



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Legislația Generală privind Protecția Consumatorilor Ghid teoretic

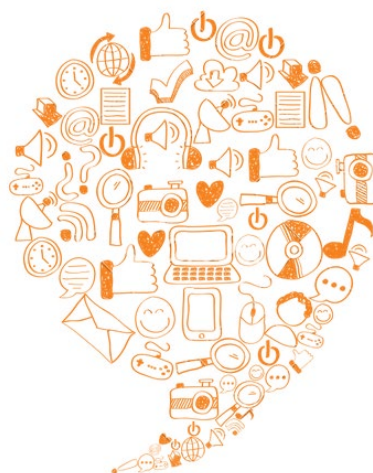


CUPRINS

Introducere în Ghid	3
Despre Consumer PRO	3
1. INTRODUCERE ȘI ISTORIE A POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR	5
2. PRINCIPALELE DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE CONSUMATORILOR	5
2.1. Informații precontractuale	5
2.2. Dreptul de retragere	6
2.3. Drepturile consumatorilor și garantiile	7
2.4. Practicile comerciale incorecte	9
2.5. Clauzele abuzive din contracte.....	9
3. PRINCIPALELE PROVOCĂRI REFERITOARE LA PROTECȚIA CONSUMATORILOR	10
3.1. Informații precontractuale	10
3.2. Dreptul de retragere	11
3.3. Drepturile consumatorilor și garantiile	11
3.4. Practicile comerciale incorecte	12
3.5. Clauzele abuzive din contracte.....	13
4. LEGI ȘI REGLEMENTĂRI LA NIVEL EUROPEAN ȘI NAȚIONAL.....	14
4.1. Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (“UCTD”)	14
4.2 Directiva privind practicile comerciale incorecte (“UCPD”).....	14
4.3 Directiva privind drepturile consumatorilor (“CRD”)	15
4.4. Directiva privind vânzarea bunurilor de consum și garantiile conexe	16
4.5. Repere legale ale noilor Directive: “Omnibus”, “Continut digital”, “Vanzarea bunurilor”	16
5. Jurisprudență relevantă	17
5.1. Baza de date a practicilor comerciale incorecte	17
5.2. Baza de date a Directivei privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.....	17
5.3. Documente ale Curții Europene de Justiție cu privire la jurisprudența în domeniul protecției consumatorilor	17
6. Ce pot face consumatorii dacă întâmpină o problemă?.....	17
6.1. Asociații naționale de protecție a consumatorilor	17
6.2. Centrele Europene ale Consumatorilor (ECC-Net).....	17
6.3. Procedura cererilor cu valoare redusă și Procedura Europeana privind cererile cu valoare redusă (“ESCP”)	18
6.4. Autorități publice.....	18
6.5. Organisme de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) și Platforma de soluționare alternativă a litigiilor (SOL)	19
6.6. Proceduri generale în instanță	20
7. Alte instrumente interesante: bazele de date ale UE referitoare la jurisprudență.....	20

Acest material a fost produs în contextul proiectului Consumer PRO, care este o inițiativă a Comisiei Europene în cadrul Programului european pentru consumatori. Sprijinul Comisiei Europene nu constituie aprobarea conținutului care reflectă doar opiniile autorilor. Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare care ar putea fi făcută a informațiilor conținute în acesta.

INTRODUCERE



Dragi cititori,

Acest document face parte din resursele de formare dezvoltate pentru Consumer Pro, o inițiativă a UE care vizează îmbunătățirea activităților organizațiilor de consumatori și a altor actori care activează în domeniul politicii de protecție a consumatorilor, în vederea protejării consumatorilor din țara lor.

Scopul acestui document este de a vă oferi dvs. și echipelor dvs. informații utile și relevante cu privire la legislația generală de protecție a consumatorilor. Conținutul acestui document a fost realizat de către experții BEUC în dreptul consumatorilor, dintr-o perspectivă europeană.

Obiectivul acestui document este de a asigura, atât dumneavoastră, cât și partenerilor dumneavoastră, informații utile și relevante referitoare la drepturile consumatorilor. Conținutul a fost pregătit de către experții BEUC în domeniul drepturilor consumatorilor, dintr-o perspectivă europeană și cu obiectivul de a vă furniza instrumente pentru a:

- Vă instrui rapid echipele de practicieni,
- Găsi cu ușurință informații pertinente,
- Pregăti personalul dumneavoastră în vederea informării corecte a consumatorilor asupra drepturilor lor și
- Crește gradul de conștientizare a ministerelor și autorităților naționale cu privire la drepturile consumatorilor.

Prezentul ghid teoretic face parte dintr-o serie de resurse de instruire. Există, de asemenea, documente teoretice complementare despre drepturile digitale și durabilitate.

Despre Consumer PRO

Consumer PRO este o inițiativă a Comisiei Europene în cadrul Programului European pentru Consumatori și implementată de BEUC - Organizația Europeană a Consumatorilor. Scopul său este de a consolida capacitatea organizațiilor europene de consumatori și a altor actori din politica consumatorilor, prin educație non-formală. Proiectul se adresează statelor membre ale UE, Islandei și Norvegiei.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să scrieți la Info@consumer-pro.eu.

INTRODUCERE ȘI ISTORIE A POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

După crearea „pieței unice” europene, a fost esențial să se pună în aplicare o politică puternică de protecție a consumatorilor și să se acorde celor 500 de milioane de consumatori de pe piața UE drepturi solide.

Protecția consumatorilor este recunoscută în Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE). Potrivit articolului 169 TFUE, „[...] pentru a promova interesele consumatorilor și pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, Uniunea contribuie la protejarea sănătății, siguranței și intereselor economice ale consumatorilor, precum și la promovarea dreptului acestora la informare, educație și organizare în vederea apărării intereselor lor”.

Aceste politici s-au materializat în termeni concreți, luând în considerare evoluțiile pieței. Consumatorii sunt acum protejați împotriva practicilor comerciale incorecte, a clauzelor contractuale abuzive și trebuie să li se ofere informații clare și ușor de înțeles înainte de încheierea contractelor etc.

Cu toate acestea, deși drepturile consumatorilor sunt clare și simple, acestea sunt adesea dificil de aplicat pentru consumatori.

1. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE-CHEIE ALE CONSUMATORILOR

2.1. Cerințe privind informațiile precontractuale

Înainte de încheierea un contract, consumatorul trebuie să primească anumite informații pentru a-i permite să facă o alegere în cunoștință de cauză.

Aceste informații precontractuale ar trebui să fie ușor de citit și de înțeles de către un consumator mediu și ar trebui furnizate într-un mod clar, lizibil și inteligibil. Setul de informații precontractuale care ar trebui furnizate consumatorilor este definit în Directiva 2011/83 / UE, așa-numita „Directiva privind drepturile consumatorilor” și variază în funcție de tipul tranzacției efectuate:

- Articolul 5 oferă lista informațiilor precontractuale care ar trebui furnizate în cazul achizițiilor directe, din magazin.
- Articolul 6 enumeră cerințele de informare pentru contractele la distanță și în afara spațiului comercial (adică achiziții online, existența dreptului de retragere).
- Articolul 7 stabilește cerințe formale pentru contractele din afara spațiului comercial
- Articolul 8 prevede o listă a cerințelor formale pentru contractele la distanță.
- Unele contracte precum serviciile sociale, cele de asistență socială, jocuri de noroc, contractele de time-sharing sunt excluse de la cerințele privind informațiile precontractuale. O listă completă a excepțiilor se găsește la articolul 3 alineatul (3) din Directiva privind drepturile consumatorilor.

- Pentru unele contracte, informațiile precontractuale sunt cerute de legislația sectorială/specifică, cum ar fi contractul de credit de consum¹.
- În plus, articolul 3 alineatul (4) din Directiva privind drepturile consumatorilor a introdus posibilitatea statelor membre de a scuti tranzacțiile cu valoare redusă (mai puțin de 50 EUR) de la cerințele privind informațiile precontractuale. Această scutire se referă numai la contractele încheiate în afara spațiilor comerciale.

Conform directivei, statele membre pot merge dincolo de cerințele obligatorii și pot introduce cerințe de informare suplimentare. Pentru a vedea ce state membre au decis să meargă mai departe în acest sens, puteți consulta raportul privind aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor (Raport final² și tabelul³ Directiva permite statelor membre să aplice această dispoziție numai pentru contractele care nu sunt încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale. Pentru contractele la distanță și în afara spațiilor comerciale, directiva nu prevede această oportunitate.

Dacă doriți să verificați modul în care toate țările UE au transpus Directiva privind drepturile consumatorilor, puteți consulta baza de date privind dreptul consumatorilor⁴.

2.2. Dreptul la retragere

Dreptul de retragere este un instrument puternic pe care legislația UE îl oferă consumatorilor. Acesta permite consumatorului să anuleze, fără justificare, contractul în termen de 14 zile de la primirea bunului sau după ce consumatorul a încheiat contractul pentru servicii sau conținut digital.

