

**UNIVERSITATEA ECOLOGICĂ DIN BUCUREȘTI**

**FACULTATEA DE DREPT**

**CURSURI DE MASTER**

**DREPTUL EUROPEAN AL CONSUMULUI**

**Conf.univ.dr. Sorana POPA**

## TEMATICĂ

### 1. Considerații generale privind protecția consumatorilor

Noțiuni generale privind protecția consumatorilor. Noțiunea și importanța dreptului consumatorilor. Obiectul dreptului consumatorilor

### 2. Definiția și obiectul de reglementare al dreptului consumului

Noțiunea de consumator; Noțiunea de profesionist; Definiția dreptului protecției consumatorului

### 3. Drepturile consumatorilor. Categori de drepturi.

Clasificarea drepturilor consumatorilor; Analiza principalelor drepturi ale consumatorilor la nivel european. Programul preliminar al CEE pentru protecția consumatorului și politica de informare. Instrumente de soft law.

### 4. Contractele încheiate cu consumatorii. Probleme specifice.

Noțiune și caractere juridice; Informațiile furnizate de profesioniști; Probleme specifice privind consimțământul; Probleme speciale privind restabilirea echilibrului contractual

### 5. Raporturile dintre profesioniști și consumatori. Conținutul raportului juridic de drept al consumului.

Înțelegerea principalelor obligații ale profesionistilor în raporturile cu consumatorii

### 6. Combaterea practicilor incorecte ale profesioniștilor în raporturile cu consumatorii

### 7. Răspunderea profesioniștilor pentru produsele defectuoase

8. Contractele încheiate la distanță și în afara spațiilor comerciale. Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor.

9. Protecția consumatorilor în legătură cu clauzele abuzive din contracte. Directiva 93/13/CEE.

10. Protecția consumatorilor în contractele de vânzare. Garanții privind securitatea produselor

11. Protecția consumatorilor în contractele de vânzare de pachete turistice și în contractele bancare Directiva 87/102/CEE.

12. Autorități publice cu rol în protecția drepturilor consumatorilor. Organizații neguvernamentale de drept al consumului.

## **BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ**

1. Juanita Goicovici, „Dreptul consumației”, Ed. Sfera Juridică, București, 2008
2. Juanita Goicovici, „Dicționar de dreptul consumului”, Ed. C.H. Beck, București, 2010
3. F. Tudoroiu, Cristina Andreea Popirtac, „Dreptul consumatorilor. O provocare pentru afaceri”, Ed. Universul Juridic, București, 2013
4. P. Vasilescu (coord.), „Consumatorismul contractual. Repere pentru o teorie generală a contractelor de consum”, Ed. Sfera Juridică, București, 2008
5. L. Bercu, „Contractul de credit bancar”, Ed. Universul Juridic, București, 2014
6. Sorana Popa, „Drept comercial. Introducere. Persoana fizică. Persoana juridică”, Editura Universul Juridic, București, 2014
7. C. Twigg-Flesner, „Good-Bye Harmonisation by Directives, Hello Cross-Border only Regulation? – A way forward for EU Consumer Contract Law”, pe [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1998993](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1998993), p.5

## **LEGISLAȚIE EUROPEANĂ:**

Regulament privind drepturile pasagerilor aerieni

Regulament privind drepturile pasagerilor în transportul cu autobuzul

Regulament privind drepturile pasagerilor în transportul feroviar

Directiva privind vânzarea produselor și garanțiile

Directiva privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor

Directiva privind comerțul electronic

Directiva privind pachetele de servicii turistice

Directiva privind timeshare

## **REGULAMENTE EUROPENE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI DREPTURILOR CONSUMATORILOR**

1. **Regulamentul (CE) nr. 178/2002** de stabilire a principiilor și a cerințelor generale ale legislației alimentare, de instituire a Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și de stabilire a procedurilor în domeniul siguranței produselor alimentare
2. **Regulamentul (CE) NR. 882/2004** privind controalele oficiale efectuate pentru a asigura verificarea conformității cu legislația privind hrana pentru animale și produsele alimentare și cu normele de sănătate animală și de bunăstare a animalelor;
3. **Regulamentul (CE) nr. 853/2004** de stabilire a unor norme specifice de igienă care se aplică alimentelor de origine animală;
4. **Regulamentul (CE) nr. 1924/2006** privind mențiunile nutriționale și de sănătate asociate alimentelor
5. **Regulamentul (CE) nr.1925/2006** privind adăugarea de vitamine și minerale și de alte substanțe la alimente
6. **Regulamentul (CE) nr. 1333/2008** privind aditivii alimentari
7. **Regulamentul (CE) nr. 1332/2008** privind enzimele alimentare
8. **Regulamentul (CE) nr. 1334/2008** privind aromele
9. **Regulamentul (CE) nr. 2406/96** de stabilire a normelor comune de comercializare pentru produsele din pește;
10. **Regulamentul nr. 2136/89** al Consiliului privind stabilirea normelor comune de comercializare pentru conservele de sardine
11. **Regulamentul (CE) nr.589/2008** de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE) nr.1234/2007 privind standardele de comercializare aplicabile ouălor
12. **Regulamentul (CE) nr.543/2008** de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE) nr.1234/2007 în ceea ce privește standardele de comercializare a cărnii de pasăre
13. **Regulamentul (CEE) NR. 1234/2007** de instituire a unei organizări comune a piețelor agricole și privind dispoziții specifice referitoare la anumite produse agricole („Regulamentul unic OCP”);
14. **Regulamentul (CE) nr. 1153/2007** de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2597/97 de stabilire a unor norme suplimentare privind organizarea comună a pieței în sectorul laptelui și al produselor lactate în ceea ce privește laptele de consum

15. **Regulamentul (CE) nr.491/2009** de modificare a Regulamentului nr.1234/2007 ( capitolele referitoare la sectorul vitivinicol);
16. **Regulamentul (CE) NR. 382/2007** de modificare a Regulamentului (CE) nr. 753/2002 de stabilire a anumitor norme de aplicare a Regulamentului (CE) nr. 1493/1999 al Consiliului în ceea ce privește descrierea, denumirea, prezentarea și protejarea anumitor produse vitivinicole
17. **Regulamentul (CE) nr. 110/2008** privind definirea, desemnarea, prezentarea, etichetarea și protecția indicațiilor geografice ale băuturilor spirtoase și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 1576/89;
18. **Regulamentul (CEE) NR. 2568/91** privind caracteristicile uleiurilor de măsline și ale uleiurilor din resturi de măsline, precum și metodele de analiză a acestora cu modificările și completările ulterioare;
19. **Regulamentul (CEE) NR. 1234/2007** de instituire a unei organizări comune a piețelor agricole și privind dispoziții specifice referitoare la anumite produse agricole („Regulamentul unic OCP”)
20. **Regulamentul nr. 1830/2003/CE** privind trasabilitatea și etichetarea organismelor modificate genetic și trasabilitatea alimentelor și hranei pentru animale, produse din organisme modificate genetic și de modificare a Directivei 2001/18/CE;
21. **Regulamentul (CE) nr. 1829/2003** privind produsele alimentare și furajele modificate genetic;
22. **Regulamentul (CE) nr. 641/2004** privind normele de aplicare a Regulamentului (CE) nr. 1829/2003 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește cererea de autorizare a alimentelor și hranei pentru animale, provenite din organisme modificate genetic, notificarea produselor existente și prezența întâmplătoare sau inevitabilă din punct de vedere tehnic a materialelor modificate genetic, care au beneficiat de o evaluare de risc favorabilă;
23. **Regulamentul (CE) nr.834/2007** privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice, precum și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.2092/91;
24. **Regulamentul (CE) nr. 889/2008** de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE) nr.834/2007 al Consiliului privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice în ceea ce privește producția ecologică, etichetarea și controlul;
25. **Regulamentul (UE) nr.271/2010** al Comisiei de modificare a Regulamentului (CE) nr.889/2008 de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE)

nr.834/2007 al Consiliului în ceea ce privește sigla Uniunii Europene pentru producția ecologică

26. **Regulamentul (CE) nr. 2111/2005** al Parlamentului European și al Consiliului din 14 decembrie 2005 de stabilire a unei liste comunitare a transporturilor aeriene care se supun unui interdicții de exploatare pe teritoriul Comunității și de informare a pasagerilor transportului aerian cu privire la identitatea transportatorului aerian efectiv și de abordare a articolului 9 din Directiva 2004/36/CE
27. **Regulamentul nr. 261/2004** al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CE) 295/1991.
28. **Regulamentul (UE) nr. 1177/2010** al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare;
29. **Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European** și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”)
30. **Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European** și al Consiliului din 11 februarie 2004, care stabilește reguli comune privind compensarea și asistența acordate pasagerilor în cazul refuzului la îmbarcare și al anulării sau întârzierii zborurilor și care abrogă Regulamentul (CEE) nr. 295/91.
31. **Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 924/2009** privind plățile transfrontaliere în Comunitate.
32. **Regulamentul Consiliului (CE) 2368/2002** din 20 decembrie 2002 de punere în aplicare a sistemului de certificare pentru Procesul Kimberley privind comerțul internațional cu diamante brute
33. **Regulamentul (CE) nr. 1008/2008** al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate.
34. **Regulamentul (CE) nr. 1371/2007** al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar
35. **Regulamentul (CE) nr. 764/2008** al Parlamentului European și al Consiliului din 9 iulie 2008 de stabilire a unor proceduri de aplicare a anumitor norme

tehnice naționale pentru produsele comercializate în mod legal în alt stat membru și de abrogare a Deciziei nr. 3052/95/CE.

36. **Regulamentul (CE) nr. 765/2008** al Parlamentului European și al Consiliului din 9 iulie 2008 de stabilire a cerințelor de acreditare și de supraveghere a pieței în ceea ce privește comercializarea produselor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 339/93
37. **Regulamentul (UE) nr. 181/2011** privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul.
38. **Regulamentului (UE) nr. 1169/2011** al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2011 privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare, de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 1924/2006 și (CE) nr. 1925/2006 ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 87/250/CEE a Comisiei, a Directivei 90/496/CEE a Consiliului, a Directivei 1999/10/CE a Comisiei, a Directivei 2000/13/CE a Parlamentului European și a Consiliului, a Directivelor 2002/67/CE și 2008/5/CE ale Comisiei și a Regulamentului (CE) nr. 608/2004 al Comisie
39. **Regulamentului Delegat (UE) nr. 1155/2013** al Comisiei din 21 august 2013 de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1169/2011 al Parlamentului European și al Consiliului privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare în ceea ce privește informațiile referitoare la absența sau prezența redusă a glutenului în produsele alimentare
40. **Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 1337/2013** al Comisiei din 13 decembrie 2013 de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (UE) nr. 1169/2011 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește indicarea țării de origine sau a locului de proveniență pentru carnea proaspătă, refrigerată sau congelată de animale din specia porcină, ovină, caprină și de păsări de curte
41. **Regulamentului delegat (UE) nr. 78/2014** al Comisiei din 22 noiembrie 2013 de modificare a anexelor II și III la Regulamentul (UE) nr. 1169/2011 al Parlamentului European și al Consiliului privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare, în ceea ce privește anumite cereale care cauzează alergii sau intoleranțe și produsele alimentare cu adaos de fitosteroli, esteri de fitosterol, fitostanoli sau esteri de fitostanol
42. **Regulamentului (UE) nr. 524/2013** al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE

## **CAPITOLUL 1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

În legislația europeană, „consumator” înseamnă orice persoană fizică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care nu se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală, în timp ce, noțiunea

„comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau juridică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală și orice persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant;

Politica modernă a Uniunii Europene în materie de protecție a consumatorilor protejează drepturile acestora prin intermediul legislației, permițând inclusiv soluționarea rapidă și eficientă a litigiilor cu comercianții (de exemplu, prin căile alternative de soluționare a litigiilor și prin intermediul Centrelor europene pentru . În plus:

- garantează că drepturile consumatorilor țin pasul cu schimbările economice și sociale - mai ales în domenii precum alimentația, energia, transporturile și serviciile digitale
- garantează siguranța oricărui produs cumpărat în cadrul pieței unice
- ajută să se facă alegeri bazate pe informații clare, corecte și coerente, de exemplu atunci când cumpărați on-line.

Într-o economie eficientă și integrată precum cea a UE, este nevoie de garanția că drepturile consumatorilor vor fi protejate dacă aceștia se confruntă cu probleme când achiziționează bunuri și servicii din alte țări din UE.

Contra unui cost anual de numai 5 cenți de persoană, programul UE de protecție a consumatorilor pentru perioada 2014-2020 asigură respectarea legislației în materie de protecție a consumatorilor în cadrul pieței unice, oferind un grad ridicat de protecție juridică.

*Protejarea intereselor consumatorilor.* Politica UE garantează un nivel înalt de siguranță a consumatorilor în multe domenii. Cerințe stricte de siguranță se aplică pentru jucării, aparatură electrică, produse cosmetice și farmaceutice, alimente, brichete, echipamente individuale de protecție, utilaje și ambarcațiuni de agrement.

Datorită unor norme stricte, produsele defecte sunt retrase de pe piață. UE primește anual peste 2 000 de rapoarte referitoare la produse nesigure, în principal jucării, confecții și articole textile (de ex. cordoane insuficient atașate de hainele copiilor, substanțe chimice toxice în tapițerii).

UE protejează și interesele mai generale ale consumatorilor, în domenii precum:

- practicile comerciale loiale
- publicitatea înșelătoare și publicitatea care denigrează mărcile concurente (publicitatea comparativă)
- indicatorii de preț și sistemele de etichetare
- clauzele contractuale abuzive
- vânzarea la distanță și la domiciliu
- pachetele de servicii turistice și contractele privind folosința pe durată limitată a bunurilor imobile (timeshare)
- drepturile pasagerilor (călătorii de agrement sau de afaceri)

*Practicile comerciale loiale.* În contextul expansiunii serviciilor financiare și a comerțului electronic, Comisia Europeană a stabilit drepturi pentru consumatorii care contractează împrumuturi sau utilizează alte facilități de credit. Comisia a propus, de asemenea, recomandări privind cele mai bune practici în comerțul on-line și norme privind toate aspectele plăților fără numerar - inclusiv dreptul de a avea un cont bancar.

Adesea, consumatorii ezită să cumpere bunuri și servicii din alte țări ale UE deoarece nu își cunosc bine drepturile și se tem să nu fie escrocați. Noile norme adoptate de UE vă oferă însă protecție în fața practicilor comerciale agresive și a comercianților necinstiți, indiferent dacă vă faceți cumpărăturile la magazinul din colț sau de pe un site al unui comerciant din altă țară a UE.

Practicile comerciale neloiale - de exemplu, publicitatea înșelătoare și practicile comerciale agresive (hărțuirea, constrângerea sau abuzul de influență) - sunt în prezent ilegale în întreaga UE.

Interesele consumatorilor sunt luate în considerare în actele legislative privind liberalizarea serviciilor publice esențiale:

- transportul public
- electricitatea și gazul
- telecomunicațiile
- serviciile poștale.

Aceasta înseamnă că ar trebui să existe acces la servicii de calitate la prețuri decente oriunde în UE.

*Aplicarea normelor.* Consumatorii trebuie să poată beneficia de căi de atac atunci când normele UE nu sunt corect puse în aplicare. Pentru aceasta, este necesară o mai bună cooperare între țările UE. Procedurile judiciare pot fi costisitoare și de lungă durată, mai ales dacă se derulează în altă țară. Pentru a încuraja rezolvarea extrajudiciară a litigiilor, Comisia a pus la punct modalități de soluționare a conflictelor care costă foarte puțin sau sunt chiar gratuite. Acestea includ un serviciu on-line de soluționare a litigiilor, funcțional din 2016.

## **CAPITOLUL 2. DEFINIȚIA ȘI OBIECTUL DE REGLEMENTARE AL DREPTULUI EUROPEAN AL CONSUMULUI**

Dreptul european al consumului reglementează raporturile juridice stabilite între consumatori și profesioniști stabilite în cadrul Pieței Unice, având ca obiect furnizarea de către profesioniști a bunurilor și serviciilor către consumatori.

Dreptul european al consumului are drept scop protejarea intereselor consumatorilor.

Mijloace:

- ▼ **Reprezentarea consumatorilor**
  - Grup consultativ al consumatorilor UE
- ▼ **Căi de atac și soluționarea litigiilor**

- Procedura europeană cu privire la cererile cu valoare redusă (până în 2017)
- Acțiuni în încetare care protejează interesele colective ale consumatorilor
- Cooperarea dintre țările UE pentru protecția consumatorilor
- Litigiile transfrontaliere – norme noi din 2017 conform procedurii europene privind cererile cu valoare redusă
- Practicile comerciale neloiale
- Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor - sprijinirea consumatorilor în exercitarea drepturilor privind achizițiile în străinătate
- Cooperarea între autoritățile naționale cu privire la legislația în materie de protecție a consumatorului
- Un cadru pentru acțiunile colective (recurs colectiv)
- Soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum
- Soluționarea litigiilor dintre consumatori și comercianți rezultate în urma proceselor de cumpărare online
- ▼ **Comerțul electronic**
  - Comerțul electronic – norme standard ale UE
  - Geoblocarea: abordarea tratamentului discriminator al clienților
- ▼ **Contractele cu consumatorii**
  - Protecția consumatorilor în ceea ce privește contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată și contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung
  - Garanțiile produselor pentru consumatori
  - Protejarea consumatorilor împotriva clauzelor contractuale abuzive
  - Comercializarea la distanță a serviciilor financiare: protecția consumatorilor
  - Contractele de credit pentru consumatori
- ▼ **Călătorii**
  - Drepturile pasagerilor transportului aerian din UE în caz de refuz al îmbarcării, pentru întârzierea sau anularea zborurilor
  - Drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul
  - Informații pentru pasageri: identitatea transportatorilor aerieni
  - Sistemele informatizate de rezervare a biletelor de avion
  - Drepturile persoanelor cu mobilitate redusă – călătoria pe calea aerului
  - Drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare
  - Pachetele de servicii de călătorie - drepturile consumatorilor (din 2018)
- ▼ **Servicii financiare**
  - Caracterul definitiv al decontării în sistemele de plăți și de decontare a titlurilor de valoare
  - Deschiderea/schimbarea conturilor bancare și informații privind comisioanele
  - Cumpărarea bunurilor imobile rezidențiale – norme privind împrumuturile

- Plățile transfrontaliere în euro
- Norme revizuite pentru serviciile de plată în UE

### **CAPITOLUL 3. DREPTURILE CONSUMATORILOR. CATEGORII DE DREPTURI**

**Drepturile consumatorilor în contractele de vânzare-cumpărare.** Drepturile consumatorilor constau, între altele, în posibilitatea de a beneficia de informații clare, corecte și ușor de înțeles despre produsele sau serviciile respective, înainte de a le cumpăra. Aceste informații contractuale includ: principalele caracteristici ale produsului, prețul total, inclusiv eventualele taxe și comisioane, costurile de livrare (dacă este cazul) și orice alte taxe adiționale, modalitățile de plată, livrare sau executare, identitatea comerciantului, adresa poștală și numărul de telefon, durata contractului (dacă este cazul).

