



Directiva privind drepturile consumatorilor (2011/83)

CARE ESTE OBIECTIVUL ACESTEI DIRECTIVE?

- Directiva urmărește să sporească protecția consumatorilor prin armonizarea mai multor aspecte-cheie de legislație națională în ceea ce privește contractele dintre consumatori și vânzători.
- Directiva încurajează comerțul dintre țările UE, în special pentru consumatorii care fac achiziții online.

ASPECTE-CHEIE

Domeniul de aplicare

Pe lângă o serie de excepții, cum ar fi [pachetele de servicii pentru călătorii și vacanțe](#) sau serviciile financiare, precum [creditel e de consum](#) și [asigurările](#), această directivă vizează **contractele dintre comercianți și consumatori** pentru vânzarea de bunuri, de servicii (precum furnizarea apei, a gazelor, a energiei electrice și a energiei termice), precum și de conținut digital online. Aceasta înlocuiește Directiva privind vânzarea la distanță ([97/7/CE](#)) și Directiva privind vânzările la domiciliu ([85/577/CEE](#)).

Obligații de informare

Înainte de încheierea unui contract, comercianții trebuie să le ofere consumatorilor informații într-un limbaj clar și inteligibil, cum ar fi:

- informații privind **identitatea lor și datele de contact**;
- **caracteristicile principale ale produsului și**
- **condițiile care se aplică**, inclusiv termenele de plată, timpul de livrare, executarea contractului și condițiile de reziliere.

În **magazine** trebuie furnizate numai informațiile care nu reies în mod evident.

Cerințele de informare, în special cele privind dreptul de retragere, sunt **mai detaliate** în cazul contractelor încheiate prin poștă, telefonic sau online și al achizițiilor realizate în afara spațiului comercial (când un comerciant vizitează consumatorul la domiciliu).

Dreptul de retragere

Consumatorii se pot retrage din contractele încheiate la distanță sau în afara spațiului comercial în termen de 14 zile de la livrarea bunurilor sau de la încheierea contractului de servicii, cu anumite excepții, **fără a da nicio explicație și fără a suporta niciun cost**. Este suficient un formular de retragere standard pus la dispoziție de către vânzător. În cazul în care consumatorul nu este informat cu privire la drepturile sale, perioada de retragere se prelungeste cu 12 luni.

Se aplică **excepții** în cazul bunurilor rapid perisabile, a bunurilor sigilate care au fost deschise de către consumator și nu pot fi returnate din motive de sănătate sau de igienă, precum și al rezervărilor hoteliere sau al închirierilor de mașini pentru anumite date.

Fără costuri nejustificate sau taxe suplimentare.

Comercianții nu au voie să perceapă de la consumatori comisioane care depășesc costul suportat de către vânzător pentru modalitatea de plată utilizată.

Când apelează telefonic un comerciant pentru a solicita informații despre un contract, consumatorul nu trebuie să plătească mai mult decât **tariful telefonic de bază**.

Comercianții trebuie să aibă acordul explicit al unui consumator atunci când oferă **servicii suplimentare contra cost**. Pentru asemenea plăți nu se pot folosi formulare de comandă cu casete gata bifate.

DE CÂND SE APLICĂ DIRECTIVA?

Directiva se aplică începând cu 12 decembrie 2011. Țările UE au avut obligația de a o transpune în legislația națională până la 13 decembrie 2013. Directiva se aplică în cazul contractelor încheiate ulterior datei de 13 iunie 2014.

CONTEXT

Pentru informații suplimentare, consultați [„Directiva privind drepturile consumatorilor”](#) pe site-ul Comisiei Europene.

ACT

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 (JO L 304, 22.11.2011, pp. 64–88)

Această pagină este administrată de Comisia Europeană. Informațiile de pe această pagină nu reflectă în mod necesar poziția oficială a Comisiei Europene. Comisia nu își asumă nici o răspundere în legătură cu oricare din informațiile sau datele conținute în prezentul document sau la care acesta face referire. Vă rugăm să consultați avizul juridic în legătură cu normele privind drepturile de autor în cazul paginilor de internet ale Comunității Europene.

Ultima actualizare: 08/08/2018