

CONSUMERS LAW CLINIC

STARS – „Skills transfers in Academia: a
Renewed Strategy Enhancing Legal Clinics in
the European Union”

Dr. Andra EFTIMIE, avocat

Universitatea Româno-Americană
2018-2019

Regimul juridic al protecției consumatorului în România și în Uniunea Europeană. Drepturile consumatorilor.

Definirea și clasificarea drepturilor consumatorului vs. principalele obligații ale comercianților



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

1. Ce reglementează Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului?

Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului

OBIECT - reglementarea raporturilor juridice create între operatorii economici și consumatori, cu privire la achiziționarea de produse și servicii, inclusiv a serviciilor financiare, asigurând cadrul necesar accesului la produse și servicii, informării lor complete și corecte despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor împotriva unor practici abuzive, participării acestora la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori. **(art.1)**

2. Cui se aplică Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului?



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

SE APLICĂ - comercializării produselor noi, folosite sau recondiționate, și a serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare, destinate consumatorilor, contractelor încheiate cu consumatorii, regulilor privind publicitatea produselor și serviciilor, cu excepția produselor și serviciilor care sunt reglementate prin legi speciale, a produselor care se comercializează ca antichități și a produselor necesar a fi reparate sau recondiționate pentru a fi utilizate, cu condiția ca operatorul economic să informeze consumatorul despre aceasta. (art. 2)

3. Care sunt principiile de bază ale protecției consumatorilor?

PRINCIPIILE DE BAZĂ ALE PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

- 1. CONTRADICTORIALITATEA** - presupune asigurarea posibilității persoanelor aflate pe poziții divergente de a se exprima cu privire la orice act sau fapt care are legătură cu posibila încălcare a dispozițiilor privind protecția consumatorilor;
- 2. CELERITATEA PROCEDURII DE CERCETARE** - presupune obligația autorității competente în domeniul protecției consumatorilor de a proceda, fără întârziere, la cercetarea sesizării consumatorilor, cu respectarea drepturilor persoanelor implicate și a regulilor prevăzute de lege
- 3. PROPORȚIONALITATEA** - conform căreia trebuie respectat un raport corect între gravitatea sau consecințele faptei constatate, circumstanțele săvârșirii acesteia și măsura sancționatorie aplicată;
- 4. LEGALITATEA MĂSURILOR PROPUSE/DISPUSE** - presupune că autoritățile competente nu pot propune/dispune decât măsurile prevăzute de lege;

5. CONFIDENȚIALITATEA - obligația personalului din cadrul autorităților competente de a păstra confidențialitatea datelor, actelor, informațiilor de orice natură, prin a căror divulgare se pot aduce prejudicii persoanelor fizice sau juridice, care sunt sau pot fi menționate în aceste informații;

6. RECUNOAȘTEREA RECIPROCĂ - orice produs legal fabricat sau comercializat într-un stat membru al Uniunii Europene sau în Turcia ori fabricat în mod legal într-un alt stat aparținând Spațiului Economic European este admis pe teritoriul României, dacă oferă un grad echivalent de protecție cu cel impus de normele române. **(art. 4)**

Prevederile Codului- sunt obligatorii pentru toți consumatorii și operatorii economici care efectuează acte și fapte de comerț, în condițiile legii. **(art. 6)**

4. Care sunt obligațiile operatorilor economici ?

Art. 8- 26

Operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive. **(art. 8)**

Sunt interzise importul, fabricația, distribuția, precum și comercializarea produselor falsificate ori contrafăcute, periculoase sau care au parametrii de securitate neconformi care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Este interzisă condiționarea vânzării către consumator a unui produs, de cumpărarea unei cantități impuse sau de cumpărarea concomitentă a unui alt produs sau serviciu. De asemenea, este interzisă prestarea unui serviciu către consumator, condiționată de prestarea altui serviciu sau de cumpărarea unui produs. Orice vânzare forțată este interzisă. Expedierea unui produs sau prestarea unui serviciu către o persoană se face numai în baza unei comenzi prealabile din partea acesteia. **(art. 9,10, 11)**

5. Care este procedura de inlocuire, restituire, remediere?

Cheltuielile legate de înlocuirea produselor defecte, de remedierea sau de restituirea contravalorii acestora vor fi suportate de vânzător și recuperate de acesta de la producător sau, după caz, de la importator sau de la furnizorul anterior aflat pe lanțul de distribuție, dacă prin contractul încheiat între aceștia nu s-a stabilit altfel. (art. 12)

În cazul lipsei conformității, astfel cum este prevăzut în actele normative în domeniul conformității produselor, constatate de consumator, acesta are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, repararea sau înlocuirea produselor, în fiecare caz fără plată, cu excepția cazului în care această solicitare este imposibilă sau disproporționată. Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luând în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele, în condițiile legii. **(art. 17, 18)**

Care sunt obligațiile producătorului?

Care sunt obligațiile distribuitorilor ?

Care sunt obligațiile prestatorilor de servicii ?

Obligațiile producătorului (Art. 23)

- a) să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulat al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane;
- b) să pună pe piață numai produse sigure și, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate;
- c) să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;
- d) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele abilitate sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
- e) să asigure, în cursul procesului de producție, condiții igienico-sanitare conform normelor sanitare în vigoare.

Obligațiile distribuitorilor (Art. 24)

- a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate;
- b) să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;
- c) să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul, despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;
- d) să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă acesta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
- e) să asigure condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii, conform normelor în vigoare.

Obligațiile prestatorilor de servicii (Art. 25)

- a) să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;
- b) să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;
- c) să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;
- d) să asigure, la prestarea serviciilor, condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare, conform normelor în vigoare;
- e) să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

Alte obligații ale operatorilor economici sunt: **(Art. 26)**

- a) de a comercializa sau oferi, cu titlu gratuit, numai produse sigure, aflate în cadrul termenului de valabilitate și care nu prezintă riscuri pentru viața, sănătatea și/sau securitatea consumatorilor;
- b) de a nu comercializa, în spații în care nu pot fi asigurate condițiile de păstrare cerute de producător pentru a se preveni perisabilitatea accelerată, produse alimentare preambalate sau ambalate;
- c) de a nu comercializa, în alte condiții decât cele cerute de legislația în vigoare, produse nealimentare noi, folosite sau recondiționate, fără a putea fi, acolo unde este cazul, probate, verificate sau asigurate condițiile de păstrare cerute de producător, pentru a se asigura menținerea caracteristicilor inițiale ale produselor;
- d) de a nu importa, în vederea distribuției cu titlu oneros sau gratuit, produse periculoase, expirate sau care pot afecta viața, sănătatea și/sau securitatea consumatorilor prin utilizarea acestora.

6. Care sunt drepturile consumatorilor?

Consumatorii beneficiază de următoarele drepturi:
(art. 27)

- a) de a fi protejați 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;
- b) de a fi informați complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale 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;
- c) de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- d) de a fi despăgubiți în mod real și corespunzător pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;
- e) de a se organiza în asociații ale consumatorilor, în scopul apărării drepturilor și intereselor lor;
- f) de a refuza încheierea contractelor care cuprind clauze abuzive, conform prevederilor legale în vigoare;
- g) de a nu ii se interzice de către un operator economic să obțină un beneficiu prevăzut în mod expres de lege.



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

Se interzice refuzul vânzării unui produs sau prestării unui serviciu către un consumator fără un motiv justificat conform prevederilor legale în vigoare. (art. 28)



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

Statul, prin mijloacele sale, are ca scop protejarea consumatorilor la achiziționarea de produse și servicii, precum și protejarea interesului public general împotriva publicității înșelătoare, a consecințelor negative ale publicității și stabilește condițiile în care este permisă publicitatea comparativă. (Art. 39)

7. Ce este dreptul la informare ?

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod **complet, corect și precis**, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională între produsele și serviciile oferite, în conformitate cu interesele lor economice și de altă natură și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină siguranță și securitate. (**art. 45, art. 47, 48**)

8. Ce este etichetarea și care este scopul acesteia?



Palacký University
Olomouc



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

ETICHETAREA- Scopul etichetării este de a oferi consumatorilor informațiile necesare, suficiente, verificabile și ușor de comparat, astfel încât să permită acestora să aleagă acel produs care corespunde exigențelor lor din punct de vedere al nevoilor și posibilităților lor financiare, precum și de a cunoaște eventualele riscuri la care ar putea fi supuși. Informațiile de pe etichetele produselor trebuie să fie înscrise în limba română, indiferent de țara producătoare, fără a se exclude prezentarea lor și în alte limbi, să fie vizibile, lizibile și inscripționate într-un mod care să nu permită ștergerea lor. (art. 49, 50)



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

Pentru produsele de folosință îndelungată, acestea trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, eliberate de către producător, conform prevederilor legale. **(Art. 53)**

9. Locul și modalitatea comercializării produselor și prestării serviciilor ?

LOCUL - Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac numai în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare. Este obligatorie afișarea, în mod vizibil, a denumirii unității, a autorizației de funcționare, a avertismentelor obligatorii prevăzute de lege, precum și afișarea orarului de funcționare. (art. 62, 63)



CAPITOLUL IX: Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor (art. 75- 84)