



## UNIUNEA EUROPEANĂ

PARLAMENTUL EUROPEAN

CONSILIUL

Bruxelles, 18 octombrie 2019  
(OR. en)

2018/0090 (COD)

PE-CONS 83/19

CONSOM 162  
MI 405  
ENT 130  
JUSTCIV 118  
DENLEG 57  
CODEC 1033

### ACTE LEGISLATIVE ȘI ALTE INSTRUMENTE

Subiect: DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI 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

**DIRECTIVA (UE) 2019/...**  
**A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**

**din ...**

**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**

**(Text cu relevanță pentru SEE)**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ parlamentelor naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European<sup>1</sup>,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> JO C 440, 6.12.2018, p. 66.

<sup>2</sup> Poziția Parlamentului European din 17 aprilie 2019 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din...

întrucât:

- (1) Articolul 169 alineatul (1) și articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) prevăd că Uniunea contribuie la asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 din TFUE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene (denumită în continuare „carta”) prevede că politicile Uniunii asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (2) Dreptul în materie de protecție a consumatorilor ar trebui aplicat în mod eficace pe întreg teritoriul Uniunii. Cu toate acestea, în urma verificării cuprinzătoare a adecvării dreptului în materie de protecție a consumatorilor și de comercializare, efectuate de Comisie în 2016 și 2017 în cadrul Programului privind o reglementare adecvată și funcțională (REFIT), s-a concluzionat că eficacitatea dreptului Uniunii în materie de protecție a consumatorilor este afectată de necunoașterea sa, atât de către comercianți, cât și de către consumatori, și că posibilitățile existente de a solicita măsuri reparatorii ar putea fi utilizate mai frecvent.

- (3) Uniunea a luat deja o serie de măsuri pentru a îmbunătăți, în rândul consumatorilor, al comercianților și al practicienilor din domeniul dreptului, gradul de cunoaștere a drepturilor consumatorilor și pentru a îmbunătăți asigurarea respectării drepturilor consumatorilor și posibilitățile de a solicita măsuri reparatorii de către consumatori. Cu toate acestea încă există lacune în dreptul intern în materie de sancțiuni cu adevărat efective și proporționale care să descurajeze și să pedepsească încălcările normelor în interiorul Uniunii, insuficiente măsuri reparatorii individuale pentru consumatorii afectați de încălcarea dispozițiilor de drept intern care transpun Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>1</sup> și deficiențe în legătură cu procedura privind acțiunile în încetare prevăzută în Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>2</sup>. Revizuirea procedurii privind acțiunile în încetare ar trebui să se facă printr-un instrument separat de modificare și înlocuire a Directivei 2009/22/CE.

---

<sup>1</sup> Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

<sup>2</sup> Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2009 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor (JO L 110, 1.5.2009, p. 30).

- (4) Directivele 98/6/CE<sup>1</sup>, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului<sup>2</sup> prevăd obligația statelor membre de a stabili sancțiuni eficace, proporționale și cu efect de descurajare pentru încălcările dispozițiilor de drept intern care transpun directivele respective. Mai mult, articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>3</sup> impune statelor membre să ia măsuri de asigurare a respectării legislației, inclusiv aplicarea de sancțiuni, în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării pe scară largă sau a încălcării pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii.

---

<sup>1</sup> Directiva 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 februarie 1998 privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor (JO L 80, 18.3.1998, p. 27).

<sup>2</sup> 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, p. 64).

<sup>3</sup> Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).

- (5) Normele naționale actuale referitoare la sancțiuni diferă semnificativ la nivelul Uniunii. În special, nu toate statele membre se asigură că se pot aplica comercianților amenzi eficiente, proporționale și cu efect de descurajare pentru încălcările pe scară largă sau încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii. Prin urmare, ar trebui îmbunătățite normele referitoare la sancțiuni prevăzute în Directivele 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE și, totodată, ar trebui introduse norme noi referitoare la sancțiuni în Directiva 93/13/CEE a Consiliului<sup>1</sup>.
- (6) Tipul de sancțiuni care urmează a fi aplicate în cazul încălcării Directivelor 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE astfel cum sunt modificate de prezenta directivă și stabilirea, în dreptul intern, a procedurilor relevante de aplicare a sancțiunilor respective ar trebui să rămână de competența statelor membre.

---

<sup>1</sup> Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

- (7) Pentru a facilita aplicarea mai consecventă a sancțiunilor, mai ales în cazul încălcărilor în interiorul Uniunii, al încălcărilor pe scară largă sau al încălcărilor pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, astfel cum sunt definite în Regulamentul (UE) 2017/2394, ar trebui incluse criteriile neexhaustive și orientative comune pentru aplicarea sancțiunilor în Directivele 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE. Aceste criterii ar trebui să includă, de exemplu, natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării, precum și eventualele măsuri reparatorii oferite de comerciant consumatorilor pentru prejudiciul cauzat. Încălțările repetate de către același autor indică o tendință de a săvârși astfel de încălcări și constituie, așadar, un indicator semnificativ al gravității comportamentului și, în consecință, al necesității unor sancțiuni mai severe pentru obținerea efectului de descurajare. Criteriul beneficiilor financiare dobândite sau al pierderilor evitate datorită încălcării ar trebui luat în considerare, dacă sunt disponibile date relevante. Pot fi luați în considerare și alți factori agravanți sau atenuanți aplicabili circumstanțelor cazului.
- (8) Aceste criterii neexhaustive și orientative comune pentru aplicarea de sancțiuni ar putea să nu fie relevante pentru a stabili sancțiunile în cazul fiecărei încălcări, în special în cazul încălcărilor care nu sunt grave. Statele membre ar trebui să țină cont și de alte principii generale de drept aplicabile în cazul aplicării de sancțiuni, cum ar fi principiul non bis in idem.

- (9) În conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate adoptă, în jurisdicția lor, toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației împotriva comerciantului răspunzător de încălcarea pe scară largă sau de încălcarea pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, pentru a pune capăt sau pentru a interzice respectiva încălcare. După caz, aceste autorități aplică sancțiuni, de exemplu, amenzi sau penalități cu titlu cominatoriu, comerciantului răspunzător de încălcarea pe scară largă sau de încălcarea pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii. Măsurile de asigurare a respectării legislației se iau în mod efectiv, eficient și coordonat, pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării pe scară largă sau a încălcării pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele membre vizate de respectiva încălcare.
- (10) Pentru a se asigura faptul că autoritățile statelor membre pot aplica sancțiuni efective, proporționale și cu efect de descurajare în ceea ce privește încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii care fac obiectul unor măsuri coordonate de anchetă și de asigurare a respectării legislației în conformitate cu Regulamentul (UE) 2017/2394, amenzile ar trebui introduse ca element al sancțiunilor pentru astfel de încălcări. Pentru a asigura efectul de descurajare al amenzilor, pentru astfel de încălcări statele membre ar trebui să stabilească în dreptul lor intern o amendă maximă echivalentă cu cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului realizată în statul membru sau statele membre în cauză. În anumite cazuri, comerciantul poate fi și un grup de întreprinderi.



- (11) În conformitate cu articolele 9 și 10 din Regulamentul (UE) 2017/2394, atunci când se aplică sancțiuni ar trebui să se țină seama în mod corespunzător de natura, gravitatea și durata respectivei încălcări. Aplicarea de sancțiuni ar trebui să fie proporțională și în conformitate cu dreptul Uniunii și cu dreptul intern, inclusiv cu garanțiile procedurale aplicabile și cu principiile cartei. În cele din urmă, sancțiunile aplicate ar trebui să fie adecvate cu natura și cu prejudiciul general efectiv sau potențial ale încălcării legislației Uniunii care protejează interesele consumatorilor. Competența de a aplica sancțiuni trebuie să fie exercitată fie în mod direct de către autoritățile competente, pe baza propriei autorități, fie, după caz, cu implicarea altor autorități competente sau a altor autorități publice ori prin mandatarea unor organisme desemnate, în cazul în care există astfel de organisme, sau solicitând instanțelor judecătorești competente să pronunțe hotărârea necesară, inclusiv, dacă este cazul, printr-o cale de atac, dacă nu este admisă cererea de pronunțare a hotărârii necesare.
- (12) În cazul în care, ca urmare a acțiunii coordonate prevăzute în Regulamentul (UE) 2017/2394, o singură autoritate competentă în sensul regulamentului respectiv îi aplică o amendă comerciantului răspunzător de încălcarea pe scară largă sau de încălcarea pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, aceasta ar trebui să fie în măsură să aplice o amendă de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului realizată în toate statele membre vizate de acțiunea coordonată de asigurare a respectării legii.

