Funcția de retragere din contractele încheiate online

Listă de verificare pentru comercianți • Actualizată la 6 octombrie 2026

Obligația prevăzută de art. 11¹ din OUG nr. 34/2014, introdus prin OUG nr. 18/2026, se aplică din 19 iunie 2026. Modificările aplicabile din 27 septembrie 2026 sunt tratate separat în anexa de la final.

Completați lista pe fluxul real, inclusiv pentru o comandă fără cont. N/A înseamnă „nu se aplică” și trebuie motivat. Un răspuns negativ poate indica fie o deficiență, fie neaplicabilitatea obligației; nu înseamnă automat contravenție. Cerințele legale și recomandările sunt diferențiate în coloana „Temei”.

Comerciant / interfață: ..... Data verificării: .....

1. Domeniul de aplicare și accesul la funcție

Nr.	Cerință / verificare	Temei / natură	Da	Nu	N/A
1.1	Au fost identificate contractele la distanță B2C încheiate prin interfața online pentru care există drept de retragere.	Art. 3, 9, 11¹ și 16			
1.2	Au fost verificate excepțiile pentru fiecare categorie de produs/serviciu; N/A este justificat, nu presupus.	Art. 16			
1.3	Sunt inventariate site-urile, aplicațiile și celelalte interfețe de contractare, inclusiv fluxurile mixte B2B/B2C.	Recomandare			
2.1	Funcția este etichetată „Retrageți-vă din contract aici” sau printr-o formulare similară neechivocă.	Art. 11¹			
2.2	Funcția este afișată vizibil, ușor accesibilă și disponibilă pe întreaga perioadă aplicabilă de retragere, inclusiv când aceasta este prelungită.	Art. 11¹; art. 9–10			
2.3	Funcția există în interfața online; simpla mențiune în T&C; sau un link în e-mail nu înlocuiește implementarea.	Art. 11¹			
2.4	Pentru comenzile fără cont, fluxul nu impune crearea unui cont nou; identificarea contractului este proporțională.	Recomandare de accesibilitate			
2.5	Funcția a fost testată pe desktop și mobil, inclusiv din perspectiva lizibilității și accesibilității.	Recomandare			
2.6	Perioada se calculează corect în funcție de contract; pentru bunuri nu se pornește automat de la data comenzii.	Art. 9–10			

Funcția de retragere online – continuare

2. Declarația, confirmarea și informarea

Nr.	Cerință / verificare	Temei / natură	Da	Nu	N/A
3.1	Consumatorul poate furniza sau confirma numele, datele de identificare a contractului și mijlocul electronic pentru confirmare.	Art. 11¹			
3.2	Motivul retragerii nu este solicitat ca informație obligatorie.	Art. 9			
3.3	Trimiterea declarației se face prin funcția distinctă „Confirmați retragerea” sau o formulare echivalentă neechivocă.	Art. 11¹			
3.4	Nu sunt impuse exact două ecrane ca regulă rigidă; se verifică funcțiile cerute și absența pașilor inutili.	Recomandare			
4.1	Confirmarea de primire este transmisă pe suport durabil, fără întârzieri nejustificate.	Art. 11¹			
4.2	Confirmarea include conținutul declarației, data și ora transmiterii.	Art. 11¹			
4.3	Mecanismul de confirmare și livrarea sunt testate; automatizarea este verificată dacă este folosită.	Recomandare			
4.4	Mesajul confirmă primirea declarației și nu sugerează că exercitarea dreptului depinde de aprobarea discreționară a comerciantului.	Art. 11 și 11¹; recomandare de redactare			
5.1	Informarea precontractuală indică, după caz, existența și amplasarea funcției de retragere, precum și condițiile dreptului.	Art. 6 alin. (1) lit. h)			
5.2	Documentele disting retragerea legală de returul comercial voluntar, neconformitate și încetarea abonamentului pentru viitor.	Recomandare			
5.3	T&C; și informarea corespund fluxului real și cerințelor aplicabile din 19 iunie 2026.	Recomandare			

Funcția de retragere online – continuare

3. Interfața și procedura internă

Nr.	Cerință / verificare	Temei / natură	Da	Nu	N/A
6.1	Funcția online nu impune un e-mail separat sau un apel telefonic pentru transmiterea declarației.	Art. 11¹			
6.2	Celelalte modalități legale de retragere rămân disponibile; funcția nu este impusă consumatorului ca unic canal.	Art. 11 și 11¹			
6.3	Nu există obstacole, mesaje insistente ori pași disproporționați care împiedică accesul sau transmiterea declarației.	Recomandare; accesibilitate art. 11¹			
7.1	Există o persoană sau o echipă desemnată pentru gestionarea retragerilor.	Recomandare			
7.2	Rambursarea respectă termenul general de 14 zile și, când este aplicabil, posibilitatea legală de amânare până la primirea bunurilor ori a dovezii expedierii.	Art. 13, inclusiv alin. (4)			
7.3	Procedura tratează costul livrării, metoda rambursării și restituirea bunurilor potrivit condițiilor legale.	Art. 13–14			
7.4	Declarațiile, confirmările și incidentele de livrare sunt arhivate potrivit unei politici de retenție proporționale.	Recomandare			
7.5	Funcția este retestată după actualizări; erorile sunt înregistrate și remediate.	Recomandare			

Consecințe și limite

Nerespectarea art. 11¹ se sancționează cu amendă de la 5.000 la 15.000 lei, potrivit art. 28 alin. (5) lit. z). Separat, neîndeplinirea obligației de informare privind dreptul de retragere poate prelungi perioada în condițiile art. 10, până la 12 luni după sfârșitul perioadei inițiale aplicabile. Lipsa funcției nu înseamnă automat prelungire pentru orice defect tehnic.

Măsuri prioritare / responsabil / termen: .....
.....

Anexă: verificări aplicabile din 27 septembrie 2026

Informarea despre produse și comunicarea comercială

Anexa privește modificările distincte aduse prin OUG nr. 18/2026 OUG nr. 34/2014 și Legii nr. 363/2007. Nu toate punctele sunt aplicabile tuturor produselor. Se verifică temeiul concret, informațiile disponibile de la producător și condițiile legale înainte de marcarea unei deficiențe. Sancțiunea specifică funcției de retragere nu se extrapolează automat la această anexă.

Nr.	Cerință / verificare	Temei / natură	Da	Nu	N/A
A.1	Informarea privind garanția legală de conformitate este verificată, inclusiv notificarea armonizată, potrivit cerințelor aplicabile.	OUG 34/2014, art. 6; OUG 18/2026			
A.2	Când producătorul oferă gratuit o garanție comercială de durabilitate mai mare de doi ani și pune informația la dispoziție, este verificată prezentarea prin eticheta armonizată.	Verificare condiționată; art. 6			
A.3	Pentru bunuri cu elemente digitale, conținut și servicii digitale sunt verificate informațiile despre perioada minimă a actualizărilor, când sunt puse la dispoziție de producător/furnizor.	Verificare condiționată; art. 6			
A.4	Este verificat punctajul posibilității de reparare, când este aplicabil, sau informațiile disponibile privind repararea și întreținerea.	Verificare condiționată; art. 6			
A.5	Sunt verificate informațiile disponibile despre piese de schimb și restricții de reparare, potrivit categoriei produsului.	Verificare condiționată; art. 6			
A.6	Afirmațiile de mediu și etichetele de durabilitate sunt inventariate și evaluate în raport cu noile interdicții și dovezile necesare.	Legea 363/2007, modificată prin OUG 18/2026			
A.7	Mesajele despre durabilitate, reparabilitate și actualizări sunt verificate pentru a evita prezentări înșelătoare.	Legea 363/2007; verificare concretă			
A.8	Documentele justificative ale producătorilor și versiunile paginilor de produs/campaniilor sunt păstrate.	Recomandare			

Asistență juridică

Cabinetul analizează fluxul de retragere și informarea consumatorilor, formulează cerințele juridice pentru echipa tehnică și revizuiește documentele contractuale. Implementarea tehnică revine dezvoltatorului. Verificarea nu constituie o certificare universală a platformei sau o garanție de evitare a sancțiunilor.

Programări: 0726.110.893 (luni–vineri, 9–19) • office@avocat-georgescu.ro avocat-georgescu.ro

Material informativ. Nu reprezintă consultanță juridică pentru o situație concretă. Temeiuri: OUG nr. 34/2014, OUG nr. 18/2026, Legea nr. 363/2007 și Directiva (UE) 2023/2673.