

DEPARTAMENTUL DE STUDII PARLAMENTARE ȘI POLITICI UE
DIRECȚIA STUDII ȘI DOCUMENTARE LEGISLATIVĂ

**REGLEMENTĂRI PRIVIND
PLĂȚILE RAMBURS ȘI
DREPTUL DE RETRAGERE
ÎN CONTRACTELE LA
DISTANȚĂ (FIRME DE
CURIERAT) Studiu**

mai 2022

Lucrările elaborate în cadrul Direcției studii și documentare legislativă au caracter documentar și nu reprezintă punctul de vedere al Camerei Deputaților.

Documentele legislative oficiale au fost consultate în limba de origine, iar traducerea informațiilor relevante selectate nu reprezintă o traducere oficială, fiind furnizată ca un mijloc de înțelegere a unui document original, scris în altă limbă.

Baza de date cuprinzând totalitatea studiilor elaborate de Direcția studii și documentare legislativă poate fi accesată prin intermediul paginii de Intranet a Camerei Deputaților la adresa:

<http://www.cdep.ro/infoparl/dip.studii?par1=2021>

Documentare și sinteză: Vlad Drăguș

Expert Parlamentar - Direcția studii și documentare legislativă
Palatul Parlamentului, str. Izvor nr.2-4, sect.5, București

Tel: 021.316.03.65; 021.414.13.50/ 51, Interior 1350/1349, camera 5070

E-mail: vlad.dragus@cdep.ro

CUPRINS

INTRODUCERE	4
SITUAȚIA ÎN STATELE MEMBRE ALE UNIUNII EUROPENE	8
AUSTRIA.....	8
BELGIA	10
BULGARIA	11
CROAȚIA.....	11
DANEMARCA	13
GERMANIA	15
ITALIA	16
PORTUGALIA	17
SPANIA	18
SLOVENIA.....	20
WEBOGRAFIE	22

Introducere

Statele Uniunii Europene aplică standarde diferite în materie de protecție a consumatorilor și în materia plăților în numerar sau electronice, acestea fiind domenii de competență partajate la nivelul dreptului Uniunii Europene. Standardele comune, minimale aplicabile pe întreg teritoriul UE, sunt date de o serie de acte normative transpuse, în prezent, de toate statele membre.

Sistemele de plată sunt afectate de o evoluție constantă și de amploare a fenomenului digitalizării și a globalizării din ultimul deceniu, astfel încât reglementarea lor reprezintă o provocare semnificativă pentru legiuitorii din statele membre. Eforturi în ceea ce privește reglementarea tranzacțiilor cu numerar au fost făcute de unele state, abordările fiind însă diferite - unele state stabilind plafoane foarte mari, pe când altele aplică politici active de reducere a folosirii numerarului.

În condițiile creșterii frecvenței utilizării serviciilor de curierat și a contractelor la distanță, caracterul transfrontalier al comerțului este din ce în ce mai pronunțat, fie că vorbim de relații comerciale dintre profesioniști și consumatori, fie de cele dintre profesioniști. Dat fiind faptul că provocările digitalizării reprezintă elemente de noutate, statele membre fac eforturi constante de a-și actualiza legislația în materie de regim al plăților, dar și protecția consumatorilor, plecând însă de la standardele minimale, stabilite prin următoarele acte normative de la nivelul UE:

[Directiva \(UE\) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului \(UE\) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE.](#)

În ceea ce privește regimul plăților, Directiva prevede anumite excluderi din domeniul său de aplicare - excluderi care reduc relevanța Directivei în ceea ce privește regimul plăților consumatorilor către livratori.

Excluderile relevante sunt :

- a) operațiunile de plată efectuate exclusiv în numerar direct de la plătitor către beneficiarul plății, fără intervenția unui intermediar;
- b) operațiunile de plată efectuate de la plătitor către beneficiarul plății printr-un agent comercial autorizat prin intermediul unui acord să negocieze sau să efectueze vânzări sau achiziții de bunuri sau de servicii doar pe seama plătitorului sau doar pe seama beneficiarului plății;

c) serviciilor în care beneficiarul plății furnizează plătorului numerar ca parte a unei operațiuni de plată, la cererea expresă a utilizatorului serviciilor de plată imediat înaintea executării unei operațiuni de plată printr-o plată efectuată în vederea achiziționării de bunuri sau servicii.

În ceea ce privește materia plăților, Directiva s-a transpus în legislația românească prin [Legea 209 din 8 noiembrie 2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative.](#)

Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului

În cadrul Directivei, o importanță deosebită pentru prezentul material documentar îl prezintă art. 6: Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale. (1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice altă ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil: g) modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor. Art. 8 prevede: Comerciantul se asigură de confirmarea explicită atunci când consumatorul face comanda, de faptul că această comandă implică o obligație de plată. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, acestea sunt etichetate de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti comerciantului. Dacă comerciantul încalcă prezentul paragraf, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii. (3) Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.

Art. 13 se referă la obligațiile care îi revin comerciantului, în cazul retragerii: 1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului, în conformitate cu articolul 11.

Comerciantul rambursează sumele menționate la primul paragraf folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția ca consumatorul să nu trebuiască să plătească comisioane în urma rambursării.