- (13) Statele membre nu ar trebui să fie împiedicate să mențină sau să introducă în dreptul lor intern amenzi maxime mai ridicate bazate pe cifra de afaceri pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii. De asemenea, ar trebui să fie posibil ca statele membre să stabilească astfel de amenzi în funcție de cifra de afaceri mondială a comerciantului sau să extindă normele privind amenzile la alte încălcări, care nu sunt reglementate de dispozițiile prezentei directive referitoare la articolul 21 din Regulamentul (UE) nr. 2017/2394. Cerința de a stabili cuantumul amenzii la un nivel de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului nu ar trebui să se aplice niciunei norme suplimentare a statelor membre cu privire la penalități cu titlu cominatoriu, cum ar fi amenzile zilnice, în cazul nerespectării oricăror decizii, ordine, măsuri provizorii, angajamente ale comerciantului sau a altor măsuri menite să pună capăt încălcării.

- (14) Directiva 93/13/CEE ar trebui să conțină norme referitoare la sancțiuni, în vederea consolidării efectului său de descurajare. Statele membre sunt libere să decidă cu privire la procedura administrativă sau judiciară de aplicare de sancțiuni pentru încălcările directivei menționate. În special, autoritățile administrative sau instanțele naționale ar putea aplica sancțiuni atunci când stabilesc caracterul abuziv al clauzelor contractuale, inclusiv pe baza procedurilor judiciare inițiate de o autoritate administrativă. Sancțiunile ar putea fi aplicate și de autoritățile administrative sau de instanțele naționale, atunci când vânzătorul sau furnizorul utilizează clauze contractuale care sunt definite în mod expres în dreptul intern ca fiind abuzive în toate împrejurările, precum și în cazul în care vânzătorul sau furnizorul utilizează clauze contractuale care au fost considerate abuzive printr-o decizie definitivă obligatorie. Statele membre ar putea decide ca și autoritățile administrative să aibă dreptul de a stabili caracterul abuziv al unor clauze contractuale. Autoritățile administrative sau instanțele naționale ar putea, de asemenea, să aplice o sancțiune prin aceeași decizie prin care se stabilește caracterul abuziv al unor clauze contractuale. Statele membre ar putea stabili mecanismele adecvate de coordonare a oricăror acțiuni la nivel național în ceea ce privește măsurile reparatorii individuale și sancțiunile.
- (15) Atunci când alocă veniturile provenite din amenzi, statele membre ar trebui să aibă în vedere consolidarea protecției interesului general al consumatorilor, precum și a altor interese publice protejate.

- (16) Statele membre ar trebui să se asigure că consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale dispun de măsuri reparatorii pentru a se elimina toate efectele respectivelor practici neloiale. Un cadru clar pentru măsurile reparatorii individuale ar facilita asigurarea respectării normelor la nivel privat. Consumatorul ar trebui să aibă acces la despăgubiri pentru prejudiciu și, dacă este cazul, la reducerea prețului sau la încetarea contractului într-un mod proporțional și eficient. Statele membre nu ar trebui împiedicate să mențină sau să introducă dreptul la alte măsuri reparatorii, cum ar fi repararea sau înlocuirea, pentru consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale, pentru a se asigura eliminarea completă a efectelor unor astfel de practici. Statele membre nu ar trebui împiedicate să stabilească condițiile de aplicare și efectele măsurilor reparatorii pentru consumatori. Atunci când se aplică măsurile reparatorii, ar putea fi luate în considerare, după caz, gravitatea și natura practicii comerciale neloiale, prejudiciul suferit de consumator și alte circumstanțe relevante, cum ar fi comportamentul necorespunzător al comerciantului sau încălcarea contractului.
- (17) În cursul verificării adecvării dreptului în materie de protecție a consumatorilor și de comercializare și al evaluării paralele a Directivei 2011/83/UE s-au identificat, de asemenea, o serie de domenii în care normele existente ale Uniunii în materie de protecție a consumatorilor ar trebui să fie modernizate. Având în vedere dezvoltarea continuă a instrumentelor digitale, se impune adaptarea a dreptului Uniunii în materie de protecție a consumatorilor.
- (18) Încadrarea pe o poziție mai bună în ierarhie sau orice poziționare vizibilă a unor oferte comerciale de către furnizori de funcționalități de căutare online, în cadrul rezultatelor unei căutări online, au un impact considerabil asupra consumatorilor.

- (19) Ierarhia se referă la vizibilitatea relativă a ofertelor comercianților sau la relevanța acordată rezultatelor căutărilor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către furnizorii de funcționalități de căutare online, rezultând inclusiv din utilizarea secvențierii algoritmice, a unor mecanisme de evaluare sau notare, a efectelor vizuale distinctive sau a altor instrumente de scoatere în evidență ori a unor combinații ale acestora.
- (20) În acest sens, anexa I la Directiva 2005/29/CE ar trebui modificată pentru a clarifica faptul că ar trebui să fie interzise practicile prin care un comerciant îi furnizează unui consumator informații sub formă de rezultate ale căutării, ca răspuns la o căutare efectuată online de către consumator, fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea încadrării pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor în cadrul rezultatelor căutării. În cazul în care un comerciant l-a plătit direct sau indirect pe furnizorul funcționalității de căutare online pentru o încadrare pe o poziție mai bună în ierarhie a unui produs în cadrul rezultatelor căutării, furnizorul funcționalității de căutare online ar trebui să îi informeze pe consumatori în această privință, într-o formă concisă, simplu de accesat și inteligibilă. Plata indirectă ar putea lua forma acceptării de către comerciant a unor obligații suplimentare, de orice tip, față de furnizorul funcționalității de căutare online, care să aibă ca efect specific asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie. Plata indirectă ar putea consta într-un comision mai mare pentru fiecare tranzacție, precum și în diverse sisteme de compensare, care să ducă în mod specific la o încadrare pe o poziție mai bună în ierarhie. Plățile pentru serviciile generale, precum taxele de listare sau cotizațiile celor înscriși, care abordează o gamă largă de funcționalități oferite comerciantului de către furnizorul funcționalității de căutare online, nu ar trebui să fie considerate drept plată destinată exclusiv obținerii unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor, cu condiția ca aceste plăți să nu urmărească asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie. Funcționalitatea de căutare online poate fi furnizată de diferite categorii de comercianți online, inclusiv de intermediari, cum ar fi piețele online, motoarele de căutare și site-urile de comparare.

- (21) Cerințele de transparență cu privire la principalii parametri de stabilire a ierarhiei sunt reglementate inclusiv de Regulamentul (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>1</sup>. Cerințele de transparență stabilite prin regulamentul menționat acoperă o gamă largă de intermediari online, inclusiv piețele online, dar se aplică numai între comercianți și intermediarii online. Prin urmare, ar trebui introduse cerințe similare de transparență în Directiva 2005/29/CE, pentru a se asigura o transparență adecvată în relația cu consumatorii, cu excepția cazului furnizorilor de motoare de căutare online care, în temeiul regulamentulului menționat, trebuie să prezinte principalii parametri care, individual sau colectiv, sunt cei mai semnificativi pentru stabilirea ierarhiei, precum și importanța relativă a acestor parametri principali, furnizând în acest sens o descriere ușor accesibilă publicului, redactată într-un limbaj simplu și inteligibil, pe motoarele de căutare online ale respectivilor furnizori.
- (22) Comercianții a căror activitate constă în a oferi consumatorilor posibilitatea să caute bunuri și servicii, cum ar fi activități de călătorie, cazare și agrement oferite de diferiți comercianți sau de consumatori, ar trebui să informeze consumatorii cu privire la principalii parametri implicați de stabilire a ierarhiei ofertelor prezentate în urma căutării și importanța lor relativă, prin raportare la alți parametri. Aceste informații ar trebui să fie succinte, direct disponibile, vizibile și ușor de accesat. Parametrii de stabilire a ierarhiei înseamnă orice criterii 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.

---

<sup>1</sup> 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 (JO L 186, 11.7.2019, p. 57).

- (23) Cerința de informare cu privire la principalii parametri de stabilire a ierarhiei nu aduce atingere Directivei (UE) 2016/943 a Parlamentului European și a Consiliului<sup>1</sup>. Comercianții nu ar trebui să aibă obligația de a dezvălui modul detaliat de funcționare a mecanismelor lor de stabilire a ierarhiei, inclusiv algoritmi. Comercianții ar trebui să furnizeze o descriere generală a principalilor parametri de stabilire a ierarhiei care explică principalii parametri implicați utilizați de comerciant și importanța lor relativă, prin raportare la alți parametri, dar descrierea respectivă nu trebuie să fie prezentată într-un mod personalizat pentru fiecare căutare.
- (24) Atunci când produsele sunt oferite consumatorilor pe piețele online, atât furnizorului de piață online, cât și furnizorului terț le revine obligația de a furniza informații precontractuale impusă prin Directiva 2011/83/UE. Ca urmare, consumatorii care folosesc piața online pot să nu înțeleagă clar care sunt partenerii lor contractuali și modul în care le sunt afectate drepturile și obligațiile.

---

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2016/943 a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2016 privind protecția know-how-ului și a informațiilor de afaceri nedivulgate (secrete comerciale) împotriva dobândirii, utilizării și divulgării ilegale (JO L 157, 15.6.2016, p. 1).

