

ROMANIA



MINISTERUL AFACERILOR INTERNE  
INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL BACĂU  
Comitetul Consultativ de Dialog Civic pentru  
Problemele Persoanelor Vârstnice  
Nr. SD19296 din 05.12.2025

**ORDINEA DE ZI**

**a ședinței Comitetul Consultativ de Dialog Civic  
pentru Problemele Persoanelor Vârstnice**

**Locul de desfășurare:** Sala de ședințe a sediului Instituției Prefectului – județul Bacău, Centrul de Afaceri și Expoziții Bacău (PAVILIONUL 2, etajul 1).

**Data : 15 decembrie 2025, ora: 13.00**

1. Drepturile consumatorilor în contractele încheiate la distanță.

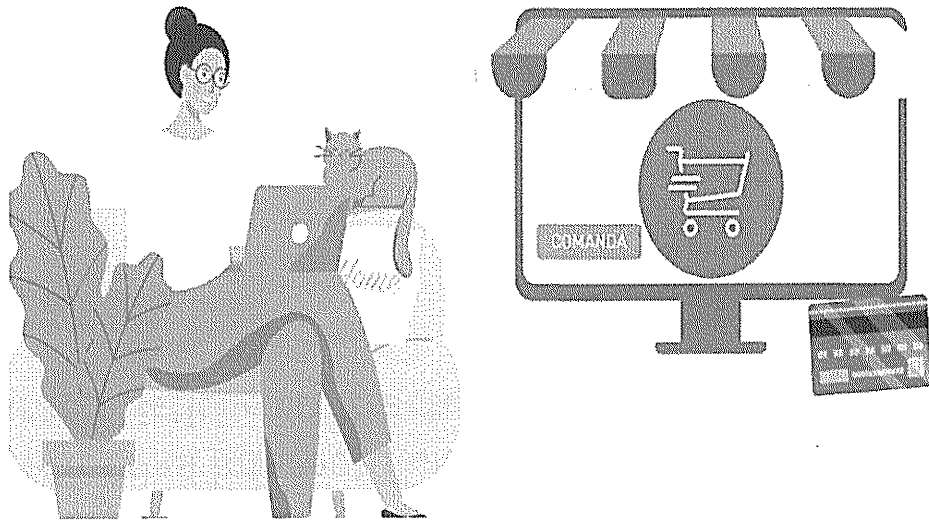
**Prezinta : Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău.**

2. Diverse

Cu deosebită considerație,

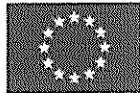
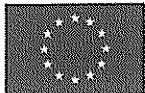
**PREFECT,  
ANDREEA NEGRU**





## DREPTURILE CONSUMATORILOR ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE LA DISTANȚĂ

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



Sprej și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

## Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță

ECC ROMANIA

**Comerțul online** = procesul de cumpărare, vânzare sau schimb de produse, servicii sau informații prin intermediul Internetului.

**Caracteristicile contractului online: nu necesită prezența fizică a părților/exclusiv prin Internet**

### Avantajele comerțului electronic

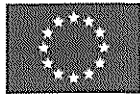
#### Consumator

- Rapiditate în alegerea produsului/serviciului
- Libertatea de a alege
- Comparare prețuri

#### Comerțiant

- Creșterea semnificativă a vitezei de comunicare
- Întărirea relațiilor cu furnizorii și clienții
- Existența unei căi rapide de furnizare a informațiilor
- Canale alternative de vânzare

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union

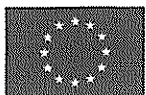


Sprîjin și consultanță  
perlu consumatori  
în Europa

## Informații pe care trebuie să le afle consumatorul – înainte de încheierea contractului



- principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor
- datele comerciantului
- prețul produselor și serviciilor
- perioada de valabilitate a ofertei sau a prețurilor
- costul de utilizare a mijloacelor de comunicație la distanță
- modalitățile de plată, livrare, executare
- procedura profesionistului de soluționare a reclamațiilor
- termenul de retragere și formularul tipizat de retragere
- existența unei garanții legale
- durata contractului



## Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță

ECC ROMANIA

### Când se consideră contractul încheiat?

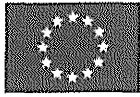
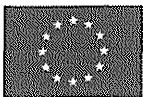
- pentru **magazinele clasice**, contractul este considerat a fi încheiat în momentul în care consumatorul plătește prețul și primește produsul
- în cazul **magazinelor online**, contractul este considerat a fi încheiat în momentul confirmării, pe suport durabil, de către comerciant, a acceptării comenzii consumatorului



### Poate consumatorul renunța la achiziție după ce a încheiat contractul?

- în cazul **magazinelor clasice**, legea **NU** îi dă dreptul de a renunța la contract.
- în cazul **magazinele online**, legea stabilește un termen de **14 zile calendaristice** de la momentul primirii produsului în care consumatorul **poate renunța fără a oferi vreun motiv și fără costuri suplimentare**.

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



Suport și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

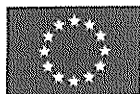
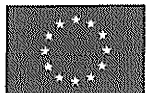
## Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță

ECC ROMANIA



- prețul trebuie întotdeauna afișat **clar, lizibil, în lei și cu toate taxele incluse**
- **prețul redus** trebuie să fie inferior **prețului de referință (cel mai scăzut preț practicat în același spațiu de vânzare în perioada ultimelor 30 de zile)**
- orice anunț de **reducere de preț** exprimată în valoare absolută sau în procent trebuie efectuat **vizibil, lizibil și fără echivoc pentru fiecare produs sau grupă de produse identice:**
  - ✓ fie prin menționarea noului preț lângă prețul anterior, barat;
  - ✓ fie prin mențiunile "preț nou", "preț vechi" lângă sumele corespunzătoare;
  - ✓ fie prin menționarea procentului de reducere și a prețului nou care apare lângă prețul anterior, barat.

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union

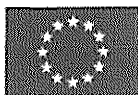
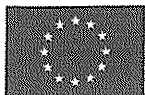


Sprrijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

### În cât timp trebuie primite produsele comandate online?

30

Comerciantul trebuie să-și îndeplinească obligațiile contractuale în termen de cel mult 30 de zile de la data la care consumatorul a transmis comanda.

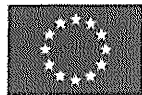
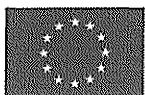


### Ce se întâmplă în cazul în care comerciantul nu poate executa contractul online?

Dacă produsele nu sunt livrate în termenul de 30 de zile, consumatorul are dreptul la rezilierea contractului.

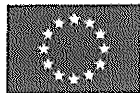
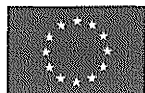
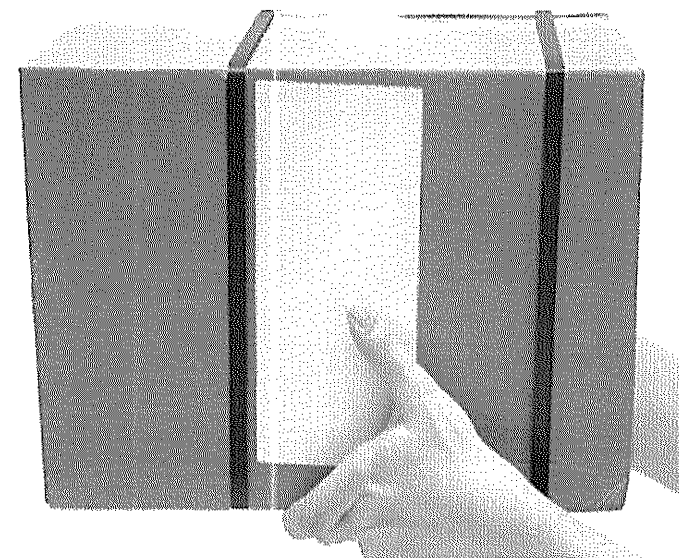
Comerciantul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului în decurs **de cel mult 7 zile** de la data la care consumatorul a comunicat comerciantului decizia sa de terminare a contractului.

7



### Ce se întâmplă dacă produsul este deteriorat în timpul transportului către consumator?

- dacă produsul este deteriorat sau distrus înainte de a ajunge la consumator, **comerciantul este cel care suportă pierderea. Consumatorul poate** solicita în acest caz un nou produs sau poate renunța la contract.
- prin urmare, **consumatorul are dreptul de a verifica, la momentul primirii coletului**, dacă produsul din interior este în cea mai bună stare, astfel încât ulterior să nu existe probleme, chiar dacă există unii comercianți care nu permit acest lucru



## Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță

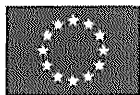
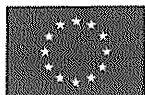
ECC ROMANIA

### Plata cu cardul ajută sau încurcă?

**Utilizați cardul pentru a face plata!** În unele situații, precum cazurile de fraudă, dacă s-a plătit prin card, consumatorul **poate utiliza procedura refuzului la plată** pentru a-și recupera suma plătită – în principiu, în cel mult 120 de zile de la data plății.



Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



Sprețin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

## Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță

ECC ROMANIA

### Se aplică regulile privind garanțiile și în privința produselor achiziționate online?



**Garanția se aplică indiferent de modul în care sunt achiziționate produsele și de prețul acestora, online, din magazinul clasic, la preț redus sau la preț întreg.**

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



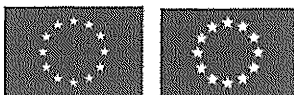
Sprijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

## Capcane în comerțul online

ECC ROMANIA

- livrarea unui alt produs decât cel comandat
- produsul livrat este de o calitate îndoielnică
- produsul livrat este neconform
- produsul livrat este neconform, iar vânzătorul este cîn China
- adresa de returnare a produsului este în afara României, deși site-ul este prezentat în limba română
- vânzătorul returnează doar o parte din prețul plătit pe motiv că produsul a fost probat

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



Sprrijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

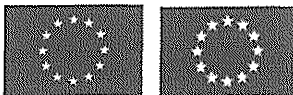
## Capcane în comerțul online

ECC ROMANIA

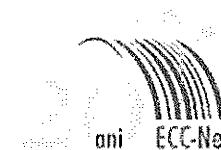
### Cum pot fi evitate capcanele online?

- evitați reclamele online și fiți extrem de precauți când le accesați
- verificați site-ul către care ați fost redirecționat prin WHOIS, EURID (pentru site-urile .eu) sau ROTLD (pentru site-urile .ro); nu întotdeauna terminația indică și statul în care comerciantul are sediul sau reprezentanța
- verificați site-ul pe una din paginile specializate pentru raportarea fraudelor online, cum ar fi ScamAdvisor
- comparați prețurile/siglele afișate cu cele practicate de magazinul oficial
- fiți suspicioși când prețurile sunt mult prea scăzute sau când există o reducere mare a prețului

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



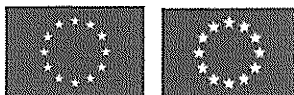
Sprijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

## Capcane în comerțul online

ECC ROMANIA

- asigurați-vă că site-ul conține datele de contact ale vânzătorului și termeni și condiții – site-urile care funcționează în mod legal și corect sunt obligate să afișeze toate informațiile necesare pentru a ști de la cine cumpărați și unde puteți face reclamație, dacă aveți probleme: denumire, adresă de email/adresă poștală, număr de telefon
- citiți cu atenție termenii și condițiile de pe site; dacă au greșeli de ortografie sau de gramatică, site-ul ar putea fi fraudulos
- acordați atenție modurilor de plată propuse – evitați plățile în numerar sau care nu oferă garanții și utilizați în special plata prin card

Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



Srijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

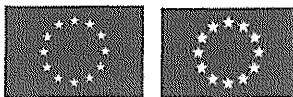
## Capcane în comerțul online

ECC ROMANIA

### Ce puteți face dacă aveți probleme?

- exercitați-vă dreptul de retragere din contractele online și solicitați rambursarea de la vânzător
- dacă nu primiți răspuns și ați plătit prin card bancar, puteți apela la procedura de refuz la plată (chargeback), depunând în acest sens o cerere la banca dumneavoastră
- depuneți o reclamație la poliție, în cazul unei fraude online sau dacă produsul a fost achiziționat de la un comerciant cu sediul în afara Uniunii Europene

Cofinanțat de  
Comisia Europeană

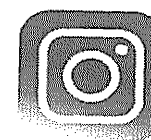
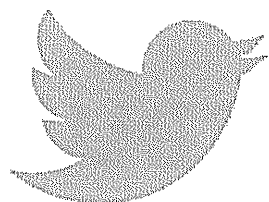
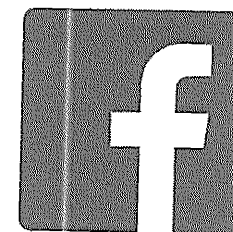
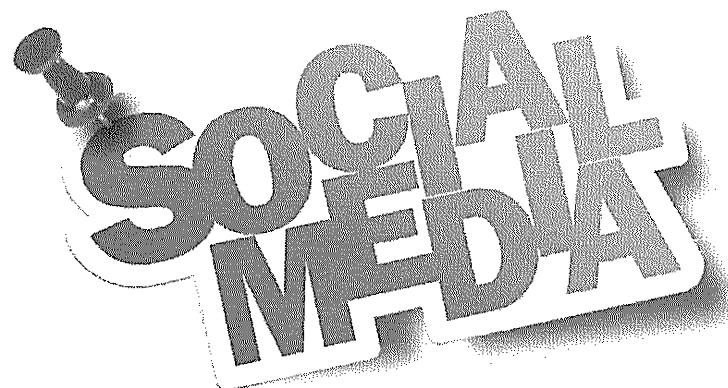


Co-funded by  
the European Union

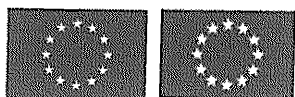


Sprrijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

# Unde ne găsiți



Cofinanțat de  
Comisia Europeană



Co-funded by  
the European Union



Srijin și consultanță  
pentru consumatori  
în Europa

# Muțumesc!

ELENA IZABELA MOISE  
Director ECC Romania

[www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)



Small text or logo located at the top left of the page, possibly a brand name or a specific identifier.