Nu este nevoie ca toate aceste informații să fie furnizate explicit, atâta timp cât reies clar din context (ex. caracteristicile unui produs afișate pe un raft în magazin).

Atunci când se cumpără un produs on-line, prin telefon, dintr-un catalog de vânzări prin corespondență sau de la un comis voiajor, înainte de a face achiziția, trebuie să se ofere și următoarele informații detaliate: adresa de e-mail a comerciantului, eventualele restricții de livrare în anumite țări, dreptul de a anula comanda în termen de 14 zile, serviciile post-vânzare disponibile, mecanismele de soluționare a litigiilor, numărul de înregistrare al comerciantului în registrul comerțului, titlul profesional al comerciantului și detalii privind TVA (dacă este cazul), asociația profesională căreia îi aparține comerciantul (dacă este cazul).

Pentru astfel de achiziții, nu trebuie plătite costuri de livrare sau alte comisioane în privința cărora nu au fost informați în avans.

Contractele trebuie redactate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și nu pot conține clauze abuzive.

În unele țări din UE, dreptul de a primi confirmarea comenzii și de a o anula, precum și alte cerințe legale, nu se aplică achizițiilor făcute la domiciliu a căror valoare este mai mică de 50 EUR.

*Confirmarea achiziției.* Când se achiziționează un produs prin alte mijloace decât dintr-un magazin (de ex., on-line, prin telefon, de pe un catalog), trebuie să se primească o confirmare scrisă a tranzacției. Confirmarea trebuie consemnată pe hârtie sau în alt format durabil, cum ar fi un e-mail sau un mesaj în contul personal al consumatorului de pe site-ul comerciantului, cu condiția să poată fi stocat, iar comerciantul să nu îl poată modifica în mod unilateral.

*Conținutul digital.* Atunci când se cumpără on-line conținut digital, de exemplu, în cazul vizionării sau al descărcării de muzică și materiale video, se aplică cerințe specifice în materie de informare.

Înainte de a face achiziția trebuie, de asemenea, să se primească informații despre exploatarea conținutului cu hardware-ul/software-ul relevant (interoperabilitate), funcționarea acestuia, inclusiv aplicarea de restricții geografice cu privire la utilizarea conținutului și la posibilitatea de a efectua copii private.

*Comunicarea post-vânzare prin telefon.* Comercianții care pun la dispoziția consumatorilor linii telefonice trebuie să se asigure că apelurile sunt taxate la tariful de bază. Comercianții nu au voie să îi oblige pe clienți să sune la numere de telefon cu suprataxă pentru a solicita informații sau pentru a face reclamații cu privire la produsele cumpărate sau la contractul de achiziție.

### **Telecomunicații și internet**

**Drepturile legate de internet:** Datorită legislației U.E., consumatorii beneficiază de anumite drepturi specifice în ceea ce privește accesarea și utilizarea **serviciilor on-line, de telecomunicații și internet**. De asemenea, există norme UE menite să protejeze **viața privată** și să garanteze că site-urile și companiile gestionează în mod corect **datele cu caracter personal** ale utilizatorilor. Când este folosit **telefonul mobil** în alte țări membre, normele U.E. stabilesc un plafon maxim până la care consumatorii pot fi taxați de operator, precum și reglementări referitoare la: roamingul în UE, accesarea conținutului on-line în străinătate, servicii de telecomunicații, accesul la internet ori protecția datelor și a vieții private în mediul on-line.

### **Produse și servicii financiare**

Produse bancare și de asigurare – drepturile consumatorilor: normele europene definesc drepturile de bază pe care le aveți când deschideți un cont bancar, transferați bani, solicitați un împrumut sau încheiați polițe de asigurare. De pildă, cu privire la conturile bancare în UE, plăți, transferuri și cecuri, credite ipotecare, polițe de asigurare, împrumuturi și credite de consum, produse de investiții

**Drepturile consumatorilor de energie.** În calitate de cetățeni ai UE, consumatorii beneficiază atât de drepturile generale ale consumatorilor, cât și de o serie de drepturi specifice modului de achiziționare a bunurilor și serviciilor (ex. cumpărături on-line).

Deschiderea piețelor de aprovizionare cu energie din UE conferă, în plus, anumite drepturi specifice consumatorilor de energie. Astfel, consumatorii au dreptul:

- de a se racorda la rețeaua electrică și de a utiliza curentul electric furnizat

- de a li se oferi informații clare privind contractul, posibilitatea de a beneficia de oferte mai avantajoase și modalitățile de monitorizare a consumului de energie
- de a primi sprijin dacă întâmpină probleme.

#### **CAPITOLUL 4. CONTRACTELE ÎNCHEIATE CU CONSUMATORII. PROBLEME SPECIFICE.**

Orice contract încheiat între comercianți și consumatori, pentru vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii, va cuprinde clauze contractuale clare, fără echivoc, pentru înțelegerea cărora nu sunt necesare cunoștințe de specialitate.

Orice informații privind pachetele de servicii turistice, prețurile acestora, contractele de credit pentru consum și toate celelalte condiții aplicabile contractului, comunicate de organizator sau de detailist consumatorului, trebuie să conțină indicații corecte și clare, care să nu permită interpretări echivoce ale acestora.

În caz de dubiu asupra interpretării unor clauze contractuale, acestea vor fi interpretate în favoarea consumatorului.

Se interzice comercianților stipularea de clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

O clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul va fi considerată abuzivă dacă, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

O clauză contractuală va fi considerată ca nefiind negociată direct cu consumatorul, dacă aceasta a fost stabilită fără a da posibilitatea consumatorului să influențeze natura ei, cum ar fi contractele preformulate sau condițiile generale de vânzare practicate de comercianți pe piața produsului sau serviciului respectiv.

Faptul că anumite aspecte ale clauzelor contractuale sau numai una dintre clauze a fost negociată direct cu consumatorul nu exclude aplicarea prevederilor legale pentru restul contractului, în cazul în care o evaluare globală a contractului evidențiază că acesta a fost prestabilit unilateral de comerciant. Dacă un comerciant pretinde că o clauză preformată a fost negociată direct cu consumatorul este de datoria lui să prezinte probe în acest sens.

Contractul trebuie să stipuleze, cu caractere mari și în imediata vecinătate a locului rezervat pentru semnătura consumatorului, clauza expresă despre dreptul de denunțare

unilaterală a contractului, după caz, precum și numele și adresa comerciantului față de care consumatorul poate să își exercite acest drept, conform dispozițiilor legale.

Comerciantul este obligat să remită consumatorului un exemplar din contractul încheiat și să poată proba acest lucru în fața organelor de control.

Dreptul consumatorului la denunțarea contractului nu poate fi anulat de nicio clauză contractuală sau înțelegere între părți, în cazurile prevăzute de lege, aceasta fiind considerată nulă de drept.

## **CAPITOLUL 5. RAPORTURILE DINTRE PROFESIONIȘTI ȘI CONSUMATORI.**

### **CONȚINUTUL RAPORTULUI JURIDIC DE DREPT AL CONSUMULUI**

Operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive.

Sunt interzise importul, fabricația, distribuția, precum și comercializarea produselor falsificate ori contrafăcute, periculoase sau care au parametri de securitate neconformi care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Este interzisă condiționarea vânzării către consumator a unui produs, de cumpărarea unei cantități impuse sau de cumpărarea concomitentă a unui alt produs sau serviciu. De asemenea, este interzisă prestarea unui serviciu către consumator, condiționată de prestarea altui serviciu sau de cumpărarea unui produs.

Orice vânzare forțată este interzisă. Expedierea unui produs sau prestarea unui serviciu către o persoană se face numai în baza unei comenzi prealabile din partea acesteia.

Cheltuielile legate de înlocuirea produselor defecte, de remedierea sau de restituirea contravalorii acestora vor fi suportate de vânzător și recuperate de acesta de la producător sau, după caz, de la importator sau de la furnizorul anterior aflat pe lanțul de distribuție, dacă prin contractul încheiat între aceștia nu s-a stabilit altfel.

Orice persoană care are calitatea de producător, distribuitor sau vânzător de produse alimentare va comercializa numai alimente care prezintă siguranță pentru consumator, sunt salubre și apte pentru consum uman.

Consumatorii trebuie să primească toate informațiile necesare pentru o utilizare corespunzătoare, potrivit destinației inițiale a bunurilor.

În cazul în care operatorii economici iau cunoștință, la o dată ulterioară punerii pe piață a produselor comercializate, despre existența unor pericole care, la momentul punerii pe piață nu puteau fi cunoscute, trebuie să anunțe, fără întârziere, autoritățile competente și să facă aceste informații publice.

În cazul produselor identificate sau identificabile cu defecte, producătorii și/sau distribuitorii au obligația de a le retrage de pe piață, de a le înlocui sau de a le repara, iar în situația în care aceste măsuri nu pot fi făcute într-o perioadă rezonabilă de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, consumatorul trebuie să fie compensat în mod corespunzător.

În cazul lipsei conformității, astfel cum este prevăzut în actele normative în domeniul conformității produselor, constatate de consumator, acesta are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, repararea sau înlocuirea produselor, în fiecare caz fără plată, cu excepția cazului în care această solicitare este imposibilă sau disproporționată.

Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luând în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele, în condițiile legii.

Guvernul elaborează prevederi privind reguli de securitate și reguli privind întocmirea documentelor de conformitate, care asigură că produsele comercializate pe piață sunt sigure.

Ambalajele produselor trebuie să asigure integritatea și protecția calității acestora, fiind, totodată, conforme prevederilor legale referitoare la protecția muncii, mediului și a securității consumatorilor.

Operatorii economici sunt obligați să comercializeze alimente care:

- a) sunt însoțite de documente care le atestă originea, proveniența și securitatea, după caz;
- b) sunt manipulate și comercializate în condiții corespunzătoare de igienă, care nu pun în pericol viața și sănătatea consumatorilor și care respectă normele sanitare în vigoare;
- c) nu afectează viața și sănătatea consumatorilor.

Se interzice comercializarea produselor ce imită produsele alimentare, fără a fi astfel de produse și care prezintă riscul de a pune în pericol sănătatea sau securitatea consumatorilor, conform reglementărilor legale în vigoare.

Obligațiile producătorului:

- a) să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulat al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane;
- b) să pună pe piață numai produse sigure și, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate;
- c) să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;
- d) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele abilitate sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;

e) să asigure, în cursul procesului de producție, condiții igienico-sanitare conform normelor sanitare în vigoare.

Obligațiile distribuitorilor:

a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate;

b) să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;

c) să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul, despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;

d) să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă acesta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;

e) să asigure condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii, conform normelor în vigoare.

Obligațiile prestatorilor de servicii:

a) să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;

**b)** să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

**c)** să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;

**d)** să asigure, la prestarea serviciilor, condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare, conform normelor în vigoare;

**e)** să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

Alte obligații ale operatorilor economici sunt:

**a)** de a comercializa sau oferi, cu titlu gratuit, numai produse sigure, aflate în cadrul termenului de valabilitate și care nu prezintă riscuri pentru viața, sănătatea și/sau securitatea consumatorilor;

**b)** de a nu comercializa, în spații în care nu pot fi asigurate condițiile de păstrare cerute de producător pentru a se preveni perisabilitatea accelerată, produse alimentare preambalate sau ambalate;

**c)** de a nu comercializa, în alte condiții decât cele cerute de legislația în vigoare, produse nealimentare noi, folosite sau recondiționate, fără a putea fi, acolo unde este cazul, probate, verificate sau asigurate condițiile de păstrare cerute de producător, pentru a se asigura menținerea caracteristicilor inițiale ale produselor;

**d)** de a nu importa, în vederea distribuției cu titlu oneros sau gratuit, produse periculoase, expirate sau care pot afecta viața, sănătatea și/sau securitatea consumatorilor prin utilizarea acestora.

## **CAPITOLUL 6. COMBATEREA PRACTICILOR INCORECTE ALE PROFESIONIȘTILOR ÎN RAPORTURILE CU CONSUMATORII**

Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) are ca obiectiv apropierea legislațiilor statelor membre privind practicile comerciale neloiale, inclusiv publicitatea neloială, care dăunează direct intereselor economice ale consumatorilor și, prin urmare, dăunează indirect intereselor economice ale concurenților legitimi și reglementează practicile comerciale cu scopul direct de influențare a deciziilor comerciale ale consumatorilor în legătură cu produsele.

### **Practici comerciale înșelătoare:**

1. Comerciantul afirmă că a semnat un cod de conduită pe care în fapt nu l-a semnat.
2. A afișa un certificat, o marcă de calitate sau un echivalent fără autorizația necesară în acest sens.
3. A afirma fără un temei real că un cod de conduită este autorizat de un organism public sau de alt tip.
4. A afirma că un comerciant (inclusiv practicile sale comerciale) sau un produs a fost agreat, aprobat sau autorizat de un organism public sau privat fără un temei real sau fără a îndeplini condițiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obținută.
5. A propune cumpărarea produselor la un preț declarat fără a se menționa că există motive rezonabile pentru care comerciantul poate considera că nu va putea furniza, el însuși sau prin intermediul unui alt comerciant, produsele respective sau produse echivalente la prețul declarat pentru o anumită perioadă și în cantități rezonabile ținând seama de produsul respectiv, de amploarea publicității și de prețul declarat (publicitate-capcană).
6. A propune cumpărarea produselor la un preț declarat, urmată de:

- (a) refuzul de a prezenta consumatorilor articolul care a făcut obiectul publicității  
sau
  - (b) refuzul de a prelua comenzi pentru acesta și de a-l livra într-un termen rezonabil  
sau
  - (c) prezentarea unui eșantion defect  
cu intenția de a promova un alt produs (capcană și deturnare).
7. Declarația falsă că un produs nu va fi disponibil decât pentru un interval de timp foarte scurt sau doar în condiții speciale pentru un interval de timp foarte scurt, pentru a determina decizia imediată a consumatorilor și pentru a-i priva de timpul de gândire necesar și de posibilitatea de a face o alegere în cunoștință de cauză.
  8. Angajamentul de a furniza servicii post-vânzare către consumatorii cu care comerciantul a comunicat anterior tranzacției într-o limbă care nu este o limbă oficială a statului membru în care se află sediul comerciantului și, ulterior, furnizarea serviciului respectiv în altă limbă fără a informa în mod clar consumatorul cu privire la aceasta înainte de inițierea tranzacției.
  9. A declara sau a sugera sub orice formă, fără un temei real, că vânzarea unui anumit produs este legală.
  10. A prezenta drepturile de care consumatorii beneficiază prin lege ca și caracteristică distinctivă a ofertei comerciantului.
  11. A folosi conținutul editorial din mass-media pentru a promova un produs, în cazul în care comerciantul a plătit pentru această promovare, fără a specifica acest lucru prin conținut ori prin imagini sau sunete pe care consumatorul le poate identifica ușor (reportaj publicitar). Dispoziția nu aduce atingere Directivei 89/552/CEE a Consiliului (1).
  12. A face afirmații *de facto* inexacte cu privire la natura și amploarea riscurilor la care se expune consumatorul referitor la siguranța personală sau a familiei sale în cazul în care nu achiziționează produsul în cauză.
  13. A promova deliberat un produs similar cu produsul unui alt producător astfel încât consumatorul să creadă că produsul promovat provine de la același producător.
  14. A crea, a exploata sau a promova un sistem de împrumut piramidal în cadrul căruia un consumator plătește o cotizație în schimbul posibilității de a primi o parte din sumele provenite în special din cotizațiile pe care le vor plăti noii membri și nu din vânzarea sau consumul produselor.

15. Comerciantul afirmă că este pe cale să își înceteze activitatea sau să își mute sediul fără a intenționa de fapt acest lucru.
16. A afirma că un produs poate crește șansele de câștig la jocurile de noroc.
17. A face afirmația neîntemeiată că un produs tratează boli, disfuncții sau malformații.
18. A disemina informații *de facto* inexacte privind condițiile pieței sau posibilitatea de a găsi un produs, incitând astfel consumatorul să achiziționeze produsul respectiv în condiții mai puțin favorabile decât condițiile normale ale pieței.
19. A afirma în cadrul unei practici comerciale organizarea unui concurs sau posibilitatea câștigării unui premiu fără a acorda premiile specificate sau echivalentul acestora.
20. A descrie un produs ca „gratuit”, „bonus”, „fără taxe” sau în termeni similari în cazul în care consumatorul trebuie să plătească o sumă în plus față de costurile pe care le implică reacția sa pozitivă la practica comercială și ridicarea sau livrarea articolului.
21. A include în materialul promoțional o factură sau un document similar de plată astfel încât consumatorul are impresia greșită că a comandat deja produsul comercializat.
22. A face afirmații false sau a crea impresia că un comerciant nu acționează în scopuri ce se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală sau a se prezenta comerciantului ca și consumator.
23. A crea impresia falsă că serviciul post-vânzare furnizat pentru un produs este disponibil într-un stat membru altul decât cel în care este cumpărat produsul.

**Practici comerciale agresive:**

24. A-i da impresia consumatorului că nu poate părăsi sediul fără a încheia un contract.
25. A efectua vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului în care legislația internă permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite.
26. A efectua solicitări repetate și nedorite prin telefon, fax sau e-mail sau alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legislația internă permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite. Dispoziția nu aduce atingere articolului 10 din Directiva 97/7/CE și Directivelor 95/46/CE <sup>(2)</sup> și 2002/58/CE.

27. A obliga un consumator care intenționează să solicite plata daunelor pe baza unei polițe de asigurare să prezinte documente care nu pot fi considerate, în mod rezonabil, relevante pentru valabilitatea cererii de plată a daunelor sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente pentru a-l descuraja pe consumatorul care dorește să își exercite drepturile contractuale.
28. A include în reclamă îndemnul direct adresat copiilor de a cumpăra produsele promovate sau de a convinge părinții sau alți adulți să le cumpere produsele promovate. Dispoziția nu aduce atingere articolului 16 din Directiva 89/552/CEE privind difuzarea programelor de televiziune.
29. Comerciantul solicită plata pe loc sau plata ulterioară pentru produsele pe care le furnizează dar pe care consumatorul nu le-a solicitat sau solicită rambursarea sau păstrarea lor, cu excepția produselor de substituție furnizate în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) din Directiva 97/7/CE (vânzare nesolicitată).
30. A afirma explicit că, în cazul în care consumatorul nu cumpără produsul sau serviciul respectiv, comerciantul își poate pierde locul de muncă sau mijloacele de subsistență.
31. A le crea consumatorilor falsa impresie că au câștigat sau vor câștiga ori că vor câștiga dacă întreprind o anumită acțiune, un premiu sau un alt avantaj similar, în condițiile în care:
- fie nu există nici un premiu ori avantaj similar,
  - fie acțiunea pe care ar trebui să o întreprindă pentru a câștiga premiul sau alt avantaj similar este condiționată de plata unei sume de bani sau de suportarea unui cost.

## **CAPITOLUL 7. RĂSPUNDEREA PROFESIONIȘTILOR PENTRU PRODUSELE DEFECTUOASE**

Vânzătorul deține responsabilitatea în cazul în care produsele sale sunt defecte. El riscă sancțiuni grave dacă produsele pe care le vinde le cauzează clienților daune majore (deces, leziuni corporale, pagube materiale de peste 500 EUR etc.).

Caracterul defectuos al produselor este determinat de lipsa siguranței la care consumatorii au dreptul, nu de adecvarea la utilizare.

Vânzătorul trebuie să fie foarte vigilent atunci când:

- fabrică produsul final
- fabrică piese care urmează a fi încorporate în alte produse
- importă în UE un produs destinat comercializării.

Dacă răspunderea pentru siguranța produsului revine mai multor întreprinderi, partea vătămată poate intenta acțiuni în justiție împotriva oricăreia dintre ele.

Regulile privind răspunderea se aplică și în cazul produselor electrice și agricole. Contractul de vânzare nu poate conține termeni care limitează răspunderea vânzătorului cu privire la produsele defecte.

Cereri de despăgubire. Pentru a solicita despăgubiri, partea vătămată trebuie să demonstreze că:

- daunele au avut loc
- produsul a fost defect
- a existat o legătură între defectul produsului și daunele provocate.

*Cazuri în care vânzătorul nu este responsabil.* Vânzătorului nu-i revine nicio răspundere dacă poate demonstra că:

- nu a introdus produsul pe piață
- produsul nu a fost fabricat în vederea comercializării
- defectul care a cauzat daunele nu a existat în momentul în care produsul a fost introdus pe piață
- defectul a apărut doar pentru că produsul trebuia să respecte cerințe tehnice obligatorii
- potrivit ultimelor standarde științifice și tehnice, nimeni nu ar fi putut să prevadă existența defectului în momentul introducerii produsului pe piață
- a produs numai o singură componentă, iar defectul a rezultat din proiectarea produsului final.

Pentru a solicita despăgubiri, partea vătămată are la dispoziție 3 ani din momentul în care:

- a constatat existența daunelor
- a constatat existența defectului
- a descoperit identitatea producătorului.

Vânzătorul nu mai răspunde de daunele provocate de un produs care se află deja pe piață de 10 ani, decât în cazul în care au fost solicitate și alte despăgubiri în acest interval de timp.

*Detectarea produselor nesigure: RAPEX.* Dacă există pe piață produse care prezintă un risc grav la adresa sănătății sau siguranței consumatorilor, autoritățile naționale din UE pot interveni (retrăgând produsele respective sau interzicând comercializarea lor). Și fabricanții își pot rechema produsele. Toate măsurile întreprinse în acest sens sunt înregistrate în baza de date RAPEX. RAPEX nu urmărește măsurile care vizează produsele agricole, produsele farmaceutice sau aparatura medicală.

*Raportarea unui produs neconform.* În fiecare țară din UE există o autoritate națională care are rolul de a se asigura că produsele introduse pe piață sunt conforme.

## **CAPITOLUL 8. CONTRACTELE ÎNCHEIATE LA DISTANȚĂ ȘI ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE**

**Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului**

Directiva reglementează anumite aspecte ale contractelor dintre un comerciant și un consumator. Structura sa se bazează pe o împărțire a contractelor în: (1) contracte încheiate în afara spațiilor comerciale ale comerciantului (contracte negociate în afara spațiilor comerciale); (2) contracte încheiate prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță (internet, telefon etc.) (contracte la distanță); și (3) alte contracte în afara celor la distanță și a celor negociate în afara spațiilor comerciale (denumite în continuare contracte negociate în spațiile comerciale). Directiva stabilește cerințe precontractuale în materie de informare pentru toate tipurile de contracte (articolele 5 și 6) și un număr de cerințe formale pentru încheierea contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și a contractelor la distanță (articolele 7 și 8). Aceasta prevede norme detaliate privind dreptul consumatorului de retragere din contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță (articolele 9-16). Aceasta abordează anumite aspecte

ale livrării de mărfuri (articolele 18 și 20) și impune obligații specifice comercianților privind suprataxele pentru mijloacele de plată (articolul 19), costul contactelor telefonice postcontractuale (articolul 21) și consimțământul consumatorului pentru plăți suplimentare (articolul 22). De asemenea, directiva face distincție între următoarele tipuri de contracte: (1) contractele de vânzare; (2) contractele de prestări de servicii; (3) contractele pentru furnizarea de conținut digital care nu este furnizat pe un suport material (denumite în continuare: „contracte pentru conținut digital online”); și (4) contracte pentru furnizarea apei, gazelor sau energiei electrice, dacă acestea nu sunt vândute într-un volum limitat sau o cantitate stabilită, sau a energiei termice centralizate (denumite în continuare „contracte pentru furnizarea de servicii de utilități publice”).

## **CAPITOLUL 9. PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN LEGĂTURĂ CU CLAUZELE ABUZIVE DIN CONTRACTE. DIRECTIVA 93/13/CEE**

O clauză contractuală care nu s-a negociat individual se consideră ca fiind abuzivă în cazul în care, în contradicție cu cerința de bună credință, provoacă un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul consumatorului.

Se consideră întotdeauna că o clauză nu s-a negociat individual atunci când a fost redactată în prealabil, iar, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul clauzei, în special în cazul unui contract de adeziune.

Faptul că anumite aspecte ale unei clauze sau o anumită clauză au fost negociate individual nu exclude aplicarea prezentului articol pentru restul contractului, în cazul în care o evaluare globală a acestuia indică faptul că este, cu toate acestea, un contract de adeziune.

În cazul în care orice vânzător sau furnizor pretinde că s-a negociat individual o clauză standard, acestuia îi revine sarcina probei.

Anexa Directivei 93/13/CEE conține o listă orientativă și neexhaustivă a clauzelor care pot fi considerate abuzive. De pildă, sunt considerate abuzive, clauzele care au ca obiect sau ca efect:

- (a) excluderea sau limitarea răspunderii legale a unui vânzător sau furnizor în cazul decesului consumatorului sau al vătămării corporale a acestuia, ca urmare a acțiunii sau a inacțiunii vânzătorului sau furnizorului;
- (b) excluderea sau limitarea necorespunzătoare a drepturilor legale ale consumatorului față de vânzător sau furnizor sau față de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parțiale sau al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligațiile contractuale de către vânzător sau furnizor, inclusiv

- a opțiunii de a compensa o datorie către vânzător sau furnizor cu o creanță pe care consumatorul o poate avea împotriva acestuia;
- (c) încheierea unui acord care creează obligații pentru consumator și prin care furnizarea de servicii de către vânzător sau furnizor este supusă unei condiții a cărei îndeplinire depinde doar de voința acestuia;
  - (d) acordarea permisiunii vânzătorului sau furnizorului de a reține sumele plătite de consumator, în cazul în care acesta din urmă decide să nu încheie contractul sau să nu îl execute, fără a se prevedea dreptul consumatorului de a primi o compensație în sumă echivalentă de la vânzător sau furnizor, în cazul în care acesta este partea care anulează contractul;
  - (e) solicitarea de la orice consumator care nu și-a îndeplinit obligația să plătească o sumă disproporționat de mare drept compensație;
  - (f) autorizarea vânzătorului sau furnizorului de a rezilia contractul în mod discreționar, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeași posibilitate, sau acordarea permisiunii vânzătorului sau furnizorului de a reține sumele plătite pentru servicii care nu au fost încă furnizate de către acesta, în cazul în care vânzătorul sau furnizorul este cel care reziliază contractul;
  - (g) acordarea posibilității vânzătorului sau furnizorului de a pune capăt unui contract cu durată nedeterminată fără un preaviz rezonabil, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate de a face acest lucru;
  - (h) prelungirea automată a unui contract cu durată determinată, în cazul în care consumatorul nu specifică acest lucru, atunci când termenul stabilit pentru ca consumatorul să își exprime intenția de a nu prelungi contractul este stabilit excesiv de devreme;
  - (i) angajarea irevocabilă a consumatorului prin clauze cu care acesta nu a putut să se familiarizeze înainte de încheierea contractului;
  - (j) autorizarea vânzătorului sau furnizorului să modifice unilateral clauzele contractului, fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract;
  - (k) autorizarea vânzătorului sau furnizorului să modifice unilateral, fără a avea un motiv întemeiat, orice caracteristici ale produsului sau serviciului care urmează să fie furnizat;
  - (l) prevederea ca prețul bunurilor să fie stabilit în momentul livrării sau acordarea posibilității unui vânzător de bunuri sau unui furnizor de servicii să crească prețul acestora fără să îi acorde cumpărătorului, în ambele cazuri, dreptul corespondent de a anula contractul, în cazul în care prețul final este prea ridicat în comparație cu prețul convenit la încheierea contractului;
  - (m) acordarea dreptului vânzătorului sau furnizorului de a stabili dacă bunurile sau serviciile furnizate sunt conforme cu contractul sau acordarea acestora a dreptului exclusiv de a interpreta orice clauză din contract;
  - (n) limitarea obligației vânzătorului sau furnizorului de a respecta angajamentele asumate de către agenții acestora sau asumarea angajamentelor de către aceștia, cu condiția respectării unei anumite formalități;

- (o) obligarea consumatorului să își îndeplinească toate obligațiile, chiar în cazul în care vânzătorul sau furnizorul nu își respectă obligațiile corespondente;
- (p) acordarea posibilității vânzătorului sau furnizorului de a-și transfera drepturile și obligațiile prevăzute de contract, în cazul în care această acțiune poate servi la reducerea garanțiilor pentru consumator, fără acordul acestuia din urmă;
- (q) excluderea sau obstrucționarea dreptului consumatorului de a introduce acțiuni în justiție sau de a exercita orice altă cale de atac, în special prin solicitarea consumatorului să sesizeze exclusiv o curte de arbitraj care nu este reglementată de dispozițiile legale, restricționând în mod nejustificat dovezile aflate la dispoziția lui sau impunându-i sarcina probei care, în conformitate cu legislația aplicabilă, trebuie să îi revină altei părți la contract.

## **CAPITOLUL 10. PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN CONTRACTELE DE VÂNZARE. GARANȚII PRIVIND SECURITATEA PRODUSELOR**

Atunci când se cumpără un produs sau un serviciu on-line, prin alte mijloace de comunicare la distanță (prin telefon, prin poștă) sau în afara magazinului (prin intermediul unui comis voiajor), consumatorul are dreptul de a returna produsul sau de a anula serviciul în termen de 14 zile. Este vorba despre așa-numita perioadă de reflecție sau de retragere din contract. Consumatorul nu trebuie să își motiveze sau să își justifice decizia. De asemenea, în baza legislației UE, trebuie să se ofere consumatorilor o **garanție minimă de 2 ani (garanția legală)**, ca protecție împotriva produselor defecte sau a celor care nu arată ori nu funcționează conform descrierii. În unele țări însă, legislația națională poate impune **garanții mai mari**.

**Responsabilități post-vânzare/produse defecte.** Dacă, pe durata garanției legale, se dovedește că produsul este defect, nu arată sau nu funcționează conform descrierii, responsabilitatea în revine vânzătorului. În unele țări, această responsabilitate le revine inclusiv fabricanților sau importatorilor.

### **Ce despăgubiri pot cere clienții?**

Vânzătorul este obligat prin lege să respecte obligațiile pe care și le asumă în **declarațiile publice** referitoare la produs (este vorba, în special, de publicitate și etichetare). Dacă este vorba despre un comerciant cu amănuntul, clienții pot cere despăgubiri în baza garanției legale prevăzute de legislația UE, dacă produsul:

- **nu corespunde descrierii**
- are **caracteristici diferite** de cele ale modelului promovat sau prezentat clientului

- nu este **apt pentru utilizare**, indiferent dacă este vorba despre utilizarea standard sau despre o utilizare specifică, solicitată de client și acceptată de vânzător
- nu prezintă **calitățile și nici randamentul normal** pentru produse de același tip
- nu a fost **montat corect**, de vânzător sau de client, din cauza instrucțiunilor neadecvate.

Dacă vânzătorul îl informează pe client că produsul pe care intenționează să îl vândă are anumite defecte, clientul nu poate cere despăgubiri pentru **defectele respective**.

#### **Ce despăgubiri pot cere clienții?**

Clienții au dreptul, fără a suporta costuri suplimentare (costuri de livrare, cheltuieli cu manopera și cu materialele etc.), să îi solicite vânzătorului să întreprindă una din următoarele acțiuni:

- **să repare** produsul
- **să înlocuiască** produsul
- **să reducă prețul**
- să anuleze contractul și să le **ramburseze** integral sumele plătite (în unele țări, contractele de vânzare nu pot fi anulate dacă defectul este minor, de exemplu o zgârietură pe ambalajul unui CD).

#### **Reparare sau înlocuire**

În cele mai multe țări există o „ierarhie a remediilor disponibile”. Clientul trebuie să solicite, mai întâi, repararea produsului sau înlocuirea acestuia dacă repararea nu este o opțiune viabilă (de exemplu, pentru că este prea costisitoare). Vânzătorul trebuie să facă acest lucru într-un termen rezonabil și fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator.

#### **Reducerea prețului sau rambursarea completă**

O altă opțiune este să i se acorde clientului o reducere de preț sau o rambursare completă, dar numai în cazul în care repararea sau înlocuirea:

- nu este posibilă
- ar fi prea costisitoare, având în vedere natura produsului sau defectul
- ar fi foarte neconvenabilă pentru client
- nu poate fi efectuată de vânzător într-un interval rezonabil de timp.

#### **Garanții suplimentare**

Vânzătorul poate să le ofere consumatorilor o garanție comercială suplimentară. Aceasta poate fi inclusă în prețul produsului sau poate fi achiziționată contra cost. Garanția suplimentară nu înlocuiește garanția legală, care este întotdeauna de cel puțin 2

ani. Vânzătorul trebuie să îl informeze pe consumator că dreptul la garanția legală nu îi este afectat de garanția suplimentară.

### **Legislația Uniunii Europene în domeniu:**

- Directiva UE privind răspunderea pentru produsele cu defect
- Directiva UE privind răspunderea pentru produsele cu defect - modificare
- Directiva UE privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe
- Directiva UE privind drepturile consumatorilor

## **CAPITOLUL 11. PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN CONTRACTELE DE VÂNZARE DE PACHETE TURISTICE ȘI ÎN CONTRACTELE BANCARE DIRECTIVA 87/102/CEE.**

În cazul *creditului pentru consum*, reglementat prin O.U.G nr. 50/2010,<sup>1</sup> s-a urmărit transpunerea și implementarea în legislația națională a Directivei 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului, care trebuia realizată până la data de 11 iunie 2010. Această ordonanță s-a impus pentru a permite creditorilor să îndeplinească obligațiile prevăzute în actul normativ european, astfel încât să fie atins obiectivul de creare a pieței interne comunitare, care impune asigurarea unui cadru de reglementare unitar la nivelul Uniunii Europene. Ținând cont de faptul că, în lipsa unei reglementări imediate a contractelor de credit pentru consumatori aceștia nu ar putea beneficia de drepturile prevăzute de actul normativ european și s-ar crea o denaturare a concurenței și luând în considerare că actul normativ încurajează mobilitatea consumatorilor în sensul de a li se permite acestora mutarea creditelor de la un creditor la altul în condiții contractuale mai avantajoase, posibilitatea consumatorilor de a rambursa anticipat sumele contractate fără a plăti penalități excesive, în condițiile generate de criza economico-financiară cu impact asupra veniturilor per familie, actul normativ creează cadrul necesar pentru relansarea acordării de credite în condiții de transparență și de liberă concurență, instituindu-se astfel mecanisme care să mențină un grad suficient de solvabilitate atât debitorilor, cât și creditorilor. Contractele de credit pentru consum se încheie între consumatori, pe de o parte, și creditorii (persoane juridice care, în cadrul exercitării activităților comerciale sau profesionale acordă credite pentru

---

<sup>1</sup> Ordonanța de urgență nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori a fost publicată în M.Of., Partea I, nr. 389 din 11 iunie 2010 și modificată prin Legea nr. 288/2010 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, publicată în M.Of., Partea I, nr. 888 din 30 decembrie 2010.

consumatori), pe de altă parte, și au ca obiect finanțarea furnizării de bunuri și servicii, utilizarea cărților de credit sau alte tipuri de credite. Toate aceste tipuri de contracte de credit trebuie să conțină clauzele minimale prevăzute de lege, fiind, în fapt, contracte de adeziune.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> În conformitate cu prevederile art. 46 din ordonanță: „(1) Contractul de credit specifică în mod clar și concis următoarele:

- a) tipul de credit;
- b) identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru/adresa de domiciliu a părților contractante, precum și, după caz, identitatea și adresa sediului social și/sau a punctului de lucru ori, după caz, adresa de domiciliu a intermediarilor de credit implicați;
- c) durata contractului de credit;
- d) valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;
- e) în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plată pentru un anumit bun sau serviciu ori în cazul contractelor de credit legate, bunul sau serviciul respectiv și prețul de achiziție al acestuia;
- f) rata dobânzii aferente creditului;
- g) condițiile care guvernează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului, formula de calcul a acesteia, precum și termenele, condițiile și procedura pentru modificarea ratei dobânzii aferente creditului și, în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, informațiile prevăzute anterior privind toate ratele dobânzii aplicabile;
- h) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, calculate la momentul încheierii contractului de credit; se menționează toate ipotezele folosite pentru calcularea acestei rate;
- i) suma, numărul și frecvența plăților care urmează să fie efectuate de către consumator și, după caz, ordinea în care se vor efectua plățile, în scopul rambursării, pentru diferitele solduri restante cu rate diferite ale dobânzii aferente creditului;
- j) în cazul rambursării în rate a valorii totale a creditului aferent unui contract de credit pe durată determinată, dreptul consumatorului de a primi, la cerere și gratuit, în orice moment pe întreaga durată a contractului de credit, pe hârtie sau pe alt suport durabil, conform deciziei consumatorului, un extras de cont sub forma unui tabel de amortizare/grafic de rambursare;
- k) în cazul în care costurile și dobânzile trebuie plătite fără a se rambursa nicio parte din valoarea totală a creditului, un extras care arată perioadele și condițiile pentru plata dobânzii și a oricăror costuri aferente creditului;
- l) costurile de administrare ale unui sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;
- m) rata dobânzii, în cazul plăților restante, aplicabilă la data încheierii contractului de credit și măsurile pentru ajustarea acesteia și, după caz, orice costuri datorate în caz de neplată;
- n) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților; contractul de credit va conține obligatoriu o prevedere prin care consumatorul este atenționat despre raportarea la Biroul de credit, Centrala Riscurilor Bancare și/sau la alte structuri asemănătoare existente, în cazul în care acesta întârzie cu achitarea ratelor datorate, dacă există această obligație de raportare;
- o) după caz, o mențiune potrivit căreia va fi necesară plata unor taxe, onorarii și costuri în legătură cu încheierea, publicitatea și/sau înregistrarea contractului de credit și a documentelor accesorii acestuia, inclusiv taxele notariale;
- p) garanțiile și asigurările necesare, dacă există;
- q) existența sau inexistența unui drept de retragere, termenul în care acel drept poate fi exercitat și alte condiții pentru exercitarea acestuia, inclusiv informații privind obligarea consumatorului de a plăti creditul sau partea de credit trasă și dobânda, potrivit prevederilor art. 59 alin. (1) lit. b), alin. (3) și (4) și art. 60, precum și cuantumul dobânzii plătită pe zi;
- r) informații privind drepturile care rezultă din art. 63-65, precum și condițiile pentru exercitarea acestor drepturi;
- s) dreptul de rambursare anticipată, procedura de rambursare anticipată, precum și, după caz, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care va fi determinată această compensație;

## CAPITOLUL 12. AUTORITĂȚI PUBLICE CU ROL ÎN PROTECȚIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR. ORGANIZAȚII NEGUVERNAMENTALE DE DREPT AL CONSUMULUI.

Misiunea **Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net)** este de a furniza ajutor și consiliere gratuite consumatorilor din UE, Norvegia și Islanda care întâmpină probleme la efectuarea de cumpărături transfrontaliere. În cazul unor dispute între consumatori și comercianți, ECC-Net își propune să identifice compromisuri și să stabilească relații bazate pe încredere, tratament egal, transparență și confidențialitate.

ECC-Net s-a născut din fuziunea rețelelor EEJ-Net (Soluționarea extrajudiciară a litigiilor cu consumatorii) și Euroguichet (Centrele europene de informare a consumatorilor). Acesta este un exemplu de colaborare între nivelurile național și al UE, deoarece ECC sunt găzduite de organisme publice sau de organizații nonprofit din statele membre, Islanda și Norvegia și sunt cofinanțate de Uniunea Europeană.

Dimensiunea rețelei ECC-Net a crescut în acest prim deceniu de existență. Din 2005, în ritmul procesului de extindere a UE, au fost create trei noi ECC: în Bulgaria și România în 2008 și în Croația în 2013.

De la început, misiunea ECC-Net a fost foarte clară: creșterea încrederii la efectuarea de cumpărături transfrontaliere și, implicit, ajutarea consumatorilor să beneficieze de toate avantajele pieței unice. Acest lucru a presupus reducerea complexității prevederilor privind drepturile consumatorilor din UE la efectuarea de tranzacții transfrontaliere și anticiparea tendințelor emergente.

La nivelul Uniunii Europene, pentru a înlesni cooperarea între statele membre în cazul încălcării legislației europene a fost creat, în baza Regulamentului (CE) 2006/2004 referitor la cooperarea autorităților administrative în domeniul protecției consumatorilor, un sistem informatic, respectiv **rețeaua „sTESTA”**. Sistemul permite statelor membre să facă schimb de informații și să ia măsurile necesare în cazul afectării intereselor colective ale consumatorilor europeni, astfel încât drepturile acestora să fie respectate. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este implicată în procesul de armonizare a legislației naționale cu prevederile legislației europene în domeniul protecției consumatorilor. Experții Autorității participă prin consultări la elaborarea reglementărilor Uniunii Europene. De asemenea, sunt implicați în dezvoltarea

- 
- ș) procedura care trebuie urmată în exercitarea dreptului de a solicita încetarea contractului de credit;
  - t) dacă există sau nu un mecanism extrajudiciar de reclamație și despăgubire pentru consumator și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acesta;
  - ț) alte condiții și clauze contractuale;
  - u) adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.”

mecanismului de cooperare transfrontalieră bazat pe schimbul rapid de informații privind produsele periculoase de pe piața unică.

Începând cu anul 2018, la nivel european, se discută despre **„Noile avantaje pentru consumatori”** menite să asigure că toți consumatorii europeni beneficiază pe deplin de drepturile conferite de legislația Uniunii.

Deși UE dispune deja de norme privind protecția consumatorilor care sunt printre cele mai stricte din lume, cazurile recente, cum ar fi scandalul „Dieselgate”, au arătat că este greu să se asigure respectarea deplină a acestor norme în practică. „Noile avantaje pentru consumatori” vor permite unor entități calificate să introducă acțiuni de reprezentare în numele consumatorilor și vor conferi autorităților de protecție a consumatorilor din statele membre competențe consolidate pentru aplicarea de sancțiuni. Pachetul de propuneri va extinde, de asemenea, protecția consumatorilor în mediul online și va clarifica faptul că legislația UE interzice practicile de comercializare a produselor cu dublu standard de calitate care îi induc în eroare pe consumatori.

Prim-vicepreședintele Timmermans a declarat: „Noile avantaje pentru consumatori propuse astăzi vizează crearea unei piețe unice mai echitabile care să aducă beneficii consumatorilor și întreprinderilor. Introducem un drept european de lansare a unor acțiuni colective în cazul în care grupuri de consumatori au suferit un prejudiciu, astfel cum s-a întâmplat recent, alături de garanții adecvate care să asigure că nu se vor comite abuzuri. Consumatorii vor ști care sunt vânzătorii de la care cumpără online, precum și dacă acești vânzători au plătit pentru a apărea în rezultatele căutărilor. Majoritatea comercianților, și anume cei care respectă regulile, se vor bucura de înlăturarea sarcinilor lor. Cei câțiva comercianți care abuzează intenționat de încrederea consumatorilor europeni vor fi sancționați prin aplicarea de amenzi mai mari.

Věra Jourová, comisarul european pentru justiție, consumatori și egalitate de gen, a adăugat: „Într-o lume globalizată în care marile societăți comerciale au un avantaj imens în fața consumatorilor individuali, trebuie să echilibrăm balanța. Acțiunile de reprezentare, în accepțiunea europeană a conceptului, vor duce la mai multă echitate pentru consumatori, nu la mai multă muncă pentru cabinetele de avocatură. Totodată, sancțiunile mai severe legate de cifra de afaceri anuală a întreprinderilor vor oferi în sfârșit autorităților de protecție a consumatorilor mijloace pentru a-i pedepsi aspru pe cei care trișează. A trișa nu poate fi rentabil.”

**„Noile avantaje pentru consumatori” vor avea drept rezultat:**

#### 1. Consolidarea drepturilor consumatorilor în mediul online

O mai mare transparență pe piețele online — atunci când cumpără de pe o piață online, consumatorii vor trebui să fie informați în mod clar dacă vânzătorul produselor sau al serviciilor este un comerciant sau o persoană fizică, astfel încât să știe dacă beneficiază de protecția oferită de drepturile consumatorilor în cazul în care apar probleme.

Mai multă transparență cu privire la rezultatele căutării pe platformele online — atunci când fac căutări online, consumatorii vor fi informați în mod clar când un comerciant a plătit pentru a apărea în rezultatele căutării. În plus, piețele online vor trebui să informeze consumatorii cu privire la principalii parametri care determină ordinea în care apar rezultatele. Noi drepturi ale consumatorilor pentru serviciile digitale „gratuite” — atunci când plătesc pentru un serviciu digital, consumatorii beneficiază de anumite drepturi de informare și au la dispoziție 14 zile pentru a anula contractul (dreptul de retractare). „Noile avantaje pentru consumatori” vor extinde acest drept la serviciile digitale „gratuite” pentru care consumatorii furnizează propriile date cu caracter personal, dar nu plătesc bani. Acest lucru s-ar aplica, de regulă, serviciilor de stocare în cloud, platformelor de comunicare socială sau conturilor de e-mail.

2. Punerea la dispoziția consumatorilor a unor instrumente prin care să se asigure că le sunt respectate drepturile și să obțină despăgubiri

Acțiunile de reprezentare, în accepțiunea europeană a conceputului — „Noile avantaje pentru consumatori” vor oferi posibilitatea ca o entitate calificată, cum ar fi o organizație a consumatorilor, să introducă o acțiune în despăgubire, prin care să solicite o compensație ori înlocuirea sau repararea produsului, în numele unui grup de consumatori care au suferit prejudicii ca urmare a unei practici comerciale ilegale. În unele state membre, consumatorii au deja posibilitatea de a introduce acțiuni colective în instanță, dar această opțiune va fi disponibilă acum în toate statele membre ale UE.

De exemplu, într-un scenariu de tip „Dieselgate”, victimele practicilor comerciale neloiale, precum recurgerea la publicitatea înșelătoare de către producătorii de autoturisme care nu respectă cadrul de reglementare al Uniunii pentru omologarea de tip a vehiculelor sau legislația privind protecția mediului, vor putea obține despăgubiri în mod colectiv prin introducerea unei acțiuni de reprezentare în temeiul acestei directive. Dreptul Uniunii nu prevedea până acum astfel de acțiuni colective.

Acest model are la bază garanții solide și se diferențiază net de acțiunile colective în stil american (class actions). Acțiunile de reprezentare nu vor fi deschise cabinetelor de avocatură, ci numai entităților precum organizațiile consumatorilor care nu urmăresc un scop lucrativ și îndeplinesc criterii de eligibilitate stricte, monitorizate de o autoritate publică. Acest nou sistem le va oferi consumatorilor europeni garanția că pot beneficia pe deplin de drepturile lor și că pot obține despăgubiri, evitând în același timp riscul unor proceduri litigioase abuzive sau nejustificate.

O protecție mai bună împotriva practicilor comerciale neloiale — „Noile avantaje pentru consumatori” vor garanta dreptul consumatorilor din toate statele membre de a solicita despăgubiri individuale (de exemplu, o compensație financiară sau rezilierea contractului), atunci când sunt afectați de practici comerciale neloiale, cum ar fi practicile de marketing înșelătoare sau agresive. În momentul de față, nivelul acestei protecții variază foarte mult pe teritoriul UE.

3. Introducerea unor sancțiuni eficace pentru încălcările legislației UE privind protecția consumatorilor

Autoritățile pentru protecția consumatorilor din UE nu dispun de instrumente adecvate pentru a sancționa practicile care creează „situații de prejudicii colective”, afectând un număr mare de consumatori de pe teritoriul UE. În prezent, nivelul sancțiunilor variază foarte mult de la un stat membru la altul și este adesea prea scăzut pentru a avea cu adevărat un efect disuasiv, mai ales în cazul societăților care desfășoară activități transfrontaliere și pe scară largă.

În temeiul propunerii, autoritățile naționale de protecție a consumatorilor vor avea competența de a impune sancțiuni eficace, proporționale și disuasive în mod coordonat. Pentru încălcările pe scară largă care afectează consumatori din mai multe state membre ale UE, amenda maximă aplicabilă va fi de 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului în fiecare dintre statele membre în cauză. Statele membre vor fi libere să introducă un nivel mai ridicat al amenzii maxime.

4. Abordarea produselor de consum cu dublu standard de calitate

În urma orientărilor Comisiei din septembrie 2017, „Noile avantaje pentru consumatori” vor actualiza Directiva privind practicile comerciale neloiale, astfel încât aceasta să prevadă în mod explicit că autoritățile naționale au competența de a evalua și de a lua măsuri în cazul practicilor comerciale înșelătoare care implică comercializarea unor produse ca fiind identice în mai multe state membre atât timp cât compoziția sau caracteristicile lor diferă în mod semnificativ.

5. Condiții îmbunătățite pentru întreprinderi

„Noile avantaje pentru consumatori” vor înlătura sarcinile administrative inutile pentru întreprinderi, inclusiv prin eliminarea obligațiilor societăților comerciale în ceea ce privește dreptul de retractare al consumatorilor. De exemplu, consumatorii nu vor mai avea dreptul să returneze produsele pe care, în loc să le fi încercat numai, le-au utilizat deja, iar comercianții nu vor mai trebui să efectueze rambursarea consumatorilor înainte de a primi efectiv bunurile returnate.

Noile norme introduc, de asemenea, mai multă flexibilitate în ceea ce privește modul în care comercianții pot comunica cu consumatorii, permițându-le acestora să folosească formulare online sau chat-uri în locul email-urilor, cu condiția ca respectivii consumatori să poată urmări comunicările lor cu comercianții.

Următoarele etape:

Propunerile Comisiei vor fi discutate de Parlamentul European și de Consiliu.

Context: „Noile avantaje pentru consumatori” se vor baza pe rezultatele pe care Comisia Juncker le-a obținut deja în ceea ce privește îmbunătățirea protecției consumatorilor. În cadrul Strategiei privind piața unică digitală, Comisia a obținut deja rezultate în privința mai multor inițiative care adaptează normele de protecție a consumatorilor la mediul online, de exemplu prin eliminarea tarifelor de roaming sau a geoblocării nejustificate. De asemenea, Regulamentul modernizat privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului, care a fost adoptat în 2017, va îmbunătăți asigurarea de către autoritățile publice a respectării normelor și cooperarea transfrontalieră dintre autoritățile de protecție a consumatorilor.

Cu toate acestea, revizuirea normelor UE de protecție a consumatorilor și cazurile recente de încălcare a acestor norme la nivelul UE de anul trecut au arătat că încă se mai pot aduce îmbunătățiri, astfel încât să se asigure o protecție și mai bună a consumatorilor.

„Noile avantaje pentru consumatori” sunt alcătuite din două propuneri de directive:

O propunere de modificare a Directivei Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, a Directivei privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor, a Directivei privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori și a Directivei privind drepturile consumatorilor. Această propunere vizează o mai bună asigurare a respectării normelor UE în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, în special în lumina evoluțiilor digitale.

O propunere privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE privind acțiunile în încetare. Această propunere vizează îmbunătățirea instrumentelor menite să pună capăt practicilor ilegale și facilitarea obținerii de despăgubiri de către consumatori atunci când un număr mare dintre aceștia sunt victimele aceleiași încălcări a drepturilor consumatorilor, într-o situație de prejudicii colective.

### **Ce este Procedura Europeană privind Cererile cu Valoare Redusă?**

Este o procedură simplificată care se desfășoară înaintea instanțelor de judecată din statele membre ale Uniunii Europene, reprezentând o alternativă mai rapidă și mai puțin costisitoare la procedura judecătorească obișnuită.

Când se poate folosi?

Când este vorba despre un litigiu transfrontalier, cu alte cuvinte o problemă cu un comerciant dintr-un alt stat membru al UE

Valoarea cererii nu trebuie să depășească 5000 EUR, sumă în care nu intră eventualele dobânzi și cheltuieli de judecată

Trebuie să fie vorba de un litigiu civil sau comercial (un litigiu între un consumator și un comerciant intră în una din aceste două categorii)

Recomandarea este ca înainte de a lua în considerare oportunitatea inițierii unei astfel de proceduri să se încerce soluționarea pe cale amiabilă a problemei atât direct cu comerciantul, cât și prin intermediul Rețelei ECC.

Acest etapă preliminară are cel puțin trei avantaje:

1) există posibilitatea obținerii unei soluții favorabile (aproximativ 50% din cazurile transmise către Rețeaua ECC obțin o astfel de soluție)

2) dă posibilitatea de a afla care este poziția comerciantului în privința cererii tale și argumentele sale juridice

3) se obține gratuit consiliere juridică în privința litigiului: lege aplicabilă, instanță competentă, cum să îți motivezi cererea și ce documente să atașezi etc.

Etape:

1. Determinarea instanței competente: acest lucru se face prin intermediul prevederilor Regulamentului (CE) 44/2001. Consumatorul poate apela la Centrul din Rețeaua ECC în acest scop.

2. Completarea Formularului special în limba de procedură a instanței competente și transmiterea către aceasta, însoțit de documentele probatorii traduse în limba de procedură a instanței și, în cazul în care comerciantul are sediul în alt stat membru decât instanța, în limba comerciantului.

3. Analiza cererii și desfășurarea procedurii propriu-zise care este, de regulă scrisă. Această etapă poate dura aproape 4 luni.

4. Pronunțarea hotărârii de către instanță. Această hotărâre este recunoscută în toate statele membre și poate fi pusă în executare în cazul în care hotărârea nu a fost atacată de cealaltă parte.

Cea mai mare parte a instanțelor naționale vor solicita o taxă pentru introducerea unei asemenea acțiuni; se verifică înainte care este cuantumul acestei taxe și se solicită instanței să oblige cealaltă parte să restituie aceste cheltuieli în cazul în care hotărârea este favorabilă consumatorului, precum și celelalte cheltuieli efectuate înainte de transmiterea formularului, de exemplu costurile legate de traducere, pot fi solicitate de la cealaltă parte, dacă sunt atașate la dosar chitanțele doveditoare.

Chiar dacă hotărârea este favorabilă consumatorului, este posibil ca cealaltă parte să utilizeze căile de atac prevăzute. În acest caz, căile de atac vor urma procedura judecătorească normală (Regulamentul (CE) Nr. 861/2007 al Parlamentului European și

al Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă).