

## ASPECTE JURIDICE PRIVIND DREPTUL CONSUMATORULUI DE REVOCARE A CONTRACTELOR

**Valentin CAZACU**, *dr., lect. univ.,  
Facultatea de Drept și Științe Sociale,  
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți*

**Abstract:** *The present paper analyzes the provisions of Moldovan law concerning the rules on the right of withdrawal in consumer contracts. The study focuses on the duration and start of the withdrawal period, extension of the withdrawal period for failure to provide information on the right, exercise of the right, the effects of withdrawal on the obligations of the trader and the consumer and on ancillary contracts, and the exceptions to the right.*

**Keywords:** *consumer contracts, right of withdrawal, consumer protection, exercise of the right, effects of withdrawal, exceptions from the right.*

### ***Considerații introductive privind dreptul de revocare al consumatorului***

Principiul forței obligatorii a contractului a fost prevăzută de codificările legislative încă din sec. al XIX-lea. Astfel, de exemplu, forța obligatorie a contractului era prevăzută de Codul civil napoleonian din 1804 în art. 1134 sau de către Codul civil italian din 1865 în art. 1123. În baza acestui principiu contractul se modifică sau încetează numai prin acordul părților sau în cazurile prevăzute de lege.

În a doua jumătate a secolului trecut a apărut problema necesității de a proteja consumatorul împotriva tehnicilor de vânzare numite „agresive”, permițându-i acestuia să desfacă contractele în care nu a avut posibilitatea de analiză și reflecție asupra efectelor acordului său de voință exprimat.

Mai întâi, în legislația franceză a fost adoptată Legea nr. 1137 din 22 decembrie 1972 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește vânzarea la domiciliu [1] care a impus, practic, vânzătorul – să furnizeze informații cu privire la clauzele esențiale ale contractului: părți, obiectul contractului, modalități de executare a contractului (art. 2). Art. 3 al legii în discuție a prevăzut pentru consumator „*La faculté d'y renoncer*”, anticipând prin aceasta viitorul drept de retragere sau de revocare a contractului.

Recunoașterea în favoarea consumatorului a „*La faculté d'y renoncer*” de către legiuitorul francez a inspirat și legiuitorii din alte țări europene pentru adoptarea unor inițiative legislative similare, pentru a proteja consumatorul și a recunoaște acestuia o perioadă de reflecție. Astfel, legea engleză *Consumer Credit Act* din 1974 permitea consumatorului să expedieze celelalte părți contractante a unei „*notice of cancellation*” și care „*indicates the intention... ..to withdraw from the agreement*”, având astfel loc manifestarea intenției de „*to cancel the agreement...and to withdraw...*”[2]. În legislația italiană, conform legii nr. 77 din 23 martie 1983, în cazul vânzării valorilor mobiliare la domiciliu, cumpărătorul avea dreptul de revocare a contractului într-un termen de 5 zile de la data încheierii contractului, fără niciun motiv și fără a suporta costuri [3, p. 106].

La nivel european, prima inițiativă de recunoaștere în favoarea consumatorului a dreptului de revocare a contractului a fost adoptarea Directivei 85/577/CEE privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, urmată de Directiva 97/7/CE privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță, care, de asemenea, prevedea dreptul de revocare a contractului de către consumator.

În anii succesivi, în legislația europeană, dreptul de revocare al consumatorului a fost consolidat prin consacrarea acestuia atât în Directiva 2008/48/CE privind contractele de credit pentru consumatori [4], cât și în Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor [5] sau în Directiva 2015/2302/UE privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate [6].

În legislația R. Moldova, dreptul de revocare a contractului de către consumator a fost consacrat atât de Codul Civil din 2002, cât și ulterior prin adoptarea de legi prin care au fost implementate directivele europene în domeniul protecției consumatorului în legislația țării noastre, iar recent și prin legea de modernizare a Codului Civil, în vigoare de la 01 martie 2019 [7].

Revocarea contractului de către consumator poate avea loc în cazurile expres prevăzute de lege și în condițiile respective, care pot fi diferite în funcție de tipul contractului sau de mijloacele de încheiere a contractelor de către consumator.

În doctrină dreptul de revocare mai este numit și drept de „denunțare unilaterală” sau „drept de decizie”, fiind caracterizat ca un „drept legal și gratuit de retractare a consimțământului” [8, p. 208].

Orice clauză contrară dispozițiilor legale privind dreptul de revocare în detrimentul consumatorului este lovită de nulitate absolută.

Pe de altă parte, profesionistul poate oferi condiții contractuale mai avantajoase pentru consumatorul în materia dreptului de revocare, decât dispozițiile legale care asigură un nivel minim de protecție, inclusiv, conform doctrinei [9, p. 390], în cazurile în care revocarea nu este prevăzută de lege.

Consumatorului trebuie să-i fie furnizate informațiile precontractuale privind dreptul de revocare în formă textuală pe un suport durabil și într-un limbaj clar și pe înțeles, inclusiv detaliile privind modul de exercitare a dreptului, termenul de revocare, denumirea și adresa persoanei căreia trebuie să-i fie comunicată revocarea.

#### ***Exercitarea dreptului de revocare***

Dreptul de revocare se exercită prin notificarea profesionistului. Consumatorul nu este obligat să indice motivele ce au stat la baza exercitării dreptului de revocare.

Declarația prin care consumatorul își exprimă decizia de revocare a contractului poate să se refere, în mod explicit, la decizia de revocare sau la alte formulări similare neechivoce, atât timp cât consumatorul și contractul respectiv sunt identificabili. Simpla restituire a bunului sau refuzul de a primi livrarea ori neridicarea bunului de la oficiul poștal, fără o declarație neechivocă în acest sens, nu se consideră exercitare valabilă a dreptului de revocare, întrucât restituirea bunului ar putea fi legată de exercitarea mijloacelor aflate la dispoziția consumatorului în caz de garanție pentru vicii.

Declarația de revocare trebuie să conțină informații suficiente pentru identificarea contractului care se revocă și a persoanei care exercită revocarea. Nu este necesară utilizarea expresiei „se re-

vocă”, fiind suficientă o expresie din care să rezulte neechivoc voința consumatorului de a revoca un anumit contract. Revocarea nu poate fi făcută sub condiție sau termen.

Consumatorul poate notifica profesionistul despre revocare prin:

- a) scrisoare, fax, e-mail;
- b) expedierea formularului-model de revocare completat (de ex., prin scrisoare, fax, e-mail) către profesionist;
- c) completarea și expedierea unui formular de revocare în formă electronică (în măsura în care sunt oferite pe pagina web);
- d) apel telefonic, însă ar putea apărea dificultăți privind probarea exercitării revocării;
- e) orice altă notificare neechivocă în care să-și exprime decizia de revocare a contractului.

În cazul formularului în formă electronică sau altei declarații de revocare în formă electronică, profesionistul trebuie să comunice consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de revocare. În cazul în care în declarația pusă la dispoziție pe pagina web a profesionistului se solicită și alte informații suplimentare de la consumator, întrebările suplimentare vor fi prezentate separat, în așa mod încât să fie posibilă transmiterea declarației și fără a oferi răspunsuri la asemenea întrebări.

Dreptul de revocare poate fi exercitat în orice moment după încheierea contractului, dar înainte de expirarea termenului de revocare.

Termenul de revocare este de 14 zile, dacă legea nu prevede altfel, și începe să curgă de la data încheierii contractului, cu excepțiile corespunzătoare, în funcție de tipul contractului și de mijloacele de încheiere a contractului.

Notificarea de revocare se consideră efectuată în termen dacă a fost expediată înainte de expirarea termenului de revocare.

Sarcina probei privind exercitarea dreptului de revocare revine consumatorului, respectiv, acesta trebuie să păstreze dovada de exercitare, care poate fi diferită în funcție de forma aleasă, în caz de litigiu acesta fiind obligat să demonstreze exercitarea în termen a revocării [10, p. 984].

În cazul contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale termenul de revocare de 14 zile începe să curgă astfel:

- a) în cazul contractelor de prestări servicii, din ziua care urmează datei încheierii contractului;
- b) în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a bunurilor sau obține controlul asupra bunurilor conform art. 1159, alin. 1 Codul Civil;
- c) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple ce vor fi livrate separat, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a ultimului bun;
- d) în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese;
- e) în cazul contractelor de livrare periodică a bunurilor pe o perioadă determinată de timp, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a primului bun;
- f) în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al contractelor de furnizare a gazelor naturale și al contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilă, al contractelor de furnizare a energiei termice sau de furnizare de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, de la data încheierii contractului.

În situația contractelor de vânzare-cumpărare, consumatorul poate să-și exercite dreptul de revocare și înainte de dobândirea posesiei fizice asupra bunurilor.

În cazul unui contract la distanță sau a unui contract negociat în afara spațiilor comerciale pentru bunuri multiple, consumatorul are dreptul să revocă contractul doar integral, pentru toate bunurile ce fac obiectul acestuia, cu excepția cazului când părțile au convenit altfel.

Atunci când profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare conform art. 1015 alin. 1, lit. h) C. Civil, termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare de 14 zile.

În ipoteza în care profesionistul a transmis consumatorului informațiile precontractuale privind dreptul de revocare și formularul standard de revocare în termen de 12 luni de la data încheierii contractului, termenul de revocare expiră în 14 zile de la data la care consumatorul a primit informațiile respective.

#### ***Obligațiile profesionistului în cazul exercitării dreptului de revocare a contractului***

Revocarea are ca efect rezoluțiunea, stingând obligațiile ambelor părți rezultate din contract.

Exercitarea dreptului de revocare de către consumator are drept efect apariția de obligații în sarcina profesionistului, precum și în sarcina consumatorului.

Profesionistul este obligat să restituie toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, pe cele ce acoperă costurile livrării bunurilor de către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului de către consumator.

Profesionistul trebuie să restituie sumele plătite de consumator în aceeași monedă în care le-a primit de la consumator, folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru plata inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat acordul explicit pentru o altă modalitate de plată și cu condiția să nu cadă în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma restituirii. Obligația de restituire nu se aplică comisioanelor bancare achitate de consumator pentru plata sumelor respective către profesionist, precum și pierderilor suportate de consumator în legătură cu convertirea în altă monedă a sumelor primite, în cazul în care contul bancar al consumatorului este în altă monedă decât cea în care s-a efectuat plata inițială și restituirea.

Profesionistul nu este obligat să restituie costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.

În afară de situația în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, profesionistul poate suspenda restituirea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării-cumpărării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului că acesta a trimis bunurile către profesionist, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

#### ***Obligațiile consumatorului în cazul exercitării dreptului de revocare***

Revocarea nu generează niciun cost și nici o răspundere pentru consumator, cu excepțiile expres prevăzute de lege.

În cazul în care consumatorul a efectuat o comandă (ofertă) ori s-a încheiat un antecontract, revocarea stinge obligațiile ambelor părți de a încheia contractul în temeiul respectivei comenzi (oferte) sau, după caz, antecontract.

Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul trebuie să trimită înapoi bunurile sau să le predea profesionistului ori unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze bunurile, fără întârzieri nejustificate și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta i-a comunicat profesionistului decizia sa de revocare a contractului. Termenul se consideră respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea termenului respectiv de 14 zile.

Consumatorul suportă doar costurile directe legate de restituirea bunurilor, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau a cazului în care profesionistul nu a informat consumatorul despre obligația lui de a suporta aceste costuri. Costurile directe legate de restituirea bunurilor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de profesionist în legătură cu restituirea bunurilor. Consumatorul nu este obligat să suporte nici costurile de livrare a bunurilor în cazul unei livrări standard oferită de profesionist.

În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale potrivit cărora bunurile sunt livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi restituite în mod normal prin poștă.

Consumatorul răspunde față de profesionist doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor ce rezultă din manipularea acestora, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunului, consumatorul este obligat să-l mănuiască și să-l inspecteze cu grija necesară, în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un spațiu comercial.

Determinarea modului de funcționare a bunului nu presupune stabilirea faptului că bunul este lipsit de orice vicii materiale. Deteriorarea ambalajului prin simpla deschidere a acestuia nu servește temei pentru despăgubire dacă bunuri similare sunt expuse în mod obișnuit fără ambalaj în spațiile comerciale ale profesionistului.

Sarcina probei privind faptul că diminuarea valorii bunurilor ce rezultă din manipularea acestora, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor, s-a realizat din culpa consumatorului revine profesionistului [11, p. 160].

Profesionistul are dreptul să reducă suma restituită consumatorului, conform art. 1057 C. Civil, pentru a acoperi diminuarea valorii bunului ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestuia, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunului, în termenul de exercitare a dreptului de revocare. În orice caz, consumatorul nu va purta răspundere pentru diminuarea valorii bunului în cazul în care profesionistul a omis să-l informeze cu privire la dreptul de revocare conform art. 1015 alin. 1, lit. h) C. Civil.

Atunci când consumatorul își exercită dreptul de revocare după transmiterea cererii conform art. 1016 alin. 3 sau art. 1017 alin. 10, C. Civil, acesta trebuie să îi plătească profesionistului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până în momentul în care consumatorul l-a informat pe profesionist cu privire la exercitarea dreptului de revocare în raport cu totalul de prestații prevăzute de contract.

Suma proporțională care trebuie plătită profesionistului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă consumatorul demonstrează că prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat. Valoarea de piață se stabilește prin comparație cu prețul unui serviciu echivalent, prestat de alți profesioniști la momentul încheierii contractului.

În cazul contractelor mixte ce au ca obiect atât bunuri, cât și servicii, dispozițiile legale cu privire la returnarea bunurilor se aplică la aspectele legate de bunuri, iar regimul de compensare pentru servicii se aplică aspectelor legate de servicii.

Consumatorul nu este obligat să suporte costurile pentru:

- a) prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, furnizare a gazelor naturale și furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilă, nici pentru furnizarea energiei termice, în totalitate sau parțial, în cursul termenului de revocare dacă:
  1. profesionistul nu i-a furnizat informații în conformitate cu dispozițiile art. 1015 alin. 1, lit. h) sau j) C. Civil;
  2. consumatorul nu a cerut în mod expres ca prestarea să înceapă în timpul termenului de revocare conform art. 1016 alin. 3 și art. 1017 alin. 10 C. Civil;
- b) furnizarea, în totalitate sau parțială, a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material dacă:
  1. consumatorul nu și-a dat acordul expres prealabil privind începerea executării în interiorul termenului de 14 zile menționat la art. 1060 C. Civil;
  2. consumatorul nu a confirmat că își pierde dreptul de revocare în momentul în care își dă consimțământul;
  3. profesionistul nu a furnizat confirmarea potrivit dispozițiilor art. 1016 alin. 2 sau art. 1017 alin. 9 C. Civil.

Exercitarea de către consumator a dreptului de revocare are ca efect și rezoluțiunea de drept a contractului legat de contractul care se revocă.

#### ***Excepții de la dreptul de revocare al consumatorului***

În privința exercitării dreptului de revocare a contractului în cazul contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale există următoarele excepții, fiind interzisă revocarea cu privire la următoarele tipuri de contracte:

- a) contractele de prestări servicii, după executarea completă a serviciilor, 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 la revocare odată cu executarea completă a contractului de către profesionist;

- b) contractele de furnizare de bunuri sau servicii al căror cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare, pe care profesionistul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul termenului de revocare;
- c) contractele de furnizare de bunuri care nu sunt prefabricate, fiind realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei consumatorului ori personalizate în mod clar;
- d) contractele de furnizare de bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;
- e) contractele de furnizare de bunuri sigilate, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;
- f) contractele de furnizare de bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- g) contractele de furnizare de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care profesionistul nu le poate controla;
- h) contractele în cazul cărora consumatorul i-a solicitat în mod expres profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii, în afara celor solicitate în mod expres de consumator, sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de reparație sau de întreținere, dreptul de revocare se aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;
- i) contractele de furnizare de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;
- j) contractele de furnizare de ziare, reviste și alte publicații periodice, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;
- k) contractele încheiate în cadrul unei licitații deschise;
- l) contractele de prestare de servicii de cazare, pentru alte scopuri decât cel rezidențial, servicii de transport de mărfuri, inclusiv închirierea unităților de transport în scop de transport de mărfuri la o anumită zi, servicii de închiriere de autovehicule pentru transportul de pasageri, care includ cel mult 8 locuri în afară de cel al șoferului, servicii de catering sau în legătură cu agrementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau un termen de executare specifică;
- m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul expres prealabil al consumatorului și cu confirmarea acestuia că, în momentul în care își dă acordul, el își va pierde dreptul de revocare.

#### **Bibliografie:**

1. <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000684045&dateTexte=19930726#LEGIARTI000006507838>, [online] [citat 11.10.2019]
2. *Section 69, Consumer Credit Act 1974* [online] [citat 12.09.2019]. Disponibil: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1974/39/section/69/enacted>
3. ROPPO, Vincenzo. *Vendita a domicilio di valori mobiliari: formazione del contratto e recesso dell'investitore*. Contratto e impresa. 1990, pp. 106-119, ISSN 1127-2872.
4. J. Of. al UE, L 133, 22.05.2008.
5. J. Of. al UE, L 304, 22.11.2011.
6. J. Of. al UE, L 326, 11.12.2015.
7. Codul Civil al R. Moldova, Republicat în M. Of. nr.66-75 din 01.03.2019.
8. STÂNCULESCU, Liviu. *Dreptul contractelor civile, Doctrină și jurisprudență*. Ediția a 3-a, București: Ed. Hamangiu, 2017. 651 p. ISBN 978-606-27-0772-9.
9. PILIA, Carlo. *Contratti a distanza e diritti dei consumatori*. Trento: Cedam, 2012. ISBN: 881333298X.
10. FARNETI, Marcello. Il nuovo recesso del consumatore. In: *Le nuove leggi civili commentate*. Padova: Cedam, 2014, nr. 5, pp. 959-1001. ISSN: 0391-3740.
11. HALL, Elizabeth, HOWELLS, Geraint, WATSON, Jonathon. The Consumer Rights Directive – An Assessment of its Contribution to the Development of European Consumer Contract Law. In: *European Review of Contract Law*. 2012, nr. 8(2), pp. 139-166. ISSN 1614-9920.