



CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Legislația Generală privind Protecția Consumatorilor

Ghid teoretic

2022-2023

CUPRINS

InTRODUCERE.....	3
Despre Consumer PRO	3
1. INTRODUCERE ȘI ISTORIE A POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR,	5
2.1. Cerințe privind informațiile precontractuale	5
2.2. Dreptul de retragere.....	9
2.3. Drepturile consumatorilor și garanțiile.....	12
2.4. Practici comerciale incorecte	16
2.5. Clauzele abuzive în contracte	19
3. PRINCIPALE PROVOCĂRI PRIVIND POLITICA GENERALĂ A CONSUMATORILOR	20
3.1. Informații precontractuale	20
3.2. Dreptul de retragere.....	20
3.3. Drepturile și garanțiile consumatorilor.....	21
3.4. Practici comerciale incorecte	22
3.5. Clauze contractuale abuzive	23
4.1. Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (“UCTD”).....	23
4.2 Directiva privind practicile comerciale incorecte (“UCPD”).....	24
4.3 Directiva privind drepturile consumatorilor (“CRD”).....	24
4.4. Directiva privind vânzarea de bunuri și Directiva privind conținutul digital și serviciile digitale	25
4.5. Referințe juridice ale noii directive „pentru o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor” (Directiva de modernizare)	26
5. JURISPRUDENȚĂ RELEVANTĂ	26
5.1. Baza de date a practicilor comerciale incorecte	26
5.2. Baza de date a Directivei privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.....	26
5.3. Baza de date privind Directiva privind drepturile consumatorilor.....	26
5.4. Documentația Curții Europene de Justiție privind cauzele de drept al consumatorilor	26
5.5. Baza de date privind dreptul consumatorilor	26
6. CE POT FACE CONSUMATORII DACĂ ÎNTÂMPINĂ O PROBLEMĂ?	27
6.1. Asociații naționale de protecție a consumatorilor.....	27
6.2. Centrele Europene ale Consumatorilor (ECC-Net)	27
6.3. Procedura cererilor cu valoare redusă și Procedura Europeană privind cererile cu valoare redusă ...	27
6.4. Autorități publice.....	28
6.5. Organisme de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) și Platforma de soluționare alternativă a litigiilor (SOL)	28
<i>Organisme de soluționare alternativă a litigiilor (SAL).....</i>	28
6.6. Acțiuni colective	29

6.7. Proceduri judiciare ordinare	30
7. ALTE INSTRUMENTE INTERESANTE: BAZELE DE DATE JURIDICE LA NIVEL UE	30

Acest material a fost produs în contextul proiectului Consumer PRO, care este o inițiativă a Comisiei Europene în cadrul Programului european pentru consumatori. Sprijinul acordat de Comisia Europeană nu reprezintă o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor. Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi dată informațiilor conținute în acest document.

INTRODUCERE

Dragă cititorule,

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 și are ca obiectiv furnizarea de instrumente pentru a:

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

Acest ghid teoretic se bazează pe o versiune anterioară și a fost actualizat pentru a reflecta faptul că Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor și Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale incorecte au fost modificate în mod substanțial prin Directiva (UE) 2019/2161 din 27 noiembrie 2019 privind o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor. În plus, ține cont de Directiva (UE) 2019/770 privind anumite aspecte privind contractele de furnizare de conținut digital și servicii digitale („Directiva privind conținutul digital”) care introduce o garanție legală pentru conținutul digital și serviciile digitale.

Acest ghid teoretic face parte dintr-o serie de resurse de formare care sunt destinate a fi adaptate la specificul național atunci când acesta există. Există ghiduri teoretice complementare, accesibile la cerere sau online, privind drepturile digitale și acțiunile colective, în limba engleză, precum și în multe alte limbi europene.

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.



Comisia Europeană oferă, de asemenea, instruire practică pentru IMM-urile care doresc să-și înțeleagă obligațiile atunci când tranzacționează în UE, fără a studia contextul juridic ([ConsumerLawReady.eu](https://www.consumerlawready.eu)).

1. 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)¹.

Articolul 12 din TFUE stabilește că „cerințele de protecție a consumatorilor trebuie luate în considerare la definirea și punerea în aplicare a altor politici și activități ale Uniunii”. 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. Consumatorii beneficiază și de dreptul la garanție în cazul problemelor cu bunurile achiziționate care au conținut digital și servicii digitale.

Legislația privind protecția consumatorilor la nivel UE a fost construită în ultimele trei decenii pe directive care armonizează diferitele aspecte ale protecției consumatorilor. Secțiunile de mai jos oferă o privire de ansamblu asupra principalelor drepturi ale consumatorilor, așa cum au fost adoptate de legiuitorul european. Astăzi, majoritatea legislației UE privind protecția consumatorilor este pe deplin armonizată, ceea ce înseamnă că statele membre nu pot păstra sau adopta niveluri mai ridicate de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, în anumite circumstanțe, directivele au permis legiuitorilor la nivel național să se abată de la normele europene (de exemplu, prin introducerea de cerințe suplimentare pentru informațiile precontractuale care trebuie furnizate în punctul de lucru). De asemenea, este important de subliniat că tot ceea ce nu este reglementat de legislația UE este de competența statelor membre și, prin urmare, pot exista diferențe între statele membre (de exemplu, în ceea ce privește normele privind încheierea contractelor).

2. 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

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

care ar trebui furnizate consumatorilor este definit în Directiva 2011/83 / UE,² 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).
- 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 consum³ sau serviciul de comunicații electronice⁴.
- 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.

La nivel național

Conform Directivei privind drepturile consumatorilor, statele membre pot depăși cerințele și pot introduce cerințe de informații suplimentare pentru contractele încheiate la sediu.

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 final și tabelul de la final)⁵

Directiva permite statelor membre să facă acest lucru numai pentru contracte, care nu sunt contracte la distanță și în afara spațiilor comerciale. Pentru contractele la distanță și în afara spațiilor comerciale, directiva nu prevede această posibilitate din cauza efectului de armonizare totală⁶

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

³ 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

⁴ A se vedea Directiva (UE) 2018/1972 (Codul european al comunicațiilor electronice), articolele 102–107.

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶ Pentru contractele la distanță și în afara spațiilor comerciale, în temeiul articolului 6 alineatul (7) din CRD, statele membre au avut posibilitatea de a reglementa prin menținere sau introducere în legislația lor națională a cerințelor lingvistice referitoare la informațiile contractuale, pentru a se asigura că aceste informații sunt ușor de înțeles de către consumator.

Directiva privind drepturile consumatorilor a fost modificată de [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) privind o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor, așa-numita „Directiva de modernizare”. Începând cu 28 mai 2022 (data aplicării măsurilor de transpunere), mai multe cerințe privind informațiile precontractuale vor fi actualizate și vor fi aplicate noi cerințe suplimentare de informații precontractuale pentru contractele la distanță și în afara spațiilor comerciale.

De exemplu, comercianții vor fi obligați să furnizeze consumatorilor numărul de telefon și adresa de e-mail. Comercianții pot, de asemenea, să înființeze mijloace alternative de comunicare pentru consumatori (de exemplu, chat-uri, asistenți vocali automați, chat bot etc.), care trebuie să asigure o comunicare directă și eficientă. În ceea ce privește astfel de instrumente de comunicare, comerciantul ar trebui să informeze în mod clar și în timp util consumatorii dacă permit urmărirea conținutului și a datei/ora corespondențelor. Acolo unde este cazul, comercianții vor trebui, de asemenea, să informeze consumatorii cu privire la personalizarea prețurilor pe baza procesului decizional automat.

Începând cu 28 mai 2022, noul articol 6a din Directiva revizuită privind drepturile consumatorilor va introduce noi cerințe specifice de informare pentru contractele încheiate pe platformele (marketplace) online. Înainte de încheierea unui contract, furnizorul de platformă (marketplace) online va trebui să informeze consumatorii despre principalii parametri care determină clasamentul ofertelor prezentate ca urmare a căutării și importanța relevantă a acelor parametri față de alți parametri. În plus, consumatorii ar trebui să fie informați:

- Dacă terțul care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital este sau nu comerciant, pe baza declarației aceluși terț către furnizorul platformei online.
- În cazul în care terțul nu este un comerciant, faptul că drepturile consumatorilor din UE nu se aplică contractului.
- Acolo unde este cazul, cum sunt împărțite obligațiile legate de contract între terțul care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital și furnizorul platformei online.

Aceste informații trebuie prezentate într-o manieră clară, adecvată și inteligibilă și într-un mod adecvat mijloacelor de comunicare la distanță utilizate. De exemplu, poate fi furnizat într-o secțiune specifică a interfeței site-ului care este direct și ușor accesibilă din pagina în care sunt prezentate ofertele.

La nivel național

Statele membre pot impune cerințe suplimentare de informații pentru furnizorii de platforme (marketplace) online.

Pe lângă lista de informații care ar trebui furnizate înainte de încheierea unui contract, Directiva privind drepturile consumatorilor definește, de asemenea, cerințele formale privind modul în care trebuie furnizate aceste informații:

- Articolul 7 stabilește cerințe formale pentru diferite tipuri de contracte în afara spațiilor comerciale, de exemplu, stabilește că comercianții trebuie să furnizeze informații precontractuale în scris (pe hârtie sau cu consimțământul consumatorului – pe un alt suport durabil⁷) într-un format lizibil, simplu și clar.
- Articolul 8 oferă o listă de cerințe formale pentru contractele la distanță. De exemplu, directiva spune că informațiile precontractuale ar trebui furnizate sau puse la dispoziția consumatorilor într-un mod adecvat mijloacelor de comunicare utilizate, într-un mod clar și inteligibil. Pentru a fi concret, înseamnă că informațiile obligatorii trebuie să fie ușor accesibile și vizibile în mod vizibil pentru consumatori. Furnizarea acestor informații precontractuale în termeni și condiții nu va fi considerată suficientă. Directiva impune, de asemenea, o cerință specială pentru contractele încheiate prin mijloace electronice care impun consumatorilor o obligație de plată⁸. În astfel de situații, comercianții ar trebui să informeze consumatorii, într-o manieră proeminentă și clară, direct înainte de a plasa comenzile, cel puțin despre:
 - principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor
 - prețul total al bunurilor sau serviciilor
 - durata contractului și/sau condiția rezilierii acestuia în cazul contractului pe durata nedeterminată
 - după caz, durata minimă a obligațiilor consumatorilor în temeiul contractului.

Înainte de încheierea contractului, consumatorii ar trebui, de asemenea, să fie informați în mod clar dacă există o obligație de plată, în caz contrar, aceștia nu vor fi legați de contract⁹. Aceasta înseamnă că butonul folosit pentru a plasa comanda pe site-ul web sau pe interfața aplicației trebuie să fie etichetat clar. Indicația respectivă (eticheta) trebuie să fie pe butonul propriu-zis sau imediat lângă acesta.

În plus, Directiva prevede reguli formale pentru contractele încheiate prin mijloace de comunicații la distanță care impun limite tehnice ale cantității de informații care pot fi prezentate consumatorului, cum ar fi apeluri telefonice, asistenți vocali, SMS-uri¹⁰. În astfel de situații, directiva permite comerciantului să furnizeze consumatorului o gamă mai limitată de elemente de informare înainte de încheierea contractului la distanță, în timp ce toate informațiile rămase prevăzute la articolul 6 alineatul (1) trebuie furnizate prin altă sursă într-un limbaj simplu și inteligibil (de exemplu, un e-mail sau un hyperlink către o pagină web).

⁷ Articolul 7(1) CRD

⁸ Articolul 8(2) CRD

⁹ Idem, al doilea paragraf.

¹⁰ Articolul 8 alineatele (4) și (5) din CRD.

La nivel național

Statele membre nu pot impune alte cerințe formale de informare precontractuală pentru a îndeplini obligațiile de informare definite în Directiva privind drepturile consumatorilor, cu excepția cerințelor formale pentru contractele la distanță încheiate prin apeluri telefonice. În acest ultim caz, statele membre pot solicita comercianților să confirme oferta consumatorului, care va fi obligat doar după ce s-a semnat oferta sau a trimis un consimțământ scris.¹¹ Statele membre pot prevedea, de asemenea, că o astfel de confirmare trebuie făcută pe un suport durabil.

Pentru a verifica modul în care toate țările UE au transpus Directiva privind drepturile consumatorilor, puteți consulta [baza de date](#)¹² privind dreptul consumatorilor .

Prin modificările aduse Directivei privind drepturile consumatorilor, consumatorii vor beneficia, de asemenea, de drepturile și protecția directivei nu numai atunci când plătesc cu bani pentru bunuri sau servicii, ci și în cazul în care furnizează date cu caracter personal pentru a primi servicii sau conținut digital. Cu toate acestea, regulile directivei nu s-ar aplica în cazul în care datele sunt strict necesare în scopul executării contractului și al respectării cerințelor legale (de exemplu, adresa de e-mail la care trebuie furnizat conținutul digital sau înregistrarea consumatorului pentru securitate și scopuri de identificare, acolo unde este stabilit în mod specific de legea aplicabilă).

2.2. Dreptul de retragere

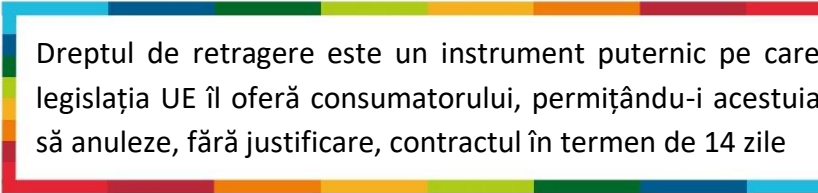
Dreptul de retragere este un instrument puternic pe care legislația UE îl oferă consumatorilor. Acesta permite consumatorului să anuleze, fără justificare, contractul în termen de 14 zile de la primirea bunului. Regulile privind dreptul de retragere pentru contractele de servicii permit efectiv consumatorului să testeze serviciul și să decidă, în perioada de 14 zile de la încheierea contractului, dacă îl păstrează sau nu.

Pentru conținutul digital se aplică două regimuri diferite de retragere, în funcție de modul de livrare. Conținutul digital furnizat pe un suport tangibil respectă regulile pentru bunuri (de exemplu, un DVD cu un film sau un joc video) – adică retragerea este posibilă în termen de 14 zile de la livrare. În schimb, nu există drept de retragere în cazul furnizării de conținut digital descărcat online, sub rezerva mai multor condiții – consimțământ pentru livrare înainte de expirarea perioadei, avertisment privind pierderea dreptului de retragere și luare la cunoștință de către consumator.¹³

¹¹ Articolul 8(6) CRD.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

¹³ Articolul 16(m) CRD.

- În conformitate cu articolul 9 din Directiva UE 2011/83 / UE privind drepturile consumatorilor („Directiva privind drepturile consumatorilor“, 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
- 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, nicio responsabilitate pentru diminuarea valorii bunurilor, eliberarea condiționată de la obligația de plată pentru serviciile și conținutul digital online primit).

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 Secțiunea 5.11 din Ghidul privind interpretarea și aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor, disponibil [aici](#).

Începând cu 28 mai 2022, la intrarea în vigoare a Directivei de modernizare, statele membre vor avea posibilitatea de a prelungi durata perioadei de retragere de la 14 la 30 de zile pentru două tipuri de contracte în afara spațiilor comerciale:

- Vizite nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul consumatorului – și anume atunci când un comerciant vizitează consumatorii la domiciliu fără a fi invitat sau fără acordul prealabil al acestora; și
- Excursii organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau vinde produse către potențiali consumatori.

Scopul acestei opțiuni este de a oferi protecție suplimentară consumatorilor cu privire la aceste practici și/sau canale specifice de vânzare. Comercianții vor fi obligați să informeze consumatorii înainte de încheierea contractului cu privire la durata perioadei de retragere.¹⁴

În versiunea originală, Directiva privind drepturile consumatorilor și, în consecință, dreptul de retragere, se aplica numai contractelor în care consumatorii sunt obligați să plătească un preț. În conformitate cu noul articol 3 alineatul (1) litera (a) din CRD, introdus prin Directiva de modernizare, consumatorii vor avea dreptul de retragere și atunci când achiziționează conținut digital și/sau utilizează servicii digitale nu prin intermediul plății, ci prin furnizarea de date cu caracter personal (cu excepția cazului în care aceste date sunt necesare în scopul executării contractului sau respectării cerințelor legale). Directiva reglementează acum consecințele retragerii datelor cu obligații specifice pentru comercianți¹⁵, dar și pentru consumatori.¹⁶

În plus, directiva actualizată privind drepturile consumatorilor impune statelor membre să se asigure că încălcările dispozițiilor naționale adoptate în temeiul directivei sunt sancționate într-un mod eficient, proporțional și disuasiv. În conformitate cu articolul 24 din CRD, autoritățile naționale vizate de o acțiune coordonată¹⁷ privind încălcările transfrontaliere care afectează consumatorii din mai multe state membre vor avea puterea de a impune o amendă de până la 4% din cifra de afaceri anuală a comerciantului sau de până la EUR. 2 milioane în cazul în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile. Statele membre sunt libere să mențină sau să introducă amenzi maxime mai mari.

¹⁴ La 15.02.2022, informațiile actualizate despre opțiunile de reglementare ale statelor membre nu sunt încă disponibile pe site-ul Comisiei Europene

¹⁵ Paragraf nou 4 – 8 în articolul 13 CRD.

¹⁶ Paragraf nou 2a în articolul 14 CRD.

¹⁷ A se vedea Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea dintre autoritățile naționale responsabile cu aplicarea legilor privind protecția consumatorilor

2.3. Drepturile consumatorilor și garanțiile

Directiva privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri (denumită în continuare „SGD”)¹⁸ și Directiva privind conținutul digital (denumită în continuare „DCD”)¹⁹ sunt două instrumente importante de protecție pentru consumatorii din UE, deoarece introduc o garanție obligatorie de conformitate pentru bunuri și pentru conținut și servicii digitale.



DCD se referă la furnizarea de conținut și servicii digitale. Conținutul digital este definit ca date produse și livrate în formă digitală (de exemplu, muzică, video etc.), în timp ce serviciile digitale sunt cele care permit crearea, procesarea sau stocarea datelor în formă digitală (de exemplu, stocarea în cloud) sau serviciile care permit partajarea și interacțiunea cu astfel de date (de exemplu, Facebook, YouTube etc.). DCD se aplică independent de mediul utilizat pentru transmiterea sau pentru acordarea accesului la conținutul digital sau

serviciul digital. Directiva se aplică, de asemenea, oricărui suport tangibil utilizat exclusiv ca suport pentru conținut digital (de exemplu, DVD-uri). Serviciile de comunicații interpersonale independente de număr (de exemplu WhatsApp) sunt, de asemenea, incluse în domeniul său de aplicare, deși accesul la internet și alte servicii de comunicații electronice sunt excluse.²⁰

SGD acoperă toate contractele de vânzare de bunuri, fie că sunt încheiate prin prezență fizică (în magazine), online, sau prin alte mijloace de vânzare la distanță. Bunurile cu o componentă digitală (de exemplu, o mașină de spălat inteligentă sau un ceas inteligent) sunt acoperite de SGD.

Potrivit SGD ²¹, vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate care există la momentul livrării bunurilor și care devine evidentă în termen de doi ani de la acel moment:

- Conform directivei²², dacă un defect apare în primul an, vânzătorul este automat responsabil pentru acesta.
- Cu toate acestea, dacă defectul apare după primul an, vânzătorul poate apoi solicita consumatorului să facă dovada că acesta exista la momentul livrării.

SGD acoperă, de asemenea, bunuri cu software preinstalat (adică un telefon inteligent) și bunuri care sunt conectate la un serviciu digital (internetul lucrurilor), atâta timp cât componenta digitală este necesară pentru ca bunurile să își îndeplinească funcțiile și a fost oferit în cadrul aceluiași contract de

¹⁸ Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte privind 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

¹⁹ Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte privind contractele de furnizare de conținut digital și servicii digitale

²⁰ Articolul 3(5)(b) DCD

²¹ Articolul 10(1) SGD.

²² Articolul 11(1) SGD.

vânzare. Aceasta înseamnă că, de exemplu, consumatorii vor beneficia de drepturi de garanție legală pentru software-ul preinstalat, dacă nu este furnizat un patch de securitate sau dacă nu se livrează actualizări. Cu toate acestea, dacă bunurile și software-ul sunt oferite separat (de exemplu, consumatorii descarcă pe smartphone-ul lor o aplicație care nu a fost preinstalată), atunci conformitatea respectivului software va fi acoperită de regulile DCD

La nivel național

În ceea ce privește inversarea sarcinii probei, statele membre au putut, în procesul de transpunere, să prelungească perioada de inversare la doi ani.²³ Ca urmare, este posibil ca statele membre să fi transpus directivile în mod diferit – a se vedea prezentarea generală a statelor membre aici²⁴

În ceea ce privește conținutul digital și serviciu digital :

- În conformitate cu articolul 12 alineatul (2) din DCD, în cazul în care contractul cu consumatorul prevede un singur act de furnizare (de exemplu: descărcarea unui cântec) sau o serie de acte individuale de furnizare, sarcina probei cu privire la faptul dacă conținutul sau serviciul digital era conform în momentul furnizării revine comerciantului, atâta timp cât lipsa de conformitate devine evidentă într-o perioadă de un an de la momentul furnizării conținutului digital sau serviciului digital.
- În conformitate cu articolul 12 alineatul (3) din DCD, în cazul în care contractul cu consumatorul prevede furnizarea continuă pe o perioadă de timp (de exemplu, serviciul de streaming video cu abonament), sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital (în perioada de timp în care conținutul digital sau serviciul digital urmează să fie furnizat în temeiul contractului) revine comerciantului pentru o neconformitate care devine evidentă în perioada respectivă.
- Sarcina probei poate fi transferată asupra consumatorului, dacă comerciantul demonstrează că mediul digital al consumatorului nu este compatibil cu cerințele tehnice ale conținutului digital sau serviciului digital și comerciantul a informat consumatorul cu privire la astfel de cerințe într-un mod clar și inteligibil înainte de încheierea contractului. Consumatorul este obligat să coopereze în limite rezonabile cu comerciantul pentru a ajuta la stabilirea cauzei neconformității.²⁵

Pentru a determina dacă un produs sau un serviciu sau conținut digital este conform sau nu cu cerințele contractuale, SGD și DCD au introdus o serie de criterii obiective și subiective. De exemplu,

²³ Articolul 11(2) SGD.

²⁴ La 15.02.2022, informațiile actualizate despre transpunerea integrală a statelor membre nu sunt încă disponibile pe site-ul Comisiei Europene

²⁵ Articolul 12 (4) and (5) DCD

criteriile obiective sunt că conținutul digital, serviciul (serviciile) și bunurile trebuie să fie furnizate împreună cu toate accesoriile și instrucțiunile pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească. Comercianții care furnizează conținut digital sau serviciu(e) digital(e) trebuie, de asemenea, să se asigure că consumatorul este informat cu privire la actualizările, inclusiv actualizările de securitate, care sunt necesare pentru a menține conținutul digital sau serviciul (serviciile) digital(e) în conformitate, și că acestea îi sunt furnizate. Pe de altă parte, criteriile subiective constau, de exemplu, în faptul că bunurile, conținutul digital sau serviciul (serviciile) trebuie să corespundă descrierii, cantității și calității și să posede funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici, astfel cum sunt prevăzute în contract. **Atât criteriile obiective, cât și cele subiective trebuie luate în considerare pe picior de egalitate.**



Pentru conținutul digital și serviciul (serviciile), cerințele subiective și obiective de conformitate sunt definite, respectiv, la articolele 7 și, respectiv, 8 din DCD, în timp ce articolul 9 reglementează integrarea incorectă, care poate duce și la lipsa de conformitate dacă: (a) conținutul digital; sau serviciul digital a fost integrat de comerciant sau sub responsabilitatea comerciantului; sau (b) conținutul digital sau serviciul digital a fost destinat să fie integrat de către consumator, iar integrarea incorectă sa datorat deficiențelor instrucțiunilor de integrare furnizate de comerciant.

Pentru conformitatea produselor, criteriile subiective și obiective sunt definite în articolele 6 și 7 din SGD. Similar cu DCD, regulile suplimentare privind lipsa de conformitate din cauza instalării incorecte sunt stabilite la articolul 8 din SGD.

Spre deosebire de Directiva privind vânzările și garanția din 1999²⁶, atât SGD, cât și DCD se bazează pe principiul „armonizării maxime”²⁷, ceea ce înseamnă că statele membre nu se pot abate de la cerințe, cu excepția cazului în care se prevede altfel în directive. Unele opțiuni de reglementare au fost oferite statelor membre ale UE pentru a depăși cerințele directivelor, în special pentru a menține nivelul de protecție a consumatorilor deja aplicat la nivel național²⁸. În consecință, este posibil ca statele membre să fi transpus în mod diferit unele dispoziții din SGD și DCD.

²⁶ Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării bunurilor de larg consum și garanțiile asociate

²⁷ Articolul 4 SGD și articolul 4 DCD.

²⁸ De exemplu, în temeiul articolului 11 alineatul (2) din Directiva privind vânzările de bunuri, statele membre pot menține sau introduce o inversare a sarcinii probei mai mult decât perioada de 1 an prevăzută de directivă

Site-ul web al CE oferă o imagine de ansamblu rapidă și completă a situației²⁹ per stat membru în ceea ce privește perioada de garanție legală. Prezintă, de asemenea, implementarea națională³⁰ a fiecărui stat membru.

Pe scurt, noile directive au mai stabilit:

- Acoperirea tuturor bunurilor noi și second-hand vândute de către comercianți printr-o garanție legală de conformitate de doi ani, astfel cum este definită la articolul 10 din Directiva privind vânzarea de bunuri. O ierarhie strictă și pe deplin armonizată a căilor de atac în caz de neconformitate a bunurilor, a conținutului digital și a serviciilor digitale și modalități armonizate pentru exercitarea acelor căi de atac. Consumatorul poate, în conformitate cu articolele 13 și 14 din DCD și cu articolul 13 din DCD, pentru a aduce produsul în conformitate, să solicite repararea sau înlocuirea și, dacă acest lucru este imposibil sau disproporționat, o reducere a prețului sau anularea contractului.
- Reparația sau înlocuirea este gratuită pentru consumatori conform prevederilor art. 14 alin. (1), precum și aducerea în conformitate a conținutului/serviciului digital este gratuită pentru consumatori conform art. (3) din DCD.
- DCD³¹ prevede reguli armonizate privind obligațiile consumatorilor și ale comercianților în cazul rezilierii unui contract pentru neconformitatea unui conținut digital sau a unui serviciu digital.
- Directiva privind vânzarea de bunuri³² permite statelor membre să introducă în legislația lor națională o posibilitate pentru comercianți și consumatori de a reduce prin acord contractual durata garanției legale în cazul vânzării de bunuri second-hand. Cu toate acestea, durata convenită în contract nu poate fi în niciun caz mai mică de un an.
- DCD prevede căi de atac armonizate³³, în cazul în care comercianții nu furnizează un conținut digital sau un serviciu digital. De asemenea, prevede norme armonizate în cazul în care conținutul sau serviciile digitale sunt modificate de către comercianți.³⁴
- DCD³⁵ prevede că consumatorii vor avea, de asemenea, dreptul la un remediu în cazul conținutului sau serviciului digital defectuos, chiar și în cazul în care nu au plătit un preț, dar și-au furnizat datele personale (de exemplu, crearea unui cont pe rețelele sociale).

²⁹ La 15.02.2022, informațiile actualizate despre transpunerea integrală a statelor membre nu sunt încă disponibile pe site-ul Comisiei Europene

³⁰ La 15.02.2022, informațiile actualizate despre transpunerea integrală a statelor membre nu sunt încă disponibile pe site-ul Comisiei Europene

³¹ Articolele 16 și 18 din DCD

³² Articolul 10(6) SGD.

³³ Articolul 13 DCD.

³⁴ Articolul 19 DCD.

³⁵ Articolul 3(1) DCD.

- Directiva privind vânzarea bunurilor³⁶ introduce reguli suplimentare pentru garanția comercială, definită în sens larg ca orice angajament al comerciantului de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, repara sau deservi bunurile atunci când acestea nu sunt conforme sau nu îndeplinesc alte cerințe. În plus, Directiva introduce un tip special de garanție comercială - garanție comercială de durabilitate. În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție comercială de durabilitate, acesta este răspunzător direct față de consumator, pe întreaga perioadă a garanției comerciale de durabilitate pentru reparare sau înlocuire, în condițiile prevăzute la articolul 14.
- Garanția comercială poate fi oferită de vânzător sau de o altă parte, cum ar fi producătorul. Este obligatoriu ³⁷ din punct de vedere juridic pentru emitent, dar drepturile în temeiul acestuia sunt stabilite contractual și, prin urmare, vor varia de la un comerciant la altul sau chiar pentru diferite bunuri oferite de același comerciant. În plus, condițiile prevăzute în publicitatea asociată disponibilă la momentul sau înainte de încheierea contractului vor face, de asemenea, parte din domeniul de aplicare al garanției comerciale

În concluzie – Domenii armonizate prin directive

- Conformitatea bunurilor, bunurilor cu elemente digitale, conținutului digital și serviciilor digitale:
 - Criterii de conformitate
 - Răspunderea comerciantului
- Remedii
 - Remedii pentru nefurnizarea conținutului / serviciilor digitale
 - Remedii pentru neconformitate
 - Modalități, inclusiv sarcina probei, termene și obligații ale părților
 - Modificarea conținutului digital sau a serviciului digital
- Orice altceva = legislația națională

2.4. Practici comerciale incorecte

Întrucât Directiva privind practicile comerciale incorecte 2005/29/CE („UCPD”) este o directivă de maximă armonizare, statele membre au aceleași standarde de protecție a consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte. În practică, aceasta înseamnă că regulile trebuie să fie aceleași în întreaga UE. Cu toate acestea, pentru a proteja interesul economic al consumatorilor, UCPD permite statelor membre să impună cerințe mai stricte în domeniul serviciilor financiare și al proprietății imobiliare. În plus, UCPD nu împiedică statele membre să adopte dispoziții pentru a proteja interesele legitime ale consumatorilor în contextul vizitelor nesolicitate ale unui comerciant la domiciliul unui

³⁶ Articolul 17 SGD.

³⁷ Articolul 17(1) SGD.

consumator sau al excursiilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau de a vinde produse consumatorilor.³⁸

- 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.

UCPD a fost, de asemenea, modificată de „Directiva de modernizare”. Începând cu 28 mai 2022, Anexa I la Directivă, care conține lista practicilor comerciale care în toate circumstanțele vor fi considerate abuzive, va fi extinsă cu 4 noi practici interzise, și anume:

- Furnizarea rezultatelor căutării ca răspuns la căutarea în mediul online a unui consumator, fără a dezvălui în mod clar vreo reclamă plătită sau plată special pentru obținerea unei poziții mai ridicate a produselor în rezultatele căutării.³⁹
- Revânzarea билетelor pentru evenimente către consumatori dacă comerciantul le-a achiziționat prin utilizarea mijloacelor automate pentru a eluda orice limită impusă numărului de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice alte reguli aplicabile achiziției de bilete⁴⁰.
- Declararea că recenziile unui produs sunt transmise de consumatori care au folosit sau cumpărat efectiv produsul fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă provin de la astfel de consumatori.⁴¹
- Trimiterea sau împuternicirea unei alte persoane juridice sau fizice să trimită recenzii sau avize false ale consumatorilor sau denaturarea recenziilor consumatorilor sau avizelor sociale, în scopul promovării produselor⁴²

De asemenea, comercianții vor trebui să furnizeze următoarele informații care vor fi considerate materiale pentru consumatori:⁴³

- pentru produsele oferite pe platforme (marketplace), indiferent dacă terțul care oferă produsele este sau nu comerciant, pe baza declarației acelui terț către furnizorul platformei.

³⁸ Noi paragrafe 5 și 6 la articolul 3 UCPD

³⁹ Noul punct 11a din anexa 1 UCPD

⁴⁰ Noul punct 23a din anexa 1 UCPD

⁴¹ Noul punct 23b din anexa 1 UCPD

⁴² Noul punct 23c din anexa 1 UCPD

⁴³ Noile articole 7 alineatul (4) litera (f), (4a), 7 alineatul (6) UCPD.

În cazul în care eșecul platformei de a informa despre identitatea comerciantului real creează impresia că platforma este comerciantul real, aceasta poate duce la răspunderea pentru obligațiile comerciantului;

- Dacă comercianții oferă acces la recenziile consumatorilor despre produse, trebuie să furnizeze informații despre dacă și cum se asigură că recenziile publicate provin de la consumatori care au folosit sau achiziționat efectiv produsul. Aceste informații ar trebui să acopere atât măsurile specifice de asigurare a autenticității, cât și să explice în mod mai general procesarea recenziilor pentru a se asigura că acestea sunt autentice. Aceasta include explicații despre modul în care prezentarea recenziilor este influențată de recenziile sponsorizate sau de relațiile contractuale dintre comerciantul care le publică (în special, când vorbim de platforme) și comercianții evaluați găzduiți pe platformă, precum și informații despre dacă toate recenziile sunt publicate, cum sunt surse, cum sunt calculate scorurile medii ale recenziilor. Aceste informații trebuie să fie clare, inteligibile și puse la dispoziție „atunci când se oferă acces la recenziile consumatorilor”, adică informațiile ar trebui să fie disponibile din aceeași interfață în care recenziile sunt publicate pentru consultare, inclusiv prin hyperlink-uri clar identificate și afișate vizibil. În cazul în care comercianții oferă consumatorilor posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau consumatori prin cuvinte cheie sau alte intrări, aceștia ar trebui să informeze în mod clar consumatorii cu privire la principalii parametri care determină clasarea rezultatelor afișate și importanța relativă a acelor parametri. Prin urmare, această cerință de informare se aplică numai comercianților care permit consumatorilor să caute produse oferite de alți comercianți, terți sau de către consumatori, adică platforme online și instrumente de comparare. Nu se aplică comercianților care oferă consumatorilor lor posibilitatea de a căuta doar printre propriile oferte de produse diferite. Cerința privind informațiile nu se aplică nici „motoarelor de căutare online”⁴⁴.

UCPD⁴⁵ va interzice, de asemenea, în mod expres comercializarea unui bun, într-un stat membru, ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre, în timp ce acel bun are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite (așa-numita „Calitate dublă”), cu excepția cazului în care este justificat prin legitimitate și factori obiectivi (de exemplu, utilizarea ingredientelor locale sau de sezon, angajamentul voluntar al comerciantului de a promova alimente mai sănătoase sau norme naționale privind compoziția produselor).

De asemenea, va introduce noi reguli pentru „vânzarea din ușa în ușa” și excursiile comerciale. Cu noile dispoziții, statele membre vor avea opțiuni de reglementare pentru a introduce noi măsuri naționale, cum ar fi norme mai stricte privind dreptul de retragere, pentru a-și proteja mai bine consumatorii în aceste tipuri de vânzări (a se vedea punctul 2.2 de mai sus).

⁴⁴ După cum este definit în Regulamentul (UE) 2019/1150 privind promovarea echității și transparenței pentru utilizatorii comerciali ai serviciilor de intermediere online

⁴⁵ Noul articol 6 alineatul (2) litera (c) UCPD.

UCPD actualizată va introduce⁴⁶, de asemenea, o obligație explicită pentru statele membre de a prevedea căi de atac individuale proporționale și eficiente pentru victimele practicilor comerciale incorecte, care nu sunt prevăzute în versiunea originală a directivei. Acestea trebuie să includă, în funcție de circumstanțele cazului:

- rezilierea contractului,
- reducerea prețului, sau
- despăgubiri pentru daune.

Statele membre păstrează posibilitatea de a oferi și alte căi de atac victimelor practicilor comerciale incorecte.

În sfârșit, statele membre trebuie să se asigure că încălcările dispozițiilor naționale adoptate în temeiul UCPD sunt sancționate într-un mod eficient, proporțional și disuasiv. În conformitate cu articolul 13 din UCPD actualizat, autoritățile naționale vizate de o acțiune coordonată⁴⁷ privind încălcările transfrontaliere care afectează consumatorii din mai multe state membre ale UE au competența de a impune o amendă de până la 4% din cifra de afaceri anuală a comerciantului sau până la 2 milioane EUR în cazul în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile. Statele membre sunt libere să mențină sau să introducă amenzi maxime mai mari.

2.5. Clauzele abuzive în contracte

Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ("UCTD")⁴⁸ protejează consumatorii împotriva clauzelor abuzive care creează în contractele dintre un consumator și un comerciant un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților la contract, în detrimentul consumatorului - (articolul 3 UCTD).

- Anexa la Directiva privind clauzele contractuale abuzive conține o listă orientativă și neexhaustivă de clauze care ar putea fi considerate abuzive. Condițiile contractuale care sunt oferite consumatorilor trebuie să fie întotdeauna redactate într-un limbaj simplu și inteligibil, astfel încât să fie clare, lizibile și inteligibile, atât din punct de vedere al formei, cât și al conținutului. În caz de îndoială cu privire la interpretarea termenului, se aplică interpretarea cea mai favorabilă consumatorului - (Articolul 5).
- Cerințele de corectitudine UCTD se aplică clauzelor contractuale legate de obiectul principal al contractului cu consumatorul și caracterului adecvat al prețului și remunerației stipulate în acesta numai dacă acești termeni nu sunt într-un limbaj simplu inteligibil (articolul 4(2)).
- Condițiile contractuale considerate abuzive nu sunt obligatorii pentru consumatori, așa cum se prevede în legislația națională și, prin urmare, nu pot avea niciun efect asupra

⁴⁶ Noul articol 11a UCPD.

⁴⁷ A se vedea Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea dintre autoritățile naționale responsabile cu aplicarea legilor privind protecția consumatorilor

⁴⁸ Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive din contractele cu consumatorii

consumatorilor. Contractul va rămâne obligatoriu, dacă nu există clauze abuzive - (Articolul 6).

UCTD permite statelor membre să adopte sau să mențină prevederi naționale mai stricte pentru a asigura un nivel mai ridicat de protecție a consumatorilor - articolul 8. Spre exemplu ar putea fi introdusă așa-numita „lista neagră” de clauze contractuale abuzive (Franța) sau extinderea a aplicării regulilor UCTD la contractele care au fost negociate individual între consumator și comerciant.

La nivel național

Pentru a obține o imagine de ansamblu rapidă și completă a transpunerii naționale a fiecărui stat membru, faceți clic [aici](#)

UCTD a fost, de asemenea, modificată de „Directiva de modernizare”.

La fel ca Directiva privind practicile comerciale incorecte, Directiva actualizată privind clauzele contractuale incorecte va conferi autorităților naționale puterea de a impune sancțiuni eficiente, proporționale și disuasive. Statele membre pot limita acele sancțiuni la situațiile în care clauzele contractuale sunt definite în mod expres ca abuzive în toate împrejurările de dreptul național sau în care comerciantul continuă să folosească clauze contractuale care au fost considerate abuzive printr-o decizie definitivă a instanței competente sau a organului administrativ (articolul 8 b) (2)). Atunci când lucrează împreună, în cadrul unei acțiuni coordonate, privind încălcările transfrontaliere care afectează consumatorii din mai multe state membre ale UE, autoritățile naționale vor avea competența de a impune o amendă de până la 4% din cifra de afaceri anuală a comerciantului (articolul 8 b (4)) sau până la 2 milioane EUR în cazul în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile (articolul 8 b (5)). Statele membre sunt libere să mențină sau să introducă amenzi maxime mai mari.

3. PRINCIPALE PROVOCĂRI PRIVIND POLITICA GENERALĂ A CONSUMATORILOR

3.1. Informații precontractuale

Informațiile precontractuale sunt unul dintre cele mai recunoscute drepturi ale consumatorilor. Cu toate acestea, numeroase sondaje, studii și hotărâri ale instanțelor naționale și europene evidențiază faptul că mulți comercianți nu își respectă obligațiile de a furniza informații precontractuale consumatorilor⁴⁹.

3.2. Dreptul de retragere

Acest drept permite unui consumator să testeze și să inspecteze produsele și serviciile cumpărate la distanță. Consumatorii se pot retrage dintr-un contract încheiat online în termen de 14 zile de la primirea livrării (în cazul unui produs) sau de la încheierea contractului (pentru servicii). Este dreptul

⁴⁹ În 2015, un control [la scară largă](#) coordonat de Comisia Europeană („SWEET”) a evidențiat că pe 743 de site-uri web controlate au fost confirmate nereguli în 436 de cazuri (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

de consumator cel mai cunoscut de cetățenii⁵⁰ și 95 % dintre cumpărătorii din UE îl consideră important.⁵¹

Acest drept de retragere a fost introdus prin Directiva privind drepturile consumatorilor⁵² pentru a contrabalansa situația consumatorilor care cumpără online, aceștia din urmă neavând posibilitatea de a inspecta produsele așa cum ar fi cazul într-un magazin fizic.

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 să aplice directiva.
- Unii comercianți refuză să ramburseze consumatorilor atunci când doresc să pună în aplicare acest drept.
- Consumatorul primește uneori doar o rambursare parțială, unii comercianți pretextând că consumatorul a folosit greșit produsul, fără a furniza nicio dovadă (adică fotografie).
- Unii comercianți susțin în mod fals că nu au primit produsul returnat de către consumator. Unii comercianți refuză să ramburseze consumatorului prin același mijloc de plată folosit de consumator, dar în schimb oferă vouchere.

3.3. Drepturile și garanțiile consumatorilor

Dacă un consumator cumpără bunuri sau servicii digitale sau conținut digital de la un comerciant european sau de la un comerciant care direcționează vânzările către piața europeană, acesta are dreptul la o garanție legală (a se vedea punctul 2.3 de mai sus).

Această garanție legală se distinge de așa-numitele „garanții comerciale”. Acestea din urmă sunt garanții contractuale suplimentare, oferite de vânzător sau producător, care sunt obligatorii în conformitate cu condițiile specifice stabilite de emitent. Aceste două tipuri de garanții conduc 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 cu privire la garanția legală de conformitate chiar dacă este o obligație, ci se referă doar la garanțiile lor comerciale (exemplu cazul Apple).



⁵⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵¹ Studiu privind aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor (2017), 160.

⁵² Articolul 9 din Directiva privind drepturile consumatorilor.

- Unii comercianți refuză să aplice garanția legală, care deseori îi obligă pe consumatori să plătească contraexpertize costisitoare pentru a-și asigura drepturile.
- Unii comercianți cer consumatorului să plătească reparația sub garanția legală, lucru interzis de legislația UE.
- Unii comercianți solicită consumatorilor să avanseze costurile de retur, dar nu rambursează consumatorului ulterior.
- În cadrul SGD și DCD, dacă lipsa de conformitate apare în primul an, se consideră că lipsa de conformitate exista la momentul livrării. Comercianții trebuie să aplice garanția legală de 2 ani dacă nu fac dovada că la originea defectului se află consumatorul. După primul an, sarcina probei se modifică și revine consumatorului să dovedească că produsul era defect la momentul achiziției. În cazul rezilierii contractului în urma aplicării garanției legale, rambursările către consumatori se fac adesea după o perioadă lungă de timp (sau chiar nu se fac deloc de către comercianții necinstiți).
- În principiu, durata garanției legale este de 2 ani pentru toate bunurile, indiferent dacă acestea sunt noi sau second-hand. Cu toate acestea, în mai multe state membre, garanția legală pentru produsele second-hand poate fi redusă contractual la nu mai puțin de 1 an. Verificați legislația națională care pune în aplicare directiva privind vânzarea bunurilor de larg consum și garanțiile asociate.

3.4. Practici comerciale incorecte

O practică comercială este incorectă atunci când este contrară cerințelor diligenței profesionale și denaturează sau este susceptibilă de a denatura în mod substanțial comportamentul economic al unui consumator rezonabil de bine informat și rezonabil în legătură cu un bun sau serviciu.

Directiva privind practicile comerciale incorecte⁵³ este pe deplin armonizată⁵⁴ și se aplică tuturor sectoarelor. Este un instrument foarte bun pe care să îl cunoască și să îl folosească practicienii. Cu toate acestea, implementarea sa este departe de a fi uniformă. De exemplu:

- Consumatorii se confruntă cu practici comerciale incorecte în multe domenii și din ce în ce mai mult în zona digitală (rețea socială, platforme online etc.). Afirmații înșelătoare. Acest lucru este și mai relevant acum cu Pactul verde european. Practici comerciale incorecte noi au fost adăugate la anexa din „Directiva de modernizare”, cum ar fi reclamele ascunse sau recenziile false ale consumatorilor

⁵³ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale incorecte între întreprinderi și consumatori pe piața internă și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, Directivele 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 incorecte”)

⁵⁴ Cu excepția aspectelor menționate la punctul 2.4.

3.5. Clauze contractuale abuzive

Directiva privind clauzele contractuale abuzive (93/13/EEC) protejează consumatorii împotriva clauzelor contractuale abuzive standard impuse de comercianți. Se aplică tuturor contractelor de achiziție de bunuri și servicii, indiferent dacă acestea sunt online sau offline. Cu toate acestea, directiva nu se aplică condițiilor contractuale care reflectă prevederi legale sau de reglementare obligatorii, precum și dispozițiilor sau principiilor convențiilor internaționale la care statele membre UE sunt părți, cum ar fi cele din domeniul transporturilor.

Listă neexhaustivă a clauzelor abuzive recurente găsite în contractele cu consumatorii:

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

4. 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 Directiva 93/13/CEE](#) a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii
- [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 Uniunii Europene Parlamentului și Consiliului în ceea ce privește o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor.

La nivel național:

- [Legea 193/2000](#) privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare
- În conformitate cu articolul 8a din Directiva privind clauzele contractuale abuzive, statele membre pot lua măsuri naționale care depășesc cerințele UCTD. Următorul [tabel](#) reflectă informațiile furnizate de statele membre (la 31.05.2019).

Documentație complementară:

- Informații practice despre Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii sunt 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 incorecte 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 incorecte”)
- [Ghid interpretativ](#) al Directivei privind practicile comerciale incorecte.
- [Textul consolidat](#) al Directivei revizuite 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale incorecte între întreprinderi față de consumatori pe piața internă și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, Directivele 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 \(UE\) 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 Uniunii Europene Parlamentului și Consiliului în ceea ce privește o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor

La nivel național

- [Lege 363/2007](#) privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare

Documentație complementară:

- Mai multe informații despre UCPD [aici](#).

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
- [Textul consolidat](#) al Directivei revizuite 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 \(UE\) 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 Uniunii Europene Parlamentului și Consiliului în ceea ce privește o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor.

La nivel național

- [OUG 34/2014](#) privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare

Documente complementare

- Mai multe informații despre Directiva privind drepturile consumatorilor [aici](#)
- [Scurte prezentări](#) în limba engleza ale principalelor prevederi ale Directivei privind drepturile consumatorilor

4.4. Directiva privind vânzarea de bunuri și Directiva privind conținutul digital și serviciile digitale

- [Directiva \(UE\) 2019/770](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte privind contractele de furnizare de conținut digital și servicii digitale,
- [Directiva \(UE\) 2019/771](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte privind 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.

La nivel național:

- [OUG 141/2021](#) privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale
- [OUG 140/2021](#) privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri

Documente complementare:

- Garanții legale și garanții comerciale pentru bunurile de larg consum în UE, Islanda și Norvegia „Valorează banii?” – [Raportul ECC-NET \(actualizat în aprilie 2019\)](#).
- Garanția și dreptul de retur – [Informații practice \(care vor fi actualizate în curând\)](#).

4.5. Referințe juridice ale noii directive „pentru o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor” (Directiva de modernizare)

Directiva (UE) 2019/2161 privind o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor, așa-numita „Directiva de modernizare”:

[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 a Consiliului în ceea ce privește o mai bună aplicare și modernizare a normelor Uniunii privind protecția consumatorilor.

[OUG 58/2022](#) pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor.

5. JURISPRUDENȚĂ RELEVANTĂ

5.1. Baza de date a practicilor comerciale incorecte

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

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. Baza de date privind Directiva privind drepturile consumatorilor

[Anexa 1 a orientărilor interpretative privind punerea](#) în aplicare a CRD oferă o listă cu toată jurisprudența relevantă a UE.

5.4. Documentația Curții Europene de Justiție privind cauzele de drept al consumatorilor

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

5.5. Baza de date privind dreptul consumatorilor

Comisia Europeană menține o bază de date cu rezumate ale celor mai relevante cazuri pentru fiecare dintre directive: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

6. 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.

La nivel național

- Procedura privind cererile cu valoare redusă este reglementată la nivel național prin [Cartea a VI-a, Titlul X al Codului de procedură civilă \(art. 1026-1033 C.proc.civ.\)](#)

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 incorecte, 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 organisme 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)

La nivel național

Soluționarea online a litigiilor

- În cazul produselor și serviciilor achiziționate online, dacă ai un litigiu cu un comerciant, soluționarea este mult mai simplă prin intermediul Platformei SOL.
- Soluționarea online a litigiilor (SOL) este realizată tot de entitățile SAL, dar Procedura SOL este puțin mai strictă în ceea ce privește termenele de soluționare.
- Platforma SOL este elaborată de Comisia Europeană, este disponibilă în toate limbile oficiale ale UE și este foarte ușor de utilizat.
- În fiecare stat membru există un Punct de Contact SOL care îți va oferi oricând informații legate de utilizarea Platformei SOL. În România, punctul de contact SOL este Centrul European al Consumatorilor – www.eccromania.ro

6.6. Acțiuni colective

În cazul în care aceeași practică ilegală sau o practică ilegală similară vizează mai mulți consumatori, acțiunile colective în justiție pot fi o soluție eficientă pentru aplicarea drepturilor consumatorilor.

Definiție: „Acțiunea în încetare” înseamnă o acțiune în justiție introdusă de o entitate calificată pentru a opri sau a interzice încălcările comercianților care prejudiciază interesele colective ale consumatorilor. Entitățile calificate sunt desemnate de țările UE. Unii dintre aceștia, în anumite condiții, pot iniția acțiuni în încetare într-un alt stat membru decât cel al desemnării lor. Puteți găsi lista acestor entități calificate [aici](#).

Referință legală:

[Directiva 2009/22/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2009 privind măsurile în încetare pentru protecția intereselor consumatorilor (versiunea codificată) Text cu relevanță pentru SEE. Directiva 2009/22/CE va fi abrogată și înlocuită cu Directiva (UE) 2020/1828, a se vedea mai jos.

Definiție: „Acțiunea reprezentativă” înseamnă o acțiune pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor care este introdusă de o entitate calificată în calitate de parte reclamantă în numele consumatorilor pentru a solicita o măsură ordonanță, o măsură reparatorie sau ambele. Entitatea calificată înseamnă orice organizație sau organism public care reprezintă interesele consumatorilor care a fost desemnat de un stat membru ca fiind calificat să introducă acțiuni reprezentative. Măsurile de despăgubire emise în cadrul acțiunilor reprezentative vor impune unui comerciant care încalcă drepturile de autor să ofere consumatorilor în cauză remedii, cum ar fi compensarea, repararea, înlocuirea, reducerea prețului, rezilierea contractului sau rambursarea prețului plătit, după caz și conform legislației naționale sau Uniunii. Acțiunile reprezentative ar trebui să fie disponibile în toate țările UE începând cu 25 iunie 2023.

Referință legală:

[Directiva \(UE\) 2020/1828](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile reprezentative pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE (Text cu relevanță pentru EEA).

6.7. Proceduri judiciare ordinare

Consumatorii pot utiliza întotdeauna procedurile instanțelor naționale, deoarece accesul la justiție este un drept fundamental. Cu toate acestea, în practică, un număr foarte mic de consumatori s-ar adresa instanțelor, deoarece acest lucru este de obicei foarte lung și costisitor.

7. ALTE INSTRUMENTE INTERESANTE: BAZELE DE DATE JURIDICE LA NIVEL UE

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](#).



Acest document a fost elaborat în cadrul unui contract de servicii cu Comisia Europeană. Conținutul acestuia reprezintă doar punctul de vedere al autorului și este responsabilitatea exclusivă a acestuia. Comisia Europeană nu își asumă nicio responsabilitate pentru utilizarea care poate fi făcută din informațiile pe care le conține.