

ORDONANȚĂ nr. 85 din 19 august 2004 (*republicată*)

privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare*)

EMITENT • **GUVERNUL**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 365 din 13 mai 2008**

Data intrării în vigoare 13-05-2008

Notă *) Republicată în temeiul art. V lit. j) din titlul III al Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 899 din 28 decembrie 2007, dându-se textelor o nouă numerotare.

Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare a fost publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 796 din 27 august 2004 și a fost aprobată prin Legea nr. 399/2004, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 940 din 14 octombrie 2004.

Articolul 1

Prezenta ordonanță reglementează condițiile de informare a consumatorilor în vederea încheierii și executării contractelor la distanță privind serviciile financiare dintre furnizorii de servicii financiare și consumatori.

Articolul 2

(1) În cazul încheierii unui contract privind servicii financiare, urmat de operațiuni succesive sau de o serie de operațiuni financiare distincte, de aceeași natură, denumite în continuare operațiuni, executate eșalonat în timp, prevederile prezentei ordonanțe se aplică numai contractului.

(2) În cazul în care nu există un contract în sensul celui prevăzut la alin. (1), dar operațiuni succesive sau serii de operațiuni distincte, de aceeași natură, eșalonate în timp, sunt executate între aceleași părți contractuale, dispozițiile art. 4 sunt aplicabile numai pentru prima operațiune.

(3) În situația prevăzută la alin. (2), în cazul în care într-o perioadă de un an nu este executată nicio operațiune similară, următoarea operațiune pusă în executare va fi considerată ca fiind prima dintr-o nouă serie de operațiuni, dispozițiile art. 4 aplicându-se în mod corespunzător.

Articolul 3

În sensul prezentei ordonanțe, termenii și expresiile de mai jos se definesc după cum urmează:

a) contract la distanță - contractul de furnizare de servicii financiare încheiat între un furnizor și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare la distanță sau al unui sistem de furnizare de servicii organizat de către furnizor care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță;

b) serviciu financiar - orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, pensii individuale, servicii de investiții financiare reglementate de Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, sau orice servicii referitoare la plata în natură;

c) furnizor - orice persoană juridică sau persoană fizică, publică sau privată, abilitată conform legii, care, în cadrul activităților sale profesionale sau comerciale, are calitatea de furnizor de servicii financiare stipulate în contractul la distanță;

d) consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care, în cadrul contractelor reglementate de prezenta ordonanță, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale;

e) tehnică de comunicație la distanță - orice mijloc care, fără a necesita prezența fizică simultană a celor două părți, consumator și furnizor, poate fi folosit pentru comercializarea ori promovarea la distanță a serviciilor financiare;

f) suport durabil - orice instrument ce permite consumatorului păstrarea informațiilor ce îi sunt comunicate și accesul la acestea pentru o perioadă de timp corespunzătoare scopului informației, cu posibilitatea de a fi consultate ori de câte ori este necesar, și care să permită reproducerea nemodificată a conținutului lor;

g) operator de comunicație - orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, a cărei activitate profesională, economică sau comercială constă în a pune la dispoziție furnizorului una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.

Articolul 4

(1) Înainte de încheierea unui contract la distanță sau la momentul prezentării ofertei, furnizorul are obligația de a informa consumatorul în timp util, corect și complet asupra următoarelor elemente referitoare la identificarea sa privind, cel puțin:

a) denumirea furnizorului, forma de organizare, activitatea sa principală, adresa sediului social sau, după caz, domiciliul stabil și modalitățile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail, registrul comerțului în care este înregistrat și codul unic de înregistrare;

b) denumirea reprezentantului din țara unde consumatorul are reședința, activitatea principală, adresa sediului social sau, după caz, domiciliul stabil al acestuia și modalitățile de contactare a acestuia, numărul de telefon/fax, adresa de e-mail, registrul comerțului în care este înregistrat și codul unic de înregistrare, dacă un astfel de reprezentant există;

c) denumirea intermediarului, activitatea principală, adresa sediului social sau, după caz, domiciliul stabil al acestuia și modalitățile de contactare a acestuia, numărul de telefon/fax, adresa de e-mail, registrul comerțului în care este înregistrat și codul unic de înregistrare, atunci când consumatorul tratează cu un intermediar;

d) în cazul în care activitatea furnizorului necesită o autorizare specială, acesta este obligat să furnizeze, complementar informațiilor prevăzute la lit. a) și b), și datele de identificare, adresa și modalitățile de contactare a autorității emitente a autorizației, inclusiv numărul de telefon/fax și adresa de e-mail ale acesteia.

