



**GHID PRIVIND CONTESTAREA CANTITATILOR DE
AMBALAJE SGR FACTURATE DE CATRE RETURO
IN NUMELE COMERCIANTILOR (colectare
manuala)**

22.09.2026

Cuprins

Domeniul de aplicare	3
1 Scop și obiective	3
2 Flux, roluri și responsabilități	3

Domeniul de aplicare

Prezentul ghid se aplică comercianților participanți în Sistemul de Garanție-Returnare (SGR) pentru care RETURO emite facturi privind colectare manuală în numele și în contul acestora, conform prevederilor legale aplicabile. Prevederile prezentului ghid sunt redactate în completarea și în conformitate cu prevederile contractului încheiat de RETURO cu comercianții. În cazul în care există divergențe între orice prevedere din prezentul ghid și prevederile contractului încheiat de RETURO cu comercianții, prevederile contractuale prevalează.

1 Scop și obiective

Scopul documentului este de a clarifica modul de reconciliere a cantităților de ambalaje returnate considerate a fi receptionate de Administratorul SGR evidenciate în autofacturile emise de RETURO în numele comercianților. Această reconciliere efectuată în baza autofacturilor are loc în conformitate cu prevederile contractului încheiat între RETURO și comercianți în măsura în care comerciantul, din motive neimputabile acestuia, nu și-a exercitat anterior (la momentul comunicării rapoartelor de numărare) dreptul de a contesta rapoartele de numărare.

Prezenta reconciliere se realizează fără a afecta în vreun fel dreptul comerciantului de a contesta ca regula rapoartele de numărare întocmite și comunicate de RetuRO în conformitate cu prevederile contractului încheiat între RETURO și comercianți.

Referințe normative

Contractul cadru RetuRO – comercianți.

HG nr. 1074/2021 privind stabilirea sistemului de garanție-returnare pentru ambalaje primare nereutilizabile.

2 Flux, roluri și responsabilități

Condiții generale de contestare

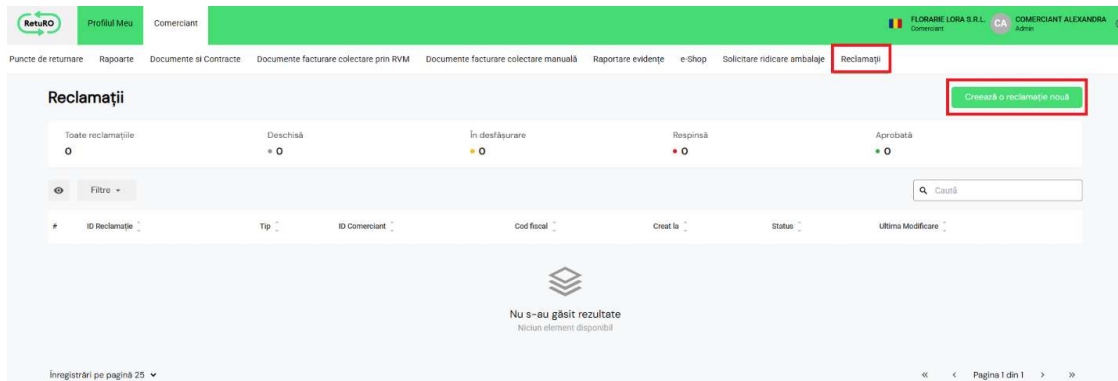
Contestarea facturii pentru colectarea manuală:

- Este valabilă pentru orice comerciant care se află în statusul Contractat.
- Presupune dreptul de a contesta o factură pentru colectarea manuală în 5 zile lucrătoare de la data la care RetuRO a transmis această factură către comerciant.
- Documentele necesare pentru contestare sunt aceleași pentru fiecare comerciant. Astfel:
 - Document evidență produse returnate*;
 - Document evidență sigilii predate*;
 - CMR sau alte documente suport

