CONSUMERS AND THE METHODS BY WHICH THEY CAN REQUEST RESPECT FOR THEIR RIGHTS AT THE LEVEL OF THE MEMBER STATES OF THE EUROPEAN UNION

Oana Elena Iacob (ex. Gălăţeanu)

Assoc. Prof., PhD, „Dunărea de Jos" University of Galaţi

Abstract: This study refers to consumers with their important role that they have for the beneficial evolution of the market. The rights that are recognized to people in their capacity as consumers are presented, as well as the jurisdictional and non-jurisdictional ways by which they can capitalize on their recognized rights and can request the recognition of their legally established rights, the sanctioning of those who violate these rights and the recovery of damages that they were brought into the market activity by traders. The study has as a point of reference the union provisions in the matter of consumer rights.

Keywords: consumers, rights, protection, jurisdictional ways and non-jurisdictional ways

I. Consumatorii

În plan economic, o piaţă liberă este ţinută în echilibru datorită nevoilor identificate a acelor persoane denumite *consumatori*. Din acest motiv, în cadrul societăţilor în care s-au dezvoltat economii de piaţă mari, s-a manifestat permanent preocuparea pentru asigurarea protecţiei consumatorilor, respectiv a sănătăţii lor şi a satisfacerii nevoilor lor economice, în calitatea pe care o deţin, de destinatari ai serviciilor şi produselor comercianţilor.

La nivel european, politicile referitoare la protecţia consumatorilor sunt puse în aplicare prin prevederi ce au ca scop susţinerea din punct de vedere juridic a părţii mai nefavorabile în cadrul raporturilor cu producătorii ori distribuitorii[1].

În România, pentru realizarea obiectivelor acestor politici au fost elaborate mai multe legi și ordonanțe de guvern, unele care au ca obiectiv expres această problematică, altele care sunt incidente în domeniu în mod indirect (de exemplu, legislația în materia concurenței sau antitrust-ul). Actele normative principale în această materie sunt Ordonanţa de Guvenr nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor şi Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului.

Caracterul principal al acestor acte normative e dat de faptul că ele stabilesc cadrul general și garanțiile minime conferite consumatorilor în cazurile încheierii unui contract cu un agent economic, însă legislația în această materie este mult mai vastă, existând o preocupare pntru o normare cât mai specializată, în raport de categoriile de bunuri sau de servicii oferite pe piaţă.

La nivelul Uniunii Europene, în interesul pentru o evoluţie benefică a pieţii interne, s-a născut şi s-a dezvoltat preocuparea pentru protecţia consumatorilor, dezvoltându-se o politică unională cu acest obiectiv.

În art. 169 alin.(1) şi (2) al Tratatului privind Funcţionarea Uniunii Europene se prevede că: pentru a promova interesele consumatorilor și pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a lor, Uniunea contribuie la protecția sănătății, a siguranței și a intereselor economice ale

[1] https://lawyerup.ro/consumatorul

consumatorilor, precum și la promovarea dreptului acestora la informare, educare și organizare în vederea apărării intereselor lor, şi că Uniunea contribuie la realizarea acestor obiective şi prin luarea de măsuri în cadrul realizării pieței interne. Totodată, Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 se fereră la drepturile consumatorilor. Obiectivul acestei directive este sprijinirea bunei funcţionări a pieţei interne prin atingerea unui nivel ridicat de protecţie a consumatorilor, aşa cum rezultă din dispoziţiile art.1 al ei.

Directiva 2011/83/UE defineşte *consumatorul* în art. 2 pct.1, ca fiind orice persoană fizică ce, în cadrul contractelor reglementate de aceasta, acţionează în scopuri care se află în afara activităţii sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale.

În România termenul de *consumator* este definit în art.2 pct.2 al Ordonanţei de Guvern nr.21/1992 privind privind protecţia consumatorilor, cu modificările ulterioare, ca fiind o persoană fizică sau un grup de persoane fizice constituite în asociaţii, care cumpără, dobândeşte, foloseşte sau consumă produse sau servicii, în afara activităţii sale profesionale.

În baza celor două acte normative naţionale principale în acest domeniu, la care am făcut referire, persoane fizice beneficiază de următoarele drepturi[2]:

•de a fi apărați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le aducă atingere drepturilor și intereselor legitime;

•de a primi informații complete, corecte și precise, asupra caracteristicilor de bază ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;

•de a avea acces la piețe care le garantează o gamă largă de produse și servicii de calitate;

•de a fi despăgubiți în mod real și corespunzător pentru pagubele determinate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;

•de a se organiza în asociații ale consumatorilor, în scopul apărării drepturilor și intereselor lor;

•de a refuza încheierea contractelor care includ clauze abuzive, conform prevederilor legale în vigoare;

•de a nu li se interzice de către un operator economic să obțină un beneficiu recunoscut în mod expres de lege;

•de a li se interzice vânzarea unui produs sau prestării unui serviciu de către un agent economic fără un motiv justificat.

În ceea ce privește asociațiile de consumatori, acestora le sunt recunoscute în principal următoarele drepturi:

•de a primi sprijin logistic din partea organismelor administrației publice centrale și locale, în vederea îndeplinirii obiectivelor lor;

•de a primi sume de la bugetul de stat și de la bugetele locale;

•de a fi consultate, cu ocazia elaborării proiectelor de acte normative, standardelor sau specificațiilor care definesc caracteristicile tehnice și calitative ale produselor și serviciilor destinate consumatorilor;

•de a intenta acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;

•de a obține informații asupra prețului și caracteristicilor calitative ale produselor sau serviciilor, de natură să ajute consumatorul în luarea unei hotărâri asupra achiziționării acestora.

[2] idem

II. Modalităţile prin care consumatorii pot solicita respectarea sau restabilirea drepturilor lor

În materie de comerţ, persoanele, în calitatea lor de consumatori, la nivelul tuturor statelor membre ale Uniunii Europene se bucură în prezent de mai multe modalităţi prin care pot solicita respectarea drepturilor lor şi, eventual, restabilirea situaţiei anterioară încălcării drepturilor lor.

Aceste modalităţi le-am putea împărţi în nejurisdicţionale şi jurisdicţionale.

A. Referindu-ne la modalităţile nejurisdicţionale, acestea le-am putea enumera ca fiind următoarele:

- apelarea la asociaţiile naţionale de protecţie a consumatorilor[3], pentru soluţionarea unor posibile neînţelegeri apărute între consumatori şi comercianţi la nivel naţional;

- recurgerea la Centrele Europene ale Consumatorilor[4]. Prin intermediul acestora se pot soluţiona la nivel transfrontalier reclamaţiile dintre consumatori şi comercianţi. Tocmai în scopul sprijinirii şi soluţionării acestor reclamaţii trensfrontaliere, s-au constituit câte un asemenea Centru European al Consumatorilor în cadrul fiecărui stat membru al UE, cât şi în Islanda şi Norvegia, toate fiind incluse în Reţeaua de Centre ale Consumatorilor(ECC-Net).

Fiecare dintre ceste centre ale ECC la nivel naţional vine în sprijinul consumatorilor, prin următoarele modalităţi:

*le clarifică drepturile pe care le au persoanele în calitatea lor de consumatori;

*vin în sprijinul soluţionării unui litigiu cu un vânzător ce îşi are sediul în alt stat din UE sau din Islanda ori Norvegia;

*indică cine poate veni în sprijinul consumatorilor dacă ECC nu-i poate sprijini[5]

- apelarea la Autorităţile Publice Naţionale în unele situaţii, prin depunerea de reclamaţii.[6] Sunt asemenea autorităţi: autorităţile de reglementarepe sectoare economice distincte şi autorităţile de supraveghere a pieţei.

Prin soluţionarea de asemenea reclamaţii, autorităţile publice naţionale pot sancţiona întreprinderile pentru comiterea de practici anticoncurenţiale, nepronunţându-se însă dacă, consumatoriisunt îndreptăţiţi la compensaţii.

Asemenea reclamaţii ale consumatorilor individuali nu sunt însă întotdeauna acceptate de aceste autorităţi. Însă, un sprijin din partea acestor autorităţi publice ar putea veni în cazurile ce au în vedere mai multe state membre ale Uniunii, în care sunt încălcate drepturi ale consumatorilor, pentru că acestea vor colabora şi se vor sprijini.

- recurgerea la soluţionarea alternativă a litigiilor prin apelarea la organismele naţionale existente în cadrul statelor membre ale UE şi înfiinţate tocmai pentru a veni în sprijinul consumatorilor prin acordarea, pentru aceştia, a unor mijloace convenabile sub aspect pecuniar şi uşor de folosit pentru soluţionarea problemelor lor. Practic, aceste organisme acordă asistenţă consumatorilor în soluţionarea problemelor lor cu comercianţii, prin intermediul unui proces extrajudiciar.

[3] Sunt reglementate în România în Ordonanţa de Guvern 21/1992, publicată în Monitorul Oficial nr. 208 din 28 martie 2007

[4] La 1 ianuarie 2008, Centrul European al Consumatorilor din România – ECC Romania s-a alăturat rețelei ECC-Net pentru a veni în sprijinul cetățenilor UE în sfera achizițiilor transfrontaliere; a se vedea https://eccromania.ro/

[5] commission.europa.eu, eccromania.ro

[6] În România Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor(ANPC) care, în anul 2003 a preluat competenţele Oficiului pentru Protecția Consumatorilor; are ca structuri județene ale ei organe denumite Comisariate, care sunt coordonate, conform noii împărțiri administrative a țării, de 8 Comisariate Regionale; a se vedea https://anpc.ro/

La nivelul UE aceste organisme şi competenţa soluţionării alternative a litigiilor în materie de consum e sunt reglementate de Directiva 2013/11/UE[7] 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). Directiva menţionată este aplicabilă, aşa cum se prevede la paragraful (16) al ei, litigiilor dintre consumatori şi comercianţi privind obligaţiile contractuale apărute în temeiul contractelor de vânzare sau de prestare de servicii, atât online, cât şi offline, în toate sectoarele economice, altele decât sectoarele exceptate. Se au în vedere, după cum se precizează în acelaşi paragraf din preambului directivei, litigiile care se nasc urmare a raporturilor de vânzare sau furnizarea de conţinut digital în schimbul unei remuneraţii.

În directivă se precizează că ar trebui să se aplice reclamaţiile prezentate de consumatori împotriva comercianţilor (în paragraful par.(16)), şi nu reclamaţiilor comercianţilor împotriva consumatorilor ori litigiilor dintre comercianţi.

- platforma online de soluţionare a litigiilor (SOL), care îşi are baza legală în Regulamentul(UE) nr. 524/2013 a Parlamentului European şi Consiliuluidin 21 mai 2013 cu privire la soluţionarea online a litigiilor în domeniul consumului, de Regulamentul (CE) nr.2006/2004 şi Directiva 2009/22/CE.

Această platformă reprezintă de fapt un site oficial al Uniunii Europene, al cărui scop este de a sprijini consumatorii şi comercianţii în găsirea unei rezolvări extrajudiciare a litigiilor pe care le au. A fost construită în vederea înlesnirii comunicării între consumatori, comercianţi şi organismele SAL, şi este administrată de Comisia Europeană.

B. Procedurile jurisdicţionale la care consumatorii pot recurge pentru solicitarea respectării şi restabilirii drepturilor lor includ :

- procedurile legale în faţa instanţelor naţionale competente, care însă, pentru consumatori sunt destul de scumpe şi de lungă durată;

-procedura cererilor cu valoare redusă- care este una specifică ce are ca obiect cererile cu valoare redusă - de maxim 5000 euro – aşa cum se prevede în Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European şi Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă[8], modificată prin Regulamentul (UE) 2015/242 al Parlamentului European şi Consiliului din 16 decembrie 2015(art.2 al(1) Reg.(UE)2015/242).

Această procedură se vrea a fi un beneficiu pentru consumatori, beneficiul fiind generat de următoarele realităţi:

•sunt mai economică decât procedurile judiciare obişnuite în faţa instanţelor judecătoreşti;

•vin în sprijinul consumatorului care se poate folosi de ele în situaţiile în care comercianţii pe care îi vizează se află în străinătate, depăşindu-se prin ele distanţa geografică, costurile mai mari şi durata de derulare a procedurilor;

•sunt mai rapide în raport cu procedurile judiciare obişnuite, ele fiind în concret proceduri simplificate, întemeiate pe un formular tip care poate fi utilizat în cadrul tuturor celor 27 de state membre ale Uniunii, fiind disponibil în toate acestea

•procedura acestor cereri cu valoare redusă are ca scop simplificarea şi urgentarea solicitărilor transfrontaliere cu limita până la 5000 euro.

•un alt sprijin care e adus persoanelor care recurg la această procedură constă în dmisibilitatea, din partea statelor membre, ca părţile să poată beneficia în mod gratuit de asitenţă practică pentru completarea formularelor pentru obţinerea informaţiilor generale

[7] Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 165/63
[8] JO L 199 31.7.2007, p.1

privitoare la instanţele naţionale competente ale statelor membresă pronunţe o hotărâre în cadrul acestor proceduri(conform art. 11 al.(1) Regulament (UE) 2015/242).

Totodată, taxele judiciare pe care statele membre le percep pentru o astfel de procedură europeană cu privire la cererile cu valoare redusă, se impune să fie proporţionale şi nu mai mari decât taxele judiciare aplicate pentru procedurile judiciare naţionale simplificate din aceste state(art.150 al.(1)).

Tot pentru a veni în sprijinul părţilor, statele membre trebuie să le asigure acestora posibilitatea de a plăti taxe judiciare prin mijloace de plată la distanţă(precum virament bancar, plata cu card de credit sau debit, debitare directă a contului bancar al reclamantului) care să le dea posibilitatea de a realiza plăţile dintr-un alt stat membru decât cel în care este instanţa.

Concluzii

BIBLIOGRAPHY

1. Legislaţia generală privind protecţia consumatorilor. Ghid teoretic, General Consumer Law- Romania Version 1- september 2020, European Commission
2. Ordonanţa de Guvenr nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor
3. Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului
4. Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European şi a Consiliului din 25 octombrie 2011 referitoare la drepturile consumatorilor
5. Directivei 2009/22/CE -Directiva privind SAL în materie de consum
6. Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European şi Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă
7. Regulamentul (UE) 2015/242 al Parlamentului European şi Consiliului din 16 decembrie 2015 de modificare a Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European şi Consiliului din 11 iulie 2007
8. Regulamentul(UE) nr. 524/2013 a Parlamentului European şi Consiliuluidin 21 mai 2013 cu privire la soluţionarea online a litigiilor în domeniul consumului
9. https://lawyerup.ro/consumatorul
10. https://anpc.ro/
11. https://eccromania.ro/
12. Ordonanţa de Guvern 21/1992, publicată în Monitorul Oficial nr. 208 din 28 martie 2007
13. Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 165/63