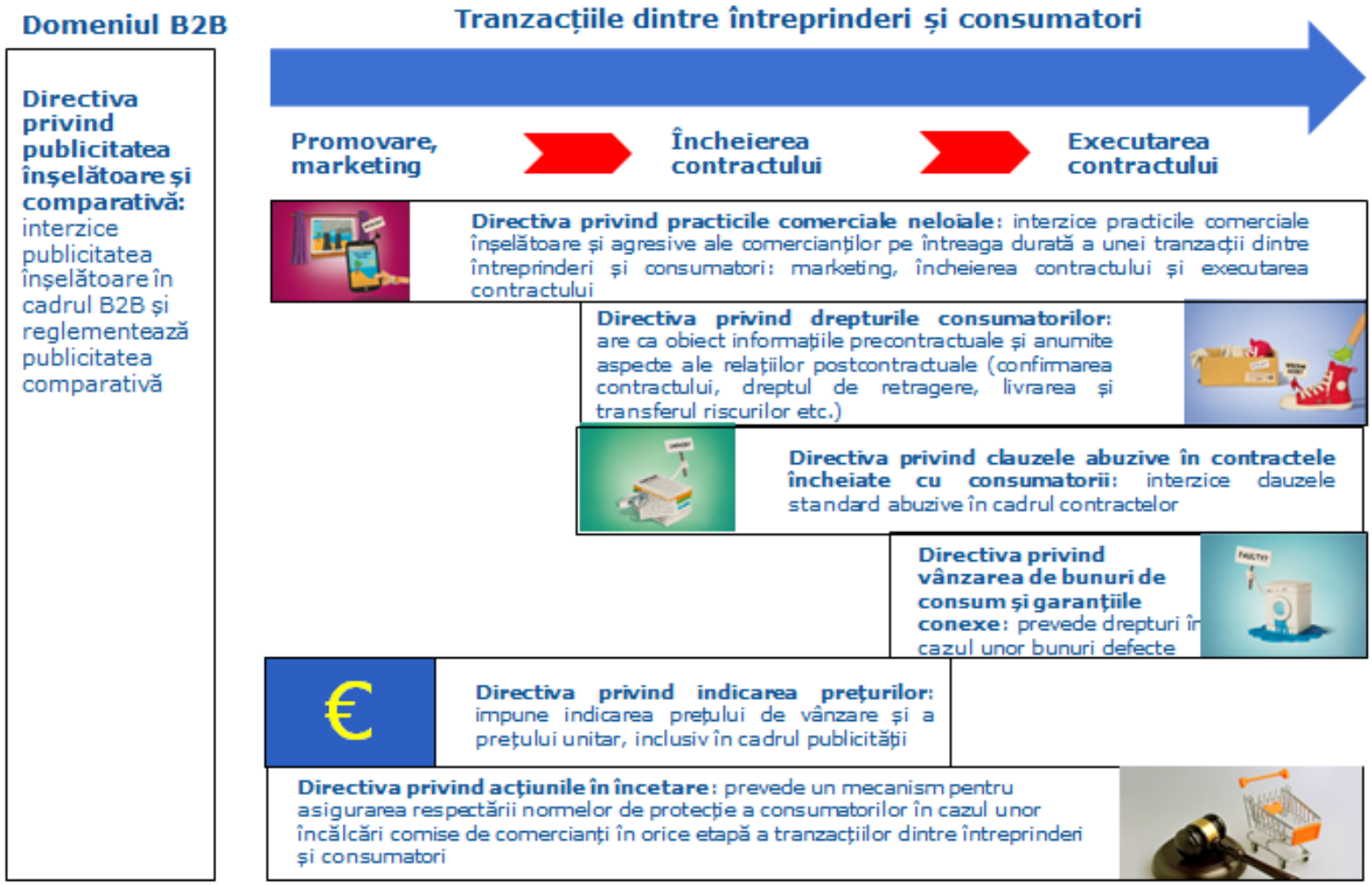
**Descrierea directivelor care fac obiectul consultării publice**



**Directiva privind publicitatea înșelătoare și comparativă (DPIC)**

DPIC prevede un standard juridic minim de **protecție a întreprinderilor împotriva practicilor comerciale înșelătoare**. Statele membre pot prevedea norme mai stricte în legislația națională pentru a proteja întreprinderile cu privire la acest aspect. DPIC stabilește, de asemenea, norme uniforme și pe deplin armonizate privind publicitatea comparativă; în ceea ce privește aceste aspecte, statele membre nu pot adopta norme cu un nivel de protecție mai ridicat decât cel prevăzut în directivă.

Pentru mai multe informații: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

**Directiva privind practicile comerciale neloiale (DPCN)**

DPCN se aplică tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori (B2C). Aceasta vizează toate **practicile comerciale dinaintea, din timpul și de după efectuarea tranzacției**, inclusiv în mediul online, și toate produsele, inclusiv cele digitale. Directiva prevede armonizarea deplină a legislației statelor membre menită să protejeze consumatorii împotriva practicilor comerciale neloiale care aduc atingere intereselor economice ale consumatorilor, cu excepția sectoarelor serviciilor financiare și bunurilor imobile.

Aceasta protejează consumatorii împotriva practicilor comerciale neloiale ale comercianților prin:

- furnizarea, în anexa I, a unei liste negre de 31 de practici comerciale specifice care sunt interzise în toate situațiile;
- interzicerea practicilor comerciale care sunt considerate ca fiind înșelătoare sau agresive;
- interzicerea practicilor comerciale neloiale care contravin cerințelor de diligență profesională.

Pentru a se califica drept înșelătoare, agresivă sau contrară cerințelor de diligență profesională, o practică comercială trebuie să îl determine sau să fie de natură să îl determine pe consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care acesta nu ar fi luat-o în altă situație. Acest lucru trebuie apreciat de la caz la caz de către autoritățile naționale competente.

DPCN impune comercianților să pună la dispoziția consumatorilor **informațiile** de care au nevoie pentru a lua o decizie comercială în cunoștință de cauză. În plus, aceasta prevede o listă specifică a cerințelor în materie de informații privind „invitația de a cumpăra” (pentru mai multe detalii, a se vedea secțiunea „Cerințe privind informarea consumatorilor”).

Caracterul neloial al unei practici comerciale este evaluat pe baza criteriului de referință privind „**consumatorul mediu**”, care a fost elaborat de Curtea de Justiție a UE. Consumatorul mediu este *„normal informat, suficient de atent și de avizat*”, luând în considerare factorii sociali, culturali și lingvistici. În cazul în care o practică comercială se adresează unui grup specific de consumatori, criteriul de referință este un consumator mediu, membru al acestui grup. De asemenea, directiva oferă o protecție specifică pentru anumite grupuri de consumatori definite ca deosebit de **vulnerabile**.

Pentru mai multe informații: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

**Directiva privind drepturile consumatorilor (DDC)**

DDC se aplică tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori (B2C). În primul rând, directiva stabilește în detaliu **cerințe privind informațiile precontractuale**. Acestea sunt pe deplin armonizate pentru contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale, în timp ce cerințele pentru vânzările în interiorul spațiilor comerciale (vânzări în magazine tradiționale) au un caracter minimal (pentru mai multe detalii, a se vedea secțiunea următoare „Cerințe privind informarea consumatorilor”).

În plus, directiva stabilește o serie de cerințe pe deplin armonizate privind **încheierea și confirmarea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale**. În special, aceasta reglementează dreptul consumatorului de a se retrage din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale. Perioada în care consumatorii se pot retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial este de 14 zile calendaristice de la livrarea bunurilor sau de la încheierea contractului de servicii. Comercianții trebuie, în termen de 14 zile de la retragerea consumatorilor, să ramburseze toate plățile primite din partea acestora, inclusiv costul livrării. Comercianții pot amâna rambursarea numai până la momentul în care primesc înapoi bunurile sau până la momentul în care consumatorul a furnizat dovada că a trimis bunurile înapoi. În ceea ce privește contractele pentru furnizarea de conținut digital online, cum ar fi descărcarea de software sau vizionarea unui film prin streaming, în cazul cărora conținutul este furnizat imediat, DDC impune comercianților obligația de a solicita consimțământul expres prealabil al consumatorului

pentru începerea prestării și recunoașterea faptului că acesta își pierde dreptul de retragere atunci când începe prestarea (și anume descărcarea sau vizionarea conținutului prin streaming).

