



# PROCEDURA JUDICIARĂ DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR DE CONSUM PRIN ÎNAINȚAREA ACȚIUNILOR INDIVIDUALE

**Aurel BĂIEȘU,**

*doctor habilitat în drept, conferențiar universitar (USM)*

**Olesea PLOTNIC,**

*doctor în drept, lector universitar (USM)*

## REZUMAT

Acțiunile individuale în sfera dreptului consumatorilor sunt frecvente, dar la sume reduse. Aceste litigii se caracterizează prin disproporția dintre valoarea economică a afacerii și cheltuielile de judecată. Din acest motiv, am putea crede că consumatorul nu este interesat în apărarea drepturilor sale pe cale judiciară. Solemnitatea jurisdicției, durata procedurii și cheltuielile de judecată sunt în permanență un obstacol în fața înaintării de către consumator a acțiunii în judecată.

**Cuvinte-cheie:** acțiune individuală, dreptul consumatorilor, litigii de consum, consumator, tribunal, procedură de judecată.

## RÉSUMÉ

Les actions individuelles en droit de la consommation sont assez souvent d'un faible montant. Ces litiges se caractérisent par une disproportion entre l'enjeu économique de l'affaire et le coût de leur règlement judiciaire. Pour cette raison, on peut toujours craindre que le consommateur ne cherche pas faire valoir ses droits devant les tribunaux. La solennité d'une juridiction, la durée de la procédure et son coût seraient souvent un obstacle au recours à un tribunal.

**Mots-clés:** action individuelle, droit de la consommation, litiges de consommation, consommateur, tribunal, procédure judiciaire.

**Generalități.** În statul de drept, trebuie să existe un echilibru între drepturile și obligațiile persoanelor, realizat prin intermediul normelor juridice. Dacă drepturile recunoscute de ordinea juridică sunt încălcate, intervine procedura judiciară, acționând pentru restabilirea situației. În cazul în care o asemenea procedură nu există sau nu este accesibilă cetățenilor, drept rezultat se produce un dezechilibru între scopul urmărit de legiuitor și realitate.

În vederea soluționării litigiului apărut, intervine puterea judiciară prin afirmarea accesului cetățeanului la justiție. Conform art.20 din Constituția R.Moldova, „Orice persoană are dreptul la satisfacție efectivă din partea instanțelor judecătorești competente împotriva actelor care violează drepturile, libertățile și interesele sale legitime. Nici o lege nu poate îngredi accesul la justiție”<sup>1</sup>. Accesul la justiție este deci garantat oricărei persoane fizice sau juridice, cetățean al R.Moldova, cetățean străin sau apatrid și implicit consumatorului, fiind o condiție *sine qua non* a efectivității drepturilor și libertăților sale<sup>2</sup>.

Accesul consumatorului la justiție este garantat și de art.6 lit.(a) al Legii privind protecția consumatorilor nr.105/2003<sup>3</sup>, care stipulează că orice consumator are dreptul la protecția drepturilor sale de către stat, inclusiv prin intermediul instanțelor de judecată, ce constituie puterea judiciară a statului de drept. Conform dispoziției art.114 din Constituția R.Moldova, „justiția se înfăptuiește în numele legii numai de instanțele judecătorești”.

Informația de bază necesară consumatorului moldovean, în vederea protejării drepturilor sale pe calea

înaintării unei acțiuni judiciare, o conțin trei acte normative care pot servi drept ghid în faza judiciară, și anume, în: Codul de procedură civilă al R.Moldova nr.225/2003<sup>4</sup>; Legea privind protecția consumatorilor nr.105/2003; Legea contenciosului administrativ nr.793/2000<sup>5</sup>.

## Procedura de soluționare a litigiilor de consum.

În situația încălcării drepturilor sale, consumatorul are două opțiuni: de a se adresa instituțiilor abilitate cu protecția drepturilor consumatorilor (procedura administrativă), sau de a înainta o acțiune directă în judecată (procedura judecătorească). În acest context, Legea nr.105/2003 prevede că acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși, de reprezentanții lor legali, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori (art.31 alin.(1)). La fel, Hotărârea Guvernului nr.1465/2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție<sup>6</sup> conferă consumatorului dreptul de a sesiza, în mod direct, instanțele judecătorești (pct.21)), nefiind obligatorie parcurgerea etapei administrative a acestei proceduri (care este mai îndelungată). Într-o situație de speță Colegiul civil și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție a R.Moldova s-a expus că „Argumentul instanțelor judecătorești privind respingerea acțiunii din motiv că reclamantul nu au respectat calea prealabilă de soluționare a litigiului nu poate fi luat în considerație, deoarece Legea privind protecția consumatorilor nr.105/2003 nu prevede procedura prealabilă extrajudiciară obli-



*gatorie de soluționare a cerințelor consumatorilor*<sup>7</sup>. Cu părere de rău, practica judiciară cunoaște situații când agenții economici lasă notificările consumatorului fără de răspuns. Astfel, într-o situație de speță s-a constatat că reclamantul a procurat din incinta unui supermarket din capitală tortă cu cremă, iar în urma consumului, doi copii minori au fost internați în spital cu intoxicare alimentară gravă. Rezultatele de expertiză (Institutul Național de Standardizare și Metrologie) au stabilit excesul de bacterii în produsul alimentar. Întru soluționarea litigiului pe cale extrajudiciară, reclamantul a înaintat pârâtului notificare, solicitând întemeiat repararea prejudiciului, însă pârâtul a lăsat notificarea fără răspuns. Judecătoria Centru, mun. Chișinău, a dispus achitarea în favoarea reclamantului a unor despăgubiri în sumă de 5.250 lei cu titlu de prejudiciu material (cheltuieli de tratament) și suma de 30.000 lei în calitate de prejudiciu moral<sup>8</sup>.

Problema care se pune, în acest context, este aceea a raportului dintre accesul liber la justiție și cheltuielile exercitării acestui drept<sup>9</sup>. Deși justiția este garantată tuturor, procesul civil presupune numeroase costuri, pornind de la taxa de stat, taxele de timbru (poștale), onorariile experților, cheltuielile de administrare a probelor și finisând cu onorariile avocaților care, în funcție de serviciile acordate, ating sume exorbitante. Majoritatea cheltuielilor urmează a fi făcute în mod anticipat, iar în legătură cu aceasta apare întrebarea: „există cu adevărat un acces liber la justiție în scopul apărării drepturilor consumatorului?”. Or, realitatea denotă faptul că pentru consumatorul lipsit de mijloace financiare, apelul la forța de constrângere a statului apare ca un adevărat lux, astfel încât consumatorul fie apelează la ajutorul unei asociații de consumatori, fie înaintează o acțiune individuală împotriva agentului economic și suportă toate cheltuielile aferente.

Până în anul 2012, pentru a se adresa cu acțiune în judecată, reclamantul urma să achite taxa de stat în mărime de 3% din valoarea acțiunii sau din suma încasată, dar nu mai puțin de 150 lei și nu mai mult de 25.000 lei (art.4 alin.(1) lit.(a) din Legea taxei de stat nr.1216/1992 (în redacție veche))<sup>10</sup>. Sesizând problema respectivă, legiuitorul a modificat Legea taxei de stat nr.1216/1992, iar consumatorii și asociațiile de consumatori au fost scutiți la plata taxelor de stat. În mod suplimentar, a fost instituită asistența juridică gratuită din partea Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru consumatorii cu venituri mici, astfel încât costurile ridicate ale procesului să nu-i descurajeze pe consumatori să acționeze în apărarea drepturilor lor. Modificarea respectivă a fost introdusă prin Legea nr.140 din 28 iulie 2011 cu aplicare începând cu 01 ianuarie 2012.

Deoarece în sistemul de drept al R.Moldova asistența juridică în procesele civile nu este obligatorie,

reducerea cheltuielilor procesului este posibilă și prin renunțarea la serviciile avocaților. Consumatorii pot să-și susțină cauza și singuri, fără a apela la asistența juridică plătită sau fără a adera la o asociație obștească. Desigur, în așa context, șansele lor de reușită scad, pe când ale agenților economici, care se bucură de putere economică și juridică, în sensul că pot beneficia de asistență juridică calificată, sporesc.

În scopul unei protecții adecvate a drepturilor consumatorului, se pune întrebarea: dacă nu ar fi mai avantajos *constituirea unor instanțe specializate* care să asigure o procedură rapidă, eficientă și ieftină în soluționarea litigiilor de consum. În țările Uniunii Europene, o astfel de soluție a fost deja înaintată, dar punerea ei în practică a fost împiedicată de obstacole, precum: costuri sporite de întreținere, probleme de organizare și administrare a justiției, riscul conflictelor de competență etc.<sup>11</sup>. S-a menționat și faptul că toate facilitățile pe care le-ar presupune o asemenea jurisdicție specială pot fi atinse în cadrul instanțelor de drept comun, doar că pentru aceasta este necesară o legislație adecvată, în plan material și procedural, astfel încât instanțele să poată soluționa cu ușurință cauzele introduse de consumatorii prejudiciați.

După cum s-a menționat mai sus, adresarea în judecată se poate face și direct, fără a fi necesare demersuri la instituțiile abilitate și a aștepta răspunsurile acestora. Doar că înaintarea de către consumator a unei acțiuni directe în instanță are și un dezavantaj: se poate întâmpla ca modul de soluționare a problemei să nu fie cel așteptat de consumator. Codul de procedură civilă al R.Moldova indică regula principală de intentare a acțiunii civile (această regulă este valabilă și pentru litigiile de consum<sup>12</sup>) și prevede că acțiunea civilă se întentează la instanța de la sediul organului de administrație al pârâtului (art.38). În continuare, pentru stabilirea competenței instanțelor de judecată, Codul de procedură civilă mai conține și cazuri de competență alternativă (la alegerea reclamantului) (art.39). Astfel, reclamantul (consumatorul prejudiciat) este pus în fața următoarelor opțiuni:

a) Acțiunea împotriva pârâtului al cărui domiciliu nu este cunoscut, sau care nu are domiciliu în R.Moldova, poate fi intentată în instanța de la locul de aflare a bunurilor acestuia sau în instanța de la ultimul lui domiciliu din R.Moldova. De exemplu, în cazul unui consumator străin care a procurat din R.Moldova o mașină agricolă cu defecte și cunoaște denumirea firmei producătoare și adresa unde a fost asamblată, însă lipsește informația cu privire la adresa aflării firmei ca atare, consumatorul prejudiciat va înainta acțiunea la instanța locului asamblării.

b) Acțiunea împotriva unei persoane juridice sau a unei alte organizații poate fi intentată și în instanța de la locul de aflare a bunurilor acestora.

c) Acțiunea care izvorăște din activitatea unei fili-



ale sau reprezentanțe a unei persoane juridice, sau a unei alte organizații poate fi intentată și în instanța de la locul unde filiala sau reprezentanța își are sediul.

d) Acțiunile în reparare a prejudiciului cauzat prin vătămare a integrității corporale ori prin altă vătămare a sănătății sau prin deces pot fi intentate și în instanța de la domiciliul reclamantului ori în instanța de la locul prejudiciului<sup>13</sup>.

e) Acțiunile în reparația daunei cauzate bunurilor unei persoane fizice sau ale unei organizații pot fi intentate și în instanța de la locul daunei.

f) Acțiunea în apărare a drepturilor consumatorului poate fi intentată și în instanța de la domiciliul reclamantului sau în instanța de la locul încheierii sau executării contractului.

g) Acțiunea născută din contractul în care se indică locul executării lui poate fi intentată și în instanța din acel loc.

h) Acțiunea împotriva pârâtului care este o organizație sau un cetățean al R.Moldova cu sediul ori cu domiciliul pe teritoriul unui alt stat poate fi intentată și în instanța de la sediul ori domiciliul reclamantului sau în instanța de la locul de aflare a bunurilor pârâtului pe teritoriul R.Moldova.

i) Acțiunile în materie de asigurare se pot depune în instanța de la domiciliul asiguratului, de la locul aflării bunurilor sau de la locul accidentului.

În Legea cu privire la protecția consumatorului nr.105/2003 există câteva reglementări ce fac referire la adresarea în instanță, și anume, unele vizează repararea prejudiciului moral (art.20), iar altele, modul de acționare în judecată (art.31). Astfel, repararea *prejudiciului moral* cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor prevăzute de prezenta lege se repară în mărirea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

În situația în care la încheierea unui contract de consum au fost inserate clauze abuzive, un astfel de contract poate aduce consumatorului mai multe tipuri de prejudicii. De exemplu, în cazul introducerii în contractul de consum de către agentul economic a clauzei de nonresponsabilitate pentru vicii ascunse, acesta poate crea următoarele rezultate: a) produsul achiziționat poate fi defectuos, de exemplu mașina de spălat haine nu spală conform indicației de la programarea manuală; b) produsul defectuos poate cauza prejudicii proprietății consumatorului, de exemplu mașina de spălat rufe determină un scurtcircuit la instalația electrică din locuința consumatorului, drept rezultat producându-se un incendiu; c) poate fi prejudiciată sănătatea, integritatea corporală sau chiar viața consumatorului; de exemplu, în urma incendiului cauzat de mașina de spălat rufe, consumatorul suferă arsuri de gradele II și III.

Atunci când este vorba de prejudicii din prima categorie (a), daunele se dovedesc a fi ne semnificative, așa încât consumatorul, de regulă, nu apelează la justiție pentru a i se face dreptate. Timpul și banii irosiți într-un proces nu justifică rezultatul urmărit. De aceea, consumatorul fie rămâne în pasivitate, fie acționează pe o altă cale, și anume, se adresează agentului economic răspunzător ori sesizează organul abilitat (Agenția pentru Protecția Consumatorilor). Dacă au fost puse în pericol viața, sănătatea sau proprietățile consumatorului, altele decât produsul defectuos însuși (prejudicii de tipul (b) și (c)), daunele cresc în importanță și soluționarea litigiilor individuale pe cale amiabilă sau prin intermediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor este greu de realizat. Astfel, calea de urmat este acțiunea în justiție sau contractul de tranzacție, dacă agentul economic și consumatorul au ajuns la o înțelegere de împăcare.

Legea privind protecția consumatorilor stabilește că în litigiile de consum calitatea procesuală activă o poate avea fie consumatorul individual, fie o asociație a consumatorilor, care acționează în numele membrilor ei (art.30 alin.(2) lit.(a)). Consumatorul individual acționează în justiție pe cel care i-a cauzat un prejudiciu, ca orice cetățean, fără a beneficia de dispozițiile legale speciale. Din nefericire însă, consumatorul moldovean nu este suficient de bine informat cu privire la drepturile sale, are o situație financiară precară și deseori se găsește într-o stare de inferioritate economică și juridică față de profesionist. La dificultățile sus-menționate, se adaugă principiile fundamentale ale dreptului procesual, care nu au fost adaptate protecției consumatorilor. Ca exemplu, avem principiul disponibilității, potrivit căruia actele procedurale sunt efectuate la inițiativa părților. Se cunoaște faptul că în lipsa unei asistențe juridice calificate consumatorul cu greu își poate apăra drepturile încălcate. Cel mai frecvent consumatorul întâmpină dificultăți legate de mijloacele de probă, mai ales când este necesară o expertiză tehnică sau merceologică a produsului sau a serviciului necorespunzător, iar agentul economic nu își onorează obligația de efectuare a expertizei din contul său, precum prevede art.13 alin.(2) din Legea privind protecția consumatorilor.

În cazul în care agentul economic și-a executat obligațiunea necorespunzător sau tardiv, consumatorul este în drept să ceară despăgubiri (art.602 din Codul civil). La judecarea litigiilor privind repararea prejudiciului cauzat de produsele sau serviciile necorespunzătoare, se aplică prevederile speciale din Legea privind protecția consumatorilor sau, în cazul în care legea specială în materie nu prevede altfel, se aplică prevederile art.602, 609, 617, 624 și 630 din Codul civil. Penalitatea pentru încălcarea condițiilor contractului se calculează și se încasează în valoare procentuală din suma restanței pentru fiecare zi



de întârziere, inclusiv pentru zilele nelucrătoare (de odihnă).

În situația în care vânzătorul sau prestatorul au încălcat termenul de 14 zile stabilit în art.18 alin.(1) din Legea nr.105/2003, pentru satisfacerea reclamației consumatorului, ei sunt obligați să achite consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 5% din prețul produsului (serviciului) la data examinării reclamației. În cazul încălcării termenelor privind începerea și finalizarea prestării serviciului (executării lucrării) prestatorul (executantul) va achita consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 10% din prețul serviciului (lucrării). Repararea prejudiciului cauzat nu-l degreveză pe prestator de executarea serviciului în natură, cu excepția cazurilor când, datorită unor circumstanțe obiective, consumatorul pierde interesul pentru executare sau când executarea serviciului în natură este imposibilă (art.608 din Codul civil).

În temeiul prevederilor art.950 și 951 din Codul civil, coroborate cu dispozițiile art.23 alin.(8) din Legea privind protecția consumatorilor, în cazul în care consumatorul, în pofida faptului că a fost informat despre imposibilitatea utilizării adecvate a materialelor sale de către antreprenor, nu le-a înlocuit sau nu a schimbat indicațiile privind modul de executare a lucrării, antreprenorul dispune de două posibilități alternative: execută contractul, fiind degrevat de răspundere pentru efectele utilizării materialului neadecvat sau reziliază contractul și solicită repararea prejudiciului. În cazul în care executorul nu l-a informat pe consumator despre existența a cel puțin unei situații din cele stipulate la art.950 alin.(1) din Codul civil, cel din urmă are dreptul să solicite repararea prejudiciului cauzat.

Despăgubirea consumatorului prejudiciat poate fi realizată și prin achitarea clauzei penale (penalitate). Clauza penală poate fi legală sau contractuală (art.624 și 629 din Codul civil; art.27 din Legea privind protecția consumatorilor). În conformitate cu Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție nr.07/2006<sup>14</sup>, prin contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) nu poate fi stabilită o penalitate mai mică decât cea legală, clauza contrară fiind lovită de nulitate. Părțile dispun însă de dreptul de a fixa o penalitate mai mare în interesul consumatorului. În cazuri excepționale, instanța judecătorească, luând în considerație toate împrejurările (cuantumul extrem de mare al penalității, în comparație cu prejudiciile consumatorilor, gradul de executare a obligațiunii, starea materială a părătului, alte interese ce merită atenție), poate dispune reducerea cuantumului penalității convenționale, dar nu și al celei legale. Mărimea penalității convenționale poate fi redusă până la mărimea clauzei penale legale (pct.25).

**Problema clauzelor abuzive.** Alături de lacunele de ordin procedural, în cadrul examinării litigiilor de consum, există și deficiențe de substanță. Este vorba mai exact de inexistența unui drept al instanței de judecată de a se sesiza din oficiu în vederea determinării **caracterului abuziv** al unei clauze contractuale<sup>15</sup>, deficiență care declanșează o mai slabă protecție a intereselor consumatorilor<sup>16</sup>. Dreptul instanței de a se sesiza din oficiu, cu privire la determinarea abuzivității unei clauze contractuale, nu își găsește o reglementare expresă nici în textul *Directivei nr.93/13/CEE din 05.04.1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii*<sup>17</sup>, care, însă, în mod implicit, prin instituirea în sarcina statelor-membre a obligației de implementare a unor măsuri adecvate și efective, în scopul înlăturării stipulațiilor abuzive din cuprinsul contractelor încheiate între profesioniști și consumatori, conferă acestui drept un fundament legal.

Premisa de la care se pleacă, în scopul inserării în favoarea instanțelor judecătorești a unui drept de apreciere din oficiu a caracterului abuziv al unei clauze contractuale, este reprezentată de situația de inferioritate a consumatorului, atât în planul puterii de negociere, cât și la nivel informațional, situație care, de cele mai multe ori, nu-i permite consumatorului constatarea unei anumite abuzivități care rezultă din textul contractului la care a aderat. De asemenea, în sprijinul acestei orientări, a fost adus argumentul conform căruia, în vederea înlăturării situației de inegalitate dintre consumator și profesionist, este necesară o intervenție pozitivă, exterioară părților, care pare a converti abuzul de putere economică căruia i-a căzut victimă consumatorul într-un veritabil drept în favoarea acestuia, în sensul că acest abuz, în mod indirect, prin sesizarea din oficiu a instanței cu privire la caracterul abuziv al unei clauze contractuale, este anihilat și transformat într-un avantaj de partea consumatorului. Astfel, într-o decizie de speță s-a constatat că antreprenorul a inserat în contractele de investiție în construcții, încheiate cu consumatorii, o clauză abuzivă prin care acestora li se interzicea de a înainta pretenții cu referire la viciile vizibile depistate după semnarea actului de recepționare. În scurt timp după recepționare, consumatorii au constatat că suprafața apartamentelor era mai mică decât cea indicată în contract, iar la pretențiile de restituire a diferenței de preț, antreprenorul nu oferea răspuns. Instanța de judecată a decis că „Clauza dată din contract este una abuzivă și nulă prin efectul legii, deoarece vine în contradicție cu prevederile art.716 alin.(1) al Codului civil și art.4 alin.(2) al Legii privind protecția consumatorului” și „Se declară nul pct.2.2 din contractul de investiție în construcții nr.241/2007, pe motiv că clauza respectivă este abuzivă și contravine normelor imperative, și anume, prin faptul că



limitează dreptul intimului de a cere de la recurent respectarea clauzelor contractuale formulate în mod clar și precis<sup>218</sup>.

La întrebarea dacă instanțele naționale, odată sesizate cu soluționarea unui litigiu, pot aprecia din oficiu caracterul abuziv al clauzelor litigioase, răspunsul Curții de Justiție a Comunității Europene (în continuare – CJCE) a fost unul afirmativ, un astfel de drept fiind recunoscut instanțelor în vederea atingerii scopului instituit de Directiva nr.93/13/CEE<sup>19</sup>. În acest context, ținem să facem trimitere la un precedent judiciar comunitar renumit, și anume, la Decizia CJCE din 27.06.2000 (dosarul Juzgado de Primera Barcelona împotriva Spaniei). CJCE a fost sesizată pentru a se expune dacă judecătorul poate din oficiu să declare abuzivă o clauză conținută în contractul încheiat între un profesionist și un consumator. Curtea a considerat că „Protecția pe care Directiva 93/13/CEE din 05.04.1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii o asigură acestora, indică asupra faptului că judecătorul național ar putea aprecia din oficiu caracterul abuziv al unei clauze din contractul care îi este înaintat, atunci când examinează admisibilitatea unei cereri introduse în fața jurisdicțiilor naționale”<sup>20</sup>. Se menționează și faptul că „obiectivul urmărit de articolul 6 al directivei, care obligă Statele membre de a prevedea că clauzele abuzive nu leagă consumatorii de contract, nu poate fi atins dacă cei din urmă ar avea în obligație de a înlătura ei înșiși caracterul abuziv a anumitor clauze”<sup>21</sup>. Consecința practică, în esență, este că din moment ce o clauză este abuzivă, judecătorii trebuie să o declare din oficiu, chiar și dacă consumatorul nu a înaintat o astfel de cerere<sup>22</sup>.

Se înțelege astfel că recunoașterea în favoarea instanței judecătorești a unui drept de investire din oficiu în privința sancționării abuzivității unei clauze contractuale reprezintă o condiție *sine qua non* în vederea restabilirii echilibrului dintre drepturile și obligațiile părților contractante. Suntem de părerea că norma respectivă ar trebui inclusă și în Codul de procedură civilă al R.Moldova și aplicată cu succes în procesul examinării cauzelor de către instanțele judecătorești naționale.

### Concluzii și recomandări

Generalizând cele expuse, subliniem faptul că soluționarea litigiilor de consum în Republica Moldova ține de competența instanțelor de drept comun. Această procedură de soluționare însă prezintă anumite inconveniente pentru consumatori, constând în lipsa celerității în desfășurarea procesului, procedura costisitoare și caracterul anevoios de administrare a probelor. Practica de zi cu zi denotă faptul că judecătorii nu sunt familiarizați cu specificul reglementării litigiilor de consum. Mai mult chiar, în cel mai important domeniu al răspunderii, cum sunt clauzele

abuzive din contractele de consum, lipsesc normele juridice cu caracter special, iar judecătorii sunt nevoiți să recurgă la interpretarea normelor juridice sau la aplicarea legii prin analogie. În consecință, sunt puse în pericol viața, sănătatea, integritatea corporală și interesele economice ale consumatorilor.

Până la adoptarea ultimelor modificări la Legea taxei de stat nr.1216/1992, consumatorii nu erau încurajați să acționeze individual în instanța de judecată în vederea eliminării unei clauze cu caracter abuziv din simplu motiv că nu-și permiteau să achite cheltuielile de judecată. Soluția propusă de legiuitor de a include în art.4 al Legii nr.1216/1992 norma ce-i exceptează pe consumatori de la achitarea taxei de stat, îi încurajează pe consumatori să devină mai activi, fiind motivați de a se adresa în mod individual în instanța de judecată. Cu toate acestea, suntem de părerea că modificarea sus-menționată nu este suficientă. Nu poate exista accesul real la justiție și nici deplina egalitate în fața legii, atât timp cât judecarea unei cauze depinde de starea materială a reclamantului, de faptul dacă el își permite sau nu să suporte cheltuielile de angajare a unui avocat, de administrare a probelor, de expertizare etc.

În acest context, **recomandăm** legiuitorului național câteva mijloace juridice detașate din cercetarea efectuată, și anume:

a) Gruparea într-un proces unic a apărării intereselor convergente ale mai multor consumatori. O acțiune colectivă este mult mai eficientă, deoarece, pe de o parte, poate înlătura însăși cauza generatoare de daune și nemulțumiri, iar pe de altă parte, sistemul de repartizare a cheltuielilor ușurează sarcina financiară a fiecărui consumator prejudiciat.

b) Crearea unor *tribunale specializate* pe problemele protecției consumatorilor, după modelul tribunalelor comerciale existente în unele țări europene, cum ar fi în Franța, spre exemplu. Pentru realizarea misiunilor ce le revin, *tribunalele de consum* din Franța controlează în permanență activitatea comercială, fiind respectate toate clauzele și condițiile promise de ofertant în procesul de vânzare a produselor către consumator. Orice nerespectare a unor asemenea clauze sau condiții este discutată cu societatea comercială care primește astfel un prim avertisment. Dacă problema nu se rezolvă, tribunalul poate interzice producătorilor sau comercianților practicarea metodelor în cauză sau a clauzelor abuzive. Măsurile respective sunt însoțite de sancțiuni sau de amenzi.

c) În vederea facilitării procedurii judiciare de soluționare a litigiilor de consum, fie la înaintarea acțiunii individuale a unui consumator, fie la cererea unei asociații de consumatori (acțiuni colective), se propune legiuitorului de a elabora un *Cod de consum* (după exemplul francez sau român), care ar unifica



ansamblul normelor ce privesc interesul consumatorului, inclusiv procedura de eliminare a clauzelor abuzive inserate în contractele de consum.

### Note:

<sup>1</sup> *Constituția Republicii Moldova*, adoptată la 29.07.1994, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 1994, nr.1.

<sup>2</sup> Hotărârea Curții Constituționale a R.Moldova cu privire la interpretarea art.20 din Constituția R.Moldova, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 1998, nr.56-59.

<sup>3</sup> Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2003, nr.126-131.

<sup>4</sup> Codul de procedură civilă al R.Moldova nr.225-XV din 30.05.2003, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2003, nr.111-115.

<sup>5</sup> Legea contenciosului administrativ nr.793 din 10.02.2000, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2000, nr.57-58.

<sup>6</sup> Hotărârea Guvernului R.Moldova nr.1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2003, nr.248-253.

<sup>7</sup> Decizia Colegiului civil și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție a R.Moldova nr.2ra-1234/2012 din 26.10.2012, cazul A.R., O.R., D.R., C.R. împotriva S.A. „Carmez”.

<sup>8</sup> Hotărârea Judecătorei Centrului din 11 februarie 2013, dosarul nr. 2-683/13. Arhiva Judecătorei Centrului.

<sup>9</sup> Voicu M., *Accesul liber la justiție*, în *Dreptul* (România), 1997, nr.4, p.10.

<sup>10</sup> Legea taxei de stat nr.1216 din 03.12.1992, în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 1992, nr.12.

<sup>11</sup> Christianos V., Picod F., *Consommateurs*, în *Répertoire communautaire*, Dalloz, 1996, nr.4, p.34; Christianos V., *Les codes de procédure civile français et hellénique face à l'accès du consommateur à la justice*, în *Revue Internationale de Droit Comparé*, 1988, nr.2, p.412.

<sup>12</sup> Întrucât legiuitorul din R.Moldova nu face o precizare clară cu privire la felul hotărârii pronunțate de instanță, conform normelor generale ale procedurii civile se consideră că aceasta ar putea fi o hotărâre definitivă și executorie, iar în ceea ce privește calea de atac împotriva hotărârii date de instanța de drept comun, se prezumă posibilitatea exercitării apelului și, respectiv, a recursului în ordinea stabilită de procedura civilă.

<sup>13</sup> Locul de cauzare a daunei trebuie să fie în R.Moldova.

<sup>14</sup> Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție a R.Moldova „Cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile”

nr.7 din 09.10.2006, în *Buletinul Curții Supreme de Justiție a R.Moldova*, 2007, nr.3, p.4.

<sup>15</sup> Ce se înțelege prin „protecția consumatorului împotriva clauzelor abuzive”? Aceasta reprezintă un ansamblu de reglementări și acțiuni menite să ofere consumatorului: un echilibru contractual în vederea beneficierii de produse și servicii calitative, informarea corectă cu privire la caracteristicile esențiale ale acestora și apărarea consumatorului împotriva practicilor abuzive (Zaharia S., *Codul consumului – prezentare sistematică a cadrului legislativ reglementat privind protecția consumatorilor*, Lumina Lex, București, 2005, p.66).

<sup>16</sup> Rapiditatea cu care au loc schimburile comerciale a determinat apariția contractelor-tip, în care autonomia de voință și egalitatea părților contractante nu își mai găsesc locul. Consumatorul nu mai negociază încheierea contractului și are o singură opțiune: să fie de acord sau nu cu textul contractului de consum. Sursa de identificare a criteriilor de apreciere a caracterului abuziv se regăsește în prevederile art.1 alin.(18) din Legea nr.105/2003 și, respectiv, în art.3 alin.(1) din Directiva nr.93/13/CEE, care stipulează că va fi întotdeauna abuzivă „clauza contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul dacă prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerinței bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților”. Astfel, din cuprinsul acestor prevederi se pot deduce principalele condiții care trebuie îndeplinite cumulativ pentru a se putea vorbi de existența unei clauze abuzive: lipsa negocierii directe (1), încălcarea bunei-credințe (2) și crearea unui dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților (3) (Plotnic O., *Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene*, în *Revista Națională de Drept*, nr.7-8, 2010, p.58; Plotnic O., *Modalități de apreciere a caracterului abuziv în cazul unei clauze contractuale de consum*, în *Revista Națională de Drept*, nr.10-11, 2011, p.57).

<sup>17</sup> Directiva 93/13/CEE cu privire la clauzele abuzive din contractele încheiate de consumatori, în *Jurnalul Oficial al Comunității Europene*, nr. L95 din 2 aprilie 1993, p.29.

<sup>18</sup> Decizia Colegiului civil și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție a R.M. din 19.01.2011, dosarul nr.2ra- 389/11. [www.csj.md](http://www.csj.md)

<sup>19</sup> Paisant G., Caraballo Fidalgo M., *Première interprétation par la C.J.C.E de la Directive de 5 avril 1993 relative aux clauses abusives*, în *La Revue scientifique „La Semaine Juridique”*, 2001, nr.15-16, p.29-33.

<sup>20</sup> Decizia C.J.C.E. nr.201/3 din 27.06.2000, în *Revue „Juris-Classeur Périodique” (La Semaine Juridique)*, nr. II 10513, 2001, p.23 (note M.Caraballo-Fidalgo și G.Paisant).

<sup>21</sup> *Ibidem*.

<sup>22</sup> Decizia C.J.C.E. nr.1004/9 din 21.11.2002, Edition Dalloz, nr.3339, 2002, p.45 (note V.Avena-Robardet).