

BUSINESS SUPPORT PROGRAMME  
SMECA

INSTRUMENTUL DE INSTRUIRE:

## **Protectia Consumatorului**

UEAPME, 2001  
Luc Hendrickx

## **SUMAR**

I. Istoric

II. "Acquis Communautaire"

1. Publicitatea inselatoare (care induce in eroare)

2. Contracte negociate in afara premiselor de afaceri

3. Creditul consumatorului

4. Pachete turistice

5. Sistemul „time share”

6. Aspecte injuste in contractele incheiate cu Consumatorul

7. Contractele la distanta

8. Indicarea pretului

9. Interesele Consumatorului

10. Raspunderea pentru produsele cu defecte

11. Siguranta Generala a Produsului

12. Imitatii periculoase

13. Vanzarea bunurilor consumatorului si garantiile asociate

## I. ISTORIC

Protectia consumatorului nu aparea ca un obiectiv principal al Tratatului de la Roma. Abia la inceputul anilor '70, Institutiile Europene au inceput sa ia in considerare protectia consumatorului. Tratatul de la Roma (1957) nu prevedea o politica a consumatorului. Totusi, cateva articole ca art.39<sup>1</sup> EEC referitor la agricultura si art.86<sup>2</sup> EEC privind concurenta contin referiri directe la consumatori si exprima dorinta de a proteja interesele acestora. Intr-un mod general, preambulul Tratatului care infiinteaza Comunitatea Economica Europeana il citeaza ca pe unul din obiectivele sale de baza: "imbunatatirea permanenta a vietii si a conditiilor de lucru" a oamenilor din Comunitate.

Insa abia la jumatatea anilor 1970, Consiliul Ministrilor adopta, prin rezolutia din 14 aprilie 1975, primul program al EEC privind protectia consumatorului si politica informatiilor<sup>3</sup>. Acesta a fost primul pas in cadrul masurilor luate de Comunitate in favoarea consumatorilor. Se tinea instaurarea unui veritabil cod al drepturilor consumatorilor din Comunitate. Acest program definea 5 drepturi de baza pentru consumatori:

- **Dreptul de a ti se proteja sanatatea si siguranta.** Acest lucru insemna ca bunurile si serviciile oferite consumatorilor trebuie ca, in conditii normale si previzibile de folosinta, sa nu prezinte nici un risc pentru sanatatea sau siguranta consumatorilor.
- **Dreptul de a ti se proteja interesul economic.** Consumatorii ar trebui protejati impotriva abuzului de putere a vanzatorului, in special de contractele de marime standard, impotriva conditiilor aspre ale unui credit, impotriva metodelor de vanzare sub presiune precum si impotriva daunelor asupra intereselor lor economice

<sup>1</sup> "Art.39, 1° Obiectivele politicii commune pentru agricultura vor fi:

...

(e) asigurarea ca produsele ajung la consumatori la preturi rezonabile.

...

<sup>2</sup> Art. 86 "Orice abuz de monopolizare a pozitiei dominante in cadrul pietei commune sau intr-o parte substantiala a ei va fi interzis ca fiind incompatibila cu piata comuna in masura in care poate afecta comerțul între statele membre.

Un asemenea abuz poate consta, in particular, in:

...

(b) limitarea productiei, a pietelor sau a dezvoltarii tehnice in scopul prejudicierii consumatorilor.

...

<sup>3</sup> O.J., 1975, C92, 25/4/1975

cauzate de produse defecte sau servicii nesatisfacatoare.

- **Dreptul de a se redresa.** Consumatorii ar trebui sa primeasca sfaturi si ajutor privind plangerile si, de asemenea, privind pagubele provenite din achizitionarea sau folosinta unor bunuri defecte sau servicii nesatisfacatoare. De asemenea, ei sunt indreptatiti sa li se repare aceste pagube prin intermediul unor proceduri rapide, eficiente si necostisitoare.
- **Dreptul la informatie si educatie.** Acest lucru inseamna ca suficiente informatii trebuie sa fie disponibile pentru cel care achizitioneaza bunuri sau servicii pentru a-i permite sa stabileasca trasaturile de baza ale bunurilor si serviciilor in conformitate cu natura, calitatea, cantitatea si pretul lor, sa faca o alegere rationala intre produse sau servicii competitive si sa le foloseasca in siguranta. Ar trebui, de asemenea, facute disponibile anumite facilitati pentru copii, dar si pentru tineri si adulti pentru a-i educa in a face o alegere bazata pe informatii corecte.
- **Dreptul de reprezentare** (dreptul de a fi auzit). Consumatorii ar trebui consultati si lasati sa-si exprime punctele de vedere atunci cand se ia o decizie care-i priveste, mai ales prin intermediul organizatiilor care se ocupa cu informarea si protectia consumatorului.

Mai mult, Consiliul a hotarat sa actioneze intr-un timp foarte scurt, pe etape, referitor la o gama foarte larga de propuneri. Totusi, acest prim program nu a avut nici un efect concret.

Prin Rezolutia din 19 mai 1981, Consiliul a adoptat cel de-al doilea program privind politica protectiei consumatorului si a informarii sale pentru perioada 1981-1986<sup>4</sup>. Acest al doilea program are ca menire sa continue masurile de protectie si informare a consumatorilor, masuri care au fost instituite prin programul preliminar si sa confirme obiectivele si principiile sale. Acest nou program intareste si detaliaza orientarile stabilite prin programul din 1975 si intensifica masurile din acest domeniu. El si-a mai propus de asemenea sa dea mai multa atentie intereselor consumatorilor prin intermediul aplicatiilor politicilor comunitare.

<sup>4</sup> O.J., 1981, C133, 3/6/1981

In sfarsit, programul readuce in atentia noastra cele cinci drepturi de baza pentru consumatori, asa cum au fost definite deja din 1975: protectia consumatorilor impotriva problemelor de sanatate si siguranta; protectia intereselor economice ale consumatorilor; imbunatirea pozitiei legale a consumatorilor (ajutor, consiliere, dreptul de a beneficia de remediu legal); imbunatirea educarii si informarii consumatorilor; consultare potrivita cu si reprezentare a consumatorilor privind deciziile care le afecteaza interesele.

Programul de fata mai defineste si o serie de principii relevante, stabilite prin programul preliminar:

- Cei care achizitioneaza bunuri si servicii trebuie protejati impotriva oricaror practici incorecte de vanzare si in special impotriva contractelor standard ale vanzatorilor, excluderii unor drepturi esentiale din contracte, conditiilor aspre de creditare, cerintelor de plata pentru bunuri nesolicitate precum si impotriva metodelor de vanzare in conditii de tensionare;
- Consumatorul trebuie protejat impotriva vatamarii intereselor sale economice, cauzate de produse defecte sau servicii nesatisfacatoare;
- Prezentarea si promovarea bunurilor si serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare nu trebuie sa induca in eroare direct sau indirect, persoana careia sunt oferite sau pe cel care le-a solicitat
- Nici o forma de publicitate nu trebuie sa-l induca in eroare pe potentialul cumparator al produsului sau serviciului. Un furnizor de publicitate din orice mediu trebuie sa stie sa justifice prin mijloace potrivite, validitatea promisiunilor pe care le angajeaza;
- Orice informatie care apare pe etichete, la momentul vanzarii sau in reclame trebuie sa fie precisa;
- Consumatorul este indreptatit sa se bazeze pe service-ul post vanzare, acesta incluzand si procurarea pieselor necesare repararii produsului;
- Gama de bunuri disponibila consumatorului trebuie sa-i ofere consumatorului, pe cat posibil, o alegere adecvata.

Dupa 1985 Comisia s-a convins ca adoptarea celor doua programe nu a dat rezultatele scontate. De aceea, ea a prezentat Consiliului un nou Comunicat continand calendarul aspectelor dorite. Acest calendar a fost aprobat prin Rezolutia din 23 iunie 1986, ca un nou impuls al politicii de protectie a consumatorului<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> O.J. 1986, C167.

In aceasta rezolutie, Consiliul a recunoscut necesitatea de a realiza trei obiective principale propuse de catre Comisie:

1. un nivel ridicat al protectiei sanatatii si sigurantei consumatorului,
2. posibilitatea ca acesta sa beneficieze de piata comunitara
3. sa se ia mai mult in considerare interesul consumatorului in alte politici ale comunitatii.

In ceea ce priveste primul obiectiv, Articolul 95 (ex 100 A) al Tratatului reprezinta una dintre prevederile fundamentale care a fost introdusa in Tratatul de la Roma prin Actul Unic European (SEA) in 1986. Acest articol statueaza ca, tinand cont de aproximarea proviziilor nationale in domeniul sanatatii, sigurantei, protectiei mediului si protectiei consumatorului, Comisia va lua ca punct de pornire, in propunerile sale, „un nivel ridicat al acestei protectii”.

Tratatul de la Maastricht al Uniunii Europene (Februarie 1992) a reprezentat unul dintre cei mai importanti pasi in favoarea protectiei consumatorului in Comunitate. El declara, in mod explicit, protectia consumatorului ca unul din telurile politicii comunitare. Articolul 3 statueaza ca „activitatile Comunitatii vor include o contributie in intarirea protectiei consumatorului <sup>6</sup>”

Pentru a promova interesele consumatorilor si pentru a asigura nivelul ridicat al protectiei acestora, Comunitatea va contribui la apararea sanatatii, sigurantei si intereselor economice ale consumatorilor, si, de asemenea, va promova dreptul lor la informare, educatie si organizare a apararii propriilor lor interese<sup>7</sup>.