Directiva stabilește, de asemenea, norme privind **livrarea bunurilor și transferul riscurilor**. Comercianții trebuie să livreze bunurile în termen de 30 de zile de la încheierea contractului, în cazul în care nu se convine altfel. În general, comerciantul va suporta riscul oricărei deteriorări a bunurilor survenite în timpul transportului, până în momentul în care consumatorul dobândește posesia fizică a bunurilor.

DDC limitează orice costuri suplimentare impuse consumatorilor pentru **utilizarea unui mijloc de plată**. Aceasta interzice utilizarea setărilor implicite („căsuțe bifate din oficiu") în vederea perceperii unor **plăți suplimentare** fără consimțământul expres al consumatorului. De asemenea, limitează **costurile comunicațiilor telefonice** cu un comerciant cu privire la contractul încheiat. În aceste cazuri, consumatorul nu poate fi obligat să plătească mai mult decât costul de bază al unei convorbiri telefonice.

Pentru mai multe informații: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

**Cerințe privind informarea consumatorilor**

Cerințe privind informarea consumatorilor sunt prevăzute în Directiva privind practicile comerciale neloiale (DPCN), Directiva privind indicarea prețurilor (DIP) și Directiva privind drepturile consumatorilor (DDC).

DPCN impune comercianților în mod general să pună la dispoziția consumatorilor **informațiile de care au nevoie pentru a lua o decizie comercială în cunoștință de cauză**. În plus, ori de câte ori o comunicare comercială include o descriere a unui produs și prețul acestuia, de exemplu într-o reclamă, comerciantul este obligat în mod specific să furnizeze informații, sub rezerva limitărilor mediului de comunicare utilizat, cu privire la:

- principalele caracteristici ale produsului;
- identitatea și adresa comerciantului;
- prețul total;
- existența dreptului de retragere (după caz);

- modalitățile de plată, livrare, prestare și politica de soluționare a reclamațiilor (în cazul în care acestea diferă de condițiile de diligență profesională).

În **etapa precontractuală a tranzacției**, de exemplu atunci când consumatorul vizitează un magazin tradițional sau se uită la descrierile produselor pe site-ul unui magazin online, comercianții trebuie să respecte cerințele privind informarea prevăzute de DDC. Aceste cerințe privind informațiile precontractuale sunt mai cuprinzătoare și conțin toate informațiile menționate mai sus prevăzute de DPCN. De exemplu, DDC prevede cerințe legate de furnizarea de informații detaliate cu privire la dreptul de retragere din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale, precum și la funcționalitatea și interoperabilitatea conținutului digital.

Directiva privind indicarea prețurilor (DIP) impune comercianților să indice **prețul de vânzare** și **prețul pe unitate** de măsură ale produselor oferite consumatorilor, atât în etapa comercializării, cât și în etapele precontractuale. Obiectivul acestei directive este de a îmbunătăți informarea consumatorilor și de a facilita compararea prețurilor. DIP prevede norme minime, incluzând, de asemenea, opțiuni în materie de reglementare pentru statele membre în vederea derogării de la cerințele sale, în special opțiunea de a scuti întreprinderile mici de obligația de a indica prețul unitar.

Cerințe suplimentare privind informarea consumatorilor sunt prevăzute în **Directiva privind comerțul electronic** și **Directiva privind serviciile**. Aceste cerințe privind informarea se suprapun parțial cu cele prevăzute de DDC și DPCN, însă includ și câteva elemente suplimentare (de exemplu, informații referitoare la numărul de înregistrare al comerciantului din registrul comerțului sau alt registru public, numărul de TVA, organismele profesionale relevante, măsurile luate de comerciant pentru a evita conflictele de interese și autoritățile de supraveghere relevante).

În plus, numeroase cerințe specifice privind informarea sunt stabilite în **legislația sectorială a UE**, de exemplu, în ceea ce privește comunicațiile electronice, transportul de călători, energia, mediul și serviciile financiare pentru consumatori.

**Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (DCAC)**

DCAC se aplică tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori (B2C). Directiva protejează consumatorii împotriva utilizării de către comercianți a unor clauze contractuale standard (care nu au fost negociate individual) care, contrar cerinței de bună-credință, provoacă un dezechilibru considerabil în ceea ce privește drepturile și obligațiile părților în detrimentul

consumatorului (**clauza generală în materie de echitate/inechitate**). Astfel de clauze abuzive nu prevăd obligații pentru consumator, însă contractul continuă să angajeze părțile în cazul în care poate continua să existe fără clauzele abuzive.

În plus, directiva prevede obligația de a redacta clauzele contractuale scrise într-un **limbaj clar și inteligibil**. Clauzele contractuale al căror sens nu este clar trebuie interpretate într-un mod favorabil consumatorului pe cât de mult posibil, iar clauzele contractuale care nu sunt transparente și nu permit consumatorilor să își înțeleagă drepturile și obligațiile prevăzute de contract pot fi considerate ca fiind abuzive.

DCAC se aplică atât mediilor online, cât și celor offline, precum și tuturor produselor, inclusiv conținutului digital. Aceasta conține o **listă orientativă și neexhaustivă a clauzelor standard** care pot fi considerate drept abuzive.

Directiva constituie un instrument de armonizare minimă, iar statele membre pot prevedea în legislațiilor naționale norme mai stricte de protecție a consumatorilor. Multe state au folosit această posibilitate, de exemplu, prin introducerea unor „liste negre" ale clauzelor contractuale abuzive (clauze considerate ca fiind abuzive în orice situație) și/sau a unor „liste gri" ale clauzelor contractuale (clauze presupuse ca fiind abuzive până la proba contrarie).

Pentru mai multe informații: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

**Directiva privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe (DVBC)**

DVBC se aplică tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori (B2C). Directiva are ca obiect vânzările de bunuri corporale, atât noi, cât și de ocazie, indiferent de canalul de vânzări. Aceasta stabilește normele privind conformitatea bunurilor cu prevederile contractului. Directiva prevede că vânzătorul este răspunzător pentru lipsa de conformitate (defectele) existentă la momentul livrării și care devine evidentă în termen de **doi ani** de la livrare (adică în cadrul așa-numitei perioade de „**garanție legală**").

În cazul în care defectul devine aparent în primele **șase luni** de la momentul livrării, comerciantului îi revine sarcina să dovedească faptul că acesta nu a existat la momentul livrării (**inversarea sarcinii probei**).

În cazul în care vânzătorul este răspunzător în temeiul directivei, consumatorul are dreptul la **măsuri reparatorii** gratuite - repararea sau înlocuirea, ca măsuri de prim resort, și reducerea prețului sau rezoluțiunea contractului, ca măsuri secundare,

directiva prevăzând o ierarhie a acestora. De asemenea, conform altor norme prevăzute de directivă, consumatorii beneficiază de toate garanțiile oferite în mod voluntar (așa-numitele „garanții comerciale”), și anume de faptul că acestea sunt obligatorii pentru comerciantul care le oferă.

Directiva include opțiuni pentru statele membre de a impune consumatorilor obligația de a notifica un defect în termen de două luni de la descoperirea sa și de a reduce la un an perioada legală de garanție pentru bunurile de ocazie.

Directiva constituie un instrument de armonizare minimă, permițând statelor membre să prevadă măsuri mai stricte de protecție a consumatorilor. Mai multe state membre au recurs la această posibilitate, de exemplu, prin introducerea unor norme mai favorabile pentru consumatori în ceea ce privește durata perioadei de garanție legală sau o perioadă de timp prelungită pentru inversarea sarcinii probei.

Recent, Comisia a propus **înlocuirea DVBC, în ceea ce privește vânzările online și alte vânzări la distanță** (de exemplu, vânzări prin telefon sau prin corespondență), cu o nouă directivă, care este în prezent în curs de negociere între colegiuitorii UE. Principalele elemente ale noii propuneri a Comisiei referitoare la vânzările online și alte vânzări la distanță sunt:

- armonizarea deplină (adică fără posibilitatea de a impune cerințe mai stricte în materie de protecție a consumatorilor);
- menținerea perioadei de garanție legală de doi ani;
- prelungirea termenului pentru inversarea sarcinii probei la doi ani (adică, pe toată perioada de garanție legală, vânzătorul trebuie să demonstreze că defectul nu exista la momentul livrării);
- menținerea unei ierarhii a măsurilor reparatorii, și anume, repararea sau înlocuirea ca măsuri de prim resort și reducerea prețului sau rezoluțiunea contractului (rambursarea) ca măsuri secundare.

Recunoscând necesitatea de a acționa rapid cu privire la dimensiunea digitală a pieței unice, Comisia s-a angajat să ia măsuri pentru alinierea normelor privind vânzarea la distanță și a normelor privind vânzarea „față în față”.

Pentru mai multe informații:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

**Asigurarea respectării normelor, inclusiv a acțiunilor în încetare**

**Directiva privind acțiunile în încetare** prevede obligația statelor membre de a permite entităților calificate (organizații ale societății civile și/sau organisme publice) să introducă o acțiune în încetare în fața unei instanțe sau a unei autorități administrative pentru anularea unui act contrar legislației UE în materie de protecție a consumatorilor (acte legislative enumerate în anexa la directivă, astfel cum au fost transpuse în legislația națională), care dăunează intereselor colective ale consumatorilor. În consecință, Directiva privind acțiunile în încetare stabilește un instrument de asigurare a respectării drepturilor consumatorilor, prevăzute, printre altele, de Directiva privind practicile comerciale neloiale, Directiva privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe, Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și Directiva privind drepturile consumatorilor. De asemenea, aceasta facilitează utilizarea acțiunilor în încetare într-un context transfrontalier.

**Directiva privind practicile comerciale neloiale** impune statelor membre să se asigure că există mijloacele disponibile în vederea combaterii practicilor comerciale neloiale pentru a se asigura respectarea dispozițiilor acesteia. În special, directiva prevede în mod specific posibilitatea ca persoanele sau organizațiile să introducă acțiuni în justiție (de exemplu, acțiuni în instanță) împotriva practicilor comerciale sau să sesizeze o autoritate administrativă care este competentă fie să ia hotărâri cu privire la plângeri, fie să inițieze acțiuni în justiție. Cu toate acestea, directiva nu armonizează procedurile menționate anterior.

**Directiva privind drepturile consumatorilor** impune statelor membre să se asigure că există mijloace adecvate și eficace pentru a garanta conformitatea cu aceasta. Directiva prevede măsuri reparatorii individuale pentru consumator în cazul în care comerciantul încalcă obligațiile care îi revin, de exemplu, vânzătorul online trebuie să suporte costurile de returnare a bunurilor în contextul dreptului de retragere atunci când a omis să-l informeze pe consumator despre obligația acestuia din urmă de a suporta costurile de returnare. În ceea ce privește alte încălcări ale dispozițiilor sale, directiva nu include norme specifice cu privire la măsurile reparatorii individuale.

**Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii** (DCAC) impune statelor membre să se asigure că există mijloacele necesare pentru a preveni utilizarea în continuare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Directiva prevede în mod specific că trebuie să existe posibilitatea ca persoanele sau organizațiile să poată intenta o acțiune în instanță sau să sesizeze o autoritate administrativă pentru a obține o decizie cu privire la caracterul abuziv al clauzelor contractuale și să impună modalități pentru a împiedica utilizarea acestora în continuare. Cu toate

acestea, detaliile unor astfel de acțiuni nu sunt armonizate prin directivă. De asemenea, DCAC nu include nicio normă specifică privind măsurile reparatorii individuale, și anume o măsură individuală pentru un consumator individual. Astfel de norme de procedură sunt prevăzute de legislațiile naționale.

Pentru mai multe informații: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm