



Tema: Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



*Jean Monnet Chair in EU Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer
Economic Interests / EU4CONS, ref. nr. 599823-EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR*



Domeniul de aplicare

Prin Legea nr.133 din 15.11.2018, Legea nr.256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii a fost abrogată.

Din 01.03.2019 instituția clauzelor abuzive este reglementată de Codul civil, potrivit modificărilor din 01 martie 2019

- 
- **Capitoul IV al Noului Cod Civil** codifică dispozițiile instituite privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și distinge între:
 - clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (art. 715),
 - clauzele abuzive în contractele dintre profesioniști (art. 716),
 - clauzele abuzive în alte contracte decât cele prevăzute la art. 715 și 716 (art. 717).

Ce înseamnă clauza abuzivă?

- Clauză contractuală impusă de către un agent economic într-un contract de adeziune, fără a fi negociată cu consumatorul
- Inclusă în contract contrar cerințelor bunei credințe
- Creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților

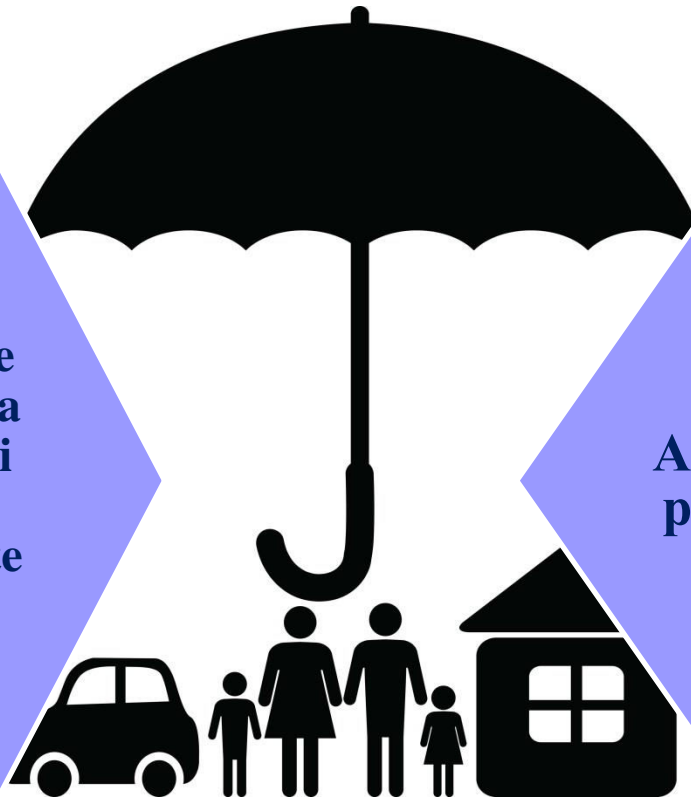
Caracteristicile clauzei abuzive?

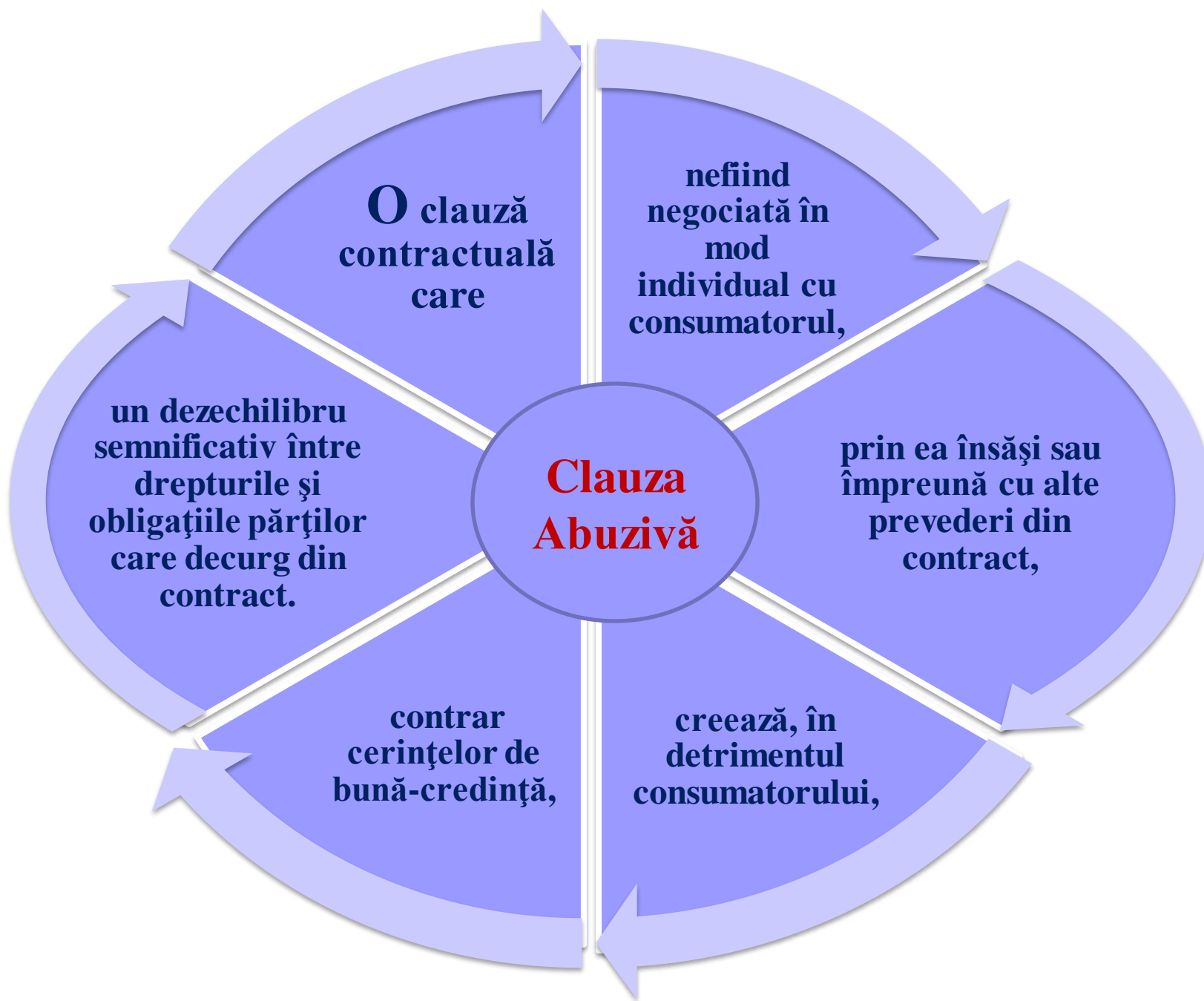
- ✓ Clauza este impusă și neclară;
- ✓ Creează comerciantului un avantaj economic excesiv;
- ✓ Limitează drepturile sau obligațiile esențiale, de o manieră care periclitează contractul;
- ✓ Creează comerciantului o situație dominantă în contract.

Beneficiarii

Consumatorii în calitate de persoane fizice, cu scopul de a beneficia de servicii în interese individuale, nelegate de activitatea profesională

Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor







Domeniul de aplicare

- Reglementările capitolul IV din CC se aplică contractelor, indiferent de forma acestora, precum și la completarea fișelor de comandă sau a bonurilor de livrare, a biletelor, a tichetelor și altora asemenea care conțin clauze standard.



Sub incidența capitolului nu cad:

- a) clauzele contractuale care reflectă normele prevăzute de legi și de alte acte normative;
- b) contractele de muncă reglementate de Codul muncii;
- c) contractele privind drepturile de succesiune;
- d) contractele privind drepturile reglementate de Codul familiei;
- e) actele (contractele) de constituire a societăților comerciale;
- f) clauzele contractuale transpuse din convențiile internaționale la care Republica Moldova este parte.



Clasificarea clauzelor abuzive

- clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii
- clauzele abuzive în contractele dintre profesioniști
- clauzele abuzive în alte contracte decât cele prevăzute la art. 715 și art. 716

Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

- Într-un contract dintre un profesionist și un consumator, clauza care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este propusă de către profesionist și dezavantajează considerabil, contrar bunei-credințe, consumatorul.
- Articolele 720–720² CCRM cuprind lista clauzelor considerate abuzive în contractul dintre un profesionist și un consumator fără necesitatea evaluării lor
- Listele prevăzute de articolele menționate nu vor fi interpretate ca liste exhaustive.

Clauzele abuzive în contractele dintre profesioniști

- Într-un contract dintre profesioniști, clauza propusă de către o parte care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este prevăzută la art. 720 CCRM și deviază considerabil, contrar bunei-credințe, de la bunele practici comerciale.



Clauzele abuzive în alte contracte

- Într-un contract, altul decât cel încheiat cu consumatorii sau între profesioniști,
- Clauza propusă de către o parte care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă
- dacă este prevăzută la art. 720 CCRM și dezavantajează considerabil, contrar bunei-credințe, cealaltă parte.

Clauzele considerate abuzive

- Sînt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual și au ca obiect sau efect:
 - - 1) excluderea sau limitarea răspunderii prevăzute de lege a profesionistului în cazul decesului consumatorului sau al vătămării lui corporale ca urmare a acțiunii sau a inacțiunii profesionistului ori a persoanelor care acționează în numele acestuia;
 - 2) obligarea consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului;
 - 3) faptul că contractul generează obligații în sarcina consumatorului, dar:
 - a) nu generează obligații în sarcina profesionistului; sau
 - b) obligațiile profesionistului sînt supuse unei condiții a cărei îndeplinire depinde doar de voința acestuia din urmă;

- 
- 4) excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului față de profesionist sau față de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parțiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligațiile contractuale ale profesionistului, inclusiv prin:
 - a) obligarea consumatorului să își îndeplinească toate obligațiile, chiar în cazul în care profesionistul nu își respectă obligațiile corelative;
 - b) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a intenta acțiune în instanță de judecată;
 - c) obligarea consumatorului să demonstreze un anumit fapt dacă, conform legii, această sarcină îi revine profesionistului;
 - d) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a compensa o datorie față de profesionist cu o creanță pe care consumatorul o poate avea față de acesta;



5) acordarea permisiunii profesionistului de a reține sumele plătite de consumator, în cazul în care acesta din urmă decide să nu încheie contractul sau să nu îl execute, fără a se prevedea dreptul consumatorului de a primi o compensație în sumă cel puțin echivalentă de la profesionist, dacă acesta este partea care recurge la rezoluțiune;

6) solicitarea de la consumatorul care nu și-a executat obligația fără justificare a unei penalități disproporționate în raport cu prejudiciul cauzat prin neexecutarea obligațiilor contractuale;

7) acordarea dreptului profesionistului la rezoluțiune la discreția sa, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeași posibilitate, sau acordarea permisiunii profesionistului de a reține sumele plătite pentru bunurile, lucrările sau servicii care nu au fost încă furnizate de către acesta, în cazul în care profesionistul este cel care recurge la rezoluțiune;



8) acordarea posibilității profesionistului de a recurge la rezoluțiunea contractului cu durată nedeterminată fără un preaviz în termen rezonabil în formă scrisă, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate de a face acest lucru;

9) prelungirea de plin drept a unui contract cu durată determinată, în cazul în care consumatorul nu și-a exprimat intenția de a-l prelungi sau nu, atunci când termenul stabilit pentru ca consumatorul să își exprime intenția de a prelungi contractul este excesiv de devreme;

10) acordarea dreptului profesionistului de a modifica unilateral clauzele fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract;

11) acordarea dreptului profesionistului de a modifica unilateral, fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract sau prin referință la dispozițiile actelor normative în domeniu, orice caracteristici ale bunului, lucrării sau ale serviciului care urmează să fie furnizat sau oricare alte condiții ale furnizării;



12) prevederea ca prețul bunurilor să fie stabilit în momentul livrării sau acordarea de posibilități profesionistului să mărească prețul acestora fără să îi acorde consumatorului dreptul corespunzător la rezoluțiune, în cazul în care prețul final este nejustificat de mărit sau disproporționat în raport cu prețul convenit la încheierea contractului, ținându-se cont de circumstanțele obiective care au determinat profesionistul să modifice prețul;

13) acordarea dreptului profesionistului de a stabili dacă bunurile, lucrările sau serviciile furnizate sînt conforme cu contractul sau acordarea acestuia a dreptului exclusiv de a interpreta orice clauză din contract;

14) limitarea obligației profesionistului de a respecta angajamentele asumate de către intermediarii ori de către reprezentanții acestuia sau asumarea angajamentelor de către acesta, cu condiția respectării unei anumite formalități neprevăzute în mod expres de lege;



15) acordarea posibilității profesionistului de a-și transfera drepturile și obligațiile în temeiul contractului, fără acordul consumatorului, cu excepția cazului în care acestea sînt transferate unei entități controlate de profesionist sau ca urmare a unei fuziuni ori a unei alte reorganizări, iar un astfel de transfer nu este de natură să afecteze în mod negativ dreptul consumatorului;

16) obligarea consumatorului de a soluționa orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este cerut de lege, sau restricționarea în mod nejustificat a dovezilor aflate la dispoziția consumatorului.

Cele mai frecvente clauze abuzive:

- acordă dreptul comerciantului **de a modifica unilateral** clauzele contractului;
- obligă consumatorul să se supună unor condiții contractuale despre care **nu a avut posibilitatea reală să ia cunoștință** la data semnării contractului;
- obligă consumatorul să își îndeplinească obligațiile contractuale, chiar și în situațiile în care comerciantul **nu și le-a îndeplinit pe ale sale**;
- acordă dreptul comerciantului să **prelungescă automat un contract** încheiat pentru o perioadă determinată, prin acordul tacit al consumatorului
- acordă **dreptul exclusiv comerciantului să interpreteze clauzele** contractuale;
- restrâng sau **anulează dreptul consumatorului** să pretindă despăgubiri
- obliga consumatorul la plata unor **sume disproporționat de mari** în cazul neîndeplinirii obligațiilor contractuale
- exclud sau **limitează răspunderea legală** a comerciantului
- dau dreptul comerciantului **să înceteze contractul încheiat pentru o durată nedeterminată** fără o notificare prealabilă cu excepția unor motive întemeiate.



Caracteristicile clauzei abuzive

Clauza trebuie să fie impusă

Clauza îi creează un avantaj economic excesiv

Clauza îi conferă comerciantului o situație dominantă în contract.

Efectele clauzei abuzive

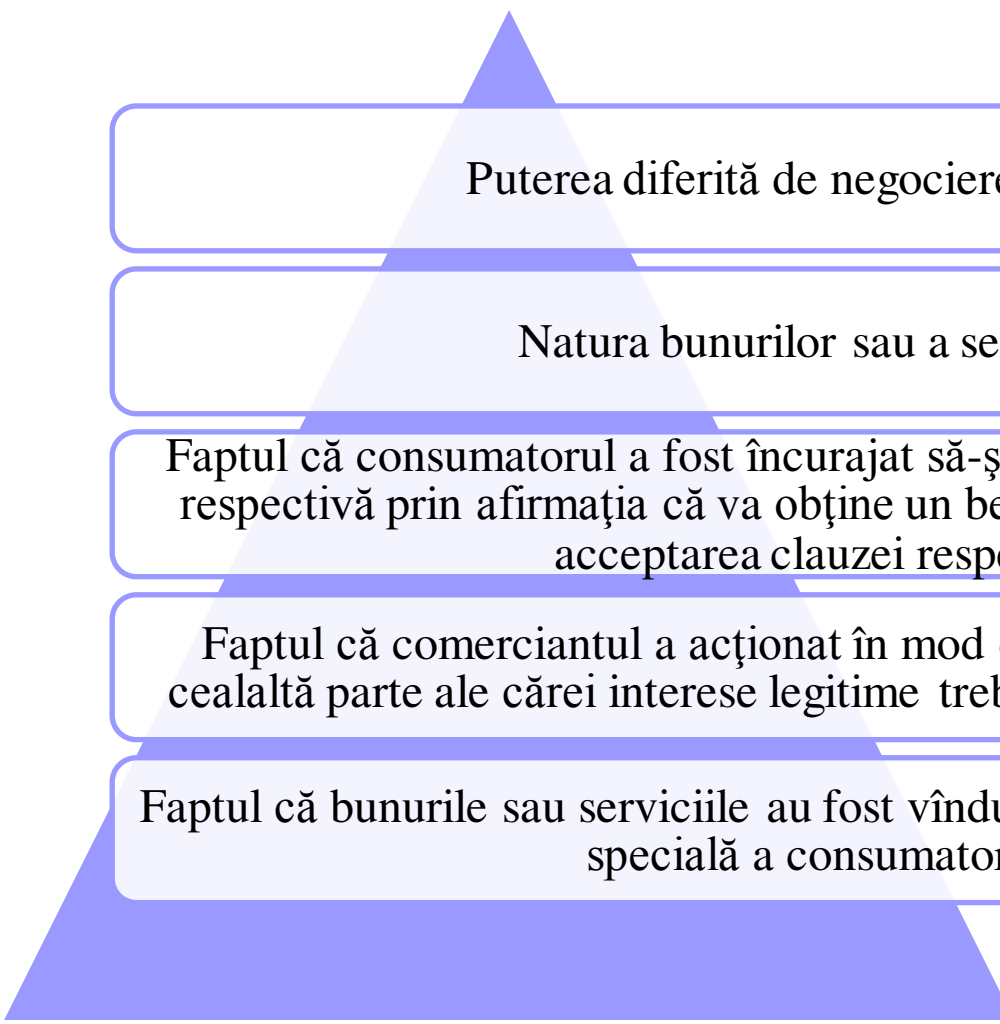
Legiuitorul stabilește că orice clauză abuzivă introdusă de comerciant în contractele încheiate cu consumatorii este considerată nulă din momentul încheierii contractului



Se pune în sarcina comercianților pentru ca contractele încheiate cu consumatorii să conțină doar clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe special, să fie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, să fie lizibile.

În cazul unor dubii cu privire la sensul unei clauze, prevalează interpretarea cea mai favorabilă pentru consumator.

Evaluarea caracterului abuziv



Puterea diferită de negociere a părților;

Natura bunurilor sau a serviciilor;

Faptul că consumatorul a fost încurajat să-și dea acordul pentru clauza respectivă prin afirmația că va obține un beneficiu sau un avantaj din acceptarea clauzei respective;

Faptul că comerciantul a acționat în mod corect și echitabil față de cealaltă parte ale cărei interese legitime trebuie să le ia în considerare;

Faptul că bunurile sau serviciile au fost vândute sau furnizate la comanda specială a consumatorului.

Competența de evaluare

Instanța de judecată

evaluarea clauzelor contractuale și decizia finală asupra faptului dacă acestea sunt sau nu recunoscute ca fiind abuzive.

Instanța de judecată va dispune nulitatea acestor clauze, excluderea lor din contract, impunând, totodată, comerciantului obligatia de a exclude aceste clauze din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori, precum și interdicția de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

controlul respectării prevederilor legii și constatarea clauzelor abuzive în contracte la sesizarea consumatorilor sau din oficiu în condițiile legii.

În cazul constatării unor clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, Agenția va intenta acțiuni în instanța judecătorească în vederea solicitării declarării nulității acestor clauze.

*Procedura de
reprimare a
clauzelor
abuzive*

Acțiuni individuale - acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții lor legali

Acțiuni colective - acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori

**Cale
judiciară**

ATENȚIE!

- ✓ *Litigiile de consum se supun medierii obligatorii*
- ✓ *Consumatorii sunt scutiți de achitarea taxei de stat la depunerea acțiunii în instanța de judecată*

**Cale
prejudiciară**

Speță nr.1



Determinați legalitatea contractului și apreciați acțiunile hotelierului față de consumatorii prejudiciați.

Un cuplu cazat la o cameră în hotel sînt victimele unui furt: în incinta hotelului li se sustrag obiectele personale depuse în camera primită. Agentul economic la momentul încheierii contractului de prestări servicii (de cazare) a exclus obligația sa de a purta răspundere pentru lucrurile depozitate de clienții săi în hotel și a pus aceasta obligație în seama consumatorilor.

Hotelierul susține că nu este ținut de o obligație de securitate (supraveghere) în privința bunurilor depozitate de clienții săi în camere.



Speță nr.2

Un profesionist își rezervă dreptul de a rezilia unilateral și nemotivat contract, în orice moment. Incontestabil, prin apreciere, această clauză contractuală este abuzivă și urmează a fi declarată nulă.



Dacă prin același contract de consum, consumatorului i s-a rezervat un drept de reziliere similar celui dobândit de profesionist, va fi sau nu apreciată abuziv „dreptul profesionistului de a rezilia unilateral și nemotivat contract, în orice moment”?
Motivați răspunsul.



Echipa EU4CONS



Pentru alte detalii,
informatii sau consulatații
ne puteți contacta la
email eu4cons@gmail.com