- (25) Piețele online ar trebui să fie definite în sensul Directivelor 2005/29/CE și 2011/83/UE la fel ca în Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>1</sup> și Directiva (UE) 2016/1148 a Parlamentului European și a Consiliului<sup>2</sup>. Cu toate acestea, definiția noțiunii de „piață online” ar trebui să fie actualizată și să devină mai neutră din punct de vedere tehnologic pentru a acoperi noile tehnologii. Prin urmare, în loc de un „site”, este indicat să se folosească noțiunea de 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, în conformitate cu noțiunea de „interfață online”, astfel cum este prevăzută în Regulamentul (UE) 2017/2394 și în Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>3</sup>.
- (26) Așadar, Directivele 2005/29/CE și 2011/83/UE ar trebui să prevadă pentru piețele online cerințe specifice de informare, cu scopul de a informa consumatorii care utilizează piețele online cu privire la principalii parametri de stabilire a ierarhiei ofertelor, și dacă aceștia încheie un contract cu un comerciant sau un necomerciant, ca de exemplu un alt consumator.

---

<sup>1</sup> Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

<sup>2</sup> Directiva (UE) 2016/1148 a Parlamentului European și a Consiliului din 6 iulie 2016 privind măsuri pentru un nivel comun ridicat de securitate a rețelelor și a sistemelor informatice în Uniune (JO L 194, 19.7.2016, p. 1).

<sup>3</sup> Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 februarie 2018 privind prevenirea geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia sau naționalitatea, domiciliul sau sediul clienților pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394, precum și a Directivei 2009/22/CE (JO L 60 I, 2.3.2018, p. 1).



(27) Furnizorii de piețe online ar trebui să informeze consumatorii dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital este sau nu un comerciant, pe baza declarației transmise de partea terță respectivă furnizorului de piață online. Atunci când partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital își declară statutul de necomerciant, furnizorii de piețe online ar trebui să furnizeze o declarație scurtă potrivit căreia drepturile consumatorilor care decurg din dreptul Uniunii în materie de protecție a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat. În plus, consumatorii ar trebui informați cu privire la modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate între partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital și furnizorul de piață online. Informațiile ar trebui furnizate într-un mod clar și ușor de înțeles, și nu numai în clauzele și condițiile standard sau în documente contractuale similare. Cerințele de informare ce revin furnizorilor piețelor online ar trebui să fie proporționale. Aceste cerințe trebuie să asigure un echilibru între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea furnizorilor de piețe online. Furnizorii de piețe online nu ar trebui să aibă obligația de a enumera drepturile consumatorilor atunci când îi informează pe aceștia cu privire la inaplicabilitatea lor. Acest lucru nu aduce atingere cerințelor de informare a consumatorilor prevăzute în Directiva 2011/83/UE, în special celor de la articolul 6 alineatul (1) din directiva menționată. Informațiile care trebuie să fie furnizate cu privire la responsabilitatea de a asigura drepturile consumatorilor depind de acordurile contractuale dintre furnizorii de piețe online și comercianții terți respectivi. Furnizorul de piață online ar putea menționa că un comerciant terț este singurul responsabil pentru asigurarea drepturilor consumatorilor sau și-ar putea descrie propriile responsabilități specifice în cazul în care respectivul furnizor își asumă responsabilitatea pentru anumite aspecte ale contractului, de exemplu livrarea bunurilor sau exercitarea dreptului de retragere.

- (28) În conformitate cu articolul 15 alineatul (1) din Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>1</sup>, furnizorii de piețe online nu ar trebui să aibă obligația de a verifica statutul juridic al furnizorilor terți. În schimb, furnizorii de piețe online ar trebui să impună terților furnizori de pe piața online să indice statutul lor de comercianți sau necomercianți în sensul dreptului în materie de protecție a consumatorilor și să furnizeze aceste informații furnizorului de piață online.
- (29) Având în vedere evoluțiile tehnologice rapide privind piețele online și necesitatea de a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, statele membre ar trebui să poată adopta sau menține măsuri specifice suplimentare în acest scop. Astfel de dispoziții trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și să nu aducă atingere Directivei 2000/31/CE.

---

<sup>1</sup> Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă („Directiva privind comerțul electronic”) (JO L 178, 17.7.2000, p. 1).

- (30) Definițiile conținutului digital și a serviciilor digitale din Directiva 2011/83/UE ar trebui să fie aliniată la cele din Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului<sup>1</sup>. Conținutul digital care intră sub incidența Directivei (UE) 2019/770 acoperă un singur act de furnizare sau o serie de acte individuale de furnizare sau furnizarea continuă pe parcursul unei anumite perioade. Elementul de furnizare continuă nu ar trebui să necesite neapărat o furnizare pe termen lung. Cazuri precum cel de difuzare în direct pe internet a unor videoclipuri ar trebui să fie considerate drept furnizare continuă pe parcursul unei anumite perioade, indiferent de durata efectivă a fișierului audiovizual. Prin urmare, poate fi dificil să se facă distincția între anumite tipuri de conținut digital și serviciile digitale, întrucât ambele pot implica o furnizare continuă de către comerciant pe durata contractului. Câteva exemple de servicii digitale sunt serviciile de partajare a materialelor video și audio și alte servicii de găzduire de fișiere, de procesare de texte sau jocuri oferite în cloud, serviciile de stocare în cloud și de webmail, platformele de comunicare socială și aplicațiile cloud. Implicarea permanentă a prestatorului de servicii justifică aplicarea normelor privind dreptul de retragere prevăzut în Directiva 2011/83/UE, care permit efectiv consumatorului să testeze serviciul și să decidă, în termenul de 14 zile de la încheierea contractului, dacă îl păstrează sau nu. Numeroase contracte de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material se caracterizează printr-un singur act de furnizare către consumator a unui anumit element sau a unor anumite elemente de conținut digital, de exemplu anumite fișiere muzicale sau video.

---

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (JO L 136, 22.5.2019, p. 1).

Contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material continuă să reprezinte o excepție de la dreptul de retragere prevăzut la articolul 16 primul paragraf litera (m) din Directiva 2011/83/UE, care prevede că consumatorul își pierde dreptul de retragere dacă executarea contractului a început, cum ar fi descărcarea sau streamingul conținutului, sub rezerva acordului prealabil expres al consumatorului pentru a începe prestarea serviciului în cursul perioadei de retragere și sub rezerva confirmării din partea acestuia că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în consecință. În cazul în care există îndoieli cu privire la natura contractului, în sensul de contract de servicii sau contract de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, ar trebui să se aplice normele privind dreptul de retragere aplicabile în cazul serviciilor.

- (31) Conținutul digital și serviciile digitale sunt adesea furnizate online în temeiul unor contracte în temeiul cărora consumatorul nu plătește un preț, ci îi furnizează comerciantului date cu caracter personal. Directiva 2011/83/UE se aplică deja în cazul contractelor de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material (de exemplu furnizarea de conținut digital online), indiferent dacă se plătește un preț în bani de către consumator sau dacă acesta furnizează date cu caracter personal. Totuși, directiva menționată se aplică numai contractelor de prestări de servicii, inclusiv contractelor pentru servicii digitale, în temeiul cărora consumatorul plătește sau se angajează să plătească un preț. În consecință, directiva menționată nu se aplică în cazul contractelor pentru servicii digitale în temeiul cărora consumatorul îi furnizează comerciantului date cu caracter personal, fără să plătească niciun preț. Având în vedere asemănările și caracterul interschimbabil ale serviciilor digitale prestate în schimbul unui preț și ale serviciilor digitale prestate în schimbul datelor cu caracter personal, acestea ar trebui să fie supuse acelorași norme în temeiul directivei menționate.

- (32) Ar trebui asigurată coerența între domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE și cel al Directivei (UE) 2019/770, care se aplică în cazul contractelor de furnizare de conținut digital sau de servicii digitale în temeiul cărora consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze comerciantului date cu caracter personal.
- (33) Prin urmare, domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE ar trebui extins pentru a include și contractele în temeiul cărora comerciantul prestează sau se angajează să presteze un serviciu digital consumatorului, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze date cu caracter personal. La fel ca în cazul contractelor de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, directiva menționată ar trebui să se aplice în toate situațiile în care consumatorul îi furnizează sau se angajează să îi furnizeze comerciantului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de către consumator sunt prelucrate exclusiv de către comerciant pentru furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop. Orice prelucrare a datelor cu caracter personal ar trebui să respecte Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

- (34) Pentru a asigura alinierea completă la Directiva (UE) 2019/770, în cazul în care conținutul digital și serviciile digitale nu sunt furnizate în schimbul unui preț, Directiva 2011/83/UE nu ar trebui să se aplice nici în situațiile în care comerciantul colectează datele cu caracter personal în scopul exclusiv al îndeplinirii cerințelor legale aplicabile comerciantului. Printre aceste situații se pot număra, de exemplu, cazurile în care înregistrarea consumatorului este impusă de legile aplicabile în scopuri de securitate și identificare.
- (35) Directiva 2011/83/UE nu ar trebui să se aplice situațiilor în care comerciantul colectează numai metadate, cum ar fi informații referitoare la dispozitivul consumatorului sau la istoria navigărilor acestuia, cu excepția cazului în care această situație este considerată a fi un contract în temeiul dreptului intern. De asemenea, aceasta nu ar trebui să se aplice în situațiile în care consumatorul, fără să fi încheiat un contract cu comerciantul, este expus publicității exclusiv pentru a avea acces la un conținut digital sau la un serviciu digital. Cu toate acestea, statele membre ar trebui să aibă în continuare libertatea de a extinde aplicarea normelor directivei menționate la astfel de situații sau de a reglementa în alt mod astfel de situații, care sunt excluse din domeniul de aplicare al directivei.

- (36) Noțiunea de funcționalitate ar trebui înțeleasă ca referindu-se la modul în care poate fi utilizat conținutul digital sau un serviciu digital. De exemplu, absența sau prezența unor restricții tehnice, cum ar fi protecția prin intermediul gestionării drepturilor digitale sau codarea pe regiuni, ar putea avea un impact asupra posibilității ca conținutul digital sau serviciul digital să își îndeplinească toate funcțiile, având în vedere scopul său. Noțiunea de interoperabilitate semnalează dacă și în ce măsură conținutul digital sau un serviciu digital poate funcționa cu un hardware sau software diferit de cel care se folosește în mod normal pentru conținutul digital sau serviciile de același tip. Funcționarea reușită ar putea presupune, de exemplu, capacitatea conținutului digital sau serviciului digital de a face schimb de informații cu un astfel de software sau hardware și de a utiliza informațiile care fac obiectul schimbului. Noțiunea de compatibilitate este definită în Directiva (UE) 2019/770.
- (37) Articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (8) din Directiva 2011/83/UE impun comercianților, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și, respectiv, al contractelor la distanță, să obțină acordul prealabil expres al consumatorului pentru a începe prestarea serviciului înainte de expirarea perioadei de retragere. Articolul 14 alineatul (4) litera (a) din directiva menționată prevede o sancțiune contractuală atunci când această cerință nu este îndeplinită de către comerciant, și anume consumatorul nu trebuie să plătească pentru serviciile prestate. În consecință, cerința de a obține acordul prealabil expres al consumatorului este relevantă doar pentru serviciile, inclusiv serviciile digitale, care sunt prestate în schimbul plății unui preț. Prin urmare, este necesar să se modifice articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (8) pentru ca cerința obținerii, de către comercianți, a acordului prealabil expres al consumatorului să se aplice numai contractelor de servicii care dau naștere la o obligație de plată pentru consumator.

- (38) Articolul 16 primul paragraf litera (m) din Directiva 2011/83/UE prevede o exceptare de la dreptul de retragere pentru conținutul digital care nu este livrat pe un suport material în cazul în care consumatorul și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de expirarea perioadei de retragere și a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere în consecință. Articolul 14 alineatul (4) litera (b) din directiva menționată prevede o sancțiune contractuală atunci când această cerință nu este îndeplinită de către comerciant, și anume consumatorul nu trebuie să plătească pentru conținutul digital consumat. În consecință, cerința de a obține acordul prealabil expres și confirmarea din partea consumatorului este relevantă doar pentru conținutul digital care este furnizat în schimbul plății unui preț. Prin urmare, este necesar să se modifice articolul 16 primul paragraf litera (m) pentru ca cerința obținerii, de către comercianți, a acordului prealabil expres și a confirmării din partea consumatorului să se aplice numai contractelor de servicii care dau naștere la o obligație de plată pentru consumator.
- (39) Articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE stabilește cerințe de informare pentru invitația de a cumpăra un produs la un anumit preț. Respectivele cerințe de informare se aplică deja în etapa de publicitate, în timp ce Directiva 2011/83/UE impune aceleași cerințe de informare, precum și altele mai detaliate într-o etapă precontractuală ulterioară (și anume imediat înainte de încheierea contractului de către consumator). În consecință, comercianții pot avea obligația de a furniza aceleași informații în etapa de publicitate (de exemplu într-un anunț publicitar online pe o platformă de comunicare) și în etapa precontractuală (de exemplu pe paginile magazinelor lor online).



- (40) Cerințele de informare prevăzute la articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE includ informarea consumatorului cu privire la politica de soluționare a reclamațiilor aplicată de comerciant. Potrivit constatărilor acțiunii de verificare a adecvării dreptului în materie de protecție a consumatorilor și de comercializare, informațiile respective au cea mai mare relevanță în etapa precontractuală, care este reglementată de Directiva 2011/83/UE. Cerința, prevăzută în Directiva 2005/29/CE, de a furniza informațiile respective în invitațiile de cumpărare din etapa de publicitate ar trebui, prin urmare, să fie eliminată.
- (41) Articolul 6 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2011/83/UE impune comercianților să furnizeze consumatorilor informații precontractuale cu privire la dreptul de retragere, inclusiv formularul tipizat de retragere prevăzut în partea B a anexei I la directiva menționată. Articolul 8 alineatul (4) din directiva menționată prevede cerințe privind informații precontractuale mai simple în cazul în care contractul este încheiat prin intermediul unui mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informațiilor, de exemplu telefonic, prin intermediul serviciilor de asistență pentru cumpărături cu comandă vocală sau prin SMS. Informațiile precontractuale obligatorii care trebuie să fie furnizate în cadrul mijlocului respectiv de comunicare la distanță sau prin intermediul acestuia includ informațiile privind dreptul de retragere menționate la articolul 6 alineatul (1) litera (h). În consecință, acestea includ și furnizarea formularului tipizat de retragere prevăzut în partea B a anexei I. Cu toate acestea, furnizarea formularului de retragere este imposibilă atunci când contractul este încheiat prin mijloace precum telefonul sau un serviciu de asistență pentru cumpărături cu comandă vocală și s-ar putea să nu fie posibilă din punct de vedere tehnic, într-o formă ușor de utilizat, prin alte mijloace de comunicare la distanță vizate la articolul 8 alineatul (4). Prin urmare, este oportun să se excludă furnizarea formularului tipizat de retragere din informațiile pe care comercianții trebuie să le furnizeze în orice caz în cadrul mijloacelor specifice de comunicare la distanță utilizate pentru încheierea contractului în temeiul articolului 8 alineatul (4) sau prin intermediul acestora.

(42) Articolul 16 primul paragraf litera (a) din Directiva 2011/83/UE prevede o exceptare de la dreptul de retragere pentru contractele de prestări de servicii care au fost executate integral 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 comerciant. În schimb, articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (8) din directiva menționată, care se referă la obligațiile comerciantului în situațiile în care executarea contractului a început înainte de expirarea perioadei de retragere, impun comercianților să obțină numai acordul prealabil expres al consumatorului, nu și confirmarea că acesta a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului. Pentru a asigura coerența dintre dispozițiile juridice menționate, este necesar să se adauge la articolul 7 alineatul (3) și la articolul 8 alineatul (8) obligația comerciantului de a obține din partea consumatorului confirmarea că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului, în cazul în care contractul dă naștere la o obligație de plată pentru consumator. În plus, formularea articolului 16 primul paragraf litera (a) ar trebui modificată pentru a ține cont de modificările aduse articolului 7 alineatul (3) și articolului 8 alineatul (8), conform cărora cerința obținerii, de către comercianți, a acordului prealabil expres și a confirmării consumatorului se aplică numai contractelor de servicii care dau naștere la o obligație de plată pentru consumator. Cu toate acestea, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a nu aplica la contractele de prestări de servicii cerința de a obține din partea consumatorului confirmarea că a luat cunoștință de faptul că dreptul de retragere se pierde după executarea contractelor, în cazul în care consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea comerciantului, în scopul efectuării de reparații. Articolul 16 primul paragraf litera (c) din menționată prevede o exceptare de la dreptul de retragere în cazul contractelor de furnizare de bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar. Excepția respectivă vizează, de exemplu, fabricarea și instalarea mobilierului personalizat la domiciliul clientului, atunci când este furnizat în baza unui singur contract de vânzare.