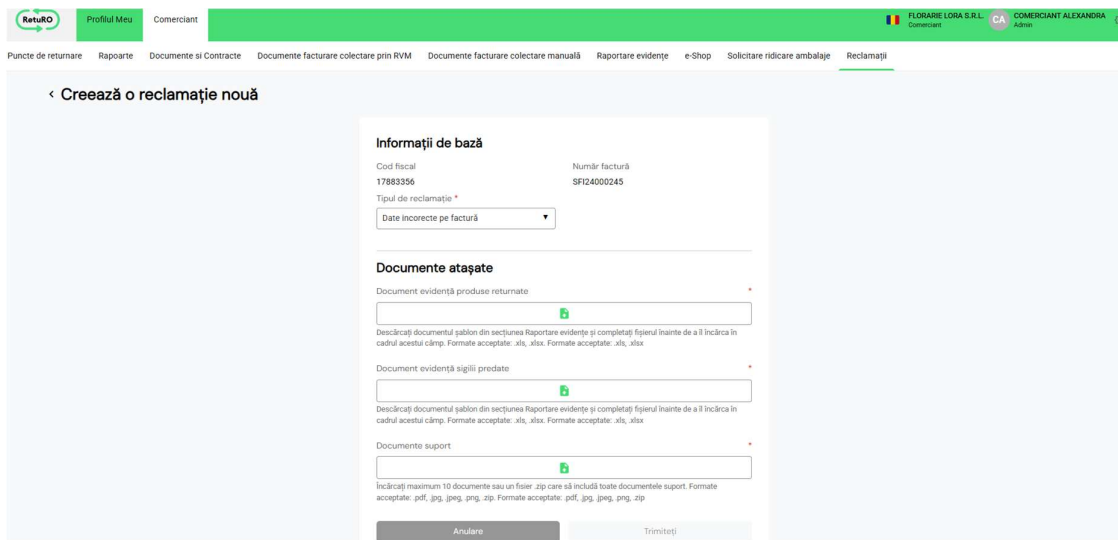
** Documentele șablon pot fi descărcate din portalul SGR, din cadrul secțiunii Raportare evidențe și completate înainte de a fi încărcate în formularul de contestație.*

Desfășurarea procesului de contestație factură pentru colectarea manuală

- 1 Comerciantul accesează secțiunea Reclamații din cadrul portalului SGR și apasă pe butonul **Creează o reclamație nouă**. În acest pas sistemul va deschide formularul de contestație pentru Date incorecte pe factură.



- 2 Comerciantul completează formularul de contestație cu documentele justificative aferente facturii contestate.



RetuRO Profil Meu Comerciant

Punte de returnare Rapoarte Documente si Contracte Documente facturare colectate prin RVM Documente facturare colectate manuală Raportare evidente e-Shop Solicitare ridicare ambalaje **Reclamații**

< Creează o reclamație nouă

Informații de bază

Cod fiscal: 17838356 Număr factură: SF124000245

Tipul de reclamație *

Date incorecte pe factură

Documente atașate

Document evidență produse returnate

Evidenta_produze_returnate_SF124000245.xlsx

Document evidență sigiliu predate

Evidenta_sigiliu_predate_SF124000245.xlsx

Documente suport

CMR_14_SF124000245.jpeg

Anulați Trimiteți

- 3 Odată inițiată contestația, aceasta va fi afișată în cadrul secțiunii **Reclamații**, iar statusul acesteia va fi **"Deschisă"**. De asemenea, comerciantul va primi o notificare pe mail cu privire la contestația inițiată.

RetuRO Profil Meu Comerciant

Punte de returnare Rapoarte Documente si Contracte Documente facturare colectate prin RVM Documente facturare colectate manuală Raportare evidente e-Shop Solicitare ridicare ambalaje **Reclamații**

Reclamații

Toate reclamațiile 1 Deschisă 1 În desfășurare 0 Respinsă 0 Aprobată 0

Filtre

Caută

#	ID Reclamație	Tip	ID Comerciant	Cod fiscal	Creat la	Status	Ultima Modificare
1	CLM-INV-2026-00011	Date incorecte pe factură	R00218	17838356	15/09/2026	Deschisă	15/09/2026

Înregistrări pe pagină 25

Pagina 1 din 1

RetuRO Profil Meu Comerciant

Punte de returnare Rapoarte Documente si Contracte Documente facturare colectate prin RVM Documente facturare colectate manuală Raportare evidente e-Shop Solicitare ridicare ambalaje **Reclamații**

< CLM-INV-2026-00011

Informații de bază

ID Reclamație: CLM-INV-2026-00011

Cod fiscal: 17838356

Creat la: 15/09/2026

Tip: Date incorecte pe factură

Număr factură: SF124000245

Documente atașate

Document evidență produse returnate: SF124000245_ReturnedProductRecord.xlsx

Document evidență sigiliu predate: SF124000245_HandedOverSealsRecord.xlsx

Documente suport: SF124000245_SupportingDocument.jpeg

- 4 Contestația va fi revizuită de către un reprezentant RetuRO. În acest pas statusul contestației se va schimba din "Deschisă" în **"În desfășurare"**, iar comerciantul va primi o notificare pe mail.

Profilul Meu

Comerciant

FLORIANE LORA S.R.L.

Comerciant

CA

COMERCANT ALEXANDRA

Adresa

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuala

Raportare evidente

e-Shop

Solicitare indicare ambalaje

Reclamatii

Creează o reclamație nouă

Toate reclamațiile

Deschisă

În desfășurare

Respinsă

Aprobată

1

0

1

0

0

Filtre

Caută

#	ID Reclamație	Tip	ID Comerciant	Cod fiscal	Creat la	Status	Ultima Modificare
1	CLM-INV-2026-00011	Date incorecte pe factură	R000218	17883356	15/09/2026	În desfășurare	15/09/2026

Înregistrări pe pagină 25

<<

<

Pagina 1 din 1

>

>>

< CLM-INV-2026-00011

Informații de bază

În desfășurare

ID Reclamație

CLM-INV-2026-00011

Cod fiscal

17883356

Creat la

15/09/2026

Tip

Date incorecte pe factură

Număr factură

SFI24000245

Documente atașate

Document evidență produse returnate

SFI24000245_ReturnedProductsRecord.xlsx

Document evidență sigilii predate

SFI24000245_HandedOverSealsRecord.xlsx

Documente suport

SFI24000245_SupportingDocument1.jpeg

- 5 Dacă cererea este validă, un reprezentant RetuRO va aproba contestația, împreună cu detaliile aferente cantităților ajustate. În acest pas statusul contestației se va schimba din "În desfășurare" în "Aprobată", iar comerciantul va primi o notificare pe mail cu privire la rezoluția contestației.

RetuRO

Profilul Meu

Comerciant

FLORIANE LORA S.R.L.

Comerciant

CA

COMERCANT ALEXANDRA

Adresa

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuala

Raportare evidente

e-Shop

Solicitare indicare ambalaje

Reclamatii

Creează o reclamație nouă

Toate reclamațiile

Deschisă

În desfășurare

Respinsă

Aprobată

1

0

0

1

Filtre

Caută

#	ID Reclamație	Tip	ID Comerciant	Cod fiscal	Creat la	Status	Ultima Modificare
1	CLM-INV-2026-00011	Date incorecte pe factură	R000218	17883356	15/09/2026	Aprobată	15/09/2026

Înregistrări pe pagină 25

<<

<

Pagina 1 din 1

>

>>

CLM-INV-2026-00011

Informații de bază

ID Reclamație

CLM-INV-2026-00011

Cod fiscal

17883356

Creat la

15/09/2026

Tip

Date incorecte pe factură

Număr factură

SFI24000245

Aprobată

Documente atașate

Document evidență produse returnate

SFI24000245_ReturnedProductsRecord.xlsx

Document evidență sigilii predate

SFI24000245_HandedOverSealsRecord.xlsx

Documente suport

SFI24000245_SupportingDocument1.jpeg

Cantități ajustate

Cantitate facturată

65

Cantitate neconformă

0

Total diferență de ajustat

15

Sticlă mică <= 500 ml

10

Sticlă mare > 500 ml

0

Plastic mic <= 1000 ml

5

Plastic mare > 1000 ml

0

Doze (Metal)

0

6 Comerciantul poate consulta secțiunea **Documente facturare colectare manuală > Facturi** în cadrul căreia poate verifica factura care conține cantitatea ajustată de către RetuRO.

RetuRO

Profilul Meu

Comerciant

FLORARE LORA S.R.L.

COMERCIANT ALEXANDRA

Unche de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectate prin RVM

Documente facturare colectate manuală

Raportare evidente

e-Shop

Solicitare ridicare ambalaje

Reclamații

Rapoarte de numărare Anker

Tranzacții RVM mobil

Facturi

De la

15/06/2026

la

15/09/2026

Lista facturilor

Filtre

Caută

#	Creat	Perioada	Nume Companie	ID de Membru	Raport	Raport (titlu)	Valoare (lei)	Factura Finala	Sursa facturii	Facturi ajustate colectare	Documente suport
1	08.09.2026	08/2026	FLORARE LORA S.R.L.	R000218	R000218_08_26.csv	Manual	39.72	SFI24000045.pdf	Rapoarte de numărare Anker	SFI24000045_collectare	CLM-INV-2026-00011
2	08.08.2026	07/2026	FLORARE LORA S.R.L.	R000218	R000218_07_26.csv	Manual	1.73	FW24000376.pdf	Rapoarte de numărare Anker		
3	09.07.2026	06/2026	FLORARE LORA S.R.L.	R000218	R000218_06_26.csv	Manual	87.74	FW24000960.pdf	Rapoarte de numărare Anker		

Înregistrări pe pagină 25

Pagina 1 din 1

7 În cazul în care contestația este respinsă de către RetuRO, comerciantul va primi o notificare pe mail, cu motivul respingerii. În acest pas statusul contestației se va schimba din "Deschisă" în "Respinsă".

RetuRO

Profilul Meu

Comerciant

301RY CONCEPT S.R.L.

Cristian

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectate prin RVM

Documente facturare colectate manuală

Raportare evidente

e-Shop

Solicitare ridicare ambalaje

Reclamații

Reclamații

Creează o reclamație nouă

Toate reclamațiile

Deschisă

În desfășurare

Respinsă

Aprobată

1

0

0

1

0

Filtre

Caută

#	ID Reclamație	Tip	ID Comerciant	Cod fiscal	Creat la	Status	Ultima Modificare
1	CLM-INV-2026-00002	Date incorecte pe factură	R000436	46372029	31/08/2026	Respinsă	31/08/2026

Înregistrări pe pagină 25

Pagina 1 din 1

< CLM-INV-2026-00002

Informații de bază

Respinsă

ID Reclamație
CLM-INV-2026-00002
Cod fiscal
46872029
Creat la
31/08/2026

Tip
Date incorecte pe factură
Număr factură
PW2400200

Documente atașate

Document evidență produse returnate

PW2400200_ReturnedProductsRecord.xlsx

Document evidență sigilii predate

PW2400200_HandedOverSealsRecord.xls

Documente suport

PW2400200_SupportingDocument1.jpg

Motiv respingere

Documentație incompletă CMR.

Reguli

- În cazul în care cele 5 zile lucrătoare s-au scurs de la transmiterea facturii către comerciant, acesta nu mai are dreptul de a contesta factura.

The screenshot shows the 'Creează o reclamație nouă' (Create a new claim) page. A yellow warning box with an information icon states: 'Nu există încă factură pentru care să puteți face o contestație. O contestație poate fi înregistrată doar în primele 5 zile lucrătoare de la momentul în care factura a fost transmisă.' (There is no bill yet for which you can make a contestation. A contestation can only be registered within the first 5 working days from the moment the bill was transmitted.) Below the message is a button labeled 'Înapoi la „Reclamații”' (Back to 'Claims').

- În cazul în care comerciantul a inițiat deja o reclamație la momentul comunicării rapoartelor de numarare și aceasta se află în curs de analiză, comerciantul nu mai poate iniția o contestație suplimentară până la momentul soluționării contestației inițiale cu privire la aceleași rapoarte de numarare.

The screenshot shows the 'Creează o reclamație nouă' (Create a new claim) page. A yellow warning box with an information icon states: 'Ai transmis deja o contestație, care este în prezent în curs de analiză. Prin urmare, nu se poate iniția o contestație suplimentară pentru aceeași factură.' (You have already submitted a contestation, which is currently under analysis. Therefore, no additional contestation can be initiated for the same bill.) Below the message is a button labeled 'Înapoi la „Reclamații”' (Back to 'Claims').

- În cazul în care comerciantul a primit o rezoluție pe contestația inițiată cu privire la autofactura, fie aprobată, fie respinsă, acesta nu mai poate iniția o revenire la contestarea aceleiași autofacturi.

RetuRO

Profilul Meu

Comerciant

ALEXANDRA COMERCANT 2

Comerciant

CA

COMERCANT ALEXANDRA

Admin

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuală

Raportare evidente

e-Shop

Solicitare ridicare ambalaje

Reclamații

< Creează o reclamație nouă

!

Ai transmis deja o contestație, care este în prezent în curs de analiză. Prin urmare, nu se poate iniția o contestație suplimentară pentru aceeași factură.

Înapoi la „Reclamații”

RetuRO

Profilul Meu

Comerciant

VEROLI FARMACIE SRL

Comerciant

CA

COMERCANT ALEXANDRA

Admin

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuală

Raportare evidente

e-Shop

Solicitare ridicare ambalaje

Reclamații

< Creează o reclamație nouă

!

Nu există încă factură pentru care să poți face o contestație. O contestație poate fi inițiată doar în primele 5 zile lucrătoare de la momentul în care factura a fost transmisă.

Înapoi la „Reclamații”

RetuRO

Împreună
facem țara
mai curată.

Pagina 9/9