Aceste obiective vor fi atinse prin:

- masuri adoptate conform Art. 95 in contextul complexitatii pietii interne (masuri de armonizare);
- masuri de sprijinire, suplimentare si monitorizare a politicii promovate de statele membre<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Art. 3, I, t.

<sup>7</sup> Art. 153, I (ex Art. 129a, I)

<sup>8</sup> Art. 153, 3.

Oricarui stat membru i se permite sa mentina sau sa introduca masuri mai protective. In orice caz, aceste masuri trebuie sa fie compatibile cu Tratatul si trebuie notificate Comisiei.<sup>9</sup>

Cerintele protectiei consumatorului vor fi luate in considerare in definirea si implementarea altor politici comunitare si activitati.<sup>10</sup>

### **„Acquis Communautaire”: scurta vedere de ansamblu**

Legislatia comunitara din domeniul politicii cosumatorului urmareste sa previna orice cadere a pietei si sa contracareze tendinta catre orice lipsa structurala prin asigurarea ca informarea esentiala este obligatorie si prin reguli adiacente de protectie a consumatorului. Reglementarea legala urmeaza, in cele mai multe cazuri, principiul minimei armonizari.

Cat priveste domeniul sigurantei, „acquis communautaire” inseamna Directiva Generala de Siguranta a Produsului 92/59/EC. Pentru tarile aplicante, aceasta provocare presupune trecerea de la un sistem de control al nivelului fabricatie la o mai complexa supraveghere a pietei. Aquis mai sunt dezvoltate, de asemenea, de Directiva de Obligatii asup[ra Produsului (85/374/EEC) si Imitatii Periculoase (87/357/EEC)<sup>11</sup>.

- Interesele economice ale consumatorilor in domeniul serviciilor financiare sunt protejate prin Directiva de Credit al Consumatorului (87/102/EEC), (90/88/EEC), (98/7/EC).
- Directivele de Indicare a Pretului (98/6/EC), Reclamele care induc in eroare (84/450/EEC) si Publicitatea Comparativa (97/55/EC) se refera la aspectele de protectie a consumatorului in domeniul publicitatii si informatiei.

<sup>9</sup> Art. 153, 5

<sup>10</sup> Art. 153, 2

<sup>11</sup> Al treilea seminar privind Politica Protectiei Consumatorului pentru Tarile Candidate, 22 noiembrie 2000. pentru o vedere de ansamblu asupra Directivelor de Protectie a Consumatorului si a Politicii Consumatorului in general, vizitati pag. Web a DG Protectia Sanatatii Consumatorului: [http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm)

- Practicile Comerciale sunt reglementate de Directiva pentru Pragul de Vanzare (87/577/EEC), Directiva pentru Vanzarea la Distanta (97/7/EC) precum si Directiva cu Dispozitii privind Protectia Intereselor Consumatorului (98/27/EC) si Directiva privind anumite aspecte ale Vanzarii Bunurilor Consumatorului si Garantii Asociate (99/44/EC).
- Directiva pentru Termeni Contractuali Injusti (93/13/EEC), Directiva pentru Impartirea Timpului (97/47/EC) si Directiva pentru Pachetul de Calatorii si Vacante (90/314/EC) privind contractele incheiate de consumatori.

## II. „Acquis Communautaire”

### 1. Publicitatea care induce in eroare

Prima directiva importanta in domeniul legislatiei privind consumatorii a fost directiva Consiliului 84/450/EEC privind publicitatea care induce in eroare<sup>12</sup>. Ea a fost amendata de catre Parlamentul European si de Directiva Consiliului 97/55/EC astfel incat sa includa publicitate comparativa<sup>13</sup>.

Obiectivul acestor directive este de a proteja, nu doar consumatorii, ci toate persoanele care fac comert sau desfasoara o afacere, precum si pe cei care practica o profesie mestesugareasca sau liberala ca si interesul publicului in general, impotriva publicitatii care induce in eroare, precum si a consecintelor ei injuste. Scopul ei este, de asemenea, sa determine conditiile in care este permisa publicitatea comparativa.

Directivele folosesc o definitie in mare a „publicitatii”, ca fiind reprezentarea in orice forma legata de comert, afaceri, profesii mestesugaresti sau liberale cu scopul de a promova vanzarea bunurilor si serviciilor incluzand proprietatea imobiliara, drepturi si obligatii.

<sup>12</sup> Directiva Consiliului 84/450/EEC din 10 septembrie 1984 privind aproximarea legilor, regulamentelor si reglementarilor administrative ale statelor membre privind publicitatea care induce in eroare, O.J., L 250, 19/9/1984.

<sup>13</sup> Directiva 97/55/EC a Parlamentului European si cea a Consiliului din 6 octombrie 1997 amendand directiva 84/450/EEC privind publicitatea care induce in eroare astfel incat sa se includa publicitatea comparativa, O.J., 1997, L 290, 23/10/1997; .....: O.J., 1998, L 194, 10/7/1998; O.J., 1999, L 151, 18/6/1999.

## **Directiva 84/450/EEC**

„Publicitatea care induce in eroare este definita ca orice reclama care, prin orice modalitate, inclusiv prezentarea ei, insala persoanele carora este adresata ori alte persoane care intra in contact cu ea, si care datorita naturii ei inselatoare, prin care poate afecta comportamentul lor economic, prejudiciaza sau poate sa prejudicieze un concurent.

Pentru a determina daca o reclama este inselatoare, trebuie luate in considerare urmatoarele trasaturi:

- Caracteristicile bunurilor si serviciilor (ca disponibilitatea, natura, executare, compozitie, metoda si data de fabricatie sau provizionul, potrivirea cu scopul, modul de folosire, cantitatea, specificitatea, originea geografica sau comerciala, rezultatele scontate din folosirea lui, rezultatele si trasaturile materiale ale testelor si verificarilor asupra bunurilor si serviciilor);
- Pretul sau modul in care acesta este calculat;
- Conditile in care bunurile sunt vandute si serviciile prestate;
- Natura, attributele si drepturile celui care face publicitate.

Pentru a controla publicitatea care induce in eroare, Statele Membre vor pune la dispozitia persoanelor sau organizatiilor cu un interes legitimat mijloace adecvate si eficiente ca:

- Actiunea legala impotriva reclamei vatamatoare si/sau
- Aducerea reclamei respective in fata unei autoritati administrative competente sa decida asupra plangerilor sau sa initieze procedurile juridice adecvate.

Statele Membre vor conferi, de asemenea, instantelor sau autoritailor administrative puterea de a:

- Ordonati incetarea publicitatii inselatoare sau sa duca procedurile legale la final;
- Ordonati interzicerea publicitatii inselatoare a carei publicare este iminenta sau sa duca procedurile legale la final.

Acele masuri trebuie luate, de asemenea, prin proceduri accelerate cu efect temporar sau definitiv.

Aceasta directiva nu exclude controlul voluntar al reclamei inelatoare de catre corpurile auto-reglatorii, daca procedurile lor sun in concordanta cu procedurile administrative sau ale instantei.

### **Directiva 97/55/EC**

Obiectivul acestor este acela de a determina conditiile in care reclama comparativa este permisa. Reclama comparativa este definita ca orice publicitate care identifica in mod explicit sau prin implicare, un concurent sau bunuri si servicii ale concurente.

Reclama comparativa este permisa in urmatoarele conditii:

- nu este inelatoare;
- compara bunuri si servicii care satisfac aceleasi nevoi sau care sunt destinate aceluasi scop;
- compara in mod obiectiv una sau mai multe trasaturi materiale, relevante, verificabile si reprezentative ale acelor bunuri si servicii, trasaturi care pot include si pretul acestora;
- nu creaza confuzie pe piata intre cel caruia i se face reclama si vreun concurent sau intre marcile comerciale, denumirile comerciale sau alte marci specifice ale celui caruia i se face reclama si cele concurente;
- nu discrediteaza sau denigreaza marcile sau denumirile comerciale, alte marci specifice, bunuri, servicii, activitati sau alte circumstante ale concurentilor;
- pentru produsele care au o anumita destinatie prestabilita ele trebuie comparate cu produse cu aceeaasi destinatie;
- nu profita in mod injust de reputatia unei marci sau denumiri comerciale ori de o alta marca specifica a concurente sau de destinatia prestabilita a produselor concurente;
- nu prezinta bunuri si servicii ca imitatii sau replici ale altor bunuri si servicii protejand astfel o marca sau denumire comerciala.

In continuare, orice comparatie referitoare la o oferta speciala trebuie sa indice in mod clar si neechivoc data la care se incheie oferta sau, unde este cazul, faptul ca oferta speciala se refera la disponibilitatea bunurilor si serviciilor, iar acolo unde oferta speciala nu a inceput inca, data de incepere a perioadei in care va fi aplicat pretul special sau alte conditii specifice.

Masurile de control impotriva reclamei inselatoare se aplica si publicitatii comparative ilicite.

## **2. Contracte negociate in afara premiselor de afaceri<sup>14</sup>.**

Obiectivul Directivei este de a proteja consumatorii impotriva practicilor de afaceri necinstite in legatura cu contractele negociate in afara premiselor de afaceri.

Principala trasatura a contractelor incheiate in afara premiselor de afaceri ale comerciantului este - ca regula - ca cel care initiaza negocierile pentru care consumatorul este nepregatit, este comerciantul. De asemenea, consumatorul se afla adesea in imposibilitatea de a compara calitatea si pretul ofertei cu alte oferte. Uneori, mai apare si elementul surpriza care exista in general, nu doar in contractele incheiate ad-hoc, dar si in alte forme de contract incheiate de comerciant in afara premiselor de afaceri.

Directiva il indreptateste pe consumator la o suspendare pentru o perioada de cel putin 7 zile pentru a-i permite sa evalueze obligatiile care reies din contract. Consumatorul trebuie sa fie informat in scris in legatura cu aceasta perioada de reflexie.

Este important de subliniat ca aceasta directiva se aplica doar contractelor incheiate cu un consumator, adica cu o persoana care actioneaza pentru a atinge obiective ce pot fi privite si din afara profesiei sau afacerii acestuia.

Aceasta Directiva se aplica pentru:

- Contractele incheiate intre un comerciant si un consumator in timpul excursiilor organizate de catre comerciant in afara premiselor de afaceri;
- Contractele incheiate in cadrul vizitelor facute de comerciant acasa la consumatorul respectiv sau la alt consumator sau la locul de munca al consumatorului, unde vizita nu are loc la cererea expresa a consumatorului;
- Contractele de vanzare a bunurilor si serviciilor, altele decat cele pentru care consumatorul a solicitat vizita comerciantului, dar

<sup>14</sup> Directiva Consiliului 85/577/EEC din 20 decembrie 1985 de protectie a Consumatorului referitor la contractele negociate in afara premiselor de afaceri, O.J., 1985, L372, 31/12/1985.

vandute cu ocazia acelei vizite, consumatorul nestiind sau netrebuind sa cunoasca faptul ca furnizarea acelor bunuri si servicii facea parte din activitatile comerciale sau profesionale ale comerciantului;

- Contractele in care consumatorul face o oferta contractuala sau necontractuala de a primi vizita comerciantului sau sa ia parte la o excursie organizata de catre acesta.

Acest lucru presupune ca directiva se aplica vanzarilor din usa in usa, vanzarilor la targuri etc.

In toate aceste cazuri, comerciantii trebuie sa dea consumatorilor la momentul concluzionarii o notificare scrisa, datata despre dreptul pe care il au la reflectie, pe o perioada de cel putin 7 zile, impreuna cu numele si adresa persoanei fata de care pot exercita acest drept. Consumatorul poate sa nu foloseasca toate acele drepturi.

Directiva nu se aplica:

- Contractelor de constructie, vanzare, renta sau proprietate imobiliara si nici contractelor privind alte drepturi relative cu proprietatea imobiliara;
- Contractelor de furnizare a produselor alimentare, bauturilor sau altor bunuri destinate consumarii curente in gospodarie, precum si cele furnizate de case de comenzi obisnuite;
- Contractelor de vanzare a bunurilor si serviciilor in urmatoarele cazuri:
  - a) atunci cand contractul este incheiat pe baza catalogului comerciantului, catalog pe care consumatorul il poate citi in absenta comerciantului;
  - b) atunci cand se intentioneaza sa existe o continuitate a contractului intre comerciant si consumator, in legatura cu acea tranzactie;
  - c) cand si catalogul si contractul il informeaza in mod clar pe consumator in legatura cu dreptul lui de a returna bunurile vanzatorului intr-o perioada de cel putin 7 zile de la primire sau de a rezilia contractul in cadrul acestei perioade fara alta obligatie decat de a avea grija de bunuri;
- Contractelor de asigurare;
- Contractelor pentru siguranta.

### 3. Creditul consumatorului<sup>15</sup>.

Obiectivul acestor directive este de a armoniza conditiile generale si regulile privind creditul consumatorului si de a proteja consumatorii impotriva oricaror termene de credite injuste.

El nu se aplica:

- Acordurilor de credit cu scopul de a obtine sau retine drepturile de proprietate privind un teren sau o cladire;
- Acordurilor de credit cu scopul de a renova sau imbunatati o cladire;
- Acordurilor de inchiriere cu exceptia celor care specifica ca titlul va trece lasfarsit la proprietar;
- Creditelor scutite de dobanda sau orice alta taxa;
- Acordurilor de credit scutite de dobanda care arata acordul consumatorului de a rambursa creditul printr-o singura plata;
- Creditelor in forma avansurilor sau a unui cont curent nerambursabil din partea unei institutii de credit sau financiare, altele decat cartile de credit;
- Acordurilor de credit care implica sume sub 200 ECU sau mai mult de 20000 ECU;
- Acordurilor de credit prin care consumatorului i se solicita fie sa plateasca in 3 luni, fie intr-o perioada de 12 luni, in maxim 4 rate;
- Statele Membre pot scuti, consultand anterior Comisia, anumite tipuri de credit nerambursabile cu rate de taxare sub cele existente pe piata si care nu sunt oferite publicului larg.

<sup>15</sup> - Directiva Consiliului 87/102/EEC din 22 decembrie 1986 pentru aproximarea legilor, regulamentelor si reglementarilor administrative ale Statelor Membre privind creditul consumatorului, O.J., 1987, L42, 12/2/1987.

- Directiva Consiliului 90/88/EEC din 22 februarie 1990 amendand Directiva 87/102/EEC din 22 decembrie 1986 pentru aproximarea legilor, regulamentelor si reglementarilor administrative ale Statelor Membre privind creditul consumatorului, O.J., 1990, L61, 10/3/1990.

- Directiva 98/7/EC a Parlamentului European si a Consiliului din 16 februarie 1998 amendand Directiva 87/102/EEC din 22 decembrie 1986 pentru aproximarea legilor, regulamentelor si reglementarilor administrative ale Statelor Membre privind creditul consumatorului, O.J., 1998, L101, 1/4/1998.

Fara a prejudicia Directiva privind publicitatea inselatoare si incorecta, orice reclama sau orice oferta anuntata cu premisele de afaceri, in care o persoana ofera credit sau se ofera sa pregateasca un acord de credit si in care o rata a dobanzii sau orice alta cifra referitoare la costul creditului sunt indicate, trebuie, de asemenea, sa includa o declaratie a procentului anual a ratei dobanzii ori orice alta cifra referitoare la costul creditului si de asemenea o declaratie a procentului anual al ratei de taxare, prin intermediul exemplelor daca nu se poate altfel.

Acordurile de credit trebuie intocmite in scris iar consumatorul trebuie sa primeasca o copie. Alaturi de termenii esentiali ai contractului (ca: descrierea bunurilor, suma depozitului, limita de credit, descrierea securitatii solicitate, ...) acordul trebuie sa stabileasca procentul anual al ratei de plata (APR) si conditiile in care aceasta rata poate fi amendata.

Atunci cand un credit nerambursabil este acordat in forma unui cont curent in avans, altul decat conturile de carti de credit, consumatorul trebuie sa fie informat, in scris, in momentul sau inainte ca acordul sa fie incheiat la limita creditului daca oricare din rata anuala a dobanzii si sarcinile aplicabile, precum si procedura de desavarsire a acordului. In continuare, pe perioada acordului consumatorul trebuie sa fie informat de orice schimbare a ratei dobanzii sau in legatura cu aparitia oricarei sarcini relevante.

Daca un credit nerambursabil este acordat in vederea achizitionarii de bunuri, Statele Membre trebuie sa stabileasca conditiile in care bunurile sa fie date in posesie, in special daca consumatorul nu si-a dat consimtamantul. Ele trebuie in acest fel sa se asigure ca nici una dintre parti nu se va bucura de castiguri nejustificate.

Consumatorul se poate descarca de obligatii printr-un acord de credit inintea implinirii termenului fixat in acord. In acest caz, consumatorul va fi indreptatit la o reducere echitabila din totalul costului creditului.

Directivele 90/88/EEC si 98/7/EC stabilesc o formula matematica unica pentru calcularea procentului anual al ratei de plata si pentru determinarea costurilor de credit care sunt folosite in acest calcul.

<sup>16</sup> Directiva Consiliului 90/314/EEC din 13 iunie 1990 privind Pachetul de calatorii, pachetul de vacante si pachetul turistic, O.J. 1990 L 158, 23/6/1990

#### **4. Pachetul de calatorii, pachetul de vacante si pachetul turistic<sup>16</sup>**

Obiectivul acestei Directive este de a aproxima legile, regulamentele, precum si prevederile administrative ale Statelor Membre, tinand cont de pachetele vandute sau oferite spre vanzare pe teritoriul Comunitatii.

„Pachet” presupune o combinatie prestabilita a cel putin doua din urmatoarele, atunci cand sunt vandute sau oferite spre vanzare la un pret inclus si cand service-ul acopera o perioada de peste 24 de ore sau include cazarea peste noapte: (a) transportul; (b) cazarea; (c) alte servicii turistice nerelationate cu transportul sau cazarea si constand intr-o proportie semnificativa din pachet.

Taxarea separata a diverselor componente ale aceluiasi pachet nu e relevant.

Orice descriere privind pachetul furnizat de catre organizator sau de catre negustorul cu de-amanuntul catre consumator, pretul pachetului si orice alta conditie privind contractul trebuie sa fie adevarata, iar mijloacele nu trebuie sa contina nici o informatie care ar putea sa induca in eroare.

Orice brosură pusă la dispozitia consumatorului trebuie să indice într-o manieră lizibilă, inteligibilă și precisă atât pretul cât și informațiile adecvate privind:

- destinatia si mijloacele, caracteristicile si categoriile de transport folosit;
- tipul cazarii, situarea, categoria si gradul de confort precum si principalele sale trasaturi, aprobarea sa si clasificarea turistica in conformitate cu regulile Statului Membru gazda;
- planificarea meselor;
- itinerariul;
- informatii generale privind pasaportul si cerintele de viza pentru cetatenii Statelor Membre precum si formalitatile privind sanatatea pe durata sederii si a calatoriei;
- suma de bani sau procentul pretului ce trebuie platit in cont si programul platilor in cadrul balantei;
- daca se cere un numar minim de persoane pentru a fi luat in considerare pachetul si daca da, data limita pentru informarea consumatorului in cazul anularii.

Informatiile din brosură sunt dedicate organizatorului sau vânzătorului cu amanuntul, cu excepția următoarelor situații:

- apariția unor schimbări care au fost în mod clar comunicate consumatorului înainte de încheierea contractului, caz în care brosură trebuie să arate în mod expres acest lucru;
- schimbările sunt făcute ulterior, în urma unui acord între părțile contractante.

Înainte să se încheie contractul, organizatorul și/sau vânzătorul cu amanuntul trebuie să-i furnizeze consumatorului, în scris, informații generale privind pasaportul și cerințele pentru viza, precum și informații privind formalități legate de sănătate pe durata călătoriei și sederii.

Organizatorul și/sau vânzătorul cu amanuntul trebuie să indice în scris, în timp util, înainte de începerea călătoriei următoarele:

- data și locul opririlor intermediare și legăturile de transport precum și detaliile locului ocupat de călător, de ex. cabina sau dăna de pe vapor, compartimentul cușeta în tren;
- numele, adresa și telefonul reprezentantului local al organizatorului și/sau al vânzătorului cu amanuntul sau, în lipsa acestora, datele agenților locale la care consumatorul poate apela, în caz de dificultate sau un alt telefon de urgență;
- anumite informații adiacente atunci când în aceste călătorii sunt implicați și minori;
- informații privind politica de asigurări pentru acoperirea costurilor anularii contractului de către consumator sau costul asistenței, inclusiv repatrierea în cazul unor accidente sau îmbolnăviri.

Contractul trebuie să fie încheiat în scris și să cuprindă următoarele elemente: (dacă prezintă importanță pentru pachetul respectiv)

- destinațiile de călătorie și, unde se pune și problema unor perioade de sedere, perioadele respective cu date;
- mijloacele, caracteristicile și categoriile de transport folosite, datele, reperele temporale și spațiale de plecare și de sosire;
- atunci când pachetul include și cazare, situarea ei, categoria turistică sau gradul de confort, traseurile sale principale;
- conformitatea cu regulile Statului Membru gazdă și programul de servire a mesei;

- daca se cere un numar minim de persoane pentru ca acest pachet sa fie luat in considerare si, daca da, data limita pentru a informa consumatorul in cazul neindeplinirii acestui numar;
- itinerariul;
- vizite, excursii sau alte servicii incluse in pretul total al pachetului;
- numele si adresa organizatorului, vanzatorului cu amanuntul si, cand este cazul, al asiguratorului;
- pretul pachetului, indicarea posibilitatii de a se reveni asupra lui precum si indicarea oricaror dari, taxe sau comisioane ce se pot incasa pentru anumite servicii (aterizare, comisioane de imbarcare si parasire in/din porturi si aeroporturi, taxe de turism) atunci cand asemenea costuri nu sunt incluse in pachet;
- programarea platilor si metodele de plata;
- cerinte speciale solicitate de catre consumator organizatorului sau vanzatorului atunci cand a facut rezervarea, cerinte acceptate de ambele parti;
- termenul in care consumatorul poate face reclamatii privind imposibilitatea executarii contractului sau executarea sa neconforma.

Preturile specificate in contract nu trebuie schimbate decat daca contractul prevede acest lucru in mod expres posibilitatea cresterii sau scaderii pretului. Consumatorul are, de asemenea, dreptul de a-si transfera rezervarea catre o alta persoana.

## 5. Sistemul time sharing<sup>17</sup>

Obiectivul acestei directive este de a se apropia intr-o cat mai mare masura de legile, regulamentele si prevederile administrative ale Statelor Membre privind protectia persoanelor care se bucura de dreptul de a folosi proprietatea imobiliara pe bazele divizarii timpului (time sharing). Ea se aplica „contractelor privind in mod direct sau indirect dobandirea dreptului de a folosi una sau mai multe proprietati imobiliare pe baza de time sharing”, intelegandu-se prin aceasta orice contract sau grup de contracte incheiate pentru cel putin 3 ani prin care la plata unui anumit pret global,

<sup>17</sup> Directiva 94/47/EC a Parlamentului European si a Consiliului din 26 octombrie 1994 privind protectia dobanditorilor tinand seama de anumite aspecte ale contractelor si relationand cu dobandirea dreptului de a folosi proprietati imobiliare pe baza de time sharing, O.J., 1994, L 280, 29/10/1994.

un drept real de proprietate sau orice alt drept de folosinta a uneia sau mai multor proprietati imobiliare pentru o perioada determinata sau determinabila a anului, care nu poate fi mai mica de o saptamana, este stabilit sau este subiectul unui transfer sau promisiuni de transfer.

Majoritatea IMM-uri nu este implicata in asemenea activitati, dar aceasta Directiva fiind parte din „acquis communautaire” ea trebuie mentionata pe scurt.

Directiva acopera numai aspectele care privesc:

- Informatii despre partile contractante si metodele de comunicare a acestor informatii;
- Procedurile si modurile de reziliere si retractare a contractului.

Orice vanzator este obligat sa furnizeze oricui solicita, informatii privind proprietatea imobiliara printr-un document care se adauga la o descriere generala a proprietatilor si care furnizeaza informatii scurte si precise privind anumite aspecte ca: identitatea si domiciliul partilor implicate, o descriere detaliata a proprietatii si a situarii ei, serviciile (iluminatie, apa, ...), facilitati comune, ... etc, si orice alta informatie mai poate fi obtinuta.

Orice reclama care se refera la proprietatea imobiliara respectiva trebuie, de asemenea, sa indice posibilitatea obtinerii acestui document si de unde poate fi obtinut.

Pentru a da dobanditorilor un nivel inalt de protectie si tinand cont de caracteristicile specifice sistemului de folosinta a proprietatilor imobiliare pe baza de time sharing, contractele trebuie sa includa anumite cerinte minimale; in continuare Directiva determina limbajul in care contractul trebuie sa fie intocmit.

Orice plata in avans facuta de dobanditor inaintea terminarii perioadei in care isi poate exercita dreptul de retractare (10 zile de la semnarea contractului) este interzisa.

## **6. Termeni injusti in contractele consumatorilor**<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Directiva Consiliului 93/13/EEC din 5 aprilie 1993 privind Termeni Injusti in contractele consumatorilor, O.J., 1993, L95, 21/4/1993.

Obiectivul Directivei este de a interzice termenii injusti in contractele cu consumatorii. De asemenea, aceasta Directiva este aplicabila doar contractelor incheiate cu un consumator – persoana naturala care actioneaza pentru scopuri care sunt in afara comertului, afacerii sau profesiei sale.

Aceasta Directiva se aplica doar „ termeneni care nu sunt negociati individual ”. Un termen contractual care nu a fost negociat individual va fi considerat injust daca, contrar cerintei de buna-credinta, cauzeaza un **dezechilibru semnificativ** intre drepturile si obligatiile contractuale ale partilor, in detrimentul consumatorilor. Aprecierea ca injust a unui termen contractual trebuie sa tina seama de :

- Natura bunurilor si serviciilor acoperite de contract;
- Circumstantele in care este redactat contractul;
- Alti termeni din contractul respectiv sau din alt contract la care se refera primul.

Un termen va fi intotdeauna considerat ca nefiind negociat individual atunci cand a fost negociat in avans si de aceea consumatorul nu a fost capabil sa influenteze substanta termenului, mai ales in contextul unui contract standard reformulat.

Faptul ca anumite aspecte ale termenului sau un termen specific au fost negociate individual nu exclude aplicarea acelor reguli pentru restul contractului daca o apreciere generala a contractului indica faptul ca este totusi un contract standard reformulat. Cand un expert afirma ca un termen standard a fost negociat individual, sarcina dovezii, in aceasta privinta ii incumba acestuia. In cazul contractelor unde toti sau anumiti termeni care se adreseaza consumatorului sunt in scris, acesti termeni trebuie intotdeauna sa fie redactati intr-un limbaj limpede, inteligibil. Cand exista o indoiala privind sensul termenului, prevaleaza interpretarea cea mai favorabila consumatorului.

Directiva contine o lista care ne indica (nefiind insa exhaustiva) termenii ce pot fi considerati injusti:

Termenii care au ca obiect sau efect:

- excluderea sau limitarea obligatiei legale a vanzatorului sau a furnizorului in cazul mortii consumatorului sau prejudicierea personala a acestuia rezultand dintr-un act sau omisiune a vanzatorului sau furnizorului;

- excluderea sau limitarea in mod necorespunzator a drepturilor legale ale consumatorului vizavi de vanzator sau furnizor sau o alta parte in cazul neexecutarii totale sau partiale sau a executarii necorespunzatoare a obligatiilor contractuale de catre vanzator sau furnizor, inclusiv obtiunea compensarii unei datorii catre vanzator sau furnizor contra oricarei pretentii pe care consumatorul ar putea sa o aiba impotriva acestora;
- realizarea unui acord care sa-l lege pe consumator pe durata prestarii serviciilor de catre vanzator sau furnizor, prestare supusa unei conditii a carei realizare depinde doar de vointa lui;
- posibilitatea ca vanzatorul sau furnizorul sa retina sume platite de catre consumator cand cel din urma decide sa nu incheie sau sa nu execute contractul, fara a-i mai da consumatorului posibilitatea de a mai primi o compensare a sumei echivalente de la vanzator sau furnizor cand cel din urma este partea care reziliaza contractul;
- cerinta catre orice consumator care ..... sa-si indeplineasca obligatia de a plati o suma ..... in compensatie;
- autorizarea vanzatorului sau a furnizorului de a dizolva contractul in mod discretionar atunci cand aceeasi facilitate nu este oferita consumatorului sau posibilitatea data acestora de a retine sume platite pentru serviciile inca neprestate, cand vanzatorul sau furnizorul este cel care dizolva contractul;
- indreptatirea vanzatorului sau furnizorului de a limita un contract cu o durata nedeterminata fara o notificare rezonabila, cu exceptia cazului cand sunt motive serioase pentru a o face;
- extinderea automata a contractului cu durata fixa cand consumatorul nu prevede altfel, cand data limita fixata pentru consumator sa-si exprime dorinta de a nu extinde contractul este in mod nerezonabil prea devreme;
- legarea irevocabila a consumatorului de termeni pe care nu a avut oportunitatea de a-i cunoaste inainte de incheierea contractului;
- indreptatirea vanzatorului sau furnizorului de a modifica termeni contractuali, in mod unilateral, fara un motiv valid, care sa fie specificat in contract;
- indreptatirea vanzatorului sau furnizorului de a modifica in mod unilateral, fara un motiv valid, orice caracteristici ale produsului sau serviciului de furnizare;
- cerinta ca pretul bunurilor sa fie stabilit la momentul livrarii sau posibilitatea pe care o are vanzatorul de bunuri sau prestatorul de servicii de a creste pretul in ambele cazuri fara a-i da consumatorului

- dreptul corespunzator de a rezilia contractul daca pretul final este prea mare fata de pretul asupra caruia s-a cazut de acord la momentul incheierii contractului;
- indreptatirea vanzatorului sau prestatorului de a hotari daca bunurile sau serviciile furnizate sunt in conformitate cu contractul sau oferirea a dreptului exclusiv de a interpreta orice termen din contract;
  - limitarea obligatiei vanzatorului sau prestatorului de servicii de a respecta angajamentele facute prin agentii sai sau realizarea subiectului angajamentelor sale conform unei formalitati particulare;
  - obligarea consumatorului de a-si indeplini obligatiile atunci cand vanzatorul sau prestatorul nu o fac;
  - oferirea posibilitatii vanzatorului sau prestatorului de servicii de a-si transfera drepturile si obligatiile contractuale, cand acest fapt poate servi la reducerea garantiilor fata de consumator fara acordul acestuia;
  - excluderea sau impiedicarea exercitarii dreptului consumatorului de a actiona legal sau de a folosi orice alt remediu legal, in special cerandu-i consumatorului sa apeleze exclusiv la un arbitraj neacoperit de prevederi legale, limitand in mod injust evidenta pe care o are la indemana sau impunandu-i sarcina dovezii care, potrivit legii aplicabile, ar trebui sa incumbe unei alte parti in contract.

## **Contractele la distanta**<sup>19</sup>

Obiectivul acestei Directive este de a aduce la unison legile, regulamentele si prevederile legislative ale Statelor Membre in ceea ce priveste contractele la distanta incheiate intre consumatori si furnizori, precum si de a impune reguli obligatorii privind inertia vanzarii si tehnicile de comunicare la distanta folosite de furnizori.

Un „contract la distanta” este definit ca orice contract privind bunuri sau servicii, incheiat intre un furnizor si un consumator, in conditiile unei scheme de vanzari sau prestari servicii la distanta organizata si aplicata de furnizor, care, in acest scop, foloseste in mod exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanta pana la momentul (inclusiv) in care se incheie contractul.

<sup>19</sup> Directiva 97/7/EC a Parlamentului European si Consiliului din 20 mai 1997 referitoare la Protectia Consumatorului in Contractele la Distanta, O.J., 1997, L144, 4/6/1997

Elementul distanta presupune ca cele doua parti nu se intalnesc fata in fata. Aceasta inseamna ca nu exista o prezenta fizica simultana a vanzatorului si consumatorului.

Aceasta forma de vanzare acopera o gama larga de activitati comerciale folosind vanzarea prin poista (comanda dupa catalog), reclame in ziare, corespondenta prin posta, internet, fax, e-mail, servicii de telefonie, etc ... .

Cu toate acestea, activitatile urmatoare nu sunt avute in vedere de finalitatea acestei directive:

- servicii financiare;
- automate pentru vanzarea dulciurilor sau racoritoarelor
- contracte incheiate cu operatorii de telecomunicatii prin intermediul telefoanelor publice;
- constructia si vanzarea proprietatii imobiliare sau a celorlalte drepturi de proprietate imobiliara cu exceptia rentei;
- licitatii.

Inaintea incheierii contractului la distanta, primele informatii furnizate trebuie sa se refere la:

- identitatea furnizorului si, in cazul cerintei platii in avans, adresa sa;
- principalele caracteristici ale bunurilor si serviciilor;
- pretul bunurilor si serviciilor incluzand toate taxele;
- costurile de livrare;
- conditiile de plata, livrare si executare;
- existenta dreptului de reziliere;
- costul folosirii mijloacelor de comunicare la distanta, atunci cand se calculeaza si altele decat rata de baza;
- perioada in care oferta pretului ramane valabila;
- durata minima a contractului in cazul contractelor de furnizare a produselor sau serviciilor care urmeaza a fi executate permanent sau periodic.

Consumatorul trebuie sa primeasca in scris (sau in alta forma care ii este la indemana, e.g. e-mail, ...) confirmarea in legatura cu:

- conditiile si procedurile de exercitare a dreptului de reziliere;
- pozitia (adresa) geografica a locului afacerii furnizorului acolo unde consumatorul poate depune reclamatii;
- informatii privind service-ul post-vanzare precum si garantiile;
- modalitatea de reziliere a contractului

Pentru orice contract incheiat la distanta consumatorul are dreptul la reziliere in cadrul a cel putin 7 zile lucratoare fara a fi penalizat si fara a fi necesara o motivare. Singura obligatie care poate fi impusa consumatorului este costul direct al returnarii bunurilor. Atunci cand vanzatorul nu si-a indeplinit obligatiile in ceea ce priveste informarea, aceasta perioada se extinde la 3 luni.

Consumatorul nu are drept de reziliere, cu exceptia cazului cand partile au convenit altfel, in urmatoarele cazuri:

- pentru procurarea serviciilor daca executarea a inceput, cu acordul consumatorului, inaintea incheierii celor 7 zile lucratoare;
- pentru furnizarea bunurilor sau serviciilor al caror pret depinde de fluctuatiile de pe piata financiara care nu pot fi controlate de furnizor;
- pentru furnizarea bunurilor facute la specificatiile consumatorului sau clar personalizate sau care, prin natura lor, nu pot fi returnate sau sunt pasibile de deteriorare sau expirare rapida (perisabile);
- pentru furnizare aparaturii audio sau video sau a echipamentelor software care au fost desigilate de catre consumator;
- pentru furnizarea ziarelor, periodicelor si revistelor;
- pentru jocurile de noroc si serviciile loto.

Daca partile nu au prevazut altfel, cerinta trebuie executata in cadrul a maxim 30 de zile. Daca bunurile si serviciile solicitate nu sunt disponibile, consumatorul trebuie informat si orice sume pe care le-a platit trebuie rambursate in termen de 30 de zile. Cu toate acestea, furnizorul ii poate procura consumatorului bunuri sau servicii cu o calitate si pret echivalente, consumatorul fiind informat de aceasta posibilitate intr-o maniera clara si inteligibila inainte sau in timpul incheierii contractului. Costul inapoierii

bunurilor, ca urmare a exercitiului dreptului de reziliere va incumba furnizorului iar consumatorul trebuie sa fie informat.

Atunci cand sunt furnizate bunuri nesolicitate, faptul ca nu da un raspuns consumatorul nu constituie consimtamant.

Regulile privind informatiile initiale, confirmarea sau informarea scrisa, dreptul de reziliere si executare nu se aplica in urmatoarele cazuri:

- pentru contractele de furnizare a bunurilor alimentare, bauturi sau alte bunuri care se consuma in mod cotidian si furnizate la domiciliul consumatorului, la resedinta sa sau la locul de munca de catre agentii comerciali;
- pentru contractele de cazare, transport, catering sau servicii de odihna/petrecere a timpului liber, initiate de furnizor, atunci cand contractul este incheiat pentru a furniza aceste servicii la o data specificata sau in cadrul unei perioade indicate.

## **8. Indicarea pretului**<sup>20</sup>

Aceasta este una dintre cele mai importante directive privind informarea consumatorului si este, de asemenea, de o deosebita importanta pentru sectorul en-detail. Obiectivul ei este de a stipula indicarea pretului de vanzare si a pretului unitatii de masura a produselor oferite de comercianti consumatorilor pentru a imbunatati informarea acestora si de a facilita compararea preturilor.

Directiva contine **doua reguli de baza** privind indicarea pretului:

**1. Pretul de vanzare precum si pretul per unitatae trebuie sa fie indicate pentru toate produsele oferite de catre furnizori consumatorilor.**

**2. Pretul de vanzare precum si pretul per unitatae trebuie sa fie neechivoce, usor de identificat si lizibile.**

<sup>20</sup> Directiva 98/6/EC a Parlamentului European si a Consiliului din 16 februarie 1998 privind protectia consumatorului in indicarea preturilor pentru produsele oferite consumatorilor O.J., 1998, l80, 18/3/1998

Pentru a intelege aceste reguli este necesar sa fie lamuriti urmatoorii termeni:

„Comerciant” semnifica orice persoana naturala sau legala care vinde sau ofera spre vanzare produse care se incadreaza in activitatea sa comerciala sau profesionala.

„Consumator” semnifica orice persoana naturala care cumpara un produs pentru scopuri care nu se incadreaza in sfera activitatii sale comerciale sau profesionale.

„Pretul de vanzare” reprezinta pretul final pentru o unitate a produsului, sau o cantitate data din produs, incluzand TVA – ul si toate celelalte taxe.

„Pretul per unitate” semnifica pretul final, incluzand TVA – ul si toate celelalte taxe, pentru un kilogram, un litru, un metru, un metru patrat, un metru cubic, din produs sau o unitate singulara diferita din cantitatea care este folosita pe scara larga si in mod obisnuit in Statul Membru conform strategiei de marketing pentru vanzarea unor produse specifice.

Pentru aceste doua reguli, apar urmatoarele exceptii:

- Pretul per unitate nu trebuie sa fie indicat daca este identic cu pretul de vanzare;
- Pentru produsele vandute in sistem angro, (acest lucru semnifica produse care nu sunt preambalate si care sunt cantarite, masurate, numarate in prezenta consumatorului) trebuie indicat doar pretul per unitate;
- Statele Membre pot decide ca prima regula sa nu se aplice pentru produsele furnizate in timpul prestarii unui serviciu, vanzari prin licitatie, vanzari ale unor opere de arta precum si vanzari ale unor antichitati;
- Statele Membre pot elimina obligativitatea indicarii pretului per unitate pentru produsele pentru care o astfel de indicare nu ar fi utila datorita naturii ori scopului lor sau care ar putea crea confuzie;
- Directiva se refera pentru o perioada de tranzitie in care micile afaceri en-detail nu vor fi subiectul obligatiei de a indica pretul per unitate pentru alte produse decat cele vandute angro.

In sfarsit, Statele Membre trebuie sa ia masurile potrivite pentru a informa toate persoanele cu privire la legea nationala prin care se aplica Directiva. De asemenea, ele trebuie sa prevada penalitatile pentru incalcarile prevederilor tarii respective adoptate pentru aplicarea acestei Directive, luand toate masurile necesare pentru a se asigura ca aceste prevederi sunt aplicate. Aceste penalitati trebuie sa fie efective, proportionate si preventive.

## **9. Interesele consumatorului**<sup>21</sup>

Scopul acestei Directive este de a reuni legile, regulamentele si reglementarile respective ale Statelor Membre privind actiunile pentru hotarari judecatoresti prin care se protejeaza interesele colective ale consumatorilor incluse in directivele care privesc interesele consumatorului, asigurandu-se functionarea fara obstacole a Pietei .....

Statele Membre vor desemna instantele sau autoritatile administrative competente sa desfasoare procedurile incepute de entitati calificate privind:

- Un ordin prin care se cere incetarea sau interzicerea oricarei incalcarii;
- Atunci cand este cazul, masuri ca publicarea deciziei in parte sau in totalitate, in forma considerata adecvata si/sau publicarea unei declaratii corective cu scopul de a elimina efectele multiple ale incalcarii;
- In masura in care sistemul legal din statul membru implicat permite, un ordin impotriva pierderii de catre inculpat pentru platile catre stat sau catre orice alt beneficiar desemnat prin legislatia nationala in cazul nesupunerii deciziei intr-un termen specificat de instante sau de autoritati administrative, a unei sume fixe pentru fiecare zi de intarziere sau orice alta suma prevazuta de legislatia nationala, vizand asigurarea conformitatii cu deciziile.

<sup>21</sup> Directiva 98/27/EC a Parlamentului European si a Consiliului din 19 mai 1998 privind actiunile judecatoresti pentru protectia intereselor consumatorilor, O.J., 1998, L166

O „entitate calificata” sa intenteze o actiune semnifica orice corp sau organizatie care, fiind infiintata potrivit legii Statului Membru, are un interes legitim sa se asigure ca prevederile directivelor asupra protectiei consumatorului sunt conforme cu:

- Una sau mai multe entitati publice independente, in mod specific responsabile cu protectia intereselor consumatorilor, in Statele Membre in care asemenea entitati exista; si/sau,
- Organizatiile al caror obiectiv este de a proteja interesele consumatorilor potrivit criteriilor prevazute de legea lor nationala.

## **10. Raspunderea pentru produsele defecte**<sup>22</sup>

Obiectivul acestei directive este de a reuni legile Statelor Membre privind raspunderea pentru produse pentru a asigura un nivel inalt al protectiei consumatorului impotriva vatamarii sanatatii sau proprietatii de catre un produs defect si de a reduce diferentele dintre legile nationale care ar putea denatura concurenta si afecta libera circulatie a bunurilor.

Potrivit acestei directive, producatorul va fi raspunzator pentru prejudiciul cauzat de o defectiune a produsului sau. Directiva stabileste principiul raspunderii nevinovatiei din partea producatorului in cazul prejudiciului cauzat de o defectiune a produsului sau. Atunci cand doua sau mai multe persoane sunt responsabile pentru acelasi prejudiciu, ele vor raspunde pentru acesta impreuna dar si separat.

Directiva foloseste o foarte vasta definitie a „producatorului”:

- Fabricantul unui produs finit, producatorul oricarei materii prime sau producatorul unei parti componente si orice persoana care, punandu-si numele sau, marca sa comerciala sau orice alta trasatura specifica pe produs se prezinta in acest fel ca producator;

<sup>22</sup> Directiva 85/374/EC a Consiliului din 25 iulie 1985 privind reunirea legilor, regulamentelor si prevederilor administrative ale Statelor Membre asupra raspunderii pentru produse defecte. O.J., 1985, L210, 7/8/1985. Modificare: O.J., 1998, L307, 12/11/1998. Amendata de Directiva 1999/34/EC a Parlamentului European si a Consiliului din 10 mai 1999. O.J., 1999, L141, 4/6/1999.

- Fara a afecta raspunderea producatorului, orice persoana care importa in cadrul Comunitatii un produs pentru vanzare, inchiriere, leasing sau orice alta forma de distributie in cadrul afacerii sale;
- Atunci cand producatorul produsului nu poate fi identificat, fiecare furnizor al produsului va fi tratat ca producator al acestuia, in afara cazului cand el informeaza persoana prejudiciata, intr-un termen rezonabil, despre identitatea producatorului sau a celui care i-a furnizat produsul. Aceeasi regula se va aplica si in cazul unui produs importat, daca produsul nu indica identitatea importatorului, chiar daca identitatea producatorului este aratata.

Directiva se aplica tuturor mobilelor, cu exceptia produselor agricole primare precum si a jocurilor, chiar si bunurile incorporate in alte bunuri mobile sau imobile. Este, de asemenea, inclusa si electricitatea. Aceasta directiva a fost amendata in 1999<sup>23</sup> cu includerea produselor agricole primare si a jocurilor, eliminandu-se orice posibilitate de derogare.

Persoana prejudiciata trebuie sa faca dovada:

1. prejudiciului
2. defectului existent in produs
3. relatiei de cauzalitate intre defect si prejudiciu

Asa cum s-a mentionat si mai sus, directiva stabileste principiul raspunderii pentru nevinovatie, asadar nefiind necesara dovada neglijentei producatorului.

Conform acestei directive, un produs este defect atunci cand nu prezinta siguranta la care o persoana este indreptatita sa se astepte, luand in considerare toate circumstantele, inclusiv:

<sup>23</sup> Directiva 1999/34/EC a Parlamentului European si a Consiliului din 10 mai 1999 amendand Directiva Consiliului 85/374/EEC privind reunirea legilor, regulamentelor si prevederilor administrative ale Statelor Membre asupra raspunderii pentru produse defecte. O.J., 1999, L141, 4/6/1999.

- Prezentarea produsului;
- Folosinta care trebuie, in mod rezonabil, sa i se dea;
- Termenul la care produsul a fost pus in circulatie.

Faptul ca un produs mai bun a fost pus ulterior in circulatie nu poate fi luat in considerare in determinarea defectiunii produsului.

Producatorul este eliberat de raspundere daca dovedeste:

- Ca nu a putut sa puna produsul in circulatie; sau,
- Ca este probabil ca defectul care a cauzat prejudiciul nu exista in momentul in care produsul a fost pus in circulatie de el sau ca acest defect a aparut ulterior; sau,
- Ca produsul nu a fost fabricat de el pentru vanzare sau pentru orice alta forma de distributie cu scop comercial si nici fabricat sau distribuit de el in timpul derularii afacerii sale; sau,
- Ca defectul se datoreaza respectarii conformitatii produsului cu regulile impuse de catre autoritatile administrative;
- Ca stadiul cunostintelor tehnico-stiintifice din momentul in care produsul a fost pus in circulatie nu a permis ca existenta defectului sa fie descoperita; sau,
- In cazul fabricantului unei componente, ca defectul poate fi atribuit proiectarii produsului ori instructiunilor date de producatorul produsului.

Raspunderea producatorului nu va fi redusa cand prejudiciul este cauzat si de un defect al produsului si de o omitere a unui tert. Totusi, atunci cand vina este a parti prejudiciate, raspunderea producatorului pote fi redusa.

„Prejudiciu” semnifica:

- Vatamarea, prejudiciul cauzat de moarte sau de raniri personale;
- Prejudicierea sau distrugerea proprietatii de uz privat ori consum, alta decat produsul defect in sine, cu un prag minim de 500 Euro.

Raspunderea producatorului nu poate fi limitata, in raport cu persoana vatamata si nici exclusa de o clauza contractuala care s-o limiteze sau sa-l exoneraze pe producator de raspundere.

Statele Membre pot stabili o limita pentru raspunderea totala a producatorului pentru prejudiciu, avand ca rezultat moartea sau vatamari

personale cauzate de produse identice cu acelasi defect. Aceasta limita nu poate scadea sub 70 milioane Euro.

## **11. Siguranta Generala a Produsului**<sup>24</sup>

Scopul acestei directive este de a se asigura ca produsele de pe piata sunt in siguranta. Asadar este vorba de o directiva in „orizontala” care impune agentilor economici obligatia generala de a comercializa numai produse sigure, fiind foarte dificil sa se adopte legislatia comunitara pentru fiecare produs care exista sau care poate fi comercializat. Rezulta ca in absenta unor reglementari specifice sigurantei in cadrul regulamentelor comunitare, se vor aplica reglementarile acestei directive.

Principiul impus producatorilor de aceasta directiva este acela ca ei sunt obligati sa comercializeze pe piata numai produse sigure. Directiva, care reprezinta un real caracter preventiv, face Statele Membre sa fie responsabile pentru supraveghere.

Directiva se aplica in primul rand produselor consumatorului. Ea nu se aplica produselor second hand vandute ca antichitati sau ca produse care trebuie reparate sau reconditionate inainte de a fi folosite, fiind necesar ca furnizorul sa informeze persoana careia ii furnizeaza produsul in legatura cu acest efect al directivei.

Prin „produs sigur” se intelege orice produs care, in conditii normale si rezonabile de folosinta, inclusiv durata, nu prezinta nici un risc sau doar riscurile minime previzibile pentru folosinta produsului, considerate ca acceptabile, compatibile cu un nivel inalt de protectie pentru siguranta si sanatatea persoanelor, tinand cont de urmatoarele aspecte particulare:

- Caracteristicile produsului, incuzand compozitia acestuia, modul de ambalare, instructiuni de asamblare si mentinere;
- Efectul asupra altelor produse, atunci cand este previzibil ca acesta sa fie folosit impreuna cu alte produse;
- Prezentarea produsului, modul de etichetare, orice instructiuni pentru folosirea si dispunerea produsului si orice alte indicatii sau informatii furnizate de catre producator;
- Categoriile de consumatori cel mai puternic expuse la risc, in special copiii.

<sup>24</sup> Directiva Consiliului 92/59/EEC din 29 Iunie 1992 privind siguranta generala a produsului. O.J., 1992, L 228, 11/8/1992.

Directiva ne furnizeaza si o definitie detaliata a „producatorului”. Aceasta este:

- Fabricantul produsului, atunci cand el este stabilit in Comunitate si orice alta persoana care se prezinta ca fabricant prin atasarea pe produs a numelui sau, a marcii comerciale ori a altei marci distinctive, ori persoana care reconditioneaza produsul;
- Reprezentantul fabricantului, atunci cand fabricantul nu este stiut in Comunitate sau, daca nu exista un reprezentant stabilit prin Comunitate, importatorul produsului;
- Orice alte persoane care provin din lantul furnizorilor, in masura in care activitatile lor pot afecta proprietatile de siguranta ale produsului aflat pe piata.

*Prezumtie de siguranta:* Un produs va fi considerat sigur daca el se conformeaza prevederilor comunitare specifice privind siguranta. In absenta unor asemenea reglementari, produsul trebuie sa se conformeze regulilor nationale specifice privind sanatatea si siguranta, inainte ca el sa fie comercializat in Statul Membru pe al carui teritoriu este pus in circulatie. In absenta regulilor comunitare si nationale, conformitatea produsului trebuie sa fie stabilita cu privire la:

- standardele nationale producand efecte asupra unui standard european;
- specificatiile tehnice comunitare, acolo unde ele exista;
- standardele Statului Membru in care produsul este pus in circulatie;
- codurile de buna practica, in legatura cu sanatatea si siguranta sectorului avut in vedere;
- stadiul artei si tehnologiei precum si siguranta la care consumatorii ar trebui sa se astepte in mod rezonabil.

#### Alte obligatii ale producatorilor si distribuitorilor

In afara de obligatia introducerii pe piata numai a produselor sigure, ei mai au, intre limitele activitatilor pe care le desfasoara, urmatoarele obligatii:

- furnizarea catre consumatori a unor informatii relevante care sa le permita acestora identificarea riscurilor inerente unui produs intr-o perioada de timp rezonabila, previzibila a folosintei sale, atunci cand asemenea riscuri care nu sunt evidente fara attentionarile adecvate, si de a lua masuri impotriva acestor riscuri;
- adoptarea masurilor comensurate cu caracteristicile produselor furnizate, care sa le permita sa fie informati asupra riscurilor pe care aceste produse le-ar putea prezenta si sa se actioneze corect, retragand, daca este necesar, de pe piata produsul respectiv, pentru a evita aceste riscuri. Aceste masuri includ, de exemplu, atunci cand este oportun, marcarea produselor sau a grupurilor de produse in asa fel incat sa fie identificate, testari ale esantioanelor produselor comercializate, investigari ale reclamatilor existente, precum si permanenta informare a distribuitorilor in legatura cu rezultatele acestor monitorizari.

Distribuitorii (aceasta insemnand orice persoana din lantul de furnizori a carei activitate nu afecteaza proprietatile de siguranta ale produsului) trebuie sa actioneze cu grija cuvenita pentru a asigura conformitatea cu cerintele generale de siguranta, in special prin nefurnizarea de produse despre care ei stiu sau presupun, pe baza informatiilor pe care le detin precum si ca profesionisti, ca nu se conformeaza cu aceste cerinte. In particular, intre limitele activitatilor pe care le desfasoara, ei vor participa la monitorizarea sigurantei produselor aflate pe piata, in special prin diseminarea informatiilor referitoare la riscurile produsului, precum si cooperarea in actiunile menite sa evite aceste riscuri.

Directiva ne ofera o lista nerrestrictiva a masurilor pe care Statele Membre trebuie sa le ia pentru asigurarea conformitatii cu cerintele generale de siguranta:

- intreprinderea de verificari eficiente asupra proprietatilor de siguranta a produselor, chiar si dupa ce au fost introduse pe piata ca fiind sigure, pe o scara adecvata, pana la etapa finala de folosinta ori consum;
- solicitarea tuturor informatiilor necesare de la partile in cauza;
- preluarea unor esantioane ale produselor sau a unor linii de productie si supunerea lor la verificari ale sigurantei;
- supunerea aspectelor de marketing al produsului conditiilor primordiale menite sa asigure securitatea produsului precum si

- satisfacerea cerintelor de avertizare adecvata referitor la riscurile pe care produsul le poate prezenta;
- realizarea aranjamentelor care sa asigure ca persoanele care ar putea fi expuse riscului unui produs sunt informate in timp util si intr-o maniera corespunzatoare riscului respectiv, de ex. prin publicarea unor attentionari speciale;
  - interzicerea temporara, pentru perioada necesara efectuarii de verificari, a oricarei furnizari, oferte de furnizare sau expuneri a produsului ori a grupului de produse, ori de cate ori exista indicatii precise si importante ca acele produse sunt periculoase;
  - interzicerea plasarii pe piata unui produs sau unui grup de produse care s-au dovedit periculoase precum si stabilirea masurilor insotitoare necesare pentru a se asigura conformitatea cu interdictia;
  - retragerea imediata si efectiva a unui produs sau a unui grup de produse periculoase aflate deja pe piata si, daca este necesar, distrugerea lui in conditii corespunzatoare.

Masurile pot fi adresate:

- producatorului;
- intnre limitele activitatilor pe care le desfasoara, distribuitorilor si in special partii responsabile pentru prima faza a distributiei pe piata nationala;
- oricarei alte persoane, atunci cand este cazul.

### Observatie

Propunerea pentru Directiva Parlamentului European si a Consiliului din 15 iunie 2000 vizand siguranta generala a produsului <sup>25</sup>: urmare a raportului Comisiei privind experienta castigata din aplicarea directivei 92/52/EEC, aceasta propunere tinteste sa revizuiasca directiva. Scopul directivei este extins si la anumite produse si servicii nedestinate consumatorilor. Obligatiile fabricantului si ale distribuitorului sunt extinse si clarificate; in continuare sunt lamurite, printre altele, si urmatoarele aspecte: legatura dintre directiva si legislatia sectoriala a Comunitatii; comunicarea, schimbul si confidentialitatea informatiei; reactia Comunitatii in situatiile de risc imediat.

<sup>25</sup> Nepublicata in Jurnalul Oficial

## **12. Imitatii periculoase<sup>26</sup>**

Directiva interzice marketingul, importul precum si productia si exportul produselor care, atata timp cat pot fi confundate cu bunuri alimentare, pun in pericol sanatatea si siguranta consumatorilor. Obiectivul directivei este de a aduce la unison legile Statelor Membre in acest moment.

Mai concret, aceasta directiva se aplica produselor care desi nu sunt bunuri alimentare, au forma, mirosul culoarea, aspectul, ambalajul, eticheta, volumul sau marimea in asa fel incat consumatorii, in special copiii, le vor confunda cu bunuri alimentare si, in consecinta, le vor introduce in gura, le vor suga sau digera, ceea ce poate fi periculos si poate cauza, de exemplu, sufocare, otravire sau perforarea ori blocarea cailor digestive.

## **13. Vanzarea bunurilor consumatorului si garantiile conexe<sup>27</sup>**

Scopul acestei Directive este sa aproximeze legile, regulamentele si prevederile administrative ale Statelor Membre sub anumite aspecte ale vanzarii bunurilor consumatorului si garantiile conexe pentru a asigura un nivel minim uniform al protectiei consumatorului in contextul pietei interne, prin crearea unui set comun de reguli din legea consumatorului, indiferent daca bunurile au fost achizitionate in Comunitate. Atata timp cat sursa principala a disputelor priveste neconformitatea bunurilor cu contractul, obiectivul Directivei este, de asemenea, de a aproxima legislatia nationala privind vanzarea bunurilor consumatorului.

La fel ca majoritatea Directivelor care trateaza protectia consumatorului, si aceasta Directiva se aplica vanzarii bunurilor consumatorului catre un consumator, acesta presupunandu-se a fi o persoana naturala ale carei scopuri nu au legatura cu afacerea sau profesia sa.

<sup>26</sup> Directiva Consiliului 87/357/EEC privind aproximarea legilor Statelor Membre privind produsele care, au un alt aspect decat ceea ce sunt, punand astfel in pericol sanatatea si siguranta consumatorilor, O.J. 1987, L192

<sup>27</sup> Directiva 99/44/EC privind anumite aspecte ale Vanzarii Bunurilor Consumatorului si Garantiile conexe, O.J., 1999. L171, 7/7/1999.

Bunurile consumatorului sunt definite ca fiind orice bun mobil tangibil, cu excepția:

- bunurilor vandute prin executie judecatoreasca sau prin orice alt fel de catre o autoritate judecatoreasca;
- apei sau gazului atunci cand ele nu sunt puse in vanzare intr-o cantitate sau volum limitate;
- electricitatii;
- Statele Membre mai exclud si bunurile second-hand vandute prin licitatie publica, atunci cand consumatorii au posibilitatea sa participe personal la vanzare.

De asemenea, contractele pentru furnizarea bunurilor consumatorului de fabricat sau produs intra sub incidenta acestei Directive.

Principiul impus de aceasta Directiva vanzatorilor este acela ca ei sunt obligati sa livreze catre consumator bunuri, conform contractului de vanzare.

Bunurile consumatorului se prezuma a fi in conformitate cu contractul, daca, in momentul livrării catre consumator:

- Ele se potrivesc cu descrierea data de vanzator si au aceleasi calitati pe care le-au avut si bunurile pe care vanzatorul le-a prezentat consumatorului ca esantioane;
- Se potrivesc oricaruia dintre destinatiile la care consumatorul se asteapta de la aceste bunuri, destinatii care trebuie aduse la cunostinta vanzatorului la momentul incheierii contractului si pe care vanzatorul le-a acceptat;
- Se potrivesc destinatiilor cu care sunt folosite toate bunurile din aceeasi categorie;
- Ele arata calitatea si standardele pe care le au bunurile de acelasi tip si la care consumatorul se asteapta, in mod rezonabil, standarde date de natura bunurilor si tinand cont de orice declaratii publice facute de vanzator, producator sau reprezentantul sau asupra caracteristicilor bunurilor, in special prin intermediul publicitatii sau etichetarii.

Vanzatorul nu este tinut de declaratiile publice facute de producator sau reprezentantul acestuia daca el:

- Arata ca nu a fost si nici nu a putut fi, in mod rezonabil, constient de declaratia facuta;

- Arata ca la momentul incheierii contractului, declaratia a fost rectificata; sau,
- Arata ca decizia de a cumpara bunurile consumatorului nu a putut fi influentata de declaratie.

Orice lipsa a conformitatii rezultand din folosirea incorecta a bunurilor consumatorului este considerata echivalenta cu lipsa conformitatii bunurilor daca modul de folosire face parte din contractul de vanzare a bunurilor si bunurile au fost folosite de catre vanzator sau in numele si cu raspunderea lui. Aceasta prevedere se aplica si daca produsul, trebuind a fi folosit de consumator, este folosit de acesta, iar folosirea incorecta se datoreaza unei deficiente in instructiunile de folosire.

Vanzatorul este raspunzator pentru orice lipsa de conformitate existenta la momentul livrarii bunurilor si, de asemenea, pentru cea care devine evidenta intr-un termen de doi ani de la livrare, cu exceptia situatiei in care la momentul incheierii contractului de vanzare, consumatorul a cunoscut aceasta lipsa sau, in mod rezonabil, nu a putut sa nu o cunoasca.

Orice lipsa a conformitatii care devine evidenta intr-un termen de 6 luni de la momentul livrarii bunurilor se prezuma a fi existat la momentul livrarii, in afara de urmatoarele situatii:

- Aceasta prezumtie este incompatibila cu natura bunurilor ori cu natura neconformitatii;
- Este aratata proba contrara.

Asa cum s-a mentionat deja, vanzatorul este raspunzator fata de consumator pentru orice lipsa a conformitatii care exista la momentul cand bunurile sunt livrate. Atunci cand lipsa conformitatii este notificata vanzatorului, consumatorul va fi indreptatit sa solicite:

- Revenirea la conformitate in mod gratuit prin reparare sau inlocuire, in cadrul unei perioade rezonabile si fara a crea inconveniente consumatorului;
- Daca repararea sau inlocuirea este imposibila sau neproportionala sau daca vanzatorul nu a remediat deficienta intr-o perioada rezonabila sau fara o inconvenienta majora fata de consumator, acesta va putea cere o reducere proportionala a pretului sau anularea contractului.

Consumatorul nu are dreptul să ceară anularea contractului dacă lipsa conformității este minoră.

Statele Membre mai pot prevedea, în beneficiul drepturilor consumatorului, faptul că acesta trebuie să-l instiinteze pe vânzător cu privire la lipsa conformității într-o perioadă de 2 luni de la data la care a descoperit această lipsă.

Atunci când ultimul vânzător este răspunzător față de consumator datorită unei lipse a conformității rezultând dintr-un act sau omisiune a producătorului, a vânzătorului anterior din același lanț de contracte sau orice alt intermediar, vânzătorul final va fi îndreptățit să solicite remedierea împotriva persoanei sau persoanelor răspunzătoare din lanțul contractual conform legii sale naționale (dreptul de remediere).

O garanție comercială va fi în mod legal consolidată în condițiile prevăzute în declarația de garanții și publicitatea conexasă. Garanția:

- Va arăta că, consumatorul are drepturi legale conform legii naționale aplicabile privind vânzarea bunurilor consumatorului și stabilește în mod clar că aceste drepturi nu sunt afectate de garanție;
- Stabilește într-un limbaj inteligibil conținutul garanției precum și particularitățile esențiale necesare pentru realizarea revendicărilor prin garanție, în special durata și scopul teritorial al garanției precum și numele și adresa ale celui ce garantează.

La cererea consumatorului, garanția va fi disponibilă în scris sau în orice alt mod disponibil și accesibil acestuia. Pe teritoriul său, Statul Membru în care bunurile consumatorului sunt comercializate poate prevedea că garanția să fie redactată în una sau mai multe limbi oficiale ale Comunității.