- (43) Ar trebui ca exceptarea de la dreptul de retragere prevăzută la articolul 16 primul paragraf litera (b) din Directiva 2011/83/UE să se considere a se aplica și contractelor de livrare individuală de energie din afara rețelei, deoarece prețul acesteia depinde de fluctuațiile de pe piețele de materii prime sau de energie, care nu pot fi controlate de comerciant și care pot apărea în perioada de retragere.
- (44) Articolul 14 alineatul (4) din Directiva 2011/83/UE prevede condițiile în care, în cazul exercitării dreptului de retragere, consumatorul nu suportă costurile pentru prestarea de servicii, furnizarea de utilități publice și furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material. Dacă oricare dintre condițiile respective este îndeplinită, consumatorul nu trebuie să plătească prețul serviciului, al utilităților publice sau al conținutului digital primit înainte de exercitarea dreptului de retragere. În ceea ce privește conținutul digital, una dintre respectivele condiții necumulative, și anume cea prevăzută la articolul 14 alineatul (4) litera (b) punctul (iii), este neconfirmarea contractului, inclusiv neconfirmarea acordului prealabil expres al consumatorului pentru a începe executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere și neconfirmarea faptului că acesta a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere ca urmare a exprimării acordului respectiv. Cu toate acestea, condiția respectivă nu este inclusă printre condițiile de pierdere a dreptului de retragere de la articolul 16 primul paragraf litera (m) din directiva menționată, creând incertitudine în ceea ce privește posibilitatea consumatorilor de a invoca articolul 14 alineatul (4) litera (b) punctul (iii) atunci când sunt îndeplinite celelalte două condiții prevăzute la articolul 14 alineatul (4) litera (b) și, ca urmare, dreptul de retragere se pierde în conformitate cu articolul 16 primul paragraf litera (m). Prin urmare, condiția prevăzută la articolul 14 alineatul (4) litera (b) punctul (iii) ar trebui adăugată la articolul 16 primul paragraf litera (m), pentru a permite consumatorului să își exercite dreptul de retragere în cazul în care condiția respectivă nu este îndeplinită și, în consecință, solicitarea se întemeiază pe drepturile prevăzute la articolul 14 alineatul (4).

- (45) Comercianții pot personaliza prețul ofertelor pentru anumiți consumatori sau anumite categorii de consumatori, pe baza unui proces decizional automatizat și de stabilire a profilului comportamental al consumatorilor, care permite comercianților să evalueze puterea de cumpărare a acestora. Prin urmare, consumatorii ar trebui să fie informați cu claritate atunci când prețul care le este prezentat este personalizat pe baza unui proces decizional automatizat, astfel încât să poată ține seama de posibilele riscuri atunci când iau decizia de cumpărare. În consecință, la Directiva 2011/83/UE ar trebui adăugată o cerință specifică de informare, pentru a informa consumatorul atunci când prețul este personalizat pe baza unui proces decizional automatizat. Această cerință de informare nu ar trebui să se aplice unor tehnici cum ar fi stabilirea „dinamică” sau „în timp real” a prețurilor, care implică modificarea lor într-un mod foarte flexibil și rapid, ca răspuns la cererile pieței, în cazul în care tehnicile respective nu implică personalizarea pe baza procesului decizional automatizat. Această cerință de informare nu aduce atingere Regulamentului (UE) 2016/679, care prevede, printre altele, dreptul persoanei de a nu fi supusă în mod individual procesului decizional automatizat, inclusiv stabilirii de profiluri.
- (46) Având în vedere evoluțiile tehnologice, este necesar să se elimine mențiunea privind numărul de fax din lista mijloacelor de comunicare prevăzute la articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83/UE, deoarece faxul este utilizat rar și în mare măsură învechit.

- (47) Consumatorii se bazează din ce în ce mai mult pe recenziile și recomandările altor consumatori atunci când iau decizii de cumpărare. În cazul în care comercianții oferă acces la recenziile consumatorilor, ei ar trebui să informeze consumatorii dacă există procese sau proceduri care să garanteze că recenziile publicate aparțin unor consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsele. Dacă există astfel de procese sau proceduri, comercianții ar trebui să furnizeze consumatorilor informații cu privire la modul în care se realizează verificările, precum și informații clare cu privire la modul în care se prelucrează recenziile, de exemplu dacă sunt publicate toate recenziile, fie pozitive, fie negative, sau dacă recenziile respective au fost sponsorizate sau influențate de o relație contractuală cu un comerciant. În plus, ar trebui să fie considerată o practică comercială neloială fapta de a induce în eroare consumatorii prin afirmarea că recenziile unui produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul respectiv, atunci când nu a fost luată nicio măsură rezonabilă și proporțională pentru a asigura că recenziile provin de la astfel de consumatori. Astfel de măsuri ar putea include mijloace tehnice de verificare a credibilității persoanei care postează o recenzie, de exemplu, prin solicitarea de informații cu scopul de a se verifica dacă consumatorul a utilizat sau a achiziționat efectiv produsul.
- (48) Dispozițiile prezentei directive privitoare la recenziile și recomandările consumatorilor nu aduc atingere practicii publicitare curente și legitime care constă în formularea unor afirmații exagerate sau care nu sunt concepute spre a fi interpretate în sens literal.

- (49) De asemenea, comercianților ar trebui să li se interzică atât să prezinte recenzii și recomandări false ale consumatorilor, cum ar fi aprecieri („like”) pe platformele de comunicare socială, sau să însărcineze alte persoane să facă acest lucru pentru a-și promova produsele, cât și să manipuleze recenziile și recomandările consumatorilor, de exemplu prin publicarea doar a celor pozitive și eliminarea celor negative. Astfel de practici s-ar putea realiza și prin extrapolarea recomandărilor din mediul online atunci când interacțiunea pozitivă a unui utilizator cu un anumit conținut online este legată de un conținut diferit, dar conex, sau transferată acestuia, creând aparența unei atitudini pozitive a utilizatorului respectiv față de acest din urmă conținut.
- (50) Comercianților ar trebui să li se interzică să revândă consumatorilor bilete la evenimente culturale și sportive pe care le-au achiziționat utilizând programe cum ar fi „boții”, care le permit să cumpere bilete peste limitele tehnice impuse de vânzătorul primar sau să ocolească orice alte mijloace tehnice instituite de vânzătorul primar pentru a asigura tuturor persoanelor accesul la bilete. Această interdicție nu aduce atingere niciunei alte măsuri naționale pe care statele membre o pot lua pentru a proteja interesele legitime ale consumatorilor și pentru a asigura politica culturală și accesul larg al tuturor persoanelor la evenimente culturale și sportive, cum ar fi reglementarea prețului de revânzare al biletelor.

- (51) Articolul 16 din cartă garantează libertatea de a desfășura o activitate comercială în conformitate cu dreptul Uniunii și cu legislațiile și practicile naționale. Cu toate acestea, practicile de comercializare în statele membre a unor bunuri ca fiind identice, deși, în realitate, acestea au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, ar putea induce consumatorii în eroare și i-ar putea determina să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o.
- (52) O astfel de practică poate fi, așadar, interpretată drept o încălcare a Directivei 2005/29/CE pe baza unei evaluări de la caz la caz a elementelor relevante. Pentru a facilita aplicarea dreptului în vigoare al Uniunii de către autoritățile statelor membre responsabile cu protecția consumatorilor și siguranța alimentară, s-au oferit orientări referitoare la aplicarea normelor Uniunii în vigoare în situațiile de calitate diferențiată a produselor alimentare în nota Comisiei din 29 septembrie 2017 privind aplicarea legislației UE în domeniul alimentelor și al protecției consumatorilor în cazul aspectelor legate de calitatea diferențiată a produselor – Cazul specific al produselor alimentare. În acest context, Centrul Comun de Cercetare al Comisiei a prezentat, la 25 aprilie 2018, „Cadrul pentru selectarea și testarea produselor alimentare în vederea analizării caracteristicilor referitoare la calitate: metodologie de testare armonizată la nivelul UE”.

(53) Cu toate acestea, în lipsa unei dispoziții exprese, experiența în materie de punere în aplicare a demonstrat că le-ar putea fi neclar consumatorilor, comercianților și autorităților naționale competente care practici comerciale ar putea contraveni Directivei 2005/29/CE. Prin urmare, directiva respectivă ar trebui să fie modificată cu scopul de a se asigura securitate juridică atât pentru comercianți, cât și pentru autoritățile de aplicare a legii, prin abordarea explicită a practicilor de comercializare a unui bun ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre, în cazul în care bunul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite. Autoritățile competente ar trebui să evalueze și să abordeze astfel de practici de la caz la caz, în conformitate cu Directiva 2005/29/CE, astfel cum este modificată prin prezenta directivă. În evaluarea sa, autoritatea competentă ar trebui să țină seama de măsura în care o astfel de diferențiere poate fi identificată ușor de consumatori, de dreptul comerciantului de a adapta bunurile de aceeași marcă pentru diferite piețe geografice din cauza unor factori legitimi și obiectivi, cum ar fi dreptul intern, disponibilitatea sau caracterul sezonier al materiilor prime ori strategiile voluntare menite să îmbunătățească accesul la alimente sănătoase și nutritive, precum și de dreptul comerciantului de a oferi bunuri de aceeași marcă în ambalaje cu o greutate sau un volum diferit pe piețe geografice diferite. Autoritățile competente ar trebui să evalueze, analizând disponibilitatea și caracterul adecvat al informațiilor, dacă această diferențiere este ușor de identificat de către consumatori. Este importantă informarea consumatorilor cu privire la diferențierea bunurilor ca urmare a unor factori legitimi și obiectivi. Comercianții ar trebui să aibă libertatea de a furniza astfel de informații în diferite moduri care să le permită consumatorilor să aibă acces la informațiile necesare. În general, comercianții ar trebui să dea prioritate altor metode decât inscripționarea pe etichete. Normele sectoriale relevante ale Uniunii și normele privind libera circulație a mărfurilor ar trebui respectate.



(54) În timp ce vânzările în afara spațiilor comerciale constituie un canal de vânzare legitim și consacrat, la fel ca și vânzarea în cadrul spațiilor comerciale ale comerciantului și vânzarea la distanță, unele practici comerciale sau de vânzare deosebit de agresive sau înșelătoare din contextul vizitelor la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor astfel cum se menționează la articolul 2 punctul 8 din Directiva 2011/83/UE pot pune presiune asupra consumatorilor pentru a face achiziții de bunuri sau servicii pe care altfel nu le-ar cumpăra sau achiziții la prețuri excesive și care implică adesea plata imediată. Astfel de practici vizează adesea persoanele în vârstă sau alți consumatori vulnerabili. Unele state membre consideră că aceste practici sunt nedorite și că este necesar să se limiteze anumite forme și aspecte ale vânzărilor în afara spațiilor comerciale în sensul Directivei 2011/83/UE, cum ar fi practicile comerciale agresive și înșelătoare sau vânzarea unui produs în cadrul unei vizite nesolicitate la domiciliul consumatorului sau în cadrul deplasărilor. Atunci când se stabilesc astfel de restricții din alte motive decât protecția consumatorilor, cum ar fi interesul public sau respectarea vieții private a consumatorilor, care este protejată prin articolul 7 din cartă, acestea sunt excluse din domeniul de aplicare al Directivei 2005/29/CE.

(55) În conformitate cu principiul subsidiarității și pentru a facilita asigurarea respectării legislației, ar trebui clarificat că Directiva 2005/29/CE nu aduce atingere libertății statelor membre de a adopta dispoziții naționale pentru o mai bună protecție a intereselor legitime ale consumatorilor împotriva practicilor comerciale neloiale, în contextul vizitelor nesolicitate efectuate la domiciliul lor de către un comerciant pentru a le oferi sau vinde produse sau al deplasărilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau de a vinde produse consumatorilor, atunci când aceste dispoziții sunt justificate de motive privind protecția consumatorului. Orice astfel de dispoziții ar trebui să fie proporționale și nediscriminatorii și nu ar trebui să interzică respectivele canale de vânzare. Dispozițiile naționale adoptate de statele membre ar putea, de exemplu, să definească intervalul orar în care să nu fie permise vizite la domiciliul consumatorilor fără solicitarea expresă a acestora sau să interzică în totalitate astfel de vizite, atunci când consumatorul a indicat în mod vizibil că nu sunt acceptabile, sau să recomande procedura de plată. În plus, astfel de dispoziții ar putea stabili norme de protecție mai stricte în domeniile armonizate prin Directiva 2011/83/UE. Prin urmare, Directiva 2011/83/UE ar trebui modificată pentru a permite statelor membre să adopte măsuri naționale care să ofere un termen mai lung pentru dreptul de retragere și să introducă derogări de la anumite excepții de la dreptul de retragere. Statele membre ar trebui să aibă obligația de a notifica toate dispozițiile naționale adoptate în această privință Comisiei, astfel încât Comisia să poată să pună aceste informații la dispoziția tuturor părților interesate și să monitorizeze caracterul proporțional și legalitatea măsurilor respective.

- (56) În ceea ce privește practicile agresive și înșelătoare în contextul evenimentelor organizate în afara spațiului comercial, Directiva 2005/29/CE nu aduce atingere niciunei condiții legate de regimul de stabilire sau de autorizare pe care statele membre le pot impune comercianților. În plus, directiva menționată nu aduce atingere dreptului intern al contractelor și nici, în special, normelor privind valabilitatea, încheierea sau efectele contractelor. Practicile agresive și înșelătoare în contextul evenimentelor organizate în afara spațiului comercial pot fi interzise în baza unei evaluări de la caz la caz, în temeiul articolelor 5-9 din directiva menționată. În plus, Anexa I la directiva menționată conține o interdicție generală a practicilor prin care comerciantul creează impresia că nu acționează în scopuri legate de profesia sa și a practicilor care creează impresia că consumatorul nu poate părăsi spațiul înainte de a încheia un contract. Comisia ar trebui să evalueze în ce măsură normele actuale oferă un nivel adecvat de protecție a consumatorilor și instrumente adecvate prin care statele membre să poată aborda în mod eficace astfel de practici.
- (57) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere aspectelor referitoare la dreptul intern al contractelor care nu sunt reglementate de prezenta directivă. Prin urmare, prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern al contractelor care reglementează, de exemplu, încheierea sau valabilitatea unui contract în cazuri precum lipsa consimțământului sau activitatea comercială neautorizată.
- (58) Pentru a se asigura accesul cetățenilor la informații actualizate privind drepturile consumatorilor și soluționarea extrajudiciară a litigiilor la nivelul Uniunii, punctul de contact online care urmează să fie deschis de Comisie ar trebui să fie, pe cât posibil, intuitiv, funcțional pe telefonul mobil, ușor accesibil și simplu de utilizat de către toți cetățenii, inclusiv de către persoanele cu dizabilități („proiectarea pentru toți”).

- (59) În conformitate cu Declarația politică comună din 28 septembrie 2011 a statelor membre și a Comisiei privind documentele explicative<sup>1</sup>, statele membre s-au angajat ca, în cazurile justificate, să transmită împreună cu notificarea măsurilor de transpunere unul sau mai multe documente care să explice relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare din instrumentele naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că este justificată transmiterea unor astfel de documente.
- (60) Întrucât obiectivele prezentei directive, și anume o mai bună asigurare a respectării dreptului în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acesteia, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de statele membre, dar, având în vedere specificul acestei problematice, care afectează întreaga Uniune, pot fi realizate mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestor obiective,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

---

<sup>1</sup> JO C 369, 17.12. 2011, p. 14.

*Articolul 1*  
*Modificarea Directivei 93/13/CEE*

În Directiva 93/13/CEE se introduce următorul articol:

„*Articolul 8b*

- (1) Statele membre adoptă regimul sancțiunilor care se aplică în cazul nerespectării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura aplicarea acestora. Sancțiunile trebuie să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare.
- (2) Statele membre pot limita astfel de sancțiuni la situațiile în care clauzele contractuale sunt definite în mod expres în dreptul intern ca fiind abuzive în toate împrejurările sau în cazul în care un vânzător sau furnizor continuă să utilizeze clauze contractuale care au fost considerate abuzive printr-o decizie definitivă adoptată în conformitate cu articolul 7 alineatul (2).
- (3) Statele membre se asigură că următoarele criterii neexhaustive și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni, dacă este cazul:
  - (a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;
  - (b) orice acțiune întreprinsă de vânzător sau furnizor pentru a atenua sau a repara prejudiciul suferit de consumatori;

- (c) orice încălcare anterioară săvârșită de vânzător sau furnizor;
  - (d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de vânzător sau furnizor datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;
  - (e) sancțiunile aplicate vânzătorului sau furnizorului 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 al Parlamentului European și al Consiliului\*;
  - (f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.
- (4) Fără a se aduce atingere alineatului (2) din prezentul articol, statele membre se asigură că, în cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, acestea includ posibilitatea aplicării de amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea inițierii unor proceduri judiciare pentru aplicarea de amenzi sau ambele, cuantumul maxim al unor astfel de amenzi fiind de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a vânzătorului sau furnizorului realizată în statul membru sau statele membre în cauză.
- (5) În cazurile în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alineatul (4), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a vânzătorului sau furnizorului nu sunt disponibile, statele membre prevăd posibilitatea de a aplica amenzi al căror cuantum maxim este de cel puțin 2 milioane EUR.

- (6) Statele membre notifică Comisiei, până la ... [24 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare], normele și măsurile prevăzute la alineatul (1) și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.

---

\* Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).”

## *Articolul 2*

### *Modificarea Directivei 98/6/CE*

Directiva 98/6/CE se modifică după cum urmează:

1. Se introduce următorul articol:

#### *„Articolul 6a*

- (1) Orice notificare de reducere a prețului indică prețul anterior aplicat de comerciant pentru o perioadă determinată, înainte de aplicarea reducerii de preț.
- (2) Prețul anterior înseamnă prețul cel mai scăzut practicat de comerciant pentru o perioadă de timp de cel puțin 30 de zile înainte de aplicarea reducerii de preț.
- (3) Statele membre pot prevedea norme diferite pentru bunurile susceptibile a se deteriora sau a se perima rapid.

- (4) Dacă produsul a fost prezent pe piață mai puțin de 30 de zile, statele membre pot prevedea, de asemenea, o perioadă de timp mai scurtă decât cea menționată la alineatul (2).
- (5) Dacă reducerea de preț este majorată treptat, statele membre pot prevedea ca prețul anterior să fie considerat prețul fără reducere înainte de prima aplicare a reducerii de preț.”

2. Articolul 8 se înlocuiește cu următorul text:

*„Articolul 8*

- (1) Statele membre adoptă regimul sancțiunilor care se aplică în cazul nerespectării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura aplicarea acestora. Sancțiunile trebuie să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare.
- (2) Statele membre se asigură că următoarele criterii neexhaustive și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni, dacă este cazul:
  - (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;



- (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.
- (3) Statele membre notifică Comisiei, până la ... [24 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare], normele și măsurile prevăzute la alineatul (1) și îi comunică acestea, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.

---

\* Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).”

*Articolul 3*  
*Modificarea Directivei 2005/29/CE*

Directiva 2005/29/CE se modifică după cum urmează:

1. La articolul 2, primul paragraf se modifică după cum urmează:

(a) litera (c) se înlocuiește cu următorul text:

„(c) «produs» înseamnă orice bun sau serviciu, inclusiv bunuri imobile, servicii digitale și conținut digital, precum și drepturi și obligații;”;

(b) se adaugă următoarele litere:

„(m) «ierarhie» înseamnă 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;

(n) «piață online» înseamnă 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.”;

2. La articolul 3, alineatele (5) și (6) se înlocuiesc cu următorul text:

„(5) Prezenta directivă nu împiedică statele membre să adopte dispoziții care să protejeze interesele legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înșelătoare 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. Astfel de dispoziții trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.

(6) Statele membre notifică fără întârziere Comisiei dispozițiile naționale adoptate în temeiul alineatului (5), precum și orice modificare ulterioară a acestora. Comisia publică aceste informații pe un site specific de internet, asigurându-se că sunt accesibile cu ușurință consumatorilor și comercianților.”

3. La articolul 6 alineatul (2), se adaugă următoarea literă:

„(c) orice activitate de comercializare a unui bun, într-un stat membru, 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.”;

4. Articolul 7 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (4) se modifică după cum urmează:

(i) litera (d) se înlocuiește cu următorul text:

„(d) modalitățile de plată, livrare și executare, în cazul în care diferă de condițiile de diligență profesională;”;

(ii) se adaugă următoarea literă:

„(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.”;

(b) se introduce următorul alineat:

„(4a) 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 semnificative 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. Prezentul alineat 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\*.

---

\* 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 (JO L 186, 11.7.2019, p. 57). ”;

(c) se adaugă următorul alineat:

„(6) În cazul în care un comerciant oferă acces la recenziile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică dacă și cum garantează comerciantul că recenziile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.”

5. Se introduce următorul articol:

*„Articolul 11a*

*Măsuri reparatorii*

- (1) Consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale au acces la măsuri reparatorii proporționale și efective, printre care și despăgubiri pentru prejudiciul suferit de consumator și, dacă este cazul, reducerea prețului sau încetarea contractului. Statele membre pot stabili condițiile de aplicare și efectele acestor măsuri reparatorii. Statele membre pot lua în considerare, după caz, gravitatea și natura practicii comerciale neloiale, prejudiciul suferit de consumator și alte circumstanțe relevante.
- (2) Aceste măsuri reparatorii nu au impact asupra aplicării altor măsuri reparatorii aflate la dispoziția consumatorilor în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern.”

6. Articolul 13 se înlocuiește cu următorul text:

*„Articolul 13*

*Sanctiuni*

- (1) Statele membre adoptă regimul sancțiunilor care se aplică în cazul nerespectării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura aplicarea acestora. Sancțiunile trebuie să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare.
- (2) Statele membre se asigură că următoarele criterii neexhaustive și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni, dacă este cazul:
  - (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;
  - (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.
- (3) Statele membre se asigură că, în cazul în care se impune aplicarea de sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, acestea includ posibilitatea aplicării de amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea inițierii unor proceduri judiciare pentru aplicarea de amenzi sau ambele, cuantumul maxim al unor astfel de amenzi fiind de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului realizată în statul membru sau statele membre în cauză. Fără a aduce atingere regulamentului respectiv, din motive constituționale naționale, statele membre pot limita aplicarea de amenzi la următoarele cazuri:
- (a) încălcarea articolelor 6, 7, 8 și 9 și a anexei I la prezenta directivă; și
- (b) continuarea utilizării de către comerciant a unei practici comerciale care a fost considerată neloială de către autoritatea sau instanța națională competentă, în cazul în care respectiva practică comercială nu constituie o încălcare menționată la litera (a).
- (4) În cazurile în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alineatul (3), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a comerciantului nu sunt disponibile, statele membre prevăd posibilitatea de a aplica amenzi al căror cuantum maxim este de cel puțin 2 milioane EUR.
- (5) Statele membre notifică Comisiei, până la ... [24 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare], normele și măsurile prevăzute la alineatul (1) și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.

- 
- \* Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).”

7. Anexa I se modifică după cum urmează:

- (a) se introduce următorul punct:

„11a. 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.”;

- (b) se introduc următoarele puncte:

„23a. 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.

23b. 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.

23c. Prezentarea sau însărcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca venind din partea unor consumatori sau, ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.”



*Articolul 4*  
*Modificarea Directivei 2011/83/UE*

Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează:

1. Articolul 2 se modifică după cum urmează:

(a) punctul 3 se înlocuiește cu următorul text:

„3. «bunuri» înseamnă bunuri în sensul definiției de la articolul 2 punctul 5 din Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului\*;

---

\* Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE (JO L 136, 22.5.2019, p. 28).”;

(b) se introduce următorul punct:

„4a. «date cu caracter personal» înseamnă date cu caracter personal în sensul definiției de la articolul 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului;

---

\* Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).”;

(c) punctele 5 și 6 se înlocuiesc cu următorul text:

- „5. «contract de vânzare» înseamnă 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» înseamnă 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;”;

(d) punctul 11 se înlocuiește cu următorul text:

- „11. «conținut digital» înseamnă conținut digital în sensul definiției de la articolul 2 punctul 1 din Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului\*;

---

\* Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (JO L 136, 22.5.2019, p. 1).”;

(e) se adaugă următoarele puncte:

- „16. «serviciu digital» înseamnă servicii digitale în sensul definiției de la articolul 2 punctul 2 din Directiva (UE) 2019/770;

17. «piață online» înseamnă 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;
18. «furnizor de piață online» înseamnă orice comerciant care pune la dispoziția consumatorilor o piață online;
19. «compatibilitate» înseamnă compatibilitate în sensul definiției de la articolul 2 punctul 10 din Directiva (UE) 2019/770;
20. «funcționalitate» înseamnă funcționalitate în sensul definiției de la articolul 2 punctul 11 din Directiva (UE) 2019/770;
21. «interoperabilitate» înseamnă interoperabilitate în sensul definiției de la articolul 2 punctul 12 din Directiva (UE) 2019/770.”

2. Articolul 3 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Prezenta directivă se aplică, conform condițiilor și în limitele stabilite în dispozițiile sale, oricărui contract încheiat între un comerciant și un consumator, prin care consumatorul plătește sau se angajează la plata prețului. Directiva se aplică 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.”;

(b) se introduce următorul alineat:

„(1a) Prezenta directivă 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 excepția cazului în care 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 directivă, sau pentru a-i permite comerciantului să respecte cerințele legale la care este supus, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop.”;

(c) alineatul (3) se modifică după cum urmează:

(i) litera (k) se înlocuiește cu următorul text:

„(k) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția articolului 8 alineatul (2) și a articolelor 19, 21 și 22;”;

(ii) se adaugă următoarea literă:

„(n) niciunui bun vândut prin executare silită sau în alt mod, în virtutea legii.”

3. La articolul 5, alineatul (1) se modifică după cum urmează:

(a) litera (e) se înlocuiește cu următorul text:

„(e) în plus față de o mențiune a existenței garanției legale de conformitate pentru bunuri, conținutul digital și serviciile digitale, existența și condițiile privind serviciile postvânzare și garanțiile comerciale, după caz;”;

(b) literele (g) și (h) se înlocuiesc cu următorul text:

„(g) dacă este cazul, funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, a bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale;

(h) dacă 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.”

4. Articolul 6 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se modifică după cum urmează:

(i) litera (c) se înlocuiește cu următorul text:

„(c) adresa fizică la care este stabilit comerciantul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail. În plus, în cazul în care comerciantul 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 orie unei astfel de corespondențe, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace; toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta; dacă este cazul, comerciantul furnizează, de asemenea, adresa fizică și identitatea comerciantului în numele căruia acționează.”;

(ii) se introduce următorul punct:

„(ea) dacă este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;”;

(iii) litera (l) se înlocuiește cu următorul text:

„(l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale de conformitate pentru bunuri conținutul digital și serviciile digitale;”;

(iv) literele (r) și (s) se înlocuiesc cu următorul text:

„(r) dacă este cazul, funcționalitatea bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile;

(s) dacă 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.”;

(b) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Informațiile menționate la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) din prezentul articol pot fi furnizate utilizând modelul de instrucțiuni privind retragerea, prevăzut în anexa I partea A. Comerciantul respectă cerințele de informare stabilite la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) din prezentul articol dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni, corect completate. Trimiterile la perioada de retragere de 14 zile din modelul de instrucțiuni privind retragerea, prevăzut în anexa I partea A, se înlocuiesc cu trimiteri la o perioadă de retragere de 30 de zile, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu articolul 9 alineatul (1a).”

5. Se introduce următorul articol:

*„Articolul 6a*

*Cerințe suplimentare de informare specifice pentru contractele încheiate pe piețele online*

- (1) 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, fără a aduce atingere Directivei 2005/29/CE, următoarele informații, într-un mod clar și ușor de înțeles și adecvat mijloacelor de comunicare la distanță:
- (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 (m) din Directiva 2005/29/CE 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 comerciant, 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 comerciant, faptul că drepturile consumatorilor care decurg din dreptul Uniunii în materie de protecție a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat;



(d) dacă 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 altor norme de drept al Uniunii sau de drept intern.

(2) Fără a aduce atingere Directivei 2000/31/CE, prezentul articol nu împiedică statele membre să impună cerințe suplimentare de informare în sarcina furnizorilor de piețe online. Astfel de dispoziții trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.”

6. La articolul 7, alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(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 la o obligație de plată pentru consumator, comerciantul 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 comerciant, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.”

7. Articolul 8 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(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, comerciantul 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 comerciantului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, astfel cum se menționează la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (b), (e), (h) și, respectiv, (o), cu excepția formularului tipizat de retragere prevăzut în anexa I partea B, menționat la litera (h). Celelalte informații menționate la articolul 6 alineatul (1), inclusiv formularul tipizat de retragere, sunt furnizate consumatorului de comerciant într-un mod adecvat, în conformitate cu alineatul (1) din prezentul articol.”;

(b) alineatul (8) se înlocuiește cu următorul text:

„(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 articolul 9 alineatul (2), iar contractul dă naștere la o obligație de plată pentru consumator, comerciantul 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 comerciant, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.”

8. Articolul 9 se modifică după cum urmează:

(a) se introduce următorul alineat:

„(1a) Statele membre pot adopta norme conform cărora 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. Astfel de norme trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.”;

(b) la alineatul (2), teza introductivă se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Fără a aduce atingere articolului 10, termenul de retragere menționat la alineatul (1) din prezentul articol expiră după 14 zile sau, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu alineatul (1a) din prezentul articol, după 30 de zile, de la:”.

9. La articolul 10, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) În cazul în care comerciantul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alineatul (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la articolul 9 alineatul (2), perioada de retragere expiră după 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective sau, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu articolul 9 alineatul (1a), după 30 de zile de la data respectivă.”

10. La articolul 13 se adaugă următoarele alineate:

„(4) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, comerciantul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679.

(5) Comerciantul se abține de la utilizarea oricărui 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 comerciant, 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 comerciant;
  - (c) a fost agregat cu alte date de către comerciant și nu poate fi dezagregat sau poate fi dezagregat doar cu eforturi disproporționate; sau
  - (d) a fost generat în comun de către consumator și alte persoane, iar alți consumatori pot continua să utilizeze conținutul.
- (6) Cu excepția cazurilor menționate la alineatul (5) 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 comerciant.
- (7) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conținut digital fără costuri, fără impedimente din partea comerciantului, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat.
- (8) În cazul retragerii din contract, comerciantul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin oprirea accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alineatului (6).”

11. Articolul 14 se modifică după cum urmează:

(a) se introduce următorul alineat:

„(2a) 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.”;

(b) la alineatul (4) litera (b), punctul (i) se înlocuiește cu următorul text:

„(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 menționate la articolul 9;”.

12. Articolul 16 se modifică după cum urmează:

(a) primul paragraf se modifică după cum urmează:

(i) litera (a) se înlocuiește cu următorul text:

„(a) contractele de servicii, după prestarea integrală a serviciilor și, în cazul în care contractul dă naștere la o obligație 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 comerciant;”;

(ii) litera (m) se înlocuiește cu următorul text:

„(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 la o obligație de plată pentru consumator, dacă:

(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; și

(iii) comerciantul a furnizat confirmarea în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) sau cu articolul 8 alineatul (7).”;

(b) se adaugă următoarele paragrafe:

„Statele membre pot acorda derogări de la excepțiile de la dreptul de retragere stabilite la primul paragraf literele (a), (b), (c) și (e) 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 e sau de vânzare agresive sau înșelătoare. Astfel de dispoziții trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.

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, statele membre pot să prevadă pierderea de către consumator a dreptului de retragere după ce serviciul a fost executat integral dacă executarea a început cu consimțământul prealabil expres al consumatorului”

13. Articolul 24 se înlocuiește cu următorul text:

*„Articolul 24*

*Sancțiuni*

- (1) Statele membre adoptă regimul sancțiunilor care se aplică în cazul nerespectării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura aplicarea acestora. Sancțiunile trebuie să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare.
- (2) Statele membre se asigură că următoarele criterii neexhaustive și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni, dacă este cazul:
  - (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;



- (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.
- (3) Statele membre se asigură că, în cazul în care se impune aplicarea de sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, acestea includ posibilitatea aplicării de amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea inițierii unor proceduri judiciare pentru aplicarea de amenzi sau ambele, cuantumul maxim al unor astfel de amenzi fiind de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului realizată în statul membru sau statele membre în cauză.
- (4) În cazurile în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alineatul (3), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a comerciantului nu sunt disponibile, statele membre prevăd posibilitatea de a aplica amenzi al căror cuantum maxim este de cel puțin 2 milioane EUR.

- (5) Statele membre notifică Comisiei, până la ... [24 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare], normele și măsurile prevăzute la alineatul (1) și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.

---

\* Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).”

14. La articolul 29, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) În cazul în care un stat membru recurge la una dintre opțiunile normative menționate la articolul 3 alineatul (4), articolul 6 alineatul (7), articolul 6 alineatul (8), articolul 7 alineatul (4), articolul 8 alineatul (6), articolul 9 alineatele (1a) și (3) și articolul 16 al doilea și al treilea paragraf, acesta informează Comisia cu privire la aceasta până la ... [24 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare] și cu privire la orice modificare ulterioară.”

15. Anexa I se modifică după cum urmează:

(a) partea A se modifică după cum urmează:

(i) al treilea paragraf din secțiunea „Dreptul de retragere” se înlocuiește cu următorul text:

„Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați [2] cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail). În acest scop, puteți folosi formularul tipizat de retragere alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie. [3]”;

(ii) în secțiunea „Instrucțiuni de completare”, punctul 2 se înlocuiește cu următorul text:

“[2.] Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică, numărul dumneavoastră de telefon și adresa de e-mail.”;

(b) în partea B, prima liniuță se înlocuiește cu următorul text:

„Către [aici comerciantul își introduce numele, adresa fizică și adresa de e-mail]:”

## Articolul 5

### *Informații privind drepturile consumatorilor*

Comisia se asigură că cetățenii care doresc informații cu privire la drepturile lor de consumatori sau la soluționarea extrajudiciară a litigiilor beneficiază de un punct de contact online, prin intermediul portalului digital unic înființat prin Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>1</sup>, care să le permită:

- (a) să aibă acces la informații actualizate clare, ușor de înțeles și ușor accesibile cu privire la drepturile lor în Uniune în materie de protecție a consumatorilor; și
- (b) să depună o plângere prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor, înființată în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>2</sup>, și al Centrului European al Consumatorilor competent, în funcție de părțile implicate.

---

<sup>1</sup> Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (JO L 295, 21.11.2018, p. 1).

<sup>2</sup> Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

*Articolul 6*  
*Rapoartele Comisiei și revizuirea*

Până la ... [După 54 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare], Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului cu privire la aplicarea prezentei directive. Raportul respectiv include în special o evaluare a dispozițiilor prezentei directive cu privire la:

- (a) evenimentele organizate în afara spațiului comercial al comerciantului; și
- (b) cazurile de bunuri comercializate ca fiind identice, dar cu o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, inclusiv dacă respectivele cazuri ar trebui să facă obiectul unor cerințe mai stricte, între care interzicerea prin includerea în anexa I la Directiva 2005/29/CE, și dacă sunt necesare dispoziții mai detaliate privind informațiile referitoare la diferențierea bunurilor.

Raportul respectiv este însoțit, după caz, de o propunere legislativă.

*Articolul 7*  
*Transpunere*

- (1) Până la ... [24 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare], statele membre adoptă și publică dispozițiile necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul dispozițiilor respective.

Statele membre aplică dispozițiile respective începând de la ... [30 de luni de la data adoptării prezentei directive de modificare].

Atunci când statele membre adoptă dispozițiile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a unei astfel de trimiteri.

- (2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textul principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

#### *Articolul 8*

##### *Intrare în vigoare*

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene.

#### *Articolul 9*

##### *Destinatari*

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la ...,

*Pentru Parlamentul European*

*Președintele*

*Pentru Consiliu*

*Președintele*

---