MOSTRA THETASERV

Kit practic pentru IMM: Returul produselor și rambursarea în magazinul online

CTB-17 • Ediția 1, Versiunea 1.0 • 02.11.2026

De la declarația consumatorului la rambursarea verificată și dosarul predat către contabilitate.

Conținut	Utilizare
6 proceduri și 10 formulare	Comerț online cu bunuri fizice B2C
Exemple rezolvate și registru Excel	Date operaționale, sume și documente reconciliate

Manual, formulare necompletate și exemple completate într-un singur document editabil.

Document-cadru: necesită adaptare la situația firmei. Nu ține loc de aviz oficial sau de consultanță juridică, contabilă ori fiscală individuală.

Licență pentru o singură organizație. Include 12 luni de actualizări relevante. Fără reînnoire automată.

Versiune	Modificare
1.0	Ediție inițială

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV • PREVIZUALIZARE • NU ESTE KITUL COMPLET

MOSTRA THETASERV

2 Regulile care schimbă decizia

Retragerea nu presupune un defect și nu trebuie motivată. Nu se condiționează de utilizarea exclusivă a formularului magazinului, de autorizarea prealabilă a returului ori de furnizarea unui IBAN când se poate rambursa prin mijlocul inițial. Orice declarație neechivocă poate exercita dreptul. [S1]

Pentru vânzarea obișnuită de bunuri, perioada este de 14 zile de la posesia fizică. La bunuri din aceeași comandă livrate separat se urmărește ultimul bun; la un bun în mai multe loturi, ultimul lot; la livrări periodice, primul bun. Se introduce în registru data relevantă și dovada ei, nu automat prima livrare. [S1]

Ziua evenimentului nu intră în calcul. Se includ zilele calendaristice, dar dacă ultima zi este sâmbătă, duminică ori sărbătoare legală, se avansează până la următoarea zi lucrătoare. Se păstrează ora și fusul orar ale comunicării, chiar dacă Excel lucrează cu date fără oră. Regula se aplică termenelor urmărite în kit; calendarul se verifică înainte de utilizare. [S3–S4]

Lipsa informării despre dreptul de retragere prelungește perioada până la 12 luni după sfârșitul perioadei inițiale. Informarea transmisă în intervalul legal poate deschide 14 zile de la primirea ei. Registrul nu emite refuz automat în acest caz: cere termen verificat și documentul justificativ. Un termen comercial mai favorabil se înregistrează separat. [S1 art. 10]

MOSTRĂ THETASERV

Decizia consumatorului se verifică după data transmiterii, iar rambursarea curge de la data la care magazinul a fost informat. Confirmarea ulterioară a magazinului nu mută niciuna dintre aceste date. Returnarea este în termen dacă bunul este expediat sau predat înainte de expirarea celor 14 zile de la comunicarea deciziei; recepția la comerciant poate fi ulterioară. [S1 art. 11, 13, 14]

Rambursarea se face fără întârziere nejustificată, cel târziu la termenul legal. Dacă magazinul nu s-a oferit să recupereze bunurile, poate amâna până la primul dintre primirea bunurilor și primirea dovezii expedierii. Nu începe un nou termen de 14 zile la recepție. În Excel se afișează termenul nominal și data eliberării amânării; aceasta din urmă este un reper de acțiune imediată, nu un drept de a întârzia plata. [S1 art. 13]

Pentru restituirea către persoane fizice, art. 9 alin. (2) din Legea 70/2015 permite numerar în limita a 10.000 lei; diferența se restituie fără numerar. Textul prevede excepția declarației pe propria răspundere că persoana nu mai deține cont bancar la restituire. Excepția se documentează și se verifică individual; nu devine o metodă de evitare a plafonului. Regula mijlocului de plată și acordul pentru schimbarea lui rămân aplicabile. [S6]

Neconformitatea se tratează distinct potrivit OUG 140/2021. Un produs defect nu se respinge doar fiindcă a expirat termenul de retragere. Pentru reparare/înlocuire, termenul rezonabil nu poate depăși 15 zile calendaristice de la informarea vânzătorului, stabilit de comun acord în scris. Legea 449/2003 este abrogată de la 01.01.2022. [S10]

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV • PREVIZUALIZARE • NU ESTE KITUL COMPLET

MOSTRA THETASERV

SOP-04

Calculul și plata rambursării

Responsabil: Operator + aprobator plată. Declanșare: Retragere acceptată și date disponibile.

1. Completează F05 cu valorile efectiv plătite, reducerile alocate bunurilor returnate, costul livrării și eventuala diminuare justificată. În retragerea totală, nu restitui suplimentul unei livrări premium alese expres.

2. La retragere parțială, promoții, pachete sau returi succesive, documentează separat alocarea prețului și a livrării. Excel solicită suma de livrare aprobată și temeiul; nu impune automat rambursarea întregii livrări pentru fiecare retur.

3. Plătește fără întârziere nejustificată. Verifică termenul nominal și dacă este permisă amânarea. Primirea bunului sau a dovezii expedierii o eliberează la prima dată, fără un nou termen de 14 zile.

4. Folosește mijlocul inițial. Pentru alt mijloc obține acord expres și nu transfera comisioane consumatorului. La plata inițială ramburs în numerar, documentează concret soluția; transferul bancar necesită acordul, iar numerarul se verifică potrivit Legii 70/2015.

MOSTRĂ THETASERV

5. F06 consemnează plata efectivă și dovada bancară/procesator/casierie. O plată eșuată nu închide dosarul. Verifică suma cuvenită versus suma efectiv restituită, distinct de storno.

Dovezi și ieșire: F05–F06, acord dacă este cazul, dovada plății.

Control de oprire: O amânare valabilă nu înlătură obligația de acțiune fără întârziere.

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV • PREVIZUALIZARE • NU ESTE KITUL COMPLET

MOSTRA THETASERV

Exemple rezolvate

E1 Retur total și prelungire de weekend

C-1001: bun 480 lei, livrare premium 19,99 lei, tarif standard oferit 15 lei; informare prealabilă dovedită; posesie 10.10.2026. Termenul nominal 24.10 este sâmbătă: ultima zi devine 26.10.2026. Declarație transmisă și primită la 20.10, ora 10:15; confirmare 21.10. Expediere 27.10, dovadă primită 27.10, recepție 28.10. Termen expediere 03.11; termen nominal rambursare 03.11. Amânarea este eliberată la 27.10, înainte de termen. Fără diminuare: 480 + min(19,99; 15) = 495 lei. Rambursare pe card 30.10: în termen. Confirmarea de la 21.10 nu mută termenele. Plata de 495 lei se reconciliază separat cu storno și eventualul tratament al suplimentului de transport.

E2 Cerere tardivă după verificarea informării

C-1002: posesie 05.10.2026; informare dovedită; termen 19.10. Cerere 28.10. Operatorul verifică dovezile și absența unui termen comercial mai favorabil. Nu este reclamat un defect. Se comunică F09 motivat la 29.10; nicio rambursare datorată în această soluție. Registrul marchează REFUZ DOCUMENTAT numai după completarea temeiului și verificarea dosarului.

MOSTRĂ THETASERV

E3 Excepție documentată

C-1003: bun gravat la specificația individuală a consumatorului, 300 lei; posesie 12.10; cerere 15.10. Se verifică cerința individuală și dovada acceptării configurației. Excepția art. 16 lit. c) este motivată în F09. Nu se folosește simpla etichetă produs la comandă. Dacă solicitarea privește un defect, se analizează separat drepturile de conformitate.

E4 Diminuare și ultima zi de rambursare

C-1004: bun 600 lei, transport standard 15 lei; posesie 20.10; declarație transmisă și primită 22.10, confirmată 23.10. Expediere și dovadă la 29.10; recepție 30.10. Informare legală dovedită și deteriorare peste verificarea normală, probată prin fotografii și evaluare: diminuare 50 lei. Total 600 − 50 + 15 = 565 lei. Termen expediere și rambursare 05.11.2026; plata la 05.11 este în ultima zi, nu la 06.11. Diminuarea și corecția fiscală se documentează separat.

E5 Plată inițială ramburs și alt mijloc

C-1005: bun 200 lei, transport standard 15 lei, achitat curierului în numerar; cerere în termen. Rambursarea prin transfer bancar fără acord rămâne blocată în control. Cu acord expres pe e-mail și fără comision pentru consumator se poate restitui 215 lei prin transfer. Se păstrează acordul și dovada plății; nu se confundă cu o nouă expediere ramburs.

MOSTRĂ THETASERV

MOSTRĂ THETASERV • PREVIZUALIZARE • NU ESTE KITUL COMPLET