

Protejarea consumatorilor de practicile comerciale neloiale

Fișă informativă | mai 2017

Tranzacții între întreprinderi și consumatori

Publicitate pentru produsul/serviciul în cauză

Semnarea contractului

Servicii pentru clienți



Directiva privind practicile comerciale neloiale: consumatorii sunt protejați de practicile înșelătoare și agresive ale comercianților, cum ar fi informațiile mincinoase sau tehnicile de marketing agresive utilizate pentru a le influența alegerile.



Directiva privind drepturile consumatorilor: se prevede obligația de informare precontractuală. De exemplu, comercianții trebuie să ofere consumatorilor informații clare cu privire la costul total al produsului sau al serviciului pe care îl oferă. Această regulă se aplică, într-o anumită măsură, și după ce contractul a fost semnat. De exemplu, consumatorii au, la nivel european, dreptul de a se retrage dintr-o achiziție efectuată online în decurs de 14 zile.

Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii: sunt interzise clauzele abuzive în contracte. De exemplu, o eventuală prevedere contractuală prin care consumatorii renunță la dreptul de a li se restitui garanția nu poate fi „ascunsă” în textul scris cu caractere de mici în partea de jos a paginii. Clauzele contractuale trebuie redactate într-un limbaj simplu și inteligibil.



Directiva privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile: Comercianții din UE trebuie să garanteze conformitatea produselor cu contractul timp de doi ani după livrarea bunurilor. În cazul în care mărfurile livrate sunt defecte, consumatorii pot cere ca mărfurile să fie reparate sau înlocuite, ca prețul să fie redus sau ca contractul să fie reziliat.

Directiva privind indicarea prețurilor: comercianții trebuie să indice prețul de vânzare și prețul pe unitatea de măsură (de exemplu, litru, kilogram) pe toate produsele oferite, astfel încât consumatorii să fie mai bine informați și să poată compara prețurile cu mai multă ușurință. Prețul de vânzare trebuie să fie clar, ușor de identificat și lizibil pe etichetă.



Directiva privind acțiunile în încetare: un „ordin de încetare” este un ordin emis de către o instanță judecătorească sau o autoritate administrativă prin care o persoană (de exemplu, un comerciant) este obligată să se abțină de la practici ilegale (de exemplu, majorarea nejustificată a prețurilor). Directiva privind acțiunile de încetare prevede o procedură comună pentru a permite unui organism calificat să solicite un ordin de încetare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor. Procedura vizează, de asemenea, să faciliteze acțiunile de încetare în context transfrontalier, adică atunci când practica ilegală a comerciantului în unul dintre statele membre afectează consumatorii din alt stat membru.

