

Olesea PLOTNIC

**PROTECȚIA
INTERESELOR ECONOMICE
ALE CONSUMATORILOR**

CUPRINS

PRELIMINARII.....	7
Capitolul I. ELEMENTE FUNDAMENTALE PRIVIND PROTECȚIA INTERESELOR	
ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR.....	9
1. Istoricul protecției consumatorilor.....	9
2. Izvoarele specifice protecției intereselor economice ale consumatorilor.....	14
3. Drepturile fundamentale ale consumatorilor.....	19
4. Principiile protecției intereselor economice ale consumatorilor.....	20
5. Subiecții raporturilor de consum.....	21
Capitolul II. PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE ALE ÎNTREPRINZĂTORILOR	
FAȚĂ DE CONSUMATORI.....	29
1. Prevederi specifice privind practicile comerciale incorecte.....	29
2. Clasificarea practicilor comerciale incorecte.....	31
3. Controlul statului și răspunderea privind utilizarea practicilor comerciale incorecte.....	36
4. Practica judiciară europeană referitor la practicile comerciale incorecte.....	37
Capitolul III. CLAULE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE	
CU CONSUMATORII.....	41
1. Prevederi specifice privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.....	41
2. Aprecierea caracterului abuziv al unei clauze contractuale.....	47
3. Clasificarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.....	60
4. Sancțiunea clauzei abuzive.....	69
5. Controlul statului și răspunderea privind utilizarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.....	72
6. Practica judiciară europeană referitor la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.....	79
Capitolul IV. PUBLICITATEA ÎNȘELĂTOARE ȘI COMPARATIVĂ ÎN CADRUL	
RAPORTURILOR DE CONSUM.....	91
1. Prevederi specifice privind publicitatea înșelătoare și comparativă.....	91
2. Cerințele generale cu privire la publicitate.....	93
3. Publicitatea înșelătoare interzisă potrivit legii.....	94
4. Publicitatea comparativă pentru identificarea de bunuri și servicii.....	97
5. Controlul de stat al publicității înșelătoare și comparative.....	98
6. Exemple practice referitoare la publicitatea înșelătoare și comparativă.....	99

Capitolul V. CONTRACTUL DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI.....	103
1. Prevederi specifice privind contractul de credit în relațiile cu consumatorii... 103	103
2. Informații preliminare încheierii contractului de credit pentru consumatori... 119	119
3. Cerințe referitoare la informațiile privind contractele de credit pentru consumatori..... 123	123
4. Cerințe referitoare la obligațiile cuprinse în contractele de credit pentru consumatori..... 127	127
5. Drepturile în cadrul contractului de credit pentru consumatori..... 130	130
6. Practica judiciară europeană privind contractul de credit pentru consumatori. 132	132
 Capitolul VI. PREVEDERILE SPECIFICE PRIVIND CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE. 139	139
1. Prevederile specifice privind contractele la distanță și contractelor negociate în afara spațiilor comerciale..... 139	139
2. Cerințele dreptului comun în cazul contractelor la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale..... 141	141
3. Cerințele legislației speciale privind informarea consumatorului despre încheierea contractului la distanță..... 145	145
4. Garanțiile consumatorilor în cazul contractelor la distanță..... 149	149
5. Practica judiciară europeană în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale.....151	151
 Capitolul VII. RĂSPUNDEREA PENTRU PRODUSELE DEFECTUOASE ÎN RAPORT CU CONSUMATORII..... 159	159
1. Prevederi specifice privind răspunderea pentru produse defectuoase oferite consumatorilor..... 159	159
2. Protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului..... 162	162
3. Obligațiile agenților economici în raport cu consumatorii..... 169	169
4. Termenele oferite consumatorilor cu privire la produse..... 179	179
5. Răspunderea pentru existența pe piață a produsului defectuos sau periculos... 180	180
6. Practica judiciară europeană pentru produse defectuoase în raport cu consumatorii186	186
 ANEXE.....219	219
1. Lista practicilor comerciale considerate ca fiind înșelătoare.....219	219
2. Lista practicilor comerciale considerate ca fiind agresive..... 221	221
3. Lista clauzelor considerate abuzive..... 222	222
4. Clauze considerate abuzive doar în contractele încheiate cu consumatorii.... 224	224
5. Materialul ECC-Net privind „Jurisdicția în contractele transfrontaliere încheiate de către consumatori”.....226	226
 BIBLIOGRAFIE..... 229	229

PRELIMINARII

În etapa actuală, în Republica Moldova, una din prioritățile de dezvoltare ale statului continuă a fi creșterea nivelului de protecție a consumatorilor, precum și promovarea drepturilor consumatorilor în conformitate cu legislația. Protecția intereselor economice ale consumatorilor constituie o disciplină la nivel de master, derivată din Dreptul protecției consumatorilor, având ca obiect de studiu raporturile de drept privat cu caracter economic în domeniul protecției consumatorilor. Normele de protecție a consumatorilor au potențialul de a îmbunătăți rezultatele de pe piață pentru întreaga economie. Acestea fac ca piețele să fie mai echitabile și, prin ameliorarea calității informațiilor furnizate consumatorilor, pot duce la rezultate mai bune în materie de mediu și piață socială. Capacitarea consumatorilor și protejarea eficientă a siguranței și a intereselor lor economice au devenit obiective esențiale ale politicii Uniunii Europene.

Cu referire la practica Uniunii Europene, se constată că, în prezent, libera circulație a mărfurilor constituie calea de realizare a unei piețe deschise pentru afaceri în Europa. Noul cadru legislativ privind comerțul în Uniunea Europeană a fost transpus treptat în sistemul Republicii Moldova prin armonizarea legislației consumeriste, fapt ce reprezintă un răspuns la tendința de integrare europeană. Acesta constă dintr-un pachet vast de măsuri menite să elimine obstacolele rămase în calea liberei circulații a produselor și-i imprimă un impuls major comerțului cu bunuri între statele membre ale Uniunii Europene.

În ultimii zece ani, acțiunile Guvernului au înregistrat o serie de progrese importante raportate la protecția consumatorilor, în special în privința dezvoltării cadrului normativ și determinării celor mai importante instrumente juridice pentru protecția consumatorului; de asemenea, au fost înregistrate îmbunătățiri semnificative în privința reglementării calității și inofensivității multor produse și servicii.

Prezentul *Suport de curs* pentru disciplina „Protecția intereselor economice ale consumatorilor” satisface necesitățile didactice și impulsionează creșterea nivelului de cunoaștere a unei discipline recente, dezvoltate în cadrul proiectului Erasmus+EU4CONS¹, ce urmărește o abordare nouă, abilitând consumatorul să devină un factor important în dezvoltarea economică, prin mărirea capacității sale decizionale, prin recuperarea prejudiciilor morale

¹ www.infoconsumator.md

și materiale, prin solicitarea încetării sau anulării practicilor comerciale incorecte sau a clauzelor abuzive din conținutul contractelor încheiate cu consumatorii etc.

Scopul principal urmărit la elaborarea *Suportului de curs* pentru disciplina „Protecția intereselor economice ale consumatorilor” este concretizat prin formarea și dezvoltarea abilităților necesare de cunoaștere a reglementărilor naționale, privind protecția economică a consumatorilor prin prisma legislației europene, în mod special, în contextul modernizării Codului civil, fapt ce a generat o revoluție în domeniul protecției consumatorilor și a schimbat abordarea de protecție a consumatorilor.

Suportul de curs „Protecția intereselor economice a consumatorilor” este realizat în baza legislației naționale și europene, a literaturii juridice de specialitate, a practicii judiciare, fiind destinat utilizării în instituțiile de învățământ superior cu profil juridic și economic, precum și de către practicieni: avocați, notari, judecători etc.

Capitolul I

ELEMENTE FUNDAMENTALE PRIVIND PROTECȚIA INTERESELOR ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR

Obiective operaționale:

- *relatarea istoricului protecției consumatorilor;*
- *identificarea izvoarelor specifice protecției intereselor economice ale consumatorilor;*
- *recunoașterea drepturilor fundamentale ale consumatorilor;*
- *dezvoltarea principiilor dreptului protecției consumatorilor;*
- *clasificarea subiecților raporturilor de consum.*

1. ISTORICUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

A. Prezentare generală

Tratarea normativă actuală a protecției consumatorilor este o cale amplă de compromisuri istorice, condiționate atât de anumite necesități ordinare ale vieții sociale, cât și de permanenta tendință spre perfecționare. Relatând un scurt istoric privind protecția consumatorilor, trebuie menționat că toate comentariile, ce țin de politica consumeristă, pornesc de la expresia formulată pentru prima dată de filosoful-economist Adam Smith, la începutul sec. al XVIII-lea, care a declarat că „unicul scop final al produsului este consumul”², producătorul fiind subordonat cerințelor consumatorului.

Din punct de vedere istoric, utilizarea noțiunii de consumator, totuși, este disputată între europeni și nord-americani, astfel, încât:

- SUA afirmă că președintele american John Fitzgerald Kennedy a utilizat, pentru prima dată, noțiunea în fața Congresului, în 1962, rostind celebrele cuvinte: „*Consumers, by definition, include us all*”³, iar
- europenii pun pe seama economiștilor folosirea termenului, în timpul crizei economice din 1930⁴. Totuși, pericolele generate de societatea de consum au fost denunțate, mai întâi, în Statele Unite ale Americii de filosofi, precum Herbert Marcuse, economiști, precum John Kenneth Galbraith și Vance Packard, pentru ca, în anul 1962, în mesajul său despre starea națiunii, președintele J. F. Kennedy să constate oficial că masa consumatorilor reprezintă, pe plan economic, grupul cel mai important, dar și cel mai puțin ascultat⁵.

² Beauchard. J. Droit de la distribution et de la consommation. PUF, 1996, p.26.

