



# SOLUȚIONAREA LITIGIILOR DE CONSUM PE CALE ARBITRALĂ: ACTUALITATE ȘI PERSPECTIVE ÎN LEGISLAȚIA REPUBLICII MOLDOVA

**Diana LAZĂR,**  
*magistru în drept, lector universitar (USM)*  
**Olesea PLOTNIC,**  
*doctor în drept, lector universitar (USM)*

## REZUMAT

În legislația specială privind protecția consumatorilor în Republica Moldova, nu există prevederi referitoare la arbitraj. Și acolo unde legea nu interzice, înseamnă că permite. Rezultă că în cazul prejudiciilor patrimoniale, consumatorii pot încheia convenții de arbitraj cu agenții economici responsabili. Problema care se pune aici este dacă aceste convenții se pot încheia atât înainte de producerea prejudiciului, cât și după ce acesta a avut loc.

**Cuvintele-cheie:** contract de consum, consumator, agent economic, procedura de arbitraj, buna-credință, acțiune judiciară.

## SUMMARY

In the special legislation on the consumer protection of Republic of Moldova there are no provisions concerning arbitration. And where the law does not prohibit, that means it is permitting it. Therefore, in the case of property damage, the consumers may conclude arbitration agreements with the responsible operators. The question that arises is whether these conventions may be concluded both: before and after the injury occurred.

**Key-words:** consumer contract, consumer, trader, arbitration, good faith, loyalty, legal action

**Generalități.** Relațiile survenite în mediul socio-juridic între profesioniști și consumatori prezintă valențe specifice, cauzate în special de dezechilibrul raportului civil, în care una dintre părți este într-o poziție inferioară, având dreptul la garanții suplimentare din partea statului. Chiar dacă, de regulă, soluționarea litigiilor de consum este prerogativa instanțelor de drept comun, actualmente, atât în context național, dar și în dreptul comparat, căile extrajudiciare de reglementare a diferendelor, cum ar fi: arbitrajul, medierea, concilierea își extind competența inclusiv asupra relațiilor de consum.

Arbitrajul este o cale alternativă de soluționare a litigiilor cu implicarea unei/unor terțe persoane neutre, independente și imparțiale, alese de părțile în litigiu, care au autoritatea de a emite o hotărâre obligatorie pentru părți. Spre diferență de mediere și conciliere, rezultatul cărora este executat consensual și voluntar de părți, arbitrajul este o metodă de judecare, hotărârea arbitrală are putere de lucru judecat și este executorie, iar căile de atac sunt excluse, fie limitate, ceea ce conferă arbitrajului un caracter jurisdicțional.

În cazul litigiilor de consum, arbitrajul este supus unor rigori specifice, care au scopul de a proteja interesele consumatorilor, de a le oferi un proces echitabil, și de a garanta eficacitatea convențiilor și a hotărârilor de arbitraj. Aceste aspecte constituie obiectul de cercetare al prezentului articol, incluzând caracterul arbitrabil al cauzelor de consum, condiții de regularitate pentru convenția de arbitraj, reguli speciale de procedură arbitrală și cerințe de eficacitate pentru hotărârile arbitrale, conform legislației Republicii Moldova și dreptului comparat.

Cadrul legal național specific arbitrajului este constituit din legi speciale: Legea cu privire la arbitraj nr.23-XVI din 22.02.2008, legea-cadru, aplicabilă cu precădere arbitrajului intern, și Legea cu privire la arbitrajul comercial internațional nr.24-XVI din 22.02.2008, care

reglementează arbitrajul comercial internațional; legi generale: Codul de procedură civilă, Codul civil și alte legi care au incidență asupra arbitrajului, în dependență de categoria de rapoarte juridice sau de subiecții implicați în litigiul supus arbitrajului, de exemplu, în cazul relațiilor de consum, Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003. De asemenea, Republica Moldova a aderat la Convenția de la New York cu privire la recunoașterea și executarea sentințelor arbitrale străine din 1958 și Convenția Europeană cu privire la arbitrajul comercial internațional din 1961, alte tratate bilaterale în domeniul arbitrajului.

În conformitate cu art.1 alin.(2) din Legea cu privire la arbitraj, „arbitrajul poate decide asupra unui litigiu care a apărut din raporturile de drept civil în sens larg dintre părțile cu capacitate deplină de exercițiu, dacă litigiul a fost trimis, cu acordul părților, spre soluționare în arbitraj, cu excepția litigiilor în materii în care legea nu permite soluționarea lor pe calea arbitrajului”. Astfel, se pune problema determinării dacă litigiile de consum sunt arbitrabile.

Arbitrabilitatea este un concept juridic complex, utilizat pentru a defini aptitudinea unor cauze de a fi supuse arbitrajului (arbitrabilitate obiectivă) și capacitatea unui subiect de a încheia convenții arbitrale și de a compărea în arbitraj (arbitrabilitate subiectivă)<sup>1</sup>. Legea cu privire la arbitraj nu specifică criteriul *rationae personae*, limitând la maxim conceptul de arbitrabilitate subiectivă, ceea ce corespunde teoriei moniste din doctrină, care susține că conceptul de arbitrabilitate este redus exclusiv la arbitrabilitatea obiectivă<sup>2</sup>.

În această privință, art. 3 al Legii cu privire la arbitraj nr.23-XVI din 22.02.2008 stipulează că: „poate face obiectul unei convenții arbitrale orice drept patrimonial. O convenție arbitrală cu privire la drepturi nepatrimoniale poate avea efecte juridice în măsura în care părțile sunt îndreptățite să încheie o tranzacție cu privire la obiectul aceluși litigiu”. Totodată, la alin.(2) al



aceluiași articol, legea introduce o excepție expresă de nonarbitrabilitate pentru unele litigii cu privire la locuințe, iar la art.3 lasă în domeniul legilor speciale stipularea unor alte excepții de arbitrabilitate. Astfel, nici în legea cu privire la arbitraj, nici în legea specială privind protecția consumatorilor nu există prevederi referitoare la excluderea litigiilor de consum de la reglementare pe calea arbitrajului. În condițiile legislației naționale, rezultă că în cazul prejudiciilor patrimoniale, consumatorii pot încheia convenții de arbitraj cu agenții economici responsabili, litigiile de consum fiind arbitrabile.

Convenția de arbitraj reprezintă „un acord în a cărui bază părțile remit spre soluționare în arbitraj toate litigiile sau o parte din litigii, care au apărut sau care ar putea să apară între ele ca rezultat al unui raport juridic contractual sau necontractual”. Atât doctrina, cât și legislația din domeniul arbitrajului prevăd două forme ale convenției arbitrale: *clauza compromisorie*, sau clauză arbitrală și *compromisul*. Delimitarea acestor două forme prezintă importanță datorită momentului în care a fost încheiată convenția de arbitraj: până la apariția litigiului, în cazul clauzei compromisorii, sau după apariția acestuia, în cazul compromisului. În cazul raporturilor de consum, această clasificare capătă o însemnătate deosebită, afectând eficacitatea convenției arbitrale. Or, în domeniul dreptului consumatorilor, Legea nr.256/2011 cu privire la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, stipulează la art.5 alin.(5) lit.q) că o clauză care are ca obiect sau ca efect: „excluderea sau obstrucționarea dreptului consumatorului de a intenta acțiune în instanța judecătorească sau de a exercita orice alt drept prevăzut de lege, în special prin obligarea consumatorului de a soluționa orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este reglementat de dispozițiile legale, restricționând în mod nejustificat dovezile aflate la dispoziția consumatorului sau impunându-i sarcina probei care, în conformitate cu legislația aplicabilă, trebuie să îi revină altei părți la contract” se califică ca și abuzivă. Clasificarea legală în această categorie aduce atingeri eficacității convenției de arbitraj, efectele căreia sunt limitate în cazul încheierii până la apariția litigiului.

Aceste standarde juridice privind clauzele abuzive sunt proprii majorității legislațiilor statelor membre ale Uniunii Europene, regim armonizat la nivel comunitar prin Directiva Consiliului Comunităților Europene 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, publicată în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE)*, nr. 95 din 21 aprilie 1993, transpusă și în Republica Moldova prin Legea nr. 256/2011 cu privire la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

Calificarea ca și clauze abuzive a convențiilor de arbitraj a marcat introducerea în legile privind arbitrajul a condiției de validitate pentru convențiile de arbitraj în cazul relațiilor de consum de a fi încheiate după apariția litigiului. Astfel, în Suedia, o clauză arbitrală încheiată până la apariția litigiului nu va putea fi invocată<sup>3</sup>; în Danemarca „convenția de arbitraj încheiată până la apariția litigiului nu va fi obligatorie pentru consumator”<sup>4</sup>; în Lituania, arbitrajele nu pot soluționa disputele apărute din contracte de consum, „cu excepția cazurilor când convenția de arbitraj a fost încheiată după apariția litigiului”<sup>5</sup>; în Marea Britanie, clauzele arbitrale pri-

vind litigii de consum de o valoare mai mică de 5.000 lire sterline sunt prezumate abuzive<sup>6</sup>; iar în alte state, au fost prevăzute condiții suplimentare pentru convențiile de arbitraj în domeniul litigiilor de consum, de exemplu în Republica Cehă, unde convenția de arbitraj între un antreprenor și un consumator trebuie să fie încheiate ca și acte separate de contractul principal și să conțină, sub rezerva nulității, o listă de informații obligatorii, printre care: date privind arbitrii și tribunalele arbitrale, ce pot fi organizate doar pe lângă instituțiile permanente de arbitraj, privind procedura arbitrală, taxele și cheltuielile arbitrale, sediul arbitrajului, date privind executarea hotărârilor arbitrale etc.<sup>7</sup>. Totodată, prin Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, se stabilește că „un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități de soluționare alternativă a litigiilor nu ar trebui să fie obligatoriu pentru consumator, dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului”, această reglementare confirmând la nivel comunitar un standard unic privind convenția arbitrală în relații de consum.

Această situație poate suscita dificultăți, așa încât, conform teoriei *competenz-competenz*, un tribunal arbitral constituit conform unei convenții arbitrale are dreptul de a se expune asupra propriei competențe, inclusiv să se expună în privința validității convenției de arbitraj care îi conferă competență jurisdicțională pentru litigiul sesizat. Or, în cazul inserării unei clauze compromisorii într-un contract cu consumatorii, una dintre părți, în special profesionistul, ar putea recurge la arbitraj, care s-ar putea declara competent și va soluționa cauza cu emiterea unei hotărâri arbitrale. Această situație ipotetică suscită interesul de analiză la ce moment statul va putea corecta dezechilibrul produs în defavoarea părții slabe și să-i acorde protecția cuvenită.

**Procedura de soluționare a litigiilor de consum pe calea de arbitraj.** Conform procedurii arbitrale, consumatorul, în calitatea sa de pârât, poate ridica obiecția privind competența tribunalului arbitral și privind invaliditatea clauzei de arbitraj până la momentul prezentării obiecțiilor la acțiune<sup>9</sup>, fie concomitent cu hotărârea finală asupra fondului litigiului<sup>10</sup>. În consecință, în cele mai dese cazuri, validitatea clauzei compromisorii încheiate înainte de apariția litigiului de consum va fi verificată la momentul depunerii cererii de desființare a hotărârii arbitrale, la sediul arbitrajului, ori la momentul executării silite a hotărârii arbitrale, fie hotărâre arbitrală națională sau hotărâre arbitrală străină.

În acest sens, este elocventă jurisprudența Curții Europene de Justiție (CEJ), care, chiar dacă nu are competența de a reglementa procedura civilă a statelor membre ale Uniunii Europene, a statuat în privința competenței instanțelor naționale de a se expune *ex officio* privind caracterul abuziv al clauzelor compromisorii în raporturile de consum. În speța *Pénzügyi Lízing*, CEJ a conchis că, pornind de la obiectivul de a asigura o protecție eficientă a consumatorului în exercițiul atribuțiilor sale, în temeiul prevederilor Directivei 93/13/CEE, instanța națională trebuie să examineze dacă termenii contractului de consum nu cad sub incidența acesteia,



fiind obligată să se expună din oficiu privind caracterul abuziv al clauzelor contractuale, în special al clauzelor standard<sup>11</sup>. Această poziție a CEJ a fost susținută într-un șir de hotărâri în cazurile: *Oceano Grupo*, *Mostaza Claro*, *Asturcom* și *Panon* emise în perioada anilor 2000-2010<sup>12</sup>, în care Înalta Curte a apreciat natura și importanța interesului public pe care se întemeiază protecția consumatorilor, asigurată de Directiva 93/13/CEE, ceea ce necesită a fi considerată „normă de rangul normelor de ordine publică internă”<sup>13</sup>. De asemenea, CEJ stabilește că normele Directivei 93/13/CEE pornesc de la temeiul situației de inferioritate în care se găsește consumatorul față de un furnizor, atât privind puterea lui de negociere, cât și ceea ce ține de capacitatea sa de informare, provocate de contractele de adeziune. De aceea, instanțele naționale trebuie să înlocuiască „echilibrul formal” stabilit de contract cu un „echilibru real” de natură să readucă egalitatea între aceștia din urmă. În consecință, chiar și la etapa punerii în executare silită a unei hotărâri care are putere de lucru judecat, instanța de exequatur trebuie să asigure această protecție absolută<sup>14</sup>.

Conform legii Republicii Moldova nr.256/2011 clauza care: (i) nu este negociată în mod individual cu consumatorul, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului, contrar cerințelor de bună-credință, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract și (ii) exclude sau obstrucționează dreptul consumatorului de a intenta acțiune în instanța judecătorească sau de a exercita orice alt drept prevăzut de lege, în special prin obligarea consumatorului de a soluționa orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este reglementat de dispozițiile legale, restricționând în mod nejustificat dovezile aflate la dispoziția consumatorului sau impunându-i sarcina probei care, în conformitate cu legislația aplicabilă, trebuie să îi revină altei părți la contract<sup>21</sup> va fi considerată abuzivă și considerată nulă din momentul încheierii ei. Totuși, comerciantul care pretinde că o clauză standard a fost negociată individual, poate să se opună acestei calificări, revenindu-i sarcina probei. O clauză compromisorie, încheiată ca un acord separat de către comerciant și consumator, ar putea fi astfel calificată ca un acord negociat și deci să producă efecte juridice. În acest context, în scop de protejare a intereselor consumatorilor și pentru precizie legislativă, se propune *de lege ferenda* a modifica legea cu privire la arbitraj și completarea art.8 cu un nou alineat, care să prevadă: „Convenția arbitrală cu privire la pretenții izvorâte din contractele cu consumatorii nu produce efecte juridice pentru consumator, dacă aceasta a fost încheiată până la ivirea litigiului”. Această precizare normativă va exclude cazurile când o clauză arbitrală încheiată individual până la ivirea litigiului ar putea obliga consumatorul să se adreseze exclusiv în arbitraj. Practica judecătorească urmează să creeze o interpretare și aplicare uniformă a regulilor privind protecția consumatorului față de clauzele abuzive și să vegheze ca acestuia să nu-i fie îngădit accesul la justiție și dreptul la un proces echitabil.

Soluționarea litigiilor de consum pe cale extrajudiciară, în speță pe cale arbitrală, va fi supusă, pe lângă regimul juridic reglementat pentru procedura arbitrală, unor garanții suplimentare, pornind de la caracterul spe-

cific și dezechilibrul de forțe într-un raport de consum. Avantajele reglementării disputelor pe cale arbitrală sunt recunoscute și apreciate, acestea însă trebuie echilibrate cu interesul public de a asigura protecție și garanții pentru consumatori. Acest deziderat este consfințit într-un șir de documente de politici și reglementări ale Uniunii Europene, printre care: Recomandarea 98/257/CE a Consiliului din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru rezolvarea extrajudiciară a litigiilor consumatorilor, Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei din 4 aprilie 2001 privind principiile aplicabile organismelor extrajudiciare însărcinate cu soluționarea consensuală a disputelor consumatorilor, Rezoluția Parlamentului European din 25.10.2011 cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor în materie civilă, comercială și familială, nr.2011/2117 (Rezoluția PE privind SAL), și recent, Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum). La recomandarea Parlamentului European, au fost consacrate un set de standarde comune pentru metodele alternative de soluționare a litigiilor, inclusiv pentru arbitraj, în baza cărora Directiva privind SAL în materie de consum a dezvoltat reguli specifice ce urmează a fi implementate în legislația statelor membre, și anume:

(i) *Independența, expertiza și imparțialitatea organului SAL*: potrivit căruia arbitrajul trebuie să fie independent de comerciantul implicat în litigiu, și să fie o instituție permanentă, or arbitrajele ad-hoc nu sunt asimilate organelor SAL, conform definiției Directivei 2013/11/UE. Arbitrajele trebuie să ofere suficiente garanții și proceduri pentru a evita posibila apariție a conflictelor de interese, mandatul arbitrilor este permanent și nu depinde de vreuna dintre părți. Pentru o prezumție de imparțialitate, se instituie principiul participării paritare a reprezentanților asociațiilor de consumatori și ai asociațiilor de întreprinderi din domeniu într-un organ colegial ce dirijează activitatea instituției arbitrale. Arbitrii implicați în soluționarea litigiilor de consum trebuie să aibă capacitatea, instruirea, expertiza necesară exercitării misiunii respective.

(ii) *Transparența*: în scopul furnizării consumatorului a tuturor informațiilor necesare atât de ordin general privind competența arbitrajului, cât și a regulilor specifice de procedură. De asemenea, fiecare instituție arbitrală este obligată de a publica informații de contact, reguli de procedură, costuri, privind corespunderea cerințelor specifice pentru soluționarea litigiilor de consum, precum și rapoarte ce țin de activitatea de SAL.

(iii) *Echitatea sau contradictorialitatea*: presupune asigurarea unui proces echitabil pentru ambele părți, să dispună de mijloace egale de a-și expune și apăra pozițiile, de a produce probe și introduce acțiuni procesuale.

(iv) *Eficacitatea și rapiditatea*: instituțiile de arbitraj trebuie să dispună de suficiente resurse pentru a soluționa litigiul de consum în termen de cel mult 90 de zile de la data primirii dosarului complet. Accesul la procedura arbitrală trebuie să fie gratuit, sau disponibil la un tarif simbolic pentru consumatori.

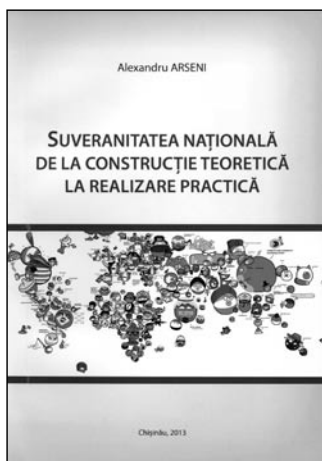
(v) *Libertatea și legalitatea*: prevede că o conven-





Alexandru ARSENI, doctor în drept, conferențiar universitar

**SUVERANITATEA NAȚIONALĂ DE LA CONSTRUCȚIE TEORETICĂ LA REALIZARE PRACTICĂ: Monografie** (Chișinău: CEP USM, 2013. – 188 p.)



Este unanim recunoscut că deținătorul suveranității – **poporul**, exercită suveranitatea națională în mod direct (referendum, alegerile parlamentare) și prin reprezentanții săi aleși după proceduri legale, prin sufragiu.

Această formă a demonstrației reprezentative, cristalizată în lumea democratică în a doua jumătate a sec.XX, a devenit parte integrantă a sistemului politic și în Republica Moldova. Tocmai din aceste considerente, interes deosebit prezintă abordarea problemei ce ține de identificarea științifică a conceptului de suveranitate: **suveranitatea poporului și suveranitatea națională**. Autorul menționează că „suveranitatea națională”, exercitată prin reprezentare, constituie criteriul de bază al identificării statului de drept și democratic. Iar „reprezentanții” care nu sunt alții decât deputații în Parlamentul Republicii Moldova, au un mandat al cărui conținut este strict determinat de Constituție și de alte legi, pentru realizarea acestuia deputații având și un statut juridic specific, precum și responsabilități întru îndeplinirea lor. În același timp,

mandatul parlamentar este emanația voinței libere a corpului electoral în calitatea sa de exponent juridico-politic al suveranității naționale.

Totodată, semnalăm și importanța abordării de către autor a „continuității reflecției voinței corpului electoral” în structura politică a parlamentului ca organ reprezentativ suprem al poporului.

Asemenea abordare scoate în evidență locul, importanța și rolul fracțiunilor parlamentare – ca reflecție politico-juridică a principiului pluralismului politic.

Evident că, în aceste condiții, nu este trecut cu vederea raportul dintre „majoritate” și „minoritate” (opoziție), grupări formate în urma exprimării voinței libere a corpului electoral.

Monografia este structurată în două părți, care, la rândul lor, sunt compartimentate în capitole.

Astfel, în prima parte intitulată „Instituționalizarea suveranității naționale și democratice reprezentativă” sunt cuprinse următoarele capitole: 1) Organele și consolidarea teoriei suveranității naționale; 2) Mandatul parlamentar – o împuternicire politico-juridică întru exercitarea suveranității naționale; 3) Conținutul mandatului parlamentar; 4) Corpul electoral – exponentul juridico-politic al suveranității naționale.

Iar în partea a doua intitulată „Structura politică a Parlamentului” sunt examinate capitolele: 1) Configurația politică a Parlamentului; 2) Structura politico-juridică a Parlamentului și rolul ei în organizarea activității organelor statale; 3) Studiu comparat privind statutul fracțiunilor și opoziției parlamentare.

Prezenta monografie, prin materia expusă, poate fi utilă:

- deputaților în parlament, în scopul exercitării efective a suveranității naționale prin reprezentare;
- cadrelor didactice universitare, doctoranzilor și masteranzilor;
- studenților de la facultățile de drept, în scopul aprofundării cunoștințelor în domeniul Dreptului constituțional;
- tuturor celor interesați de problemele actuale ale suveranității naționale și de activitatea Parlamentului ca organ reprezentativ suprem al poporului.

**Nicolae OSMOCHESCU,**

*doctor habilitat în drept, profesor universitar,  
ex-Judecător la Curtea Constituțională, ex-Ambasador*