(2) Informațiile referitoare la serviciul financiar ce urmează a fi prestat trebuie să fie oferite consumatorului de către furnizor în timp util, corect și complet, înainte de încheierea unui contract la distanță sau la momentul prezentării ofertei, asupra următoarelor elemente:

a) descrierea caracteristicilor esențiale ale serviciului financiar respectiv;

b) prețul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare ori cheltuielile aferente și toate tarifele, achitate direct de către consumator ori achitate prin intermediul furnizorului, iar în cazul în care nu poate fi indicat un preț total precis al serviciului financiar respectiv, furnizorul este obligat să informeze consumatorul asupra modalității de calcul necesare verificării costului total;

c) elementele specifice anumitor operațiuni privind existența unor riscuri speciale asociate contractării serviciilor financiare ori caracteristicile specifice acestora sau referitoare la posibilitatea unei variații a prețului total în funcție de piețele financiare ori bursiere, asupra cărora furnizorul nu are influență și nu poate fi prezentată o estimare a evoluției viitoare raportată la performanțele statistice precedente;

d) existența sau posibilitatea existenței unor taxe și/sau costuri suplimentare care nu sunt plătite prin intermediul furnizorului sau impuse de acesta;

e) orice limită de timp sau data până la care informațiile furnizate sunt valabile;

f) modalitățile de plată și de realizare a plății;

g) orice cost suplimentar pentru consumator, rezultat din utilizarea de către acesta a mijloacelor de comunicare la distanță, dacă astfel de costuri adiționale sunt facturate separat.

(3) Informațiile referitoare la contractul la distanță ce urmează a fi încheiat trebuie să fie oferite consumatorului de către furnizor în timp util, corect și complet, înainte de încheierea unui contract la distanță sau la momentul prezentării ofertei, asupra următoarelor elemente:

a) existența sau inexistența dreptului de denunțare unilaterală prevăzut la art. 9 și, în situația în care acest drept este stipulat, se vor preciza termenul și condițiile în care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informațiilor privind plata sumelor pe care consumatorul poate fi obligat să le plătească potrivit art. 13 alin. (1), precum și a consecințelor ce decurg din neexercitarea acestui drept;

b) durata minimă pentru care se încheie contractul la distanță, în cazul prestării unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic;

c) informarea privind dreptul părților de reziliere sau de denunțare unilaterală a contractului înainte de termen, în temeiul unei clauze contractuale, inclusiv asupra penalităților impuse prin contract, după caz;

d) indicarea modalităților practice de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală a contractului, între altele și indicarea adresei la care poate fi expediată notificarea de denunțare unilaterală a contractului;

e) statul sau statele ale căror norme sunt avute în vedere de către furnizor ca temei juridic al raportului contractual cu consumatorul, în scopul încheierii unui contract la distanță;

f) orice clauză contractuală prin care este indicată legea aplicabilă și/sau instanța competentă în soluționarea eventualelor litigii între părți;

g) în ce limbă sau în care dintre limbile oficiale ale unui stat sunt formulați termenii și condițiile contractuale, informațiile prealabile prevăzute de art. 4, care va fi limba sau limbile în care furnizorul a convenit de comun acord cu consumatorul să comunice pe durata derulării contractului la distanță.

(4) Furnizorul este obligat să ofere consumatorului, înainte de încheierea unui contract la distanță sau la momentul prezentării ofertei, informații privind căile de soluționare a litigiilor dintre părți, și anume:

a) posibilitatea apelării la proceduri extrajudiciare anterioare sesizării instanței de judecată, de către consumator, care are calitatea de parte contractuală, și, de asemenea, care sunt modalitățile consumatorului de apelare la aceste proceduri;

b) existența unor fonduri de garantare sau a altor mecanisme de compensare, altele decât cele prevăzute de [Ordonanța Guvernului nr. 39/1996](#) privind înființarea și funcționarea Fondului de garantare a depozitelor în sistemul bancar, republicată, cu modificările și completările ulterioare, de [Legea nr. 297/2004](#), cu modificările și completările ulterioare, și de reglementările privind Fondul de compensare a investitorilor emise de Comisia Națională a Valorilor Mobiliare în aplicarea [Legii nr. 297/2004](#), cu modificările și completările ulterioare.

(5) Informațiile prevăzute la alin. (1)-(4), al căror scop comercial trebuie să rezulte fără echivoc, vor fi comunicate în mod clar, ușor de înțeles de către consumator, prin orice mijloc adaptat tehnicii de comunicație la distanță utilizate, ținându-se seama de principiile de bună practică comercială în tranzacții și de principiile care guvernează protecția minorilor și a altor persoane lipsite de capacitate de exercițiu, precum și de principiile referitoare la bunele moravuri.

Articolul 5

(1) În cazul în care mijlocul de comunicație la distanță este telefonul sau orice alt mijloc ce implică vorbirea directă, la începutul convorbirii furnizorul are obligația de a informa consumatorul, în mod complet, corect și precis asupra:

a) datelor sale de identificare;

b) scopului comercial al apelului.

(2) Continuarea de către furnizor a convorbirii telefonice este permisă numai cu acordul explicit al consumatorului. În cazul acceptării de către consumator a continuării convorbirii telefonice, furnizorul are obligația de a prezenta următoarele informații:

a) identitatea persoanei care a contactat consumatorul din partea furnizorului și în ce calitate reprezintă furnizorul;

b) descrierea caracteristicilor esențiale ale serviciului financiar;

c) prețul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare ori cheltuielile aferente și toate tarifele, achitate direct de către consumator ori achitate prin intermediul furnizorului, iar în cazul în care nu poate fi indicat un preț total precis al serviciului financiar respectiv, furnizorul este obligat să informeze consumatorul asupra modalității de calcul necesare verificării costului total;

d) existența sau posibilitatea existenței unor taxe și/sau costuri suplimentare care nu sunt plătite prin intermediul furnizorului sau impuse de acesta;

e) existența sau inexistența dreptului de denunțare unilaterală prevăzut la art. 9 și, în situația în care acest drept este stipulat, se vor preciza termenul și condițiile în care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informațiilor privind plata sumelor pe care consumatorul poate fi obligat să le plătească potrivit art. 13 alin. (1), precum și a consecințelor ce decurg din neexercitarea acestui drept.

(3) Furnizorul este obligat să informeze consumatorul despre faptul că orice alte informații suplimentare sunt disponibile la cerere și, totodată, să indice natura acestor informații. În toate situațiile furnizorul trebuie să ofere informațiile complete atunci când își îndeplinește obligațiile ce îi revin potrivit art. 7.

Articolul 6

(1) Informațiile referitoare la obligațiile contractuale vor fi comunicate consumatorului în faza precontractuală. Aceste informații trebuie să fie în conformitate cu obligațiile contractuale rezultate din legea aplicabilă contractului la distanță, în cazul încheierii lui.

(2) În situația în care, în legislația națională sau în aceea a Uniunii Europene, referitoare la serviciile financiare, sunt aplicabile dispoziții speciale care impun o informare prealabilă în favoarea consumatorului, altele decât cele prevăzute de prezenta ordonanță, acestea se aplică în mod corespunzător contractului financiar respectiv.

(3) Obligația de a-l informa pe consumator ori pe furnizor, potrivit dispozițiilor prezentei ordonanțe, nu poate fi înlăturată prin invocarea secretului comercial sau profesional și nu poate fi limitată sau înlăturată prin clauze contractuale.

Articolul 7

(1) Furnizorul va comunica consumatorului, în totalitate, termenii și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la art. 4 și 6, în scris, pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil consumatorului, în timp util, înainte ca acesta să aibă obligații rezultate din semnarea unui contract la distanță sau din acceptarea unei oferte a unui astfel de serviciu financiar la distanță.

(2) În cazul în care, la cererea expresă a consumatorului, contractul a fost încheiat prin utilizarea unor mijloace de comunicare la distanță care nu permit îndeplinirea procedurii prealabile de informare prevăzute la alin. (1), furnizorul își va îndeplini obligațiile ce îi revin, imediat după încheierea contractului la distanță.

(3) Pe toată durata derulării contractului, consumatorul are dreptul să solicite comunicarea condițiilor și prevederilor contractuale potrivit alin. (1), pe suport hârtie. Complementar, consumatorul are dreptul de a schimba mijlocul de comunicație folosit, exceptând situația în care mijlocul ales este incompatibil cu contractul încheiat sau cu natura serviciului financiar furnizat.

Articolul 8

Dacă părțile nu au convenit altfel, momentul încheierii contractului la distanță privind serviciile financiare îl constituie momentul primirii mesajului de confirmare de către consumator, referitor la comanda sa.

Articolul 9

Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de 14 zile calendaristice, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv. În cazul contractelor la distanță care au ca obiect asigurările de viață și contractele referitoare la operațiuni privind pensiile individuale, termenul în care consumatorul își poate exercita dreptul de denunțare unilaterală este de 30 de zile calendaristice.

Articolul 10

Termenul prevăzut la art. 9 începe să curgă:

- a) din ziua încheierii contractului la distanță, cu excepția cazurilor referitoare la contractul care are ca obiect asigurarea de viață menționată la art. 9 și pentru care acesta va începe să curgă de la data când consumatorul este informat că s-a încheiat contractul la distanță; sau
- b) din ziua în care consumatorul primește termenii și condițiile contractuale și informațiile în condițiile prevăzute de art. 7 alin. (1) sau (2), dacă această dată este ulterioară datei la care se face referire la lit. a).

Articolul 11

(1) Dreptul de denunțare unilaterală a contractului nu se aplică în cazul serviciilor financiare al căror preț depinde de fluctuațiile pieței financiare și care nu poate fi influențat de furnizor, care pot apărea în perioada de denunțare unilaterală a contractului, cum ar fi serviciile referitoare la:

- a) operațiuni de schimb valutar;
- b) instrumente ale pieței monetare, inclusiv titluri de stat cu scadența mai mică de un an și certificate de depozit;
- c) valori mobiliare;
- d) titluri de participare la organisme de plasament colectiv;
- e) contracte futures financiare, inclusiv contracte similare cu decontare finală în fonduri;
- f) contracte forward pe rata dobânzii - FRA;
- g) swapuri pe rata dobânzii, curs de schimb și acțiuni;
- h) opțiuni pe orice instrument financiar prevăzut la lit. b)-e), inclusiv contracte similare de decontare finală în fonduri; această categorie include și opțiuni pe curs de schimb și rata dobânzii.

(2) Dreptul de denunțare unilaterală a contractului nu se aplică:

- a) polițelor de asigurare de călătorie și pentru bagaje sau altor polițe de asigurare pe termen scurt cu o durată de cel mult o lună calendaristică;
- b) contractelor executate integral de ambele părți la cererea expresă a consumatorului, formulată înainte ca acesta să-și exercite dreptul de denunțare unilaterală a contractului;
- c) contractelor de credit pentru dobândirea sau păstrarea dreptului de proprietate asupra terenului ori asupra unei construcții existente sau proiectate ori pentru renovarea sau îmbunătățirea unei construcții;
- d) contractelor de credit garantate printr-o ipotecă asupra unui bun imobil sau asupra unui drept bazat pe proprietatea unui bun imobil;
- e) declarației consumatorului care folosește serviciile unui notar sau ale altei instituții oficiale, sub condiția ca aceasta să confirme că dreptul prevăzut la art. 7 alin. (1) a fost asigurat consumatorului.

(3) Prevederile prezentei ordonanțe, referitoare la dreptul de denunțare, nu se aplică contractelor de credit reglementate de [art. 8 din Legea nr. 282/2004](#) privind protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtând asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durată limitată a unor bunuri imobiliare și de [art. 9 din Ordonanța Guvernului nr. 130/2000](#) privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată.

Articolul 12

(1) În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului, consumatorul va notifica furnizorul, conform informațiilor primite de la acesta potrivit art. 4 alin. (3) lit. d), înainte de expirarea termenului prevăzut de art. 9, prin orice mijloc care poate fi probat. Termenul va fi considerat respectat dacă notificarea formulată pe suport hârtie sau alt suport durabil, disponibil și accesibil destinatarului, este expediată înaintea expirării termenului în care acest drept poate fi exercitat.

(2) Dacă unui contract la distanță pentru un serviciu financiar încheiat la un anumit moment i se conexează un alt contract la distanță pentru servicii oferite de furnizor sau de un terț pe baza unui contract între terț și furnizor, acest contract adițional la distanță se va rezilia, fără plata unor penalități sau costuri suplimentare, dacă consumatorul își exercită dreptul său de denunțare unilaterală prevăzut de art. 9.

Articolul 13

(1) În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului conform art. 9, consumatorului îi poate fi solicitată achitarea doar a cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat, în conformitate cu clauzele contractuale. Executarea contractului poate începe numai după ce consumatorul și-a dat consimțământul în acest sens.

(2) Cheltuielile prevăzute la alin. (1) nu vor putea:

a) să depășească o sumă stabilită proporțional cu perioada în care serviciul financiar a fost furnizat, raportată la durata totală a contractului;

b) să fie prevăzute ca plată în orice situație în care suma respectivă poate fi considerată ca penalitate.

(3) Prin excepție de la prevederile alin. (1), în cazul denunțării contractelor de asigurare, consumatorul nu va fi obligat la cheltuieli.

(4) Furnizorul nu poate solicita consumatorului să plătească cheltuielile prevăzute la alin. (1) fără a face dovada că acesta a fost informat în timp util în ceea ce privește obligativitatea plății acestor cheltuieli, conform art. 4 alin. (3) lit.

a). Consumatorul nu poate fi obligat să efectueze plata dacă furnizorul a început executarea contractului înaintea expirării perioadei de denunțare, fără existența unei cereri prealabile a consumatorului sau a unui acord expres al acestuia.

(5) În termen de 30 de zile calendaristice de la primirea notificării, furnizorul este obligat să ramburseze fără nicio întârziere orice sume primite conform contractului la distanță, cu excepția sumelor prevăzute la alin. (1), termen ce curge din ziua în care furnizorul a primit notificarea de denunțare unilaterală a contractului.

(6) Consumatorul este obligat să restituie furnizorului orice sumă și/sau bunuri ce i-au fost furnizate de acesta, fără întârziere, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, termen ce curge din ziua în care consumatorul a expediat notificarea de denunțare unilaterală a contractului.

Articolul 14

Pentru plățile efectuate prin intermediul sistemelor moderne de plată de tip card, în cazul în care cardul consumatorului este utilizat în mod fraudulos pentru achitarea serviciilor financiare la distanță, sumele plătite vor fi recreditate sau restituite consumatorului, potrivit reglementărilor specifice acestor sisteme de plată. În astfel de situații consumatorul poate să solicite anularea tranzacției respective, fără plata de sume sau penalități suplimentare.

Articolul 15

În cazul livrărilor pentru care nu există o comandă prealabilă, consumatorul este exonerat de orice contraprestație, lipsa răspunsului neavând valoare de consimțământ.

Articolul 16

Necesită acordul prealabil al consumatorului, exprimat în mod expres, următoarele tehnici de comunicație la distanță:

a) sistem automatizat de apel fără intervenție umană de tipul automatelor de apel;

b) telecopiator sau fax.

Articolul 17

(1) Utilizarea altor tehnici de comunicație individuală la distanță în afara celor prevăzute la art. 16 nu este permisă dacă există un refuz manifestat de consumator.

(2) Cheltuielile de utilizare a tehnicilor de comunicare la distanță în situațiile prevăzute la art. 16 și la alin. (1) nu vor fi suportate de către consumator.

Articolul 18

(1) Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 4, 6 și 7, referitoare la nerespectarea obligației de informare, și se sancționează cu amendă de la 500 lei la 3.000 lei.

(2) Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 13 alin. (5) privind nerespectarea termenelor de rambursare, precum și ale art. 16 și se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei.

(3) Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 17 și se sancționează cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei.

Articolul 19

(1) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 18 se fac la sesizarea consumatorilor sau din oficiu de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

(2) Contravențiilor prevăzute la art. 18 le sunt aplicabile prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

Articolul 20

Consumatorii au dreptul de a solicita rezilierea contractului în situația în care furnizorul nu respectă prevederile art. 7, fără plata de penalități și fără costuri suplimentare.

Articolul 21

(1) Contractele pentru furnizarea de servicii financiare la distanță nu pot conține, chiar cu acordul expres al consumatorului, clauze de renunțare la drepturile prevăzute de prezenta ordonanță.

(2) În cazul în care părțile contractante aleg ca lege aplicabilă contractului la distanță legea unui stat ce nu face parte din Uniunea Europeană, iar contractul are o strânsă legătură cu teritoriul României sau cu al altor state membre ale Uniunii Europene și în cazul în care prezenta ordonanță are prevederi mai favorabile pentru consumator, se vor aplica acestea din urmă.

Articolul 22

(1) Prevederile prezentei ordonanțe se completează, în mod corespunzător, cu dispozițiile [Legii nr. 148/2000](#) privind publicitatea, cu modificările și completările ulterioare, ale [Ordonanței Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale [Legii nr. 193/2000](#) privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale [Ordonanței Guvernului nr. 130/2000](#) privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată, ale [Legii nr. 365/2002](#) privind comerțul electronic, republicată, ale [Legii nr. 296/2004](#) privind Codul consumului, republicată, ale [Legii nr. 297/2004](#) privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, și ale reglementărilor Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare emise în aplicarea acesteia, ale Codului penal, ale Codului comercial, precum și cu cele ale Codului civil.

(2) Reglementările emise în aplicarea prezentei ordonanțe, care vizează activitățile prevăzute de [Legea nr. 297/2004](#), cu modificările și completările ulterioare, vor fi elaborate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor împreună cu Comisia Națională a Valorilor Mobiliare.

Articolul 23

(1) Prevederile prezentei ordonanțe nu îngrădesc dreptul consumatorilor de a formula reclamații și sesizări în apărarea intereselor lor pentru rezolvarea neînțelegerilor legate de încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare.

(2) Autoritatea competentă pentru soluționarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor ce decurg din încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

(3) Plângerile consumatorilor și stabilirea procedurilor de despăgubire în materie de contracte pentru furnizarea de servicii financiare la distanță pot fi rezolvate și pe cale extrajudiciară, în baza dispozițiilor [Legii nr. 192/2006](#) privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

Articolul 24

(1) Sarcina probei privind îndeplinirea obligațiilor furnizorului de informare a consumatorului, precum și sarcina probei existenței consimțământului consumatorului la încheierea contractului și, după caz, la executarea acestuia cad în sarcina furnizorului.

(2) Orice clauză contractuală prin care sarcina probei privind respectarea de către furnizor a unora sau a tuturor obligațiilor care îi incumbă în baza prezentei ordonanțe este atribuită consumatorului va fi considerată clauză abuzivă, conform [Legii nr. 193/2000](#), republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Articolul 25

Prezenta ordonanță transpune Directiva Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 nr. 2002/65 /CE privind vânzarea la distanță a serviciilor financiare către consumatori și modificarea Directivei Consiliului nr. 90 /619/CEE și a directivelor Consiliului nr. 97/7/CE și 98/27/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene (JOCE) nr. L271 din 9 octombrie 2002.

Articolul 26

Prezenta ordonanță intră în vigoare la 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.