³ Consumatori, prin definiție, suntem noi toți.

⁴ Fagnart J.L. s.a. Les pratiques du commerce et la protection et l'information du consommateur, Editions du Jeune Barreau de Bruxelles, 1991, p.19.

⁵ Calais-Auloy J., Temple H. Droit de la consommation, 8em édition, Dalloz, Paris, 2010, p.22.

fizice și asociații familiale, autorizate, potrivit legii, înregistrate în baza de date a vânzătorului, în scopul revânzării și/sau prelucrării ulterioare sau utilizării acestora ca produse consumabile. **Un exemplu** de astfel de comercianți îl constituie rețeaua magazinelor METRO, IKEA.

- *comercianții detașiști*: aceștia sunt, de fapt, comercianți cu amănuntul, care vând produsele direct consumatorilor, pentru uzul personal al acestora. Comercianții detașiști pot desfășura activitatea în puncte fixe (structuri de vânzare) în sisteme ambulante sau folosind alte forme de vânzare.
- **prestatorul de servicii** sau executorul de lucrări poate fi orice persoană juridică sau fizică, care:
 - este autorizată pentru activitatea de întreprinzător;
 - prestează servicii sau execută lucrări.

Categoria prestatorilor de servicii este formată din toți agenții economici, care desfășoară activități comerciale, din care nu rezultă produse. Prestările de servicii către consumatori pot fi clasificate astfel:

- prestații tehnice asupra produselor (**de exemplu**: reparații de produse electronice, electrotehnice, electrocasnice în general, reparații bijuterii, curățătorii chimice, reparații ceasuri, reparații încălțăminte etc.);
- prestații pentru persoane (**de exemplu**: turism, servicii de cazare, alimentație publică, divertisment, frizerie-coafură, manichiură, pedichiură, masaj etc.);
- servicii publice (**de exemplu**: transport în comun, alimentare cu apă, energie electrică, gaze naturale, energie termică, servicii poștale, telecomunicații, salubritate etc.).
- **comerciant** se consideră orice persoană fizică sau juridică, care:
 - acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale, de producție sau artisanale;
 - este în legătură directă cu consumatorul;
 - acționează în scop comercial, în numele sau în beneficiul unui comerciant.

De exemplu: un agent economic ce își plasează un spot publicitar pentru consumatori în vederea comercializării unor produse pentru slăbire.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Realizați o listă de cel puțin cinci științe juridice și discipline economice care se află în corelație cu Dreptul protecției consumatorilor și argumentați legătura interdisciplinară a acestora;
2. Realizați o structură explicativă, în care să puneți în corespundere drepturile enumerate în Dreptul protecției consumatorilor cu drepturile cetățenilor expuse în Constituția Republicii Moldova;
3. Elaborați un lanț al economiei de piață format din participanții raportului de consum, în care consumatorul este destinatarul final al produsului destinat consumului;
4. Exemplificați situații de încălcare a drepturilor consumatorilor.

Capitolul II

PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE ALE ÎNTREPRINZĂTORILOR FAȚĂ DE CONSUMATORI

Obiective operaționale:

- dezvoltarea prevederilor specifice privind practicile comerciale incorecte;
- explicarea abordării europene a conceptului de practică comercială neloială;
- clasificarea practicilor comerciale incorecte;
- analizarea controlului statului și răspunderea privind utilizarea practicilor comerciale incorecte;
- dobândirea cunoștințelor necesare privind identificarea practicilor comerciale incorecte prin prisma practicii judiciare europene.

1. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE

Umflarea artificială a prețurilor înainte de vânzare, pentru a vă face să credeți că ați beneficiat de o reducere semnificativă, referința profesionistului la un cod de conduită sau un semn de calitate care nu există, pentru a vă promite cadouri și, apoi, pentru a cere despăgubiri, hărțuirea locuinței dvs. pentru a vă convinge să cumpărați ceva: aceste practici comerciale, descrise ca „neloiale”, „incorecte” sunt pedepsite prin lege.

A. Noțiunea practicii comerciale

Practicile comerciale sunt reglementate de art. 1 din Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 și sunt definite astfel: „*practicile comerciale (practici ale comercianților în relația cu consumatorii) ca orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor*”.

La nivel european, practica comercială este definită prin Directiva nr. 2005/29 / CE din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ca „*orice acțiune, omisiune, conduită, abordare sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și marketing, din partea unui comerciant, direct legat de promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs către consumatori*” [articolul 2 litera (d)]. Acestea din urmă pot fi un bun sau un serviciu care include bunuri imobile, un drept sau o obligație (articolul 2 litera (c)).

În Franța, noțiunea de „*practică comercială*” nu apare în Codul consumatorului, fiind lăsată la libera apreciere a instanței de judecată de a da apreciere, în fiecare caz în parte, încadrării juridice a acestei acțiuni și/sau omisiuni din partea profesioniștilor.

Conceptul de „*practică comercială*” este extrem de larg, deoarece cuprinde publicitatea, dar și toate procesele ce țin de comerț, adică orice formă de act direct legată de promovarea, vânzarea sau furnizarea de „un bun sau un serviciu către consu-

telefonică în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea comerciantului, mai mult decât tariful de bază.

Primul paragraf nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri”.

Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, s-a propus Curții să răspundă la problemele preliminare înaintate de Landgericht Stuttgart (Tribunalul Regional din Stuttgart, Germania) cu privire la „Noțiunea «tarif de bază»”, care figurează în articolul 21 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului, și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului, care trebuie interpretată în sensul că:

- consumatorul contactează comerciantul în cadrul unui serviciu post-vânzare, în ipoteza în care acesta din urmă a instituit o linie telefonică, pentru ca consumatorul să îl poată contacta și cu privire la un contract care a fost încheiat;
- costurile facturate acestuia din urmă nu pot depăși costurile obișnuite, care i-ar fi fost facturate pentru un apel efectuat către un număr obișnuit (geografic) din rețeaua de telefonie fixă sau din rețeaua de telefonie mobilă”.

Respectiv, Curtea a hotărât precum că noțiunea „tarif de bază”, vizată în articolul 21 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului, trebuie interpretată astfel: costul unui apel aferent unui contract, încheiat și efectuat către o linie telefonică de asistență operată de un comerciant, nu poate depăși costul unui apel către o linie din rețeaua de telefonie fixă geografică sau mobilă standard. În măsura în care această limită este respectată, împrejurarea în care comerciantul respectiv realizează sau nu realizează beneficii, prin intermediul acestei linii telefonice de asistență, este lipsită de relevanță.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Imaginați-vă o situație de procurare a unui produs și/sau serviciu prin inducerea în eroare a consumatorilor, și anume în baza practicilor comerciale incorecte;
2. Analizați aplicațiile practice și practica judiciară în Republica Moldova privind practicile comerciale incorecte;
3. Identificați criteriile de apreciere a ilegalității practicilor comerciale incorecte;
4. Evaluați frecvența practicilor comerciale incorecte în Republica Moldova, mai ales în raporturile de vânzare-cumpărare cu amănuntul.

Capitolul III

CLAUZELE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE CU CONSUMATORII

Obiective operaționale:

- dezvoltarea prevederilor specifice privind protecția consumatorilor împotriva clauzelor abuzive contractuale;
- clasificarea clauzelor abuzive potrivit prevederilor Codului civil;
- stabilirea controlului statului și răspunderii privind utilizarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
- dobândirea cunoștințelor necesare privind identificarea clauzelor abuzive în cadrul contractului de consum;
- aprecierea practicii judiciare europene referitor la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

1. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND CLAUZELE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE CU CONSUMATORII

Pentru determinarea elementelor de apreciere a caracterului abuziv al unei clauze prevăzute în contractul de consum, este foarte important ca, pentru fiecare sistem de drept, legiuitorul să dea o definiție legală a clauzei abuzive.

La prima vedere, noțiunea de clauză abuzivă pare a se contura cu o relativă ușurință. Totuși, la o abordare mai atentă a câmpului ei de aplicare, și anume a relației agent economic și consumator, și a scopului protecționist vizat de normele de consum, se observă că justificarea clauzei abuzive în domeniul abuzului de drept nu reprezintă utilitate practică. **De exemplu**, s-ar putea, oare, considera drept abuzivă exercitarea, de către agentul economic, a dreptului de a obține profit de pe urma activității speculative pe care o desfășoară, drept care, de altfel, îi este conferit prin lege sau în ce sens s-ar putea, oare, vorbi despre abuz în cazul agentului economic, care face uz de dreptul de a-și exercita profesia în condițiile legii?

Observându-se, deci, conformitatea drepturilor acestora în scopul pentru care au fost conferite, credem că problematica expusă trebuie analizată dintr-o altă perspectivă. Normele de consum, datorită scopului protecționist prin care îl vizează pe consumator, conturează nuanțat problemele abuzului de drept în raport cu formele specifice: de abuz de puterea economică și abuz de poziția dominantă.

Doctrina economică, în special dreptul concurenței, acordă o atenție specială conceptului de abuz de drept prin prisma abuzului de putere economică și de poziție dominantă în contracte, întrucât privește echilibrul contractual și interesele economice ale părților. Astfel, doctrinarii economiști estimează că abuzul de putere economică este o realitate socioeconomică, care marchează considerabil raporturile concurențiale

contractului. Aceeași logică trebuie aplicată atunci când legea unui stat terț este aleasă pe baza unei clauze contractuale în sensul articolului 3 alineatul (1) din Directiva 93/13/CEE¹⁸¹.

Potrivit unei directive din dreptul Uniunii, nu sunt obligatorii pentru consumator clauzele abuzive care figurează într-un contract încheiat cu un profesionist. Curtea, sesizată cu numeroase cauze în acest domeniu, a clarificat domeniul de aplicare a dispozițiilor acestei directive.

Curtea a precizat, mai întâi, că instanța națională are obligația de a examina din oficiu eventualul caracter abuziv al unei clauze contractuale. Această regulă, care se aplică, de asemenea, procedurilor de insolvență, nu permite instanței să modifice conținutul clauzei, ci trebuie doar să o determine să dispună neaplicarea acesteia¹⁸².

Pe de altă parte, nu pot fi limitate în timp efectele nulității clauzelor „*prag*” (clauze care obligă consumatorul să plătească dobânzi minime) introduse în contractele de credit ipotecar încheiate cu consumatorii¹⁸³. În sfârșit, atunci când o instituție financiară acordă un împrumut încheiat în monedă străină, ea trebuie să furnizeze împrumutatului informații suficiente pentru a-i permite să adopte o decizie prudentă și în cunoștință de cauză¹⁸⁴.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Identificați criteriile de apreciere a caracterului abuziv al clauzelor contractelor de consum;
2. Evaluați frecvența clauzelor abuzive admise în contractele de consum în Republica Moldova, mai ales în contractele tip încheiate cu monopolistii de pe piața de prestări servicii consumatorilor (energie termică, gaz, apă etc.);
3. Imaginați-vă o situație de procurare a unui produs în baza unui contract de consum și identificați cele mai frecvente clauze cu caracter abuziv;
4. Analizați practica judiciară națională în raport cu cea europeană privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

¹⁸¹ A se vedea poziția comună a autorităților naționale din rețeaua CPC în ceea ce privește protecția consumatorilor în rețelele sociale (noiembrie 2016), http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-631_ro.htm

¹⁸² Hotărârea din 4 iunie 2009, Pannon GSM, C-243/08, Hotărârea din 21 aprilie 2016, Radlinger și Radlingerová, C-377/14, Hotărârea din 14 iunie 2012, Banco Español de Crédito, C-618/10

¹⁸³ Hotărârea din 21 decembrie 2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 și C-308/15

¹⁸⁴ Hotărârea din 20 septembrie 2017, Andriuc și alții, C-186/16

Capitolul IV

PUBLICITATEA ÎNȘELĂTOARE ȘI COMPARATIVĂ ÎN CADRUL RAPORTURILOR DE CONSUM

Obiective operaționale:

- *identificarea legislației aplicabile publicității înșelătoare și comparative și definirea noțiunii de publicitate înșelătoare și comparativă;*
- *determinarea cerințelor generale cu privire la publicitate;*
- *clasificarea tipurilor publicității înșelătoare interzise potrivit legii naționale;*
- *analizarea prin comparare a categoriilor publicității potrivit Directivei UE nr.2006/114/CEE din 12.12.2006;*
- *determinarea controlului de stat al publicității;*
- *aprecierea practicii judiciare referitor la publicitatea înșelătoare și comparativă.*

1. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PUBLICITATEA ÎNȘELĂTOARE ȘI COMPARATIVĂ

În viața de zi cu zi și, mai ales, pe internet, suntem bombardați cu reclame, care ne promit produse și servicii la un anumit standard de calitate și care ne induc în eroare să cumpărăm. Potrivit legislației naționale, precum și celei europene, publicitatea înșelătoare este interzisă, iar publicitatea comparativă trebuie să îndeplinească anumite condiții. Este foarte important ca consumatorii să fie informați asupra drepturilor lor, dar și profesioniștii asupra modalității de promovare legală a afacerii lor.

Publicitatea este o formă de comunicare realizată în cadrul unei activități comerciale, industriale, meșteșugărești sau liberale, cu scopul de a promova furnizarea de bunuri sau servicii. Această practică comercială este reglementată de lege pentru a stimula concurența și a proteja consumatorii.

Astfel, atât legislația națională, cât și cea europeană:

- interzice formal orice publicitate înșelătoare;
- interzice orice practică publicitară, care promovează acte de concurență neloială;
- și supune publicitatea comparativă la condiții stricte.

În consecință, orice profesionist, persoană fizică sau juridică, ce exercită activități comerciale, industriale, meșteșugărești sau liberale, trebuie să respecte prevederile care reglementează publicitatea.

A. La nivel național

Susceptibilă să deformeze, în mod essential, comportamentul economic al unui consumator și expres interzisă prin lege, publicitatea înșelătoare este reglementată direct și/sau indirect în mai multe acte normative, printre care:

- include în materialul promoțional o factură sau un document similar, pentru care se solicită plata pentru a da impresia consumatorului că a comandat, deja, produsul (produsele) în cauză (facturi false).

L. Calitatea agentului de publicitate

Profesionistul este vinovat, dacă:

- susține că este semnat al unui cod de conduită atunci când nu este;
- afirmă, în mod fals, că un cod de conduită a fost aprobat de către un organism public sau de altă natură;
- afișează un certificat, o etichetă de calitate (sau echivalent) fără a fi obținut;
- afirmă, în mod fals, că el, un alt profesionist sau un produs a fost aprobat sau autorizat de un organism public sau privat fără a respecta condițiile de aprobare, autorizare sau aprobare primite;
- declară, în mod fals, că este pe cale să-și înceteze activitățile sau să le stabilească în altă parte.

M. Identitatea agentului de publicitate

Profesionistul este vinovat, dacă:

- promovează un produs similar cu cel al unui anumit producător, în așa fel, încât să determine, în mod deliberat, consumatorul să creadă că produsul provine de la acel producător, atunci, când nu este;
- afirmă sau dă impresia, în mod fals, că nu acționează în scopuri care intră în sfera activității sale comerciale, industriale, meșteșugărești sau liberale sau se prezintă, în mod fals, drept consumator.

N. Publicitate care promovează acte de concurență neloială

Este interzisă promovarea unui sistem de promovare a piramidei, adică să lase un consumator să creadă că va percepe un avantaj (reducere comercială, bani etc.), dacă plătește o sumă inițială de bani și încurajează alți consumatori să intre în acest sistem și, la rândul lor, să plătească o contribuție. **De exemplu**, un consumator a declarat, în mod fals, că achiziționarea unui produs îi va permite să obțină un produs gratuit sau o reducere a unui produs, dacă, la rândul său, găsește alți 10 cumpărători. La rândul lor, acești cumpărători vor trebui să găsească alte 10 persoane ș.a.m.d.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Comparați, sub formă de tabel, publicitatea înșelătoare versus practicile comerciale incorecte prin stabilirea unor criterii comune de apreciere;
2. Apreciați publicitatea înșelătoare interzisă potrivit legii naționale și dați exemple cu cazuri reale din practică;
3. Identificați cazuri de control de stat al publicității prin elucidarea de sancțiuni aplicate;
4. Apreciați practica judiciară națională, în raport cu cea europeană, în domeniul publicității înșelătoare și comparative.

Capitolul V

CONTRACTUL DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI

Obiective operaționale:

- *stabilirea legislației aplicabile contractului de credit în relațiile cu consumatorii la nivel național și european;*
- *identificarea informațiilor preliminare încheierii contractului de credit pentru consumatori;*
- *determinarea cerințelor referitoare la informații privind contractele de credit pentru consumatori;*
- *analizarea prin comparare a cerințelor referitoare la obligații și identificarea drepturilor părților în cadrul contractelor de credit pentru consumatori;*
- *aprecierea practicii judiciare europene privind contractul de credit pentru consumatori.*

1. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND CONTRACTUL DE CREDIT ÎN RELAȚIILE CU CONSUMATORII

A. Noțiuni specifice contractului de credit la nivel național

În Republica Moldova, contractul de credit pentru consumatori este reglementat prin Legea nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, care are drept scop dezvoltarea cadrului legal necesar pentru asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor, prin crearea de condiții echitabile pentru obținerea creditelor de consum, precum și prin stabilirea unor norme de comportament responsabil al creditorilor în acordarea creditelor pentru consumatori.

În sensul art.1 din Legea nr.202 din 12.07.2013, se utilizează următoarele noțiuni juridice specifice:

- *bonitatea consumatorului* – capacitatea consumatorului de a restitui, la scadență, creditul conform contractului de credit, inclusiv dobânda și costurile aferente;
- *consumatorul* – persoană fizică, ce intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;
- *creditorul* – persoană fizică sau juridică, ce acordă sau se angajează să acorde credite sau împrumuturi fiind în exercițiul activității sale comerciale sau profesionale;
- *contractul de credit pentru consumatori* – contract prin care un creditor acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub formă de amânare la plată, împrumut sau alte facilități similare, cu excepția contractului pentru prestarea de servicii, în mod continuu, sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe toată durata furnizării lor;

trebuie efectuată cu referire la momentul încheierii contractului în cauză și ținând seama, în special, de expertiza și cunoștințele băncii în ceea ce privește posibilele variații ale cursului de schimb și riscurile inerente subscrierii de un împrumut în valută străină. În acest sens, Curtea subliniază că o clauză contractuală poate crea un dezechilibru între părți, care se manifestă doar în timpul executării contractului.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Analizați informațiile precontractuale obligatorii ale contractului de credit prin prisma prevederilor Codului civil;
2. Identificați corelația contractului de credit de consum prin prisma utilizării clauzelor abuzive;
3. Explicați responsabilitatea agentului economic ca rezultat al încălcării regulilor de protecție a consumatorilor în cadrul contractului de credit;
4. Identificați practica judiciară a Curții Supreme de Justiție privind contestarea contractului de credit de consum și comentați deciziile respective.

Capitolul VI

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE

Obiective operaționale:

- *determinarea legislației aplicabile vânzării la distanță de produse pentru consumatori;*
- *identificarea elementelor de determinare contractuală de la distanță în raport cu prevederile Codului civil;*
- *evaluarea caracteristicilor contractului negociat în afara spațiilor comerciale;*
- *dobândirea cunoștințelor necesare privind cerințele de conținut ale contractului negociat în afara spațiilor comerciale;*
- *determinarea cerințelor de formă ale contractului negociat în afara spațiilor comerciale.*

1. PREVEDERILE SPECIFICE PRIVIND CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE

A. Potrivit art.1013 din Codul Civil, sunt reglementare următoarele definiții privind vânzarea la distanță de produse pentru consumatori

- *contract la distanță* este:
 - orice contractul negociat și încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului,
 - cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui.
- *contractul negociat în afara spațiilor comerciale* – contract între un profesionist și un consumator, cel puțin una din condiții:
 - a) este încheiat în prezența fizică a profesionistului și a consumatorului într-un loc, care nu este spațiu comercial;
 - b) consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe de la lit.a);
 - c) este încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat, în mod personal, într-un loc care nu este spațiu comercial;
 - d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist în scopul de a vinde consumatorului bunuri/servicii.

printr-un contract la distanță, în cazul în care acesta din urmă și-a exercitat dreptul de retractare cu respectarea termenelor.

Cu toate acestea, aceleași dispoziții nu se opun ca plata unei despăgubiri pentru utilizarea acestui bun să fie impusă consumatorului în ipoteza în care acesta ar fi utilizat bunul menționat, într-un mod incompatibil cu principiile de drept civil, precum buna-credință sau îmbogățirea fără justă cauză, cu condiția de a nu se aduce atingere finalității directivei menționate și, în special, eficacității și efectivității dreptului de retractare, ceea ce revine instanței naționale să stabilească.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Analizați avantajele și dezavantajele vânzării la distanță de produse pentru consumatori;
2. Identificați cel puțin cinci agenți economici ce practică vânzarea la distanță de produse pentru consumatori și evaluați calitatea serviciilor lor în raport cu vânzările tradiționale;
3. Apreciați validarea consimțământului consumatorului în cadrul contractului de la distanță;
4. Evaluați modul de negociere a contractului în afara spațiilor comerciale în condițiile în care este unul prestabilit de agentul economic.

Capitolul VII

RĂSPUNDEREA PENTRU PRODUSELE DEFECTUOASE ÎN RAPORT CU CONSUMATORII

Obiective operaționale:

- *identificarea legislației aplicabile privind răspunderea pentru produsele defectuoase oferite consumatorilor;*
- *definirea noțiunii de calitate și determinarea elementelor de identificare a acesteia;*
- *clasificarea obligațiilor agenților economici în raport cu consumatorii;*
- *determinarea tipurilor termenelor oferite consumatorilor cu privire la produse;*
- *analizarea răspunderii pentru existența pe piață a produsului defectuos sau periculos;*
- *aprecierea practicii judiciare europene referitor la răspunderea pentru produsele defectuoase oferite consumatorilor.*

1. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND RĂSPUNDEREA PENTRU PRODUSELE DEFECTUOASE OFERITE CONSUMATORILOR

Răspunderea pentru produsele defecte survenite în situația în care un producător își asumă răspunderea delictuală pentru lipsa de siguranță a unuiu dintre produsele sau serviciile sale, care provoacă daune oricărei persoane. Acesta este un regim de răspundere specială.

Prin urmare, în cazul în care un consumator a cumpărat un televizor, care a determinat scurtcircuitarea instalației electrice din locuința acestuia, ori a suferit arsuri din cauza acestui incendiu, consumatorul este în drept să solicite repararea prejudiciului provocat, grație mecanismului răspunderii pentru prejudiciile generate de produse cu defecte.

- **La nivel european**, răspunderea pentru produsele defecte a fost introdusă, pentru prima dată, la 25 iulie 1985, sub forma Directivei nr. 1985/374, modificată și completată prin Directiva nr. 1999/34/CE, ce stabilea, respectiv, răspunderea pentru produse defectuoase.
- **La nivel național**, directiva a fost transpusă, în cele din urmă, în legislația Republicii Moldova, mecanismul răspunderii pentru prejudicii este reglementat de Codul civil și alte legi speciale ce reglementează în norme speciale răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte. Aceste acte normative oferă o protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, care ar pune în pericol viața, sănătatea ori interesele legitime, fără a se exclude, așadar, repararea prejudiciilor suferite de consumator.

vaccin și izbucnirea unei boli, care afectează partea vătămată, existența unei legături cauzale între eroarea atribuită vaccinului și prejudiciul suferit de partea vătămată va fi întotdeauna considerată a fi stabilită, dacă sunt furnizate dovezi circumstanțiale predeterminate specifice în sprijinul legăturii cauzale.

ACTIVITĂȚI PRACTICE:

1. Identificați, sub formă de tabele, legislația aplicabilă privind răspunderea pentru produsele defectuoase oferite consumatorilor;
2. Determinați documentele necesare ce stabilesc calitatea produselor și/sau serviciilor;
3. Comparați obligațiile producătorului față de obligațiile vânzătorului și prestatorului prin stabilirea asemănărilor și deosebirilor;
4. Identificați încălcările din Codul Contravențional pentru vânzarea de produse defectuoase și examinați sancțiunile contravenționale.

A N E X E

ANEXA nr.1

LISTA PRACTICILOR COMERCIALE CONSIDERATE CA FIIND ÎNŞELĂTOARE

Potrivit art.13 alin.(12) din Legea nr.105 din 13.03.2003, sunt considerate ca fiind înşelătoare, în orice situaţie, următoarele practici comerciale:

- a) Afirmarea, de către comerciant, că este parte semnatară a unui cod de conduită în cazul în care nu este;
- b) afişarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent fără a fi obţinută autorizaţia necesară;
- c) afirmarea că un cod de conduită a primit aprobarea unei entităţi publice sau a unei alte entităţi în cazul în care aprobarea nu a fost primită;
- d) afirmaţia că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau un produs al său a fost agreat, aprobat ori autorizat de o entitate publică sau privată fără un temei real sau fără a îndeplini condiţiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obţinută;
- e) lansarea unei invitaţii de a cumpăra produse la un anumit preţ în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitaţie existenţa unor motive rezonabile în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuşi sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la acelaşi preţ, pentru o perioadă şi într-o cantitate rezonabilă, avându-se în vedere produsul, amploarea publicităţii şi preţul oferit;
- f) lansarea de către comerciant a unei invitaţii de a cumpăra produse la un anumit preţ, în scopul promovării unui produs similar, pentru a recurge ulterior la una din următoarele acţiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicităţii; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eşantion cu defecte;
- g) afirmaţia falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi disponibil doar în anumite condiţii, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obţinerii unei decizii imediate şi lipirii consumatorilor de alte posibilităţi sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoştinţă de cauză;
- h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu post-vânzare către consumatori fără a-i informa, în mod clar, pe aceştia, înainte de angajarea lor în tranzacţie, referitor la limba în care furnizează serviciul în situaţia în care, înaintea încheierii tranzacţiei, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă decât limba oficială a statului în care se prestează serviciul;
- i) afirmarea sau crearea impresiei că un produs poate fi vândut, în mod legal, în situaţia în care acest lucru nu este posibil;

- j) prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege, ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului;
- k) utilizarea unui context editorial în mass-media în vederea promovării unui produs pentru a cărui publicitate comerciantul a plătit, fără însă ca publicitatea să fie precizată clar fie în cuprins, fie prin imagini ori sunete ușor de identificat de către consumator (publicitate mascată);
- l) lansarea de afirmații nefondate cu privire la natura și amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia în situația în care consumatorul nu achiziționează produsul;
- m) promovarea de către comerciant, cu intenția de a induce în eroare consumatorul, a unui produs care se aseamănă cu un produs similar fabricat de un producător anume, astfel încât consumatorul să creadă că produsul este fabricat de acest producător;
- n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoțional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilității de a primi remunerația doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem și nu ca urmare a vânzării sau a consumului produselor;
- o) afirmarea, de către un comerciant, că își încetează activitatea sau că se stabilește în altă parte în cazul când acest lucru nu este adevărat;
- p) afirmarea că un produs poate spori șansele de câștig la jocurile de noroc;
- q) afirmarea neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncții sau malformații;
- r) transmiterea de informații inexacte cu privire la condițiile oferite de piață sau cu privire la posibilitatea achiziționării produsului cu intenția de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiții mai puțin favorabile decât în condițiile normale ale pieței;
- s) afirmarea, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoționale fără a acorda premiul promis sau un echivalent rezonabil;
- t) descrierea unui produs ca fiind „gratuit”, „fără costuri” sau în termeni similari, în cazul în care consumatorul trebuie să suporte și alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială, inclusiv plata pentru livrarea sau ridicarea produsului;
- u) includerea în materialele publicitare a unei facturi sau a unui document similar referitor la plată, prin care consumatorului i se creează impresia că deja a comandat produsul promovat, când, de fapt, el nu l-a comandat;
- v) afirmația falsă sau crearea impresiei false că acțiunile comerciantului nu sunt legate de activitățile sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;
- w) crearea impresiei false că serviciul post-vânzare cu privire la un produs este disponibil într-un stat, altul decât cel în care produsul este vândut.

ANEXA nr.2

LISTA PRACTICILOR COMERCIALE CONSIDERATE CA FIIND AGRESIVE

Potrivit art.13 alin.(12) din Legea nr.105 din 13.03.2003 sunt considerate ca fiind agresive, în orice situație, următoarele practici comerciale:

- a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului până când nu se încheie un contract;
- b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;
- c) solicitarea insistentă și nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;
- d) solicitarea de la un consumator, care dorește să execute o poliță de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente, cu scopul de a-l determina pe consumator, să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;
- e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produsele promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produsele promovate;
- f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;
- g) informarea explicită a consumatorului că, în cazul în care acesