

**ASPECTE COMPARATIVEALE PREVEDERILOR LEGISLAȚIEI
UNIUNII EUROPENE ȘI LEGISLAȚIEI REPUBLICII MOLDOVA
PRIVIND OBLIGAȚIA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR
ÎN CAZUL ÎNCHEIERII CONTRACTELOR LA DISTANȚĂ ȘI CELOR
NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE**

*COMPARATIVE ASPECTS OF THE PROVISIONS OF THE LEGISLATION
OF THE EUROPEAN UNION AND THE LEGISLATION OF THE REPUBLIC
OF MOLDOVA REGARDING THE OBLIGATION TO INFORM THE
CONSUMER IN CASE OF CONCLUSION A DISTANCE OR OFF-
PREMISES CONTRACT*

Lilia GRIBINCEA, dr., conf. univ.,
Universitatea de Stat din Moldova

Abstract: In order to promote the interests of consumers and to ensure a high level of consumer protection, the Union shall contribute to protecting the health, safety and economic interests of consumers, as well as to promoting their right to information, education and to organise themselves in order to safeguard their interests.

Since 1987, the European Union applies the most stringent consumer protection rules in the world. Thus, there were adopted legislative acts regulating consumer rights, unfair commercial practices of companies in the domestic market towards consumers, abusive contractual clauses and passenger rights.

Cuvinte-cheie: protecția consumatorilor, contracte la distanță, contracte negociate în afara spațiilor comerciale, exercitarea dreptului de retragere, contracte încheiate prin mijloace electronice, dreptul consumatorilor.

În conformitate cu dispozițiile Tratatului privind Funcționarea Uniunii Europene [1, art. 26, alin.(2)], *piața internă cuprinde un spațiu fără frontiere interne, în care libera circulație a mărfurilor, a persoanelor, a serviciilor și a capitalurilor este asigurată în conformitate cu dispozițiile tratatelor.*

Pentru a promova interesele consumatorilor și pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a acestora, Uniunea contribuie la protecția sănătății, a siguranței și a intereselor economice ale consumatorilor, precum și la promovarea dreptului consumatorilor la informare, educare și organizare în vederea apărării intereselor lor [1, art. 169, alin.(1)].

Începând cu anul 1987, Uniunea Europeană aplică cele mai riguroase norme de protecție a consumatorilor din lume. Astfel, au fost adoptate acte legisla-

ve care reglementează drepturile consumatorilor, practicile comerciale neloiiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori, clauzele contractuale abuzive și drepturile pasagerilor.

Având în vedere că pe plan internațional instituțiile care asigură respectarea legislației privind protecția consumatorilor se confruntă cu practici comerciale și strategii de marketing aproape identice, combaterea acestor probleme într-un mod coordonat va avea drept consecință respectarea mai bună a normelor de către comercianți.

În ultimii ani, încheierea contractelor la distanță și contractelor negociate în afara spațiilor comerciale s-a dezvoltat considerabil. Conform Raportului Gartner intitulat ”*Previziuni pentru anul 2015: internetul obiectelor*” se estimează că până în anul 2020 la nivel internațional vor exista 25 de miliarde de produse conectate la internet[2].

Dacă ne referim la obligațiile de informare a consumatorilor în cazul încheierii contractelor la distanță și celor negociate în afara spațiilor comerciale, reglementarea cadru în materie în Uniunea Europeană o constituie 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 (în continuare - Directiva 2011/83/UE[3]. În Republica Moldova reglementările sunt prevăzute în Codul civil nr.1107-XV din 6 iunie 2002 (în continuare – codul civil) [4].

În accepțiunea Directivei 2011/83/UE, **consumatorul** este considerat orice persoană fizică care, în cadrul contractelor reglementate de directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale.

Și Directiva 2011/83/UE [5, art.2, pct.7] și codul civil [6,art.1013] definesc contractul la distanță aproape identic. Potrivit Directivei 2011/83/UE, un *contract la distanță* este considerat orice contract încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul, codul civil completând noțiunea cu sintagma *inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui*. În codul civil noțiunea de *comerciant* este înlocuită cu cea de *profesionist*.

Și *contractul negociat în afara spațiilor comerciale*, în principiu este definit la fel în Directiva 2011/83/UE[5,art.2, pct.8] și în codul civil [6,art.1013].

