

OUG nr. 85/2004

OUG nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare-republicata la 13.05.2008 Ordonanta Guvernului nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare a fost republicata in Monitorul Oficial, Partea I, nr. 365 din 13 mai 2008.

Art. 1. - Prezenta ordonanta reglementeaza conditiile de informare a consumatorilor in vederea incheierii si executarii contractelor la distanta privind serviciile financiare dintre furnizorii de servicii financiare si consumatori.

Art. 2. - (1) In cazul incheierii unui contract privind servicii financiare, urmat de operatiuni succesive sau de o serie de operatiuni financiare distincte, de aceeasi natura, denumite in continuare operatiuni, executate esalonat in timp, prevederile prezentei ordonante se aplica numai contractului.

(2) In cazul in care nu exista un contract in sensul celui prevazut la alin. (1), dar operatiuni succesive sau serii de operatiuni distincte, de aceeasi natura, esalonate in timp, sunt executate intre aceleasi parti contractuale, dispozitiile art. 4 sunt aplicabile numai pentru prima operatiune.

(3) In situatia prevazuta la alin. (2), in cazul in care intr-o perioada de un an nu este executata nicio operatiune similara, urmatoarea operatiune pusa in executare va fi considerata ca fiind prima dintr-o noua serie de operatiuni, dispozitiile art. 4 aplicandu-se in mod corespunzator.

Art. 3. - In sensul prezentei ordonante, termenii si expresiile de mai jos se definesc dupa cum urmeaza:

a) contract la distanta - contractul de furnizare de servicii financiare incheiat intre un furnizor si un consumator, in cadrul unui sistem de vanzare la distanta sau al unui sistem de furnizare de servicii organizat de catre furnizor care utilizeaza in mod exclusiv, inainte si la incheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta;

b) serviciu financiar - orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, pensii individuale, servicii de investitii financiare reglementate de Legea nr. 297/2004 privind piata de capital, cu modificarile si completarile ulterioare, sau orice servicii referitoare la plata in natura;

c) furnizor - orice persoana juridica sau persoana fizica, publica sau privata, abilitata conform legii, care, in cadrul activitatilor sale profesionale sau comerciale, are calitatea de furnizor de servicii financiare stipulate in contractul la distanta;

d) consumator - orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care, in cadrul contractelor reglementate de prezenta ordonanta, actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale;

e) tehnica de comunicatie la distanta - orice mijloc care, fara a necesita prezenta fizica simultana a celor doua parti, consumator si furnizor, poate fi folosit pentru comercializarea ori promovarea la distanta a serviciilor financiare;

f) suport durabil - orice instrument ce permite consumatorului pastrarea informatiilor ce ii sunt comunicate si accesul la acestea pentru o perioada de timp corespunzatoare scopului informatiei, cu posibilitatea de a fi consultate ori de cate ori este necesar, si care sa permita reproducerea nemodificata a continutului lor;

g) operator de comunicatie - orice persoana fizica sau juridica, publica sau privata, a carei activitate profesionala, economica sau comerciala consta in a pune la dispozitie furnizorului una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta.

Art. 4. - (1) Inainte de incheierea unui contract la distanta sau la momentul prezentarii ofertei, furnizorul are obligatia de a informa consumatorul in timp util, corect si complet asupra urmatoarelor elemente referitoare la identificarea sa privind, cel putin:

a) denumirea furnizorului, forma de organizare, activitatea sa principala, adresa sediului social sau, dupa caz, domiciliul stabil si modalitatile de contactare a acestuia, telefon/fax, e-mail, registrul comertului in care este inregistrat si codul unic de inregistrare;

b) denumirea reprezentantului din tara unde consumatorul are resedinta, activitatea principala, adresa sediului social sau, dupa caz, domiciliul stabil al acestuia si modalitatile de contactare a acestuia, numarul de telefon/fax, adresa de e-mail, registrul comertului in care este inregistrat si codul unic de inregistrare, daca un astfel de reprezentant exista;

c) denumirea intermediarului, activitatea principala, adresa sediului social sau, dupa caz, domiciliul stabil al acestuia si modalitatile de contactare a acestuia, numarul de telefon/fax, adresa de e-mail, registrul comertului in care este inregistrat si codul unic de inregistrare, atunci cand consumatorul trateaza cu un intermediar;

d) in cazul in care activitatea furnizorului necesita o autorizare speciala, acesta este obligat sa furnizeze, complementar informatiilor prevazute la lit. a) si b), si datele de identificare, adresa si modalitatile de contactare a autoritatii emitente a autorizatiei, inclusiv numarul de telefon/fax si adresa de e-mail ale acesteia.

(2) Informatiile referitoare la serviciul financiar ce urmeaza a fi prestat trebuie sa fie oferite consumatorului de catre furnizor in timp util, corect si complet, inainte de incheierea unui contract la distanta sau la momentul prezentarii ofertei, asupra urmatoarelor elemente:

a) descrierea caracteristicilor esentiale ale serviciului financiar respectiv;

b) pretul total pe care consumatorul il are de platit pentru achizitionarea serviciului financiar, inclusiv toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare ori cheltuielile aferente si toate tarifele, achitate direct de catre consumator ori achitate prin intermediul furnizorului, iar in cazul in care nu poate fi indicat un pret total precis al serviciului financiar respectiv, furnizorul este obligat sa informeze consumatorul asupra modalitatii de calcul necesare verificarii costului total;

c) elementele specifice anumitor operatiuni privind existenta unor riscuri speciale asociate contractarii serviciilor financiare ori caracteristicile specifice acestora sau referitoare la posibilitatea unei variatii a pretului total in functie de

pietele financiare ori bursiere, asupra carora furnizorul nu are influenta si nu poate fi prezentata o estimare a evolutiei viitoare raportata la performantele statistice precedente;

Â Â Â d) existenta sau posibilitatea existentei unor taxe si/sau costuri suplimentare care nu sunt platite prin intermediul furnizorului sau impuse de acesta;

Â Â Â e) orice limita de timp sau data pana la care informatiile furnizate sunt valabile;

Â Â Â f) modalitatile de plata si de realizare a platii;

Â Â Â g) orice cost suplimentar pentru consumator, rezultat din utilizarea de catre acesta a mijloacelor de comunicare la distanta, daca astfel de costuri aditionale sunt facturate separat.

Â Â Â (3) Informatiile referitoare la contractul la distanta ce urmeaza a fi incheiat trebuie sa fie oferite consumatorului de catre furnizor in timp util, corect si complet, inainte de incheierea unui contract la distanta sau la momentul prezentarii ofertei, asupra urmatoarelor elemente:

Â Â Â a) existenta sau inexistenta dreptului de denuntare unilaterală prevazut la art. 9 si, in situatia in care acest drept este stipulat, se vor preciza termenul si conditiile in care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informatiilor privind plata sumelor pe care consumatorul poate fi obligat sa le plateasca potrivit art. 13 alin. (1), precum si a consecintelor ce decurg din neexercitarea acestui drept;

Â Â Â b) durata minima pentru care se incheie contractul la distanta, in cazul prestarii unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic;

Â Â Â c) informarea privind dreptul partilor de reziliere sau de denuntare unilaterală a contractului inainte de termen, in temeiul unei clauze contractuale, inclusiv asupra penalitatilor impuse prin contract, dupa caz;

Â Â Â d) indicarea modalitatilor practice de exercitare a dreptului de denuntare unilaterală a contractului, intre altele si indicarea adresei la care poate fi expediată notificarea de denuntare unilaterală a contractului;

Â Â Â e) statul sau statele ale caror norme sunt avute in vedere de catre furnizor ca temei juridic al raportului contractual cu consumatorul, in scopul incheierii unui contract la distanta;

Â Â Â f) orice clauza contractuala prin care este indicata legea aplicabila si/sau instanta competenta in solutionarea eventualelor litigii intre parti;

Â Â Â g) in ce limba sau in care dintre limbile oficiale ale unui stat sunt formulati termenii si conditiile contractuale, informatiile prealabile prevazute de art. 4, care va fi limba sau limbile in care furnizorul a convenit de comun acord cu consumatorul sa comunice pe durata derularii contractului la distanta.

Â Â Â (4) Furnizorul este obligat sa ofere consumatorului, inainte de incheierea unui contract la distanta sau la momentul prezentarii ofertei, informatii privind caile de solutionare a litigiilor dintre parti, si anume:

Â Â Â a) posibilitatea apelarii la proceduri extrajudiciare anterioare sesizarii instantei de judecata, de catre consumator, care are calitatea de parte contractuala, si, de asemenea, care sunt modalitatile consumatorului de apelare la aceste proceduri;

Â Â Â b) existenta unor fonduri de garantare sau a altor mecanisme de compensare, altele decat cele prevazute de Ordonanta Guvernului nr. 39/1996 privind infiintarea si functionarea Fondului de garantare a depozitelor in sistemul bancar, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, de Legea nr. 297/2004, cu modificarile si completarile ulterioare, si de reglementarile privind Fondul de compensare a investitorilor emise de Comisia Nationala a Valorilor Mobiliare in aplicarea Legii nr. 297/2004, cu modificarile si completarile ulterioare.

Â Â Â (5) Informatiile prevazute la alin. (1)-(4), al caror scop comercial trebuie sa rezulte fara echivoc, vor fi comunicate in mod clar, usor de inteles de catre consumator, prin orice mijloc adaptat tehnicii de comunicare la distanta utilizate, tinandu-se seama de principiile de buna practica comerciala in tranzactii si de principiile care guverneaza protectia minorilor si a altor persoane lipsite de capacitate de exercitiu, precum si de principiile referitoare la bunele moravuri.

Â Â Â Art. 5. - (1) In cazul in care mijlocul de comunicare la distanta este telefonul sau orice alt mijloc ce implica vorbirea directa, la inceputul convorbirii furnizorul are obligatia de a informa consumatorul, in mod complet, corect si precis asupra:

Â Â Â a) datelor sale de identificare;

Â Â Â b) scopului comercial al apelului.

Â Â Â (2) Continuarea de catre furnizor a convorbirii telefonice este permisa numai cu acordul explicit al consumatorului. In cazul acceptarii de catre consumator a continuarii convorbirii telefonice, furnizorul are obligatia de a prezenta urmatoarele informatii:

Â Â Â a) identitatea persoanei care a contactat consumatorul din partea furnizorului si in ce calitate reprezinta furnizorul;

Â Â Â b) descrierea caracteristicilor esentiale ale serviciului financiar;

Â Â Â c) pretul total pe care consumatorul il are de platit pentru achizitionarea serviciului financiar, inclusiv toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare ori cheltuielile aferente si toate tarifele, achitate direct de catre consumator ori achitate prin intermediul furnizorului, iar in cazul in care nu poate fi indicat un pret total precis al serviciului financiar respectiv, furnizorul este obligat sa informeze consumatorul asupra modalitatii de calcul necesare verificarii costului total;

Â Â Â d) existenta sau posibilitatea existentei unor taxe si/sau costuri suplimentare care nu sunt platite prin intermediul furnizorului sau impuse de acesta;

Â Â Â e) existenta sau inexistenta dreptului de denuntare unilaterală prevazut la art. 9 si, in situatia in care acest drept este stipulat, se vor preciza termenul si conditiile in care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informatiilor privind plata sumelor pe care consumatorul poate fi obligat sa le plateasca potrivit art. 13 alin. (1), precum si a consecintelor ce decurg din neexercitarea acestui drept.

Â Â Â (3) Furnizorul este obligat sa informeze consumatorul despre faptul ca orice alte informatii suplimentare sunt disponibile la cerere si, totodata, sa indice natura acestor informatii. In toate situatiile furnizorul trebuie sa ofere informatiile complete atunci cand isi indeplineste obligatiile ce ii revin potrivit art. 7.

Art. 6. - (1) Informatiile referitoare la obligatiile contractuale vor fi comunicate consumatorului in faza precontractuala. Aceste informatii trebuie sa fie in conformitate cu obligatiile contractuale rezultate din legea aplicabila contractului la distanta, in cazul incheierii lui.

(2) In situatia in care, in legislatia nationala sau in aceea a Uniunii Europene, referitoare la serviciile financiare, sunt aplicabile dispozitii speciale care impun o informare prealabila in favoarea consumatorului, altele decat cele prevazute de prezenta ordonanta, acestea se aplica in mod corespunzator contractului financiar respectiv.

(3) Obligatia de a-l informa pe consumator ori pe furnizor, potrivit dispozitiilor prezentei ordonante, nu poate fi inlaturata prin invocarea secretului comercial sau profesional si nu poate fi limitata sau inlaturata prin clauze contractuale.

Art. 7. - (1) Furnizorul va comunica consumatorului, in totalitate, termenii si conditiile contractuale si informatiile prevazute la art. 4 si 6, in scris, pe hartie sau pe orice suport durabil disponibil si accesibil consumatorului, in timp util, inainte ca acesta sa aiba obligatii rezultate din semnarea unui contract la distanta sau din acceptarea unei oferte a unui astfel de serviciu financiar la distanta.

(2) In cazul in care, la cererea expresa a consumatorului, contractul a fost incheiat prin utilizarea unor mijloace de comunicare la distanta care nu permit indeplinirea procedurii prealabile de informare prevazute la alin. (1), furnizorul isi va indeplini obligatiile ce ii revin, imediat dupa incheierea contractului la distanta.

(3) Pe toata durata derularii contractului, consumatorul are dreptul sa solicite comunicarea conditiilor si prevederilor contractuale potrivit alin. (1), pe suport hartie. Complementar, consumatorul are dreptul de a schimba mijlocul de comunicare folosit, exceptand situatia in care mijlocul ales este incompatibil cu contractul incheiat sau cu natura serviciului financiar furnizat.

Art. 8. - Daca partile nu au convenit altfel, momentul incheierii contractului la distanta privind serviciile financiare il constituie momentul primirii mesajului de confirmare de catre consumator, referitor la comanda sa.

Art. 9. - Consumatorul are dreptul de a denunsta unilateral contractul la distanta, in termen de 14 zile calendaristice, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv. In cazul contractelor la distanta care au ca obiect asigurarea de viata si contractele referitoare la operatiuni privind pensiile individuale, termenul in care consumatorul isi poate exercita dreptul de denuntare unilateral este de 30 de zile calendaristice.

Art. 10. - Termenul prevazut la art. 9 incepe sa curga:

a) din ziua incheierii contractului la distanta, cu exceptia cazurilor referitoare la contractul care are ca obiect asigurarea de viata mentionata la art. 9 si pentru care acesta va incepe sa curga de la data cand consumatorul este informat ca s-a incheiat contractul la distanta; sau

b) din ziua in care consumatorul primeste termenii si conditiile contractuale si informatiile in conditiile prevazute de art. 7 alin. (1) sau (2), daca aceasta data este ulterioara datei la care se face referire la lit. a).

Art. 11. - (1) Dreptul de denuntare unilateral a contractului nu se aplica in cazul serviciilor financiare al caror pret depinde de fluctuatiile pietei financiare si care nu poate fi influentat de furnizor, care pot aparea in perioada de denuntare unilateral a contractului, cum ar fi serviciile referitoare la:

a) operatiuni de schimb valutar;

b) instrumente ale pietei monetare, inclusiv titluri de stat cu scadenta mai mica de un an si certificate de depozit;

c) valori mobiliare;

d) titluri de participare la organisme de plasament colectiv;

e) contracte futures financiare, inclusiv contracte similare cu decontare finala in fonduri;

f) contracte forward pe rata dobanzii - FRA;

g) swapuri pe rata dobanzii, curs de schimb si actiuni;

h) optiuni pe orice instrument financiar prevazut la lit. b)-e), inclusiv contracte similare de decontare finala in fonduri; aceasta categorie include si optiuni pe curs de schimb si rata dobanzii.

(2) Dreptul de denuntare unilateral a contractului nu se aplica:

a) politelor de asigurare de calatorie si pentru bagaje sau altor polite de asigurare pe termen scurt cu o durata de cel mult o luna calendaristica;

b) contractelor executate integral de ambele parti la cererea expresa a consumatorului, formulata inainte ca acesta sa-si exercite dreptul de denuntare unilateral a contractului;

c) contractelor de credit pentru dobandirea sau pastrarea dreptului de proprietate asupra terenului ori asupra unei constructii existente sau proiectate ori pentru renovarea sau imbunatatirea unei constructii;

d) contractelor de credit garantate printr-o ipoteca asupra unui bun imobil sau asupra unui drept bazat pe proprietatea unui bun imobil;

e) declaratiei consumatorului care foloseste serviciile unui notar sau ale altei institutii oficiale, sub conditia ca aceasta sa confirme ca dreptul prevazut la art. 7 alin. (1) a fost asigurat consumatorului.

(3) Prevederile prezentei ordonante, referitoare la dreptul de denuntare, nu se aplica contractelor de credit reglementate de art. 8 din Legea nr. 282/2004 privind protectia dobanditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtand asupra dobandirii unui drept de utilizare pe durata limitata a unor bunuri imobiliare si de art. 9 din Ordonanta Guvernului nr. 130/2000 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta, republicata.

Art. 12. - (1) In cazul exercitarii dreptului de denuntare unilateral a contractului, consumatorul va notifica furnizorul, conform informatiilor primite de la acesta potrivit art. 4 alin. (3) lit. d), inainte de expirarea termenului prevazut de art. 9, prin orice mijloc care poate fi probat. Termenul va fi considerat respectat daca notificarea formulata pe suport hartie sau alt suport durabil, disponibil si accesibil destinatarului, este expediată inaintea expirării termenului in care acest drept poate fi exercitat.

(2) Daca unui contract la distanta pentru un serviciu financiar incheiat la un anumit moment i se conexeaza un alt contract la distanta pentru servicii oferite de furnizor sau de un tert pe baza unui contract intre tert si furnizor, acest

contract aditional la distanta se va rezilia, fara plata unor penalitati sau costuri suplimentare, daca consumatorul isi exercita dreptul sau de denuntare unilateral la prevazut de art. 9.

Art. 13. - (1) In cazul exercitarii dreptului de denuntare unilateral a contractului conform art. 9, consumatorului ii poate fi solicitata achitarea doar a cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat, in conformitate cu clauzele contractuale.

Executarea contractului poate incepe numai dupa ce consumatorul si-a dat consimtamantul in acest sens.

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

a) sa depaseasca o suma stabilita proportional cu perioada in care serviciul financiar a fost furnizat, raportata la durata totala a contractului;

b) sa fie prevazute ca plata in orice situatie in care suma respectiva poate fi considerata ca penalitate.

(3) Prin exceptie de la prevederile alin. (1), in cazul denuntarii contractelor de asigurare, consumatorul nu va fi obligat la cheltuieli.

(4) Furnizorul nu poate solicita consumatorului sa plateasca cheltuielile prevazute la alin. (1) fara a face dovada ca acesta a fost informat in timp util in ceea ce priveste obligativitatea platii acestor cheltuieli, conform art. 4 alin. (3) lit. a).

Consumatorul nu poate fi obligat sa efectueze plata daca furnizorul a inceput executarea contractului inaintea expirarii perioadei de denuntare, fara existenta unei cereri prealabile a consumatorului sau a unui acord expres al acestuia.

(5) In termen de 30 de zile calendaristice de la primirea notificarii, furnizorul este obligat sa ramburseze fara nicio intarziere orice sume primite conform contractului la distanta, cu exceptia sumelor prevazute la alin. (1), termen ce curge din ziua in care furnizorul a primit notificarea de denuntare unilateral a contractului.

(6) Consumatorul este obligat sa restituie furnizorului orice suma si/sau bunuri ce i-au fost furnizate de acesta, fara intarziere, in termen de maximum 30 de zile calendaristice, termen ce curge din ziua in care consumatorul a expediat notificarea de denuntare unilateral a contractului.

Art. 14. - Pentru platile efectuate prin intermediul sistemelor moderne de plata de tip card, in cazul in care cardul consumatorului este utilizat in mod fraudulos pentru achitarea serviciilor financiare la distanta, sumele platite vor fi recreditate sau restituite consumatorului, potrivit reglementarilor specifice acestor sisteme de plata. In astfel de situatii consumatorul poate sa solicite anularea tranzactiei respective, fara plata de sume sau penalitati suplimentare.

Art. 15. - In cazul livrarilor pentru care nu exista o comanda prealabila, consumatorul este exonerat de orice contraprestatie, lipsa raspunsului neavand valoare de consimtamant.

Art. 16. - Necesita acordul prealabil al consumatorului, exprimat in mod expres, urmatoarele tehnici de comunicatie la distanta:

a) sistem automatizat de apel fara interventie umana de tipul automatelor de apel;

b) telecopiator sau fax.

(1) Utilizarea altor tehnici de comunicatie individuala la distanta in afara celor prevazute la art. 16 nu este permisa daca exista un refuz manifestat de consumator.

(2) Cheltuielile de utilizare a tehnicilor de comunicare la distanta in situatiile prevazute la art. 16 si la alin. (1) nu vor fi suportate de catre consumator.

(1) Constituie contraventie incalcarea prevederilor art. 4, 6 si 7, referitoare la nerespectarea obligatiei de informare, si se sanctioneaza cu amenda de la 500 lei la 3.000 lei.

(2) Constituie contraventie incalcarea prevederilor art. 13 alin. (5) privind nerespectarea termenelor de rambursare, precum si ale art. 16 si se sanctioneaza cu amenda de la 1.000 lei la 4.000 lei.

(3) Constituie contraventie incalcarea prevederilor art. 17 si se sanctioneaza cu amenda de la 500 lei la 1.000 lei.

(1) Constatarea contraventiilor si aplicarea sanctiunilor prevazute la art. 18 se fac la sesizarea consumatorilor sau din oficiu de catre reprezentantii imputerniciti ai Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor.

(2) Contraventiilor prevazute la art. 18 le sunt aplicabile prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contraventiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 180/2002, cu modificarile si completarile ulterioare.

(1) Consumatorii au dreptul de a solicita rezilierea contractului in situatia in care furnizorul nu respecta prevederile art. 7, fara plata de penalitati si fara costuri suplimentare.

(1) Contractele pentru furnizarea de servicii financiare la distanta nu pot contine, chiar cu acordul expres al consumatorului, clauze de renuntare la drepturile prevazute de prezenta ordonanta.

(2) In cazul in care partile contractante aleg ca lege aplicabila contractului la distanta legea unui stat ce nu face parte din Uniunea Europeana, iar contractul are o stransa legatura cu teritoriul Romaniei sau cu al altor state membre ale Uniunii Europene si in cazul in care prezenta ordonanta are prevederi mai favorabile pentru consumator, se vor aplica acestea din urma.

(1) Prevederile prezentei ordonante se completeaza, in mod corespunzator, cu dispozitiile Legii nr. 148/2000 privind publicitatea, cu modificarile si completarile ulterioare, ale Ordonantei Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, ale Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre comercianti si consumatori, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, ale Ordonantei Guvernului nr. 130/2000 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta, republicata, ale Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicata, ale Legii nr. 296/2004 privind Codul consumului, republicata, ale Legii nr. 297/2004 privind piata de capital, cu modificarile si completarile ulterioare, si ale reglementarilor Comisiei Nationale a Valorilor Mobiliare emise in aplicarea acesteia, ale Codului penal, ale Codului comercial, precum si cu cele ale Codului civil.

(2) Reglementarile emise in aplicarea prezentei ordonante, care vizeaza activitatile prevazute de Legea nr. 297/2004, cu modificarile si completarile ulterioare, vor fi elaborate de Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor impreuna cu Comisia Nationala a Valorilor Mobiliare.

Art. 23. - (1) Prevederile prezentei ordonante nu ingradesc dreptul consumatorilor de a formula reclamatii si sesizari in apararea intereselor lor pentru rezolvarea neinteleggerilor legate de incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare.

(2) Autoritatea competenta pentru solutionarea reclamatiiilor si sesizarilor consumatorilor ce decurg din incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare este Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor.

(3) Plangerile consumatorilor si stabilirea procedurilor de despagubire in materie de contracte pentru furnizarea de servicii financiare la distanta pot fi rezolvate si pe cale extrajudiciara, in baza dispozitiilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator.

Art. 24. - (1) Sarcina privind indeplinirea obligatiilor furnizorului de informare a consumatorului, precum si sarcina probei existentei consimtamantului consumatorului la incheierea contractului si, dupa caz, la executarea acestuia cad in sarcina furnizorului.

(2) Orice clauza contractuala prin care sarcina probei privind respectarea de catre furnizor a unora sau a tuturor obligatiilor care ii incumba in baza prezentei ordonante este atribuita consumatorului va fi considerata clauza abuziva, conform Legii nr. 193/2000, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare.

Art. 25. - Prezenta ordonanta transpune Directiva Parlamentului European si a Consiliului din 23 septembrie 2002 nr. 2002/65/CE privind vanzarea la distanta a serviciilor financiare catre consumatori si modificarea Directivei Consiliului nr. 90/619/CEE si a directivelor Consiliului nr. 97/7/CE si 98/27/CE, publicata in Jurnalul Oficial al Comunitatilor Europene (JOCE) nr. L271 din 9 octombrie 2002.

Art. 26. - Prezenta ordonanta intra in vigoare la 30 de zile de la data publicarii in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.