(2) Fără a aduce atingere alineatului (1), comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales, în mod explicit, un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de comerciant. În final, art. 22 prevede: înainte ca respectivul consumator să încheie un contract sau să accepte o ofertă, comerciantul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară, pe lângă cea asupra căreia s-au înțeles anterior, prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. În cazul în care comerciantul nu a obținut consimțământul expres al consumatorului, însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat, pe care consumatorul trebuie să le respingă, pentru a evita plata suplimentară - consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

Directiva 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind serviciile în cadrul pieței interne.

Directiva introduce un drept de revocare al tranzacției al consumatorului, astfel : Consumatorul poate lua o decizie în termen de șapte zile lucrătoare, fără penalități și fără a da un motiv. Singura taxă care poate fi făcută consumatorului este costul direct de returnare a bunurilor. Începutul perioadei de retragere variază. Dacă profesionistul și-a îndeplinit obligațiile de a furniza informații în scris consumatorului, acesta (taxa/plata) se calculează din:

- ziua primirii bunurilor de către consumator;
- ziua încheierii contractului sau din ziua în care obligațiile de informare au fost îndeplinite, cu condiția ca această perioadă să nu depășească trei luni.

În cazul în care furnizorul nu și-a îndeplinit obligațiile de a furniza informații în scris, exercitarea dreptului de retragere se prelungește pe o perioadă de trei luni, calculată de la:

- ziua primirii bunurilor de către consumator;
- ziua încheierii contractului de prestare a serviciului.

În cazul în care dreptul de retragere a fost exercitat de către consumator, furnizorul va rambursa sumele cât mai curând posibil și în termen de maximum treizeci de zile.

Cu toate acestea, consumatorul nu își poate exercita dreptul de retragere pentru toate tipurile de contracte, cu excepția cazului în care părțile au prevăzut o clauză

convențională specifică. Retragera este de obicei imposibilă pentru următoarele tipuri de contracte:

- pentru prestarea de servicii, dacă prestarea a început înainte de sfârșitul perioadei de șapte zile lucrătoare;
- pentru furnizarea de bunuri sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară;
- pentru livrarea de bunuri realizate conform specificațiilor consumatorului sau care nu pot fi returnate (posibil să se deterioreze sau să expire rapid);
- pentru furnizarea de înregistrări audio sau video sau de software de calculator care au fost desigilate de către consumator;
- pentru furnizarea de ziare;
- pentru servicii de jocuri și loterie.

În cazul în care consumatorul a contractat credit pentru plata bunurilor sau serviciilor, creditul va fi anulat în urma retragerii, fără penalități.

În materia serviciilor de curierat, actul principal incident la nivelul U.E este: [Regulamentul \(UE\) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 aprilie 2018 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete](#)

Cu menținea că este incident doar în materie de tranzacții transfrontaliere, cele mai relevante prevederi sunt :

- consumatorii și comercianții electronici dobândesc posibilitatea de a verifica lista de prețuri și de a căuta cele mai bune oferte pe un site special;
- serviciile de curierat vor trebui să ofere clienților informații clare cu privire la prețurile și condițiile de livrare;
- autoritățile poștale naționale vor colecta date de la companiile de transport pentru a monitoriza piața și a evalua tarifele nejustificat de mari.

Parlamentul European a aprobat Regulamentul menționat, pentru a face piața de transport transfrontalier a coletelor mai transparentă și mai competitivă și pentru a reduce barierele pe care le întâmpină consumatorii și comercianții online, atunci când cumpără produse online în UE. Împreună cu eliminarea blocării geografice, aceste noi reguli au ca scop să îmbunătățească drepturile cumpărătorilor online.

În legislația românească, la nivelul datei de 04.05.2022, cea mai recentă acțiune în domeniu este întreprinsă de Ministerul Finanțelor, care dorește să propună o serie de amendamente la Codul de procedură fiscală pentru reglementarea obligației de raportare de către furnizorii de servicii poștale (curierat) a informațiilor specifice referitoare la pachetele pentru care destinatarul achită expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, contravaloarea bunului livrat. Prin această măsură se urmărește identificarea

beneficiarilor reali care eludează taxele și impozitele datorate, prin încasarea sub formă de rambursuri prin intermediul furnizorilor de servicii poștale, a veniturilor obținute din tranzacții efectuate în mediul on-line.¹

Situația în statele membre ale Uniunii Europene

Austria

Austria a transpus Directivele relevante în materie de plăți, prin mai multe acte normative dintre care cel mai important ar fi [Legea privind serviciile de plată](#). În ceea ce privește plățile prin ramburs, trei Secțiuni prezintă relevanță: Secțiunea 69 privind tranzacțiile în care suma nu este cunoscută în prealabil, care prevede că în cazul în care o operațiune de plată în legătură cu o tranzacție de plată cu card este inițiată de către sau prin intermediul beneficiarului și suma exactă nu este cunoscută în momentul în care plătitorul își dă acordul pentru executarea operațiunii de plată, serviciul de plată al plătitorului furnizorului poate bloca fonduri în contul de plată al plătitorului numai dacă plătitorul a fost de acord cu suma exactă a fondurilor care urmează să fie blocate. (2) Furnizorul de servicii de plată al plătitorului eliberează suma de bani care este blocată în contul de plăți al plătitorului în temeiul alin. (1) imediat după primirea informațiilor despre valoarea exactă a operațiunii de plată, dar nu mai târziu de imediat după primirea ordin de plată. Secțiunea 70 privind rambursarea unei tranzacții de către beneficiar prevede că, un consumator poate înainta o cerere furnizorului său de servicii de plată pentru rambursarea sumei integrale a unei operațiuni de plată autorizate, care a fost inițiată de către sau prin intermediul unui beneficiar și a fost deja executată dacă:

1. în autorizație (de tranzacție) nu se preciza suma exactă sau
2. suma tranzacției de plată depășește suma la care plătitorul s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil pe baza modelului său de cheltuieli anterior, a termenilor contractului său-cadru și a circumstanțelor respective ale cazului individual.

¹ Forma proiectului de lege nu a fost publicată la data elaborării prezentului material, intenția inițiativei fiind însă comunicată pe site-ul Ministerului Finanțelor: https://mfinante.gov.ro/ro/despre-minister/-/asset_publisher/uwgr/content/cre-c8-99terea-voluntar-c4-83-cu-200-de-lei-a-salariului-minim-nu-va-fi-impozitat-c4-83?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_assetEntryId=6902609&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_redirect=https%3A%2F%2Fmfinante.gov.ro%2Fro%2Fdespre-minister%3Fp_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_cur%3D0%26p_r_p_resetCur%3Dfalse%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_assetEntryId%3D6902609

La cererea prestatorului de servicii de plată, plătitorul trebuie să prezinte circumstanțele de fapt în legătură cu aceste cerințe. Suma de rambursat trebuie să fie datată valoarea în contul de plată al plătitorului cel târziu la data debitării contului. În fine, art. 71 prevede: Cererea de rambursare în temeiul secțiunii 70 trebuie să fie formulată de plătitor împotriva furnizorului său de servicii de plată în termen de opt săptămâni de la momentul în care contul de plăți a fost debitat cu suma de bani relevantă. Furnizorul de servicii de plată, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea unei cereri de rambursare, fie rambursează suma totală a tranzacției de plată, fie informează plătitorul cu privire la motivele refuzului rambursării.

În domeniul serviciilor de plată ramburs, în special în ceea ce privește activitatea livratorilor/curierilor, Austria are în vigoare o legislație specială ([Legea privind tranzacțiile la distanță](#)). Potrivit Secțiunii 1, domeniul de aplicare al legii reprezintă contractele la distanță lungă și în afara spațiilor comerciale (tranzacții la distanță lungă și externe) între antreprenori și consumatori. Secțiunea 11 prevede: consumatorul se poate retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale în termen de 14 zile, fără a indica niciun motiv. (2) Perioada de retragere curge :

1. pentru contractele de servicii din ziua încheierii contractului,
2. în contractele de vânzare și alte contracte care vizează cumpărarea de bunuri contra unei plăți:
 - a) în ziua în care consumatorul sau un terț desemnat de consumator, care nu acționează ca transportator, intră în posesia bunurilor,
 - b) în cazul în care consumatorul a comandat mai multe bunuri în cadrul unei singure comenzi, care sunt livrate separat, în ziua în care consumatorul sau un terț desemnat de consumator care nu acționează ca transportator intră în posesia ultimului bun livrat;
 - c) în cazul livrării de bunuri în mai multe loturi parțiale, în ziua în care consumatorul sau un terț desemnat de consumator care nu acționează ca transportator intră în posesia ultimului lot,
 - d) în cazul contractelor de livrare regulată de bunuri pe o perioadă de timp determinată, în ziua în care consumatorul sau un terț desemnat de consumator care nu acționează ca transportator intră în posesia primului bun livrat.

Obligațiile comerciantului vânzător în caz de retragere a consumatorului sunt reglementate la Secțiunea a 14-a după cum urmează: întreprinzătorul trebuie să ramburseze toate plățile efectuate de consumator, inclusiv costurile de livrare, dacă este cazul, imediat, dar nu mai târziu de 14 zile de la primirea declarației de retragere. El trebuie să folosească aceleași mijloace de plată pentru rambursare pe care consumatorul le-a folosit pentru procesarea plății sale. Cu toate acestea, utilizarea unui alt mijloc de

plată este permisă dacă acest lucru a fost convenit în mod expres cu consumatorul și acesta nu suportă niciun cost suplimentar.

(2) În cazul în care consumatorul a optat, în mod expres, pentru un alt tip de livrare decât cea mai ieftină livrare standard oferită de întreprinzător, acesta nu are dreptul la rambursarea costurilor suplimentare suportate.

Belgia

Legea cadru privind plățile din Belgia [este Legea pentru modificarea și introducerea prevederilor privind serviciile de plată în diferite cărți ale Codului de drept economic](#)

În Secțiunea a 2-a a capitolului privind informațiile și condițiile care trebuie asigurate în tranzacțiile generale, este reglementat că: În contractele-cadru dintre plătitor și prestatorul de servicii de plată se poate conveni că plătitorul nu are dreptul la rambursare, cu condiția ca:

1. și-a transmis consimțământul pentru executarea tranzacției de plată direct prestatorului de servicii de plată

și

2. informațiile privind viitoarea tranzacție de plată au fost furnizate plătitorului în modul convenit, de către prestatorul de servicii de plată sau de către beneficiar, cel puțin cu patru săptămâni înainte de data scadentă sau puse la dispoziție. Pe o perioadă de opt săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate, plătitorul poate solicita rambursarea plății unei operațiuni de plată autorizate inițiate de către sau prin intermediul unui beneficiar. În termen de zece zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, prestatorul de servicii de plată va rambursa suma integrală a operațiunii de plată sau va furniza motivele pentru refuzul de a proceda la rambursare, precizând autoritățile la care plătitorul a soluționat problema în conformitate cu prevederile Cărții XV și ale articolului VII. 216 dacă plătitorul nu acceptă raționamentul invocat.

Nu există prevederi speciale în ceea ce privește serviciile de livrarea sau diferențieri între folosirea numerarului și a tranzacțiilor electronice, cu excepția art. 55 din Capitolul 7 care prevede obligația beneficiarilor plăților în numerar de a se asigura că suma este pusă la dispoziție și valoarea este datată imediat după momentul primirii fondurilor.

În contextul tranzacțiilor comerciale între companii, termenul legal de plată a facturilor, stabilit la 30 de zile, poate fi prelungit prin acord până la maximum 60 de zile calendaristice. [Legea privind combaterea întârzierii plății](#) precizează că se poate conveni

ca termenul să nu înceapă să curgă până când clientul nu a verificat conformitatea bunurilor sau serviciilor, cu o perioadă de control și verificare care nu poate depăși 30 de zile calendaristice. În practică, această perioadă suplimentară de control și verificare este adesea aplicată pentru a extinde perioada maximă de plată de la șaiszeci de zile la nouăzeci de zile.

Bulgaria

În materie de plăți în tranzacțiile la distanță, [Legea privind protecția consumatorului](#) prevede în cadrul art. 54: (1) Atunci când consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere din contractul la distanță sau din contractul în afara spațiilor comerciale, comerciantul va rambursa toate sumele primite de la consumator, inclusiv costurile de livrare, fără întârzieri nejustificate și în cel mult 14 zile de la data la care i s-a comunicat decizia consumatorului de a se retrage din contract. Comerciantul este obligat să restituie sumele primite, folosind același mijloc de plată utilizat de consumator în tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat consimțământul explicit de a utiliza un alt mijloc de plată și cu condiția ca aceasta să nu implice costuri pentru consumator (...)

(3) Comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare pentru livrarea bunurilor, atunci când consumatorul a ales în mod expres o modalitate de livrare a bunurilor, diferită de cel mai ieftin tip de livrare standard oferită de comerciant.

(4) În cazul unui contract de vânzare, atunci când comerciantul nu s-a oferit să ridice el însuși bunurile, acesta poate reține plata sumelor către consumator conform alin. 1, până când primește bunul sau până când consumatorul prezintă dovada că a trimis bunurile înapoi, în funcție de care dintre cele două s-a întâmplat anterior.

Croația

[Legea privind protecția consumatorilor](#) prevede, la art. 83:

(1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul la rezilierea unilaterală a contractului la distanță, comerciantul trebuie fără întârziere și în cel mult 14 zile de la data primirii deciziei consumatorului de a rezilia contractul să returnează consumatorului tot ceea ce a plătit în temeiul contractului.

(2) Prin derogare de la alineatul (1) al prezentului articol, comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare rezultate din alegerea explicită de către consumator a altui mod de transport decât cel mai ieftin tip de transport standard, oferit de comerciant.

(3) În cazul unui contract de vânzare-cumpărare, cu excepția cazului în care acesta s-a oferit să preia bunurile returnate de consumator, comerciantul trebuie să restituie plata numai după ce bunurile îi sunt returnate sau după ce consumatorul depune dovada că a trimis marfa înapoi la comerciant. Comerciantul trebuie înștiințat înainte de a primi marfa.

(4) Comerciantul trebuie să ramburseze plata menționată la paragraful 1 al prezentului articol folosind același mijloc de plată folosit de consumator la plata, cu excepția cazului în care consumatorul acceptă în mod explicit un alt mijloc de plată și presupunând că respectivul nu este obligat să plătească costuri suplimentare.

În completare vine și [Legea privind anumite aspecte ale contractelor de livrare de conținut digital și servicii digitale](#). Art. 17 (1) În cazul rezilierii contractului, comerciantul este obligat să ramburseze consumatorului toate sumele plătite de consumator în baza contractului.

(2) Ca excepție de la paragraful 1 al prezentului articol, în cazurile în care contractul prevede livrarea de conținut digital sau de servicii digitale în schimbul unui anumit preț și pe o anumită perioadă, iar conținutul digital sau serviciul digital a fost armonizat pe parcurs cu o anumită perioadă înainte de reziliere, comerciantul este obligat să ramburseze consumatorului doar o parte proporțională din prețul plătit corespunzător perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital a fost inconsecvent și orice parte din prețul plătit în avans de către consumator, pentru orice perioada a contractului care ar rămâne, dacă contractul nu ar fi reziliat. Art. 19 vine în completare reglementând faptul că sumele datorate ca urmare a unei rezilieri vor fi returnate fără întârziere în termen de 14 zile din ziua în care comerciantului i se înștiințează cererea consumatorului de reducere de preț sau reziliere a contractului. Comerciantul este obligat să restituie suma plătită cu același mijloc de plată utilizat de consumator la plata conținutului digital sau a serviciului digital, cu excepția cazului în care consumatorul acceptă în mod expres un alt mijloc de plată și presupunând că consumatorul nu este obligat să plătească orice costuri suplimentare.

Danemarca

[Legea daneză privind plățile](#) conține reglementările principale cu privire la rambursarea plăților din tranzacții (atât fizice, cât și online). În temeiul art. 101 consumatorul are dreptul la o rambursare a sumei integrale a unei tranzacții de plată finalizate inițiate de către sau prin intermediul beneficiarului plății, dacă:

- plătitorul nu a aprobat suma exactă a tranzacției de plată; sau
- tranzacția a depășit suma la care plătitorul s-ar putea aștepta în mod rezonabil, luând în considerare modelul său anterior de cheltuieli și termenii acordului-cadru. Modificările cursului de schimb, atunci când acesta este calculat pe baza unui curs de schimb de referință, nu pot fi invocate în acest caz.

În acordul-cadru dintre plătitor și furnizor se poate conveni că plătitorul nu are dreptul la o rambursare a plății, în cazul în care consimțământul pentru efectuarea operațiunilor de plată este oferit direct furnizorului și informațiile despre viitoarea tranzacție de către furnizor sau beneficiarul plății au fost date sau puse la dispoziție plătitorului, cu cel puțin patru săptămâni înainte de data scadenței. Pentru debitările directe, se poate preciza în acordul-cadru dintre plătitor și furnizorul plătitorului că plătitorul are dreptul la o rambursare de la furnizorul său, chiar dacă cerințele prevăzute la subsecțiunea 1 nu este îndeplinită. O cerere de rambursare trebuie înaintată în cel mult opt săptămâni de la debitarea tranzacției de plată în cauză. Furnizorul trebuie, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea unei cereri de rambursare, fie să ramburseze întreaga sumă a tranzacției, fie să justifice refuzul unei rambursări cu informații despre opțiunile de recurs.

[Legea privind vânzarea de bunuri și servicii](#) este actul prin care s-a realizat transpunerea Directivei privind protecția consumatorilor și conține prevederi cu privire la servicii de livrare. Cu excepția cazului în care s-a convenit altfel cu privire la momentul livrării, vânzătorul trebuie să livreze bunul fără întârzieri nejustificate, însă, în cel mult 30 de zile de la încheierea contractului. În cazul în care bunul nu este livrat la timp, iar acest lucru nu se datorează cumpărătorului sau unei împrejurări pentru care cumpărătorul își asumă riscul, există o situație de întârziere.

În cazul unei întârzieri, cumpărătorul poate anula achiziția, dacă întârzierea are o importanță semnificativă pentru el și vânzătorul își poate asuma acest lucru, sau dacă vânzătorul a refuzat livrarea. Același lucru este valabil și în cazul în care vânzătorul nu livrează articolul spre vânzare la cererea cumpărătorului înainte de expirarea unui termen rezonabil. La încetarea contractului, vânzătorul va rambursa, fără întârziere nejustificată, toate sumele plătite în temeiul contractului.”

Franța

În cadrul [Codului Consumatorului din Franța la art. L221-18](#) este prevăzută o perioadă de retragere din contractele de vânzare la distanță (contracte care li se aplică în mod special livratorilor și firmelor de curierat), de 14 zile. Termenul curge de la data

- a) încheierii contractului (în cazul prestării de servicii) și
- b) de la data primirii bunurilor.

Vânzătorul este obligat să informeze consumatorul despre dreptul de retragere din tranzacție precum și de condițiile și procedurile de rambursare. Dacă informarea cu privire la dreptul de retragere nu a avut loc, perioada se prelungește cu 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere. Dacă informațiile sunt furnizate în timpul acestei prelungiri, perioada este din nou de 14 zile, de la data primirii informării.

Un formular standard de retragere trebuie furnizat împreună cu contractul. Chiar și în cazul în care acesta nu a fost furnizat, este admisibilă și o cerere scrisă personal, fără utilizarea unui formular tipizat. Opțiunea de retragere nu trebuie motivată în niciun fel și trebuie depusă în cursul termenului de 14 zile. Produsul trebuie returnat vânzătorului în cel mult 14 zile de la trimiterea retragerii. Costurile de returnare sunt în general responsabilitatea consumatorului, dacă nu este prevăzut altfel în contract. În conformitate cu [art. L221-24 din Codul Consumatorului](#), după exercitarea dreptului de retragere, întreaga sumă plătită pentru acest bun, precum și costurile de livrare trebuie rambursate, „fără întârzieri nejustificate și cel târziu în termen de 14 zile de la data la care i se aduce la cunoștință decizia consumatorului de retragere. Rambursarea trebuie efectuată prin același tip de plată folosit pentru achiziție (numerar, transfer bancar, card bancar, etc.), cu excepția cazului în prin acord comun se decide altfel (fără însă a genera costuri suplimentare pentru una dintre părți)

Institutul Național al Consumatorului (INC) oferă pe site-ul său un [model de scrisoare](#) prin care poate fi înștiințat vânzătorul privind opțiunea de rambursare a sumelor plătite în urma exercitării dreptului de retragere.

În cazul unei întârzieri la rambursare, sumele vor fi apoi majorate în funcție de numărul de zile de întârziere (tarifele comunicate mai jos sunt cele în vigoare de la 1 iulie 2021):

- 3,12% când rambursarea are loc la maximum 10 zile de la expirarea termenelor
- 5% dacă întârzierea este între 10 și 20 de zile
- 10% dacă întârzierea este între 20 și 30 de zile
- 20% dacă întârzierea este între 30 și 60 de zile

- 50% între 60 și 90 de zile
- 5 puncte suplimentare pentru fiecare nouă lună de întârziere (în limita dublării prețului produsului, apoi dincolo de acesta plus dobânda legală -3,12%-).

Germania

Codul Comercial al Germaniei conține principalele prevederi la nivel federal privind tranzacțiile la distanță, în ceea ce privește regimul plăților. Potrivit [Secțiunii 422](#): În cazul în care părțile au convenit că bunurile pot fi livrate destinatarului numai contra încasării numerarului, se presupune că suma urmează să fie încasată în numerar sau sub forma unui mijloc de plată echivalent. (3) În cazul în care mărfurile sunt livrate destinatarului fără încasarea rambursului, livratorul este răspunzător față de expeditor pentru prejudiciul rezultat, chiar dacă acesta nu este din vină, dar numai până la limita sumei rambursului.

Secțiunile 312c-312k din [Codul civil german](#) conțin prevederi privind contractele la distanță. Toate aceste caracteristici trebuie să fie prezente pentru a putea aplica reglementările privind vânzarea la distanță, și anume:

- un contract între un antreprenor și un consumator
- utilizarea exclusivă a mijloacelor de comunicare la distanță
- ca parte a unui sistem de vânzări sau servicii organizat pentru vânzarea la distanță

Reglementările privind vânzarea la distanță nu se aplică contractelor dintre doi consumatori (c2c) sau contractelor dintre două companii (b2b).

Mijloacele de comunicare la distanță sunt toate mijloacele de comunicare care pot fi utilizate pentru inițierea sau încheierea unui contract fără ca părțile contractante să fie prezente fizic în același loc în același timp.

Conform Secțiunii 312g, consumatorul are dreptul de retragere pentru contractele la distanță.

Declarația de revocare trebuie făcută expres, dar nu trebuie să fie în scris. Cu toate acestea, declarația consumatorului trebuie să menționeze clar decizia de retragere. Prin urmare, simpla returnare a bunurilor nu este suficientă. În cadrul unui contract la distanță, antreprenorul poate atașa și un „formular model de retragere” pentru consumator.

Consumatorul trebuie să respecte perioada de opțiune: aceasta este în general de 14 zile, dacă nu se specifică altfel. Reglementările speciale pentru începutul perioadei sunt incluse în secțiunea 356, alineatele 2 și 3 din Codul civil german.

În perioada de 14 zile:

- Antreprenorul suportă costurile livrării, dar numai în cuantumul celei mai ieftine livrări standard oferite.
- În ceea ce privește costurile de retur, consumatorul poate fi obligat să suporte costurile de retur, indiferent de valoarea bunurilor, dacă întreprinzătorul a evidențiat obligația de a suporta costurile în avans în contextul politicii de anulare. Cu toate acestea, antreprenorul se poate oferi să suporte singur costurile de returnare. De asemenea, trebuie remarcat faptul că bunurile care nu pot fi trimise sub formă de colet trebuie întotdeauna returnate antreprenorului.
- Cu toate acestea, există două excepții de la lege. Conform Secțiunii 357 (5) din Codul Civil, consumatorul nu este obligat să returneze bunurile, dacă întreprinzătorul s-a oferit să ridice bunurile. O altă excepție conform § 357 paragraful 6 teza 3 se referă la contractele care au fost încheiate în afara spațiilor comerciale atunci când bunurile sunt predate în situația tipică la ușă, în care bunurile sunt realizate astfel încât să nu poată fi returnate de către post. Antreprenorul este obligat să ridice marfa pe cheltuiala sa. Aceasta include în special cazul în care mărfurile voluminoase sau deosebit de grele sunt predate în cadrul vizitei unui reprezentant.

Italia

În dreptul italian, prevederile relevante privind plățile la distanță sunt identificate în art. 49 și urm. din [Codul Consumatorului](#). În ceea ce privește contractele la distanță, art. 49 prevede că profesionistul furnizează sau pune la dispoziție consumatorului informațiile menționate esențiale privind tranzacția, într-o manieră adecvată mijloacelor de comunicare la distanță utilizate într-un limbaj simplu și ușor de înțeles. În cazul în care un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice impune consumatorului obligația de plată, profesionistul comunică în mod clar informațiile prevăzute înainte de momentul în care consumatorul plasează comanda. Comerciantul garantează că, la plasarea comenzii, consumatorul poate cunoaște în mod expres obligația de plată. În cazul în care plasarea comenzii presupune activarea unui buton sau a unei funcții similare, butonul sau funcția similară poartă într-un mod ușor lizibil doar cuvintele „comandă cu obligație de plată” sau o formulare corespunzătoare fără ambiguitate care indică faptul că transmiterea ordinului implică obligația de a plăti profesionistul. Site-urile de comerț electronic indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de comandă, dacă se aplică restricții de livrare și ce mijloace de plată sunt acceptate. (4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță care permite un spațiu sau un timp limitat pentru vizualizarea informațiilor, comerciantul furnizează, în special pe acel suport și înainte de încheierea contractului, cel puțin informațiile pre-contractuale privind caracteristicile principale ale bunurilor sau serviciilor, identitatea profesionistului, prețul total, dreptul de

retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, condițiile de reziliere ale contractului.

Art. 52 conține prevederile aplicabile pentru exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanță. După cum urmează: consumatorul are la dispoziție un termen de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara sediului comercial, fără a fi necesar să prezinte niciun motiv și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute. Perioada de retragere menționată la alin. (1) se încheie după 14 zile începând cu:

- a) în cazul contractelor de servicii, din ziua încheierii contractului;
- b) în cazul contractelor de vânzare, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și desemnat de consumator, intră fizic în posesia bunului sau;
- c) în cazul mai multor bunuri comandate de consumator printr-o singură comandă și livrate separat, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și desemnat de consumator, dobândește posesia fizică a ultimului bun;
- d) în cazul livrării unui bun format din mai multe loturi sau bucăți, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și desemnat de consumator, dobândește posesia fizică a ultimului lot sau piese;
- e) în cazul contractelor de livrare periodică a bunurilor pe o anumită perioadă de timp, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și desemnat de consumator, dobândește posesia fizică a primului bun;.

Părțile la contract își pot îndeplini obligațiile contractuale în perioada de retragere. Cu toate acestea, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, profesionistul nu poate accepta, cu titlu oneros, cambii care au o scadență mai mică de 15 zile de la încheierea contractului de prestare servicii sau de la achiziționarea bunurilor pentru contracte de vânzare și nu le poate prezenta la reducere înainte de acest termen.

Portugalia

Pentru contractele la distanță, Legea aplicabilă în sistemul portughez este [Legea 96/2006](#), actualizată în 2006. Art. 19 prevede dreptul la retragere din contractele la distanță, care poate fi exercitat liber fără a fi necesară indicarea motivului și fără nici o cerere de despăgubire sau penalizare din partea consumatorului. Perioada de exercitare a dreptului de retragere din contract este de 14 zile, cu excepția contractelor de asigurare de viață și aferente apartenenței individuale la fonduri de pensii deschise, în care

perioada este de 30 de zile. Perioada de exercitare a dreptului decurge de la data încheierii contractului la distanță, sau de la data primirii, de către consumator, a condițiilor acestuia și a informațiilor, în conformitate cu pct. nr.3 din articolul 11, dacă este mai târziu.

În cazul unui contract la distanță aferent asigurării de viață, perioada de retragere gratuită curge de la data la care asiguratul este informat despre încheierea contractului.

Rezilierea gratuită trebuie notificată furnizorului prin mijloace de probă și în conformitate cu instrucțiunile prevăzute în condițiile lit. b) alin.1 al articolului 15. Notificarea efectuată pe suport de hârtie sau alte mijloace disponibile și accesibile destinatarului se consideră oportună, dacă este transmisă până în ultima zi inclusiv a termenului. Excepțiile aplicabile pentru exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanță sunt:

- a. furnizarea de servicii financiare care implică instrumente al căror preț depinde de fluctuațiile pieței, care nu sunt supuse controlului de către furnizor și care pot interveni în perioada de liberă rezoluție;
- b. asigurare de călătorie și bagaje;
- c. asigurare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;
- d. contracte de credit pentru achiziționarea, construirea, întreținerea sau îmbunătățirea bunurilor imobile;
- e. contractele de credit garantate cu drept real care grevează bunuri imobile;

Spania

În legislația spaniolă, reglementarea contractelor la distanță și a plăților acestor contracte se regăsește în [Legea 22/2007 privind comerțul la distanță și serviciile financiare pentru consumatori](#). Articolul 9 enumeră condițiilor contractuale și dezvoltă regimul privind informarea prealabilă.

1. Furnizorul va comunica consumatorului toate condițiile contractuale, precum și informațiile prevăzute la articolele 7 și 8, pe suport fizic sau alt suport durabil accesibil consumatorului, cu suficient timp înainte de eventuala încheiere a contractului la distanță, sau acceptarea unei oferte, dar în orice caz, înainte de momentul în care consumatorul să își asume obligațiile prin intermediul oricărui contract sau ofertă la distanță.

2. Fără a aduce atingere respectării cerințelor de încorporare a condițiilor generale de contractare, furnizorul trebuie să respecte obligațiile prevăzute la secțiunea 1, imediat după încheierea contractului, la cererea consumatorului, folosind o tehnică de comunicare la distanță care nu permite transmiterea condițiilor contractuale și a informațiilor solicitate în conformitate cu prevederile Secțiunii 1.

3. În orice moment pe parcursul relației contractuale, consumatorul va avea dreptul, la cerere, să obțină condițiile contractuale pe suport fizic. În plus, consumatorul va avea dreptul de a modifica tehnica sau tehnicile de comunicare la distanță utilizate, cu excepția cazului în care aceasta este incompatibilă cu contractul încheiat sau cu natura serviciului financiar prestat.

4. Nerespectarea cerințelor referitoare la informațiile prealabile care decurg din contracte, precum și a celor referitoare la comunicarea acestor informații prealabile, care sunt stabilite în capitolul II, la articolele 7, 8 și 9 din prezenta lege, poate duce la nulitatea contractelor, în conformitate cu prevederile legislației spaniole.

Articolul 10 reglementează dreptul de retragere din contractele la distanță după cum urmează:

- a) Consumatorul va avea la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice pentru a se retrage din contractul la distanță, fără indicarea motivelor și fără nicio penalitate.
- b) Perioada menționată va fi de 30 de zile calendaristice, în cazul contractelor de asigurare de viață. Termenul de exercitare a dreptului de retragere va începe să curgă din ziua încheierii contractului, cu excepția cazului în care se referă la asigurările de viață, caz în care termenul va începe în momentul în care consumatorul este informat că respectivul contract a fost încheiat. Totuși, în cazul în care consumatorul nu a primit condițiile contractuale și informațiile contractuale indicate la art. 7.1, termenul de exercitare a dreptului de retragere va începe să conteze din ziua în care primește informațiile menționate anterior.

Art. 11 reglementează plata serviciului prestat înainte de retragere. În prima teză a articolului, consumatorul care își exercită dreptul de retragere va fi obligat să plătească, în cel mai scurt timp posibil, serviciul financiar efectiv prestat de furnizor în conformitate cu contractul, până la momentul retragerii. Suma pe care consumatorul trebuie să o plătească nu va depăși cuantumul proporțional al părții de serviciu deja prestate față de acoperirea totală a contractului și nici nu va fi în niciun caz de asemenea amploare încât să echivaleze cu o penalitate. Furnizorul nu va putea solicita nicio plată de la consumator dacă executarea contractului începe, fără ca solicitarea să vină de la consumator, înainte de expirarea termenului de retragere.

Furnizorul trebuie să ramburseze consumatorului cât mai curând posibil - și în termen de maximum 30 de zile calendaristice - orice sumă primită de la consumator în conformitate cu prevederile contractului la distanță, cu excepția plății inițiale a serviciului

prestat parțial. Perioada va începe să curgă din ziua în care furnizorul primește notificarea de retragere.

Slovenia

Pentru serviciile de curierat, actul normativ aplicabil în Slovenia este [Legea serviciilor poștale](#). În ceea ce privește plățile, art. 52 prevede:

- 1) Furnizorul de servicii poștale trebuie să plătească utilizatorului de servicii poștale despăgubiri în cuantumul prejudiciului cauzat, dar nu mai mult decât suma prevăzută la al doilea paragraf al prezentului articol.
- 2) Compensație maximă pentru:
 - a) pierderea, deteriorarea, furtul unui articol de valoare este valoarea marcată a trimiterii poștale;
 - b) pierderea sau furtul unui colet poștal/trimitere poștală recomandată este de 15 ori prețul plătit pentru serviciul poștal efectuat;
 - c) furtul sau deteriorarea unui colet poștal sau trimitere poștală recomandată este de 10 ori prețul plătit pentru serviciul poștal efectuat;
 - d) serviciul poștal neefectuat, incomplet sau executat incorect pentru transferul trimitărilor poștale și coletele poștale este prețul plătit pentru serviciul poștal efectuat;
 - e) depășirea termenului de transfer al unei trimiteri poștale (sau colet) și de valoare și a unui colet poștal este prețul plătit pentru serviciul poștal efectuat;
- 3) În cazurile prevăzute la pct. 1, 2 și 3 ale alineatului precedent, utilizatorul serviciilor poștale are și dreptul la rambursarea prețului plătit pentru transferul unei trimiteri poștale, cu excepția acelei părți din preț. plătit pentru asigurarea articolului.

În ceea ce privește returnarea sumelor în cadrul tranzacțiilor făcute prin contracte la distanță, baza de reglementare se regăsește în art. 43 al [Legii privind protecția consumatorilor](#). În cazul contractelor încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale, consumatorul are dreptul de a informa furnizorul în termen de 14 zile că se retrage din contract, fără a fi nevoit să motiveze decizia. În acest caz, consumatorul poate fi taxat numai cu costurile suplimentare.

În cazul unui contract de vânzare la distanță, perioada de retragere menționată la paragraful precedent începe din ziua în care:

- consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și persoana desemnată de consumator, dobândește posesia efectivă a bunurilor;
- consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și persoana desemnată de consumator, dobândește posesia efectivă a ultimului bun, dacă obiectul contractului îl reprezintă mai multe bunuri comandate de consumator într-o singură comandă;
- consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și persoana desemnată de consumator, dobândește posesia efectivă a ultimului lot sau a ultimei piese dintr-un ansamblu, dacă livrarea bunurilor constă în mai multe loturi sau piese;
- consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și persoana desemnată de consumator, dobândește posesia efectivă a primului bun, dacă livrarea bunurilor este prevăzută într-o anumită perioadă.

În cazul unui contract de prestare servicii, perioada de retragere, menționată la primul paragraf al prezentului articol, începe din ziua încheierii contractului.

Webografie

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366>

<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocumentAfis/219736>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32006L0123>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0644&from=EN>

https://mfinante.gov.ro/ro/despre-minister/-/asset_publisher/uwgr/content/cre-c8-99terea-voluntar-c4-83-cu-200-de-lei-a-salariului-minim-nu-va-fi-impozitat-c4-83?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_assetEntryId=6902609&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_redirect=https%3A%2F%2Fmfinante.gov.ro%2Fro%2Fdespre-minister%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_cur%3D0%26p_r_p_resetCur%3Dfalse%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_uwgr_assetEntryId%3D6902609

Austria

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20010182>

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20008847>

Belgia

https://etaamb.openjustice.be/nl/wet-van-19-juli-2018_n2018031489

https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-14-aout-2021_n2021032597

Bulgaria

<https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678>

Croația

<https://www.zakon.hr/z/193/Zakon-o-za%C5%A1titi-potro%C5%A1a%C4%8Da>

<https://www.zakon.hr/z/2968/Zakon-o-odre%C4%91enim-aspektima-ugovora-o-isporuci-digitalnog-sadr%C5%BEaja-i-digitalnih-usluga>

Danemarca

<https://www.elov.dk/lov-om-betalinger/#kapitel-6>

https://www.retsinformation-dk.translate.google/eli/ft/201313L00040?_x_tr_sl=da&_x_tr_tl=ro&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=sc

Frânța

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226820/

<https://www.inc-conso.fr/content/vous-avez-exerce-votre-droit-de-retractation-et-vous-navez-pas-ete-remboursee>

Germania

<https://dejure.org/gesetze/HGB/422.html#:~:text=%C2%A7%20422-,Nachnahme,eines%20gleichwertigen%20Zahlungsmittels%20einzuziehen%20ist>
https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/

Italia

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06;206!vig=>

Portugalia

<https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/95-2006-286078>

Spania

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-13411>

Slovenia

<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5556>

<http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513>