- În conformitate cu articolul 9 din Directiva UE 2011/83 / UE privind drepturile consumatorilor („Directiva privind drepturile consumatorilor“, a - CRD), consumatorii au dreptul să se retragă dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial.
- Articolul 11 din Directiva privind drepturile consumatorilor oferă informații cu privire la modul în care consumatorii își pot exercita dreptul de retragere .

Dreptul de retragere este un instrument puternic pe care legislația UE îl oferă consumatorului, permițându-i acestuia să anuleze, fără justificare, contractul în termen de 14 zile.

¹ Directiva 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

²http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

³https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁴https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

- Articolul 12 se referă la efectul unui astfel de drept de retragere.
- Articolele 13 și 14 stabilesc atât obligațiile comerciantului, cât și ale consumatorilor în cazul retragerii.
- Articolul 15 se referă la efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare.
- În cele din urmă, articolul 10 din Directivă, specifică consecințele pentru comercianți în cazul unei omisiuni de a oferi consumatorilor informații precontractuale privind dreptul de retragere (adică perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere).

Cu toate acestea, nu toate contractele la distanță / în afara spațiului comercial beneficiază de dreptul de retragere. Există 13 excepții. De exemplu:

- bunuri care au fost personalizate la cererea consumatorului,
- contractele de prestări servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către comerciant,
- furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator,
- contracte încheiate în cadrul unei licitații publice, etc.

Lista completă a excepțiilor se regăsește în articolul 16 din Directiva privind drepturile consumatorilor.

Pentru mai multe exemple practice, vă rugăm să citiți și orientările interpretative ale Directivei privind drepturile consumatorilor⁵.

2.3. Drepturile consumatorilor și garanțiile



Directiva privind vânzările și garanțiile⁶ este un instrument important de protecție pentru consumatorii din UE, deoarece stabilește o garanție legală de conformitate de doi ani. Criteriile pentru a determina dacă un produs este conform sau nu sunt definite la articolul 2 alineatul (2) din directivă.

Cu toate acestea, normele nu sunt pe deplin armonizate în întreaga UE. Într-adevăr, Directiva UE privind vânzările și garanțiile consumatorilor, fiind o directive de „armonizare

⁵ Document de orientare DG Justiție privind 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 (2014), partea 6.
Directiva 1999/44 / CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile asociate

minimă”⁷, oferă doar un nivel minim de protecție a consumatorilor în UE. În temeiul articolului (8) din directivă, statele membre au libertatea să depășească cerințele Directivei. În consecință, statele membre au transpus directiva în mod diferit.

Site-ul Comisiei Europene oferă o imagine de ansamblu rapidă și completă a situației⁸ pe fiecare stat membru în ceea ce privește perioada legală de garanție. De asemenea, prezintă implementarea națională⁹ în fiecare dintre statele membre.

Pe scurt, Directiva a stabilit următoarele drepturi pentru consumatori:

- Atât produsele noi, cât și cele second – hand, beneficiază de garanția legală de conformitate de 2 ani, așa cum este definită la articolul 5.
- Pentru a aduce produsul în conformitate, consumatorul poate, în conformitate cu articolul 3, să solicite repararea sau înlocuirea și, dacă acest lucru este imposibil sau disproporționat, o reducere a prețului sau rezoluțiunea contractului.
- Aducerea produsului în conformitate este gratuită pentru consumatori, astfel cum se prevede la articolul 3.
- Directiva prevede că dacă apare un defect în primele 6 luni de la achiziționare, vânzătorul este automat responsabil. Cu toate acestea, dacă defectul apare după primele 6 luni, vânzătorul vă poate cere să demonstrați că este un defect de fabricație. Unele state membre au decis să extindă perioada la cei doi ani - a se vedea prezentarea generală a statelor membre aici¹⁰.
- Articolul 7 prevede ca statele membre au posibilitatea de a introduce în legislația lor națională, pentru așa-numitele bunuri second-hand, posibilitatea comercianților și a consumatorilor de a reduce, printr-un acord contractual, durata garanției legale. Totuși aceasta nu poate fi mai mica de 1 an.

Legislație viitoare

De la 1 ianuarie 2022, Directiva privind vânzările și garanțiile pentru consumatori va fi abrogată și înlocuită de Directiva (UE) 2019/771 din 20 mai 2019 privind anumite aspecte privind contractele de vânzare a bunurilor. Drepturile de garanție legală se vor aplica, de asemenea, pentru conținutul și serviciile digitale prin noua directivă privind conținutul digital¹¹.

⁸https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

⁹https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

¹⁰https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹¹Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital service

2.4. Practici comerciale incorecte

O practică comercială este incorectă, în conformitate cu legislația UE, atunci când împiedică consumatorul să ia o decizie economică complet informată și gratuită. Practicile comerciale incorecte sunt interzise în întreaga UE.

Fiind un instrument de armonizare completă, Directiva privind practicile comerciale incorecte permite fiecărui stat-membru să impună același standard de protecție împotriva practicilor comerciale incorecte, pentru consumatori. În practică, acest lucru înseamnă că, pe tot teritoriul UE, se aplică aceleași reguli.

- Directiva interzice practicile comerciale înșelătoare, atât acțiunile (articolul 6), cât și omisiunile (articolul 7)
- Directiva interzice, de asemenea, așa-numitele "practici comerciale agresive". Acest tip de practici sunt definite la articolul 8 și 9 din Directiva privind practicile comerciale incorecte
- Sunt identificate 31 de practici, atât online, cât și offline, ce pot influența, în mod negativ, decizia consumatorului – Anexa 1 a Directivei privind practicile comerciale incorecte. Primele 23 de practici semnalate se referă la practicile înșelătoare ale comerciantului, iar ultimele 8 la practicile comerciale agresive. Toate aceste 31 de practici comerciale sunt incorecte în orice circumstanță.

Modificari viitoare

Directiva actuală a fost modificată de către Directiva 2161 din 27 noiembrie 2019, în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, parte din "Noile avantaje pentru consumatori" sau așa-numita "Directivă Omnibus".

2.5. Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii¹², protejează consumatorii împotriva prevederilor ce creează, în cadrul unui contract, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților, în detrimentul consumatorului. (articolul 3).

- Anexa Directivei conține o listă a clauzelor care pot fi considerate abuzive
- Clauzele contractuale prezentate consumatorilor trebuie întotdeauna să fie redactate într-un mod clar și ușor de înțeles. În cazul unei îndoieli referitoare la înțelesul unor clauze interpretarea trebuie să fie în favoarea consumatorului.
- Clauzele contractuale considerate abuzive nu sunt obligatorii pentru consumatori, conform condițiilor din legea națională. Doar contractul va rămâne obligatoriu, dacă poate exista fără clauzele considerate a fi abuzive.

¹² Directiva 93/13 / CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele neloiale din contractele cu consumatorii

Directiva privind clauzele abuzive din contracte permite statelor membre să adopte și să mențină dispoziții naționale mai stricte pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor – articolul 8. Acest lucru poate lua, de exemplu, forma unei "liste negre" a clauzelor abuzive (precum în Franța) sau poate duce la extinderea aplicării la contractele care au fost negociate individual între consumator și comerciant.

Pentru a avea o imagine rapidă și complete a transpunerilor naționale din fiecare Stat Membru, apăsați [aici](#).

Modificari viitoare

Directiva a fost modificată de către Directiva 2161 din 27 noiembrie 2019, în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, parte din "Noile avantaje pentru consumatori" sau așa-numita "Directivă Omnibus".

2. PRINCIPALELE PROVOCĂRI REFERITOARE LA PROTECȚIA CONSUMATORILOR

3.1. Informarea pre-contractuală

Informarea pre-contractuală este unul dintre cele mai importante drepturi ale consumatorilor. În prezent, înainte de încheierea unui contract cu un comerciant, consumatorul trebuie să fie informat corect și complet cu privire la caracteristicile bunurilor sau serviciilor, identitatea comerciantului, prețul total al bunurilor sau serviciilor, etc.

Aceste cerințe de informare pre-contractuală sunt definite în Directiva privind drepturile consumatorilor¹³. Cu toate acestea, numeroase studii, sondaje ori decizii ale instanțelor naționale ale statelor membre arată faptul că mulți comercianți nu respectă obligația de a oferi aceste informații pre-contractuale consumatorilor¹⁴.

COLȚUL EXPERTULUI

Noua Directiva, ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme (așa-numita Directivă Omnibus)¹⁵, impune noi obligații precontractuale pentru comercianți, dar și pentru platformele online. De

¹³Directiva 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 a Consiliului / 577 / CEE și Directiva 97/7 / CE a Parlamentului European și a Consiliului.

¹⁴ În 2015, un control pe scară largă coordonat de Comisia Europeană („SWEEP”) a evidențiat faptul că pe 743 de site-uri web controlate, neregularitățile au fost confirmate în 436 de cazuri (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer/security-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁵DIRECTIVA (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13 / CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6 / CE, 2005/29 / CE și 2011/83 / UE a Parlamentului European și Consiliului în ceea ce privește o mai bună aplicare și modernizare a normelor de protecție a consumatorilor din Uniune

exemplu, comercianților online li se va cere acum să informeze consumatorii într-un mod clar și cuprinzător cu privire la orice personalizare a prețurilor bazată pe luarea de decizii automatizate. Platformele online vor fi, de asemenea, obligate să furnizeze consumatorilor parametrii principali cu privire la clasarea rezultatelor afișate și la împărțirea responsabilităților între vânzător și platformă dacă ceva nu merge bine.

3.2. Dreptul de retragere

Acest drept permite consumatorului să testeze și să inspecteze produsele cumpărate la distanță. De asemenea, permite consumatorilor să se retragă din contractul încheiat online în termen de 14 zile de la recepția bunurilor (în cazul unui produs) sau încheierea contractului (pentru servicii). Este dreptul consumatorului cel mai cunoscut de cetățenii UE și 95% dintre cumpărătorii din UE consideră că este important¹⁶.

Acest drept a fost introdus prin Directiva privind drepturile consumatorilor¹⁷ pentru a contrabalansa situația consumatorilor care cumpără online, deoarece aceștia din urmă nu au posibilitatea de a inspecta produsele, așa cum ar fi cazul într-un magazin de cărămidă și mortar.

Cu toate acestea, deși acest drept este bine cunoscut și simplu, în practică consumatorii se confruntă cu multe obstacole pentru a-l pune în aplicare, cum ar fi:

- Unii comercianți refuză aplicarea Directivei
- Unii comercianți refuză rambursarea banilor consumatorilor
- Consumatorul primește, uneori, doar o rambursare parțială a banilor, întrucât comerciantul pretinde că produsele au fost utilizate cu depășirea nivelului unei testări obișnuite din partea consumatorului
- Unii comercianți susțin că nu au primit produsul returnat din partea consumatorului
- Unii comercianți refuză rambursarea prin același mijloc de plată folosit la momentul achiziționării și oferă consumatorului vouchere, în schimb.

3.3. Drepturile consumatorului și garanțiile

Dacă un consumator achiziționează produse de la un comerciant european, are dreptul la o garanție legală de 2 ani. Aceasta garanție este prevăzută în Directiva privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe¹⁸. Doar vânzătorul răspunde pentru această garanție.



¹⁶ Studiu privind aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor (2017), 160.

¹⁷ Articolul 9 din Directiva privind drepturile consumatorilor.

¹⁸ Directiva 1999/44 / CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anur garanțiile asociate

Această garanție legală se distinge de așa-numitele „garanții comerciale”. Acestea din urmă sunt garanții suplimentare, neobligatorii prin lege, oferite de vânzător sau de producător și pot fi supuse unei taxe. Aceste două tipuri de garanții duc la numeroase dispute pentru consumatorii europeni:

- Există o mare confuzie pentru consumatori între garanția legală de conformitate și așa-numitele garanții comerciale. În practică, foarte des, comercianții nu informează consumatorii despre garanția legală de conformitate, chiar dacă este o obligație, ci se referă doar la garanțiile lor comerciale (de exemplu, cazul Apple).
- Unii comercianți refuză aplicarea garanției legale, obligând astfel consumatorii să plătească o contra-expertiză pentru a susține contrariul.
- Unii comercianți cer consumatorului să plătească reparația făcută în temeiul garanției legale, lucru interzis de legislația UE.
- Unii comercianți solicită consumatorilor plata transportului pentru returnarea produselor, însă refuză ulterior returnarea acestor sume către consumatori.
- În prezent, dacă lipsa de conformitate apare în primele 6 luni, vânzătorul este automat responsabil. Aceștia trebuie să aplice garanția legală de 2 ani, cu excepția cazului în care dovedesc că consumatorul se află la originea defectului. După primele 6 luni, sarcina dovezii se schimbă și depinde de consumator să demonstreze că bunul a fost defect la momentul achiziției, ceea ce este aproape imposibil.
- În cazul rezilierii contractului ca urmare a aplicării garanției legale, rambursările se fac adesea după o perioadă lungă de timp (sau chiar deloc în cazul unor comercianți necinstiți) către consumatori.
- În principiu, durata garanției legale este de 2 ani pentru toate bunurile, indiferent dacă bunurile sunt noi sau second hand. Cu toate acestea, în mai multe state membre, garanția legală pentru produsele second-hand poate fi redusă contractual la 1 an. Verificați legislația națională care implementează directiva privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile asociate.

NOUTĂȚI

Începând cu 1 ianuarie 2022, Directiva privind vânzarea bunurilor și garanțiile va fi înlocuită cu Directiva (UE) 2019/771¹⁹, privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri

3.4. Practici comerciale incorecte

O practică comercială este incorectă atunci când este contrară cerințelor de diligență profesională și distorsionează sau este susceptibilă să denatureze în mod substanțial comportamentul economic

¹⁹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en

al unui consumator destul de bine informat și rezonabil atent și prudent în raport cu un bun sau serviciu.

Directiva privind practicile comerciale incorecte²⁰ este pe deplin armonizată și se aplică tuturor sectoarelor (cu excepția sectoarelor financiare). Este un instrument foarte bun pe care practicienii îl pot cunoaște și utiliza. Cu toate acestea, implementarea sa este departe de a fi uniformă. De exemplu:

- Consumatorii se confruntă cu practici comerciale neloiale în multe domenii și din ce în ce mai mult în zona digitală (rețele sociale, platforme online etc.).
- Afirmații înșelătoare cu privire la mediu. Acest lucru este și mai relevant acum cu acordul verde european. Unele noi practici comerciale incorecte au fost adăugate în anexă în Directiva „Omnibus”, cum ar fi reclame ascunse sau recenzii false ale consumatorilor.

3.5. Clauzele abuzive în contracte

Directiva privind clauzele contractuale abuzive (93/13 / CEE) protejează consumatorii împotriva clauzelor contractuale abuzive impuse de comercianți. Se aplică tuturor contractelor pentru achiziționarea de bunuri și servicii, indiferent dacă acestea sunt achiziții online sau offline de bunuri de consum. Următoarea este o listă neexhaustivă a clauzelor abuzive recurente găsite în contractele consumatorilor:

- Consumatorii se confruntă cu clauze contractuale care exclud sau limitează în mod necorespunzător drepturile consumatorilor la despăgubire dacă comerciantul nu își îndeplinește partea din contract.
- Unii comercianți includ clauze în contractele lor care le permit să rezilieze unilateral contractul fără a acorda același drept consumatorului.
- Unii comercianți își rezervă dreptul de a modifica unilateral contractele fără a avea un motiv valid pentru a face acest lucru și fără a notifica consumatorul.
- Unii comercianți introduc clauze în contractele lor pentru a limita drepturile consumatorilor de a întreprinde acțiuni în justiție.

²⁰ Directiva 2005/29 / CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale între companii și consumatori pe piața internă 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 Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”)

3. LEGI ȘI REGLEMENTĂRI LA NIVEL EUROPEAN ȘI NAȚIONAL

4.1. Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (“UCTD”)

- Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii
- Ghid de interpretare și aplicare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

La nivel național:

- Transpunerea în legislația națională a Directivei privind clauzele contractuale abuzive s-a realizat prin Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată; Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată și Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorului în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor nu a emis orientări, recomandări sau decizii specifice pe baza Directivei privind clauzele contractuale abuzive.
- În conformitate cu articolul 8a din Directiva privind clauzele contractuale abuzive, statele membre pot lua măsuri naționale care depășesc cerințele UCTD. Legislația națională conține o listă ([Anexa 1](#)) cuprinzând clauzele considerate ca fiind abuzive, care a fost extinsă în comparație cu anexa la UCTD.

Documentație complementară:

- Informații practice despre Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, disponibile [aici](#).

4.2 Directiva privind practicile comerciale incorecte (“UCPD”)

- 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”)

- Ghid interpretativ al Directivei privind practicile comerciale neloiale²¹.

La nivel național

- Transpunerea în legislația națională a Directivei practicilor comerciale neloiale s-a realizat prin Lege nr. 363/2007 din 21/12/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor. Transpuneri la nivel național inclusiv pe servicii financiare sunt disponibile [aici](#).

Documentație complementară:

- [Raportul](#) Comisiei Europene privind aplicarea Directivei
- [Comunicatul](#) Comisiei Europene privind aplicarea Directivei

4.3 Directiva privind drepturile consumatorilor (“CRD”)

- [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
- [Ghid UE](#) referitor la Directiva privind drepturile consumatorilor

La nivel național:

- Transpunerea în legislația națională a Directivei privind drepturile consumatorilor s-a realizat prin Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată. Transpunere la nivel național disponibilă [aici](#).

Documentație complementară:

- [Modele](#) pentru produse digitale
- [Scurte prezentări](#) în limba engleză ale principalelor prevederi ale Directivei privind drepturile consumatorilor

Document de lucru al Comisiei privind punerea în aplicare a Directivei 2005/29 / CE privind practicile comerciale neloiale care însoțește comunicarea documentului Comisiei către Parlamentul European, Consiliul, Comitetul Economic și Social European și comitetul regiunilor o abordare cuprinzătoare stimularea comerțului electronic transfrontalier pentru cetățenii și întreprinderile din Europa - SWD / 2016/0163 final

4.4. Directiva privind vânzarea bunurilor de consum și garanțiile conexe

[Directiva 1999/44/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe

La nivel național:

- Transpunerea în legislația națională a Directivei privind drepturile consumatorilor s-a realizat prin Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată. Totodată și în [Ordonanța Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor - republicată la 28 martie 2007 este prevăzut cuantumul amenzilor. Transpunere la nivel național disponibilă [aici](#).

Documentație complementară:

- Garanțiile legale și garanțiile comerciale ale bunurilor de consum în Uniunea Europeană, Islanda și Norvegia “Merită banii?” - [Raport al Rețelei ECC \(actualizat în aprilie 2019\)](#)
- Garanțiile și returnările – [Informații practice](#)

4.5. Repere legale ale noilor Directive: “Omnibus”, “Conținut digital”, “Vânzarea bunurilor”

Noua Directivă Omnibus:

[Directiva \(UE\) 2019/2161](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme

Noua Directivă privind conținutul și serviciile digitale (“DCD”).

[Directiva \(UE\) 2019/770](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale

Noua Directivă privind vânzarea de bunuri (“SoG”).

[Directiva \(UE\) 2019/771](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE

4. JURISPRUDENȚĂ RELEVANTĂ

5.1. Baza de date a practicilor comerciale neloiale

[Anexa 1 a Ghidului de implementare al Directivei 29 din 2005](#), privind practicile comerciale neloiale, prezintă o listă a jurisprudenței relevante, de la nivelul Uniunii Europene, cu privire la practicile comerciale neloiale

5.2. Baza de date a Directivei privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

[Anexa 1 a ghidului interpretativ al implementării Directivei](#) prezintă o listă a jurisprudenței relevante, de la nivelul Uniunii Europene, cu privire la clauzele abuzive din contractele încheiate cu consumatorii

5.3. Documente ale Curtii Europene de Justiție cu privire la jurisprudența în domeniul protecției consumatorilor

În anul 2018, Curtea Europeană de Justiție a publicat o [broșură](#) prin care a prezentat cele mai cunoscute cazuri din sfera dreptului consumatorilor.

5. CE POT FACE CONSUMATORII DACĂ ÎNTÂMPINĂ O PROBLEMĂ?

6.1. Asociații naționale de protecție a consumatorilor

Asociațiile de consumatori au un rol extrem de important în eventualitatea unor dispute între consumatori și comercianți. Accesând [acest link](#), puteți găsi o listă a tuturor asociațiilor naționale de protecția consumatorilor, organizate în funcție de țară.

6.2. Centrele Europene ale Consumatorilor (ECC-Net)

ECC-Net este o rețea de centre ale consumatorilor. Acestea au competențe în a soluționa reclamațiile transfrontaliere dintre un consumator și un comerciant. Există câte un Centru European al Consumatorilor în fiecare stat membru al Uniunii Europene, Norvegia și Islanda. Lista tuturor Centrelor Europene ale Consumatorilor poate fi accesată [aici](#).



6.3. Procedura cererilor cu valoare redusă și Procedura Europeană privind cererile cu valoare redusă

În multe țări consumatorii pot utiliza procedura cererilor cu valoare redusă atunci când au o dispută cu un anumit comerciant. Aceste proceduri sunt, de obicei, mult mai ieftine și rapide decât procedurile normale ale instanțelor judecătorești. Totuși, în vederea utilizării acestui instrument, nu trebuie depășită o anumită limită superioară a valorii disputate.

În cazul în care comerciantul se află în străinătate, consumatorul ar putea utiliza procedura europeană privind cererile cu valoare redusă. Procedura europeană privind cererile cu valoare redusă este o procedură judiciară simplificată bazată pe un formular standardizat disponibil în toate cele [28 de limbi ale UE](#). Obiectivul său este de a simplifica și accelera cererile transfrontaliere de până la 5000 EUR. Procedura este disponibilă în toate statele membre ale UE, cu excepția Danemarcei.

- **Referințe legale:**
 - [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
 - [Regulamentul \(UE\) nr. 1215/2012](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială “Brussels I”.

- **Cum identificați tribunalul competent și costurile naționale ale procedurii?**
 - Instrumente pentru identificarea tribunalului competent [aici](#)
 - Instrumente pentru determinarea costurilor procedurii [aici](#)

- Documentație complementară cu privire la Procedura Europeană privind cererile cu valoare redusă (Ghid practic pentru aplicarea Procedurii, Informații esențiale pentru consumatori, Informații esențiale pentru profesioniști, etc) [disponibile aici](#)

6.4. Autorități publice

În unele cazuri, consumatorii pot depune reclamații la autoritățile publice naționale, cum ar fi autoritățile de supraveghere a pieței sau autoritățile de reglementare din sectoare specifice. Cu toate acestea, nu toate autoritățile acceptă reclamațiile de la consumatori individuali. De asemenea, autoritățile nu se ocupă de repararea prejudiciului în multe situații: de ex. autoritatea ar putea sancționa compania pentru practici neloiale, dar nu ar spune dacă consumatorul are dreptul la o compensație.

Atunci când încălcarea drepturilor consumatorilor vizează mai multe țări ale UE, autoritățile din aceste țări cooperează și se ajută reciproc să investigheze prin intermediul rețelei speciale, numită Rețeaua de cooperare în domeniul protecției consumatorilor.

- **Referințe legale:**

[Regulamentul \(UE\) 2017/2394](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

6.5. Organisme de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) și Platforma de soluționare alternativă a litigiilor (SOL)

Soluționarea alternativă a litigiilor poate fi o modalitate eficientă pentru consumatorii individuali de a-și rezolva disputele cu comercianții și de a obține despăgubiri. Există organisme SAL în toate țările UE și sunt create special pentru a oferi consumatorilor mijloace ușor de folosit și ieftine pentru a-și rezolva problemele.

Organisme de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)

Definiție: Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) este un proces extrajudiciar pentru soluționarea litigiilor dintre un consumator și un comerciant, cu asistența unui organism SAL.

- **Referințe legale:**

[Directiva 2013/11/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum). Găsi lista curentă a organismelor ADR disponibile [aici](#) (clasificate în funcție de țară).

Platforma online de soluționare a litigiilor (SOL)

Definiție: Platforma online de soluționare a litigiilor este un site oficial al UE gestionat de Comisia Europeană. Obiectivul său este de a ajuta consumatorii și comercianții să găsească o soluționare extrajudiciară a litigiilor lor. Platforma SOL este concepută pentru a facilita comunicarea între consumatori, comercianți și organismele SAL.

- **Referințe legale:**

[Regulamentul \(UE\) 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 (Regulamentul privind SOL în materie de consum)

6.6. Proceduri legale propriu-zise

Consumatorii pot folosi întotdeauna procedurile instanțelor naționale, deoarece accesul la justiție este un drept fundamental. Cu toate acestea, în practică, un număr foarte mic de consumatori ar merge la instanțe, deoarece procedura este de obicei foarte lungă și costisitoare.

7. ALTE INSTRUMENTE INTERESANTE: BAZELE DE DATE ALE UE, REFERITOARE LA JURISPRUDENȚĂ

În rândurile de mai jos, puteți găsi câteva exemple de baze de date:

- **[Baza de date](#) a Curții Europene de Justiție, disponibilă în toate limbile UE**
- **[Baza de date](#) Eur-Lex a UE: jurisprudență a Uniunii Europene, disponibilă în toate limbile UE,**
- **[Baza de date JURIFAST](#):** acesta din urmă este realizată de Asociația Consiliilor de Stat și Jurisdicții Administrative Supreme ale Uniunii Europene (ACA Europe), care conține hotărâri preliminare ale Curții Europene de Justiție și întrebările preliminare relevante ale instanțelor statelor membre (această bază de date) lucrează în engleză și franceză) - disponibilă aici.
- **[Baza de date JURE](#):** baza de date a fost creată de Comisia Europeană, conține jurisprudență privind competența în materie civilă și comercială și recunoașterea și executarea hotărârilor într-un alt stat decât cel în care a fost pronunțată hotărârea. Aceasta include jurisprudența privind convențiile internaționale relevante (adică Convenția de la Bruxelles din 1968, Convenția de la Lugano din 1988, precum și jurisprudența UE și a statelor membre) - disponibilă [aici](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.