (telefon cu imagine);
- j)** videotext (microordinator, ecran Tv cu tastatura sau ecran tactil);
- k)** posta electronica (e-mail);
- l)** telecopiator (fax);
- m)** televiziune (teleshopping).