Conform Directivei 2011/83/UE, ”*contractul negociat în afara spațiului comercial* este orice contract dintre un comerciant și un consumator:

- (a) încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului;
- (b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera (a);
- (c) încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului [7, art.1013, alin.4, lit.(c)]; sau
- (d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului bunuri sau servicii”.

Spațiu comercial este considerat orice unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în permanență sau orice unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în mod obișnuit.

Având în vedere că contractul se încheie între un comerciant, care este profesionist și un consumator, Directiva 2011/83/UE [5, art.6] și codul civil [6, art.1015] stabilesc anumite informații pe care comerciantul trebuie să le furnizeze consumatorului în mod clar și inteligibil în perioada precontractuală. Reglementările menționate prevăd următoarele informații, pe care comerciantul trebuie să le comunice în mod obligatoriu consumatorului înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului.

În primul rând, este necesar să fie prezentate *principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor*, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză. Comerciantul va comunica și modalitatea de livrare a bunurilor/executare a serviciilor, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor.

De regulă, părțile stabilesc termenul de livrare a bunurilor. Dacă părțile nu au convenit altfel, comerciantul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către consumator, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 30 de zile de la data încheierii contractului.

În situația în care comerciantul nu livrează bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termen de maximum 30 de zile de la încheierea contractului, consumatorul poate acorda comerciantului un termen suplimentar, de grație pentru livrare corespunzător circumstanțelor. Dacă în termenul astfel acordat comerciantul nu livrează bunurile, consumatorul este în drept să rezilieze

contractul. Aceste prevederi nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care comerciantul a refuzat să livreze bunurile, ori atunci când livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului, sau în cazul în care consumatorul informează comerciantul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă comerciantul nu livrează bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termen de maximum 30 de zile de la încheierea contractului, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul imediat. La rezilierea contractului, comerciantul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului, consumatorul fiind în drept să recurgă la alte căi de atac prevăzute de legislația națională.

Riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat de la comerciant la consumator în momentul în care acesta sau un terț desemnat de acesta, altul decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. În cazul în care contractul de transport al bunurilor este încheiat între consumator și transportator, riscul este transferat consumatorului în momentul transmiterii bunurilor către transportator.

O altă informație ține de *identitatea comerciantului*. Va fi menționată denumirea comerciantului, numărul de identificare de stat, adresa geografică la care se află sediul comerciantului și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, în cazul în care sunt disponibile, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient. Dacă este vorba de un reprezentant, se va indica sediul și denumirea comerciantului în contul căruia acționează. În situația în care adresa menționată este diferită de adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea, se va menționa adresa la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații.

Următoarea informație se referă la *prețul total al bunurilor și serviciilor cu toate taxele incluse*. În cazul în care prețul nu poate fi calculat cu anticipație datorită naturii bunurilor sau a serviciilor, comerciantul trebuie să prezinte modalitatea de calcul a prețului. De asemenea, se vor menționa toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură. Dacă aceste costuri nu pot fi calculate în prealabil în mod rezonabil, se va menționa faptul că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator. În cazul încheierii unui contract pe durată nedeterminată sau a unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. Dacă aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. Pentru situația în care costul total nu poate fi calculat în prealabil, trebuie indicată modalitatea de calculare a prețului. Se va menționa și costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii

contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază. Va fi comunicată și modalitatea de plată.

Comerciantul nu poate percepe de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată.

Sunt stabilite cerințe și față de plățile suplimentare celei asupra căreia comerciantul și consumatorul au convenit anterior [5, art.22]. Astfel, înainte de încheierea unui contract sau acceptarea ofertei de către consumator, comerciantul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară celei asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. În cazul în care comerciantul nu a obținut consimțământul expres al consumatorului, dar l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

Comerciantul se asigură că consumatorul confirmă explicit, atunci când face comanda, că această comandă implică o obligație de plată. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară sunt etichetate de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti comerciantului. Dacă comerciantul încalcă aceste prevederi, consumatorul nu are nici o obligație în temeiul contractului sau al comenzii. Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.

De asemenea, comerciantul trebuie să comunice consumatorului că beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele stabilite de Directiva 2011/83/UE [5, art.13, alin.(2); art.14].

Consumatorul va fi informat despre termenele și procedurile de exercitare a dreptului de retragere, despre formularul tipizat de retragere. După caz, consumatorul va fi informat despre necesitatea de a suporta costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere. Pentru situația în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere, comerciantul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil. După transmiterea cererii, consumatorul plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care consumatorul a

informat comerciantul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.

Dacă pentru bunurile livrate sau serviciile prestate legea nu prevede dreptul de retragere, comerciantul va informa consumatorul despre acest fapt și, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere.

O altă informație care trebuie comunicată ține de existența unei garanții legale privind conformitatea bunurilor și, după caz, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale, durata contractului. Dacă un contract se încheie pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, vor fi menționate condițiile de reziliere a contractului.

În dependență de situație, va fi comunicată durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului, precum și existența și condițiile aferente plăților în avans sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital, orice interoperabilitate pertinentă a conținutului digital cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruii i se supune comerciantul. Politica Uniunii Europene în materie de protecție a consumatorilor apără drepturile acestora și permite soluționarea rapidă și eficientă a litigiilor cu comercianții prin mijloace alternative de soluționare a litigiilor și prin intermediul Centrelor europene pentru consumatori.

Consumatorul va fi informat despre existența codurilor de conduită relevante și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora.

Informațiile menționate fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

În situația în care comerciantul nu informează consumatorul referitor la taxele suplimentare sau alte costuri, sau la costurile aferente returnării bunurilor, consumatorul nu suportă taxele sau costurile respective. Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare revine comerciantului.

Dacă un contract la distanță se încheie prin intermediul telefonului, comerciantul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport

durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat.

În concluzie, putem menționa că normele Uniunii Europene de protecție a consumatorilor au contribuit la funcționarea pieței unice și oferă un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Deși condițiile pentru consumatori s-au îmbunătățit pe tot teritoriul Uniunii Europene, politica de protecție a consumatorilor continuă să se confrunte cu provocări. Există norme, care trebuie modernizate pentru a răspunde provocărilor actuale atât pentru protecția consumatorilor, cât și a întreprinderilor. Pe de o parte, consumatorii ar trebui să aibă dreptul la măsuri reparatorii individuale în cazul când sunt afectați de practici comerciale neloiale. În cazul cumpărării bunurilor online, consumatorii cred că efectuează achiziții de la piața online și încheie un contract cu platforma respectivă, dar în realitate sunt situații când ei cumpără de la un furnizor terț care este înregistrat pe piața online. În consecință, consumatorii pot crede eronat că încheie contractul cu un profesionist și beneficiază de drepturile consumatorilor. Este necesar ca piețele online să informeze clar consumatorii dacă partea cu care urmează să fie încheiat contractul este comerciant sau persoană fizică. Pe de altă parte, în cazul exercitării dreptului de retragere din contractele la distanță și din contractele încheiate în afara spațiilor comerciale, este necesar să fie eliminate unele sarcini ale comercianților. Astfel, în cazul în care consumatorul a folosit bunul comandat în loc să-l încerce doar, așa cum se întâmplă într-un magazin tradițional, consumatorul nu ar trebui să aibă dreptul să rezilieze contractul.

Îmbunătățirea cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor va avea drept consecință garantarea securității juridice și protecției de care au nevoie consumatorii și întreprinderile europene.

Referințe bibliografice:

1. Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene, JO C 202, 7.6.2016, p. 1-388. [Accesat 2.09.2019]. Disponibil:https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2016.202.01.0001.01.RO&toc=OJ:C:2016:202:FULL#C_2016202RO.01004701.
2. „Predicts 2015: The Internet of Things”, <https://www.gartner.com/en/documents/2952822>, [Accesat 2.09.2019].
3. Publicată în JO L 304, 22.11.2011, p. 64. [Accesat 2.09.2019]. Disponibil: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011L0083-20180701&qid=1571154069015&from=RO>.
4. Publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Nr.66-75 din 1 martie 2019.

5. 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.
6. Codul civil nr.1107-XV din 6 iunie 2002.
7. Codul civil completează cu sintagma: cu excepția simplei distribuții a informației promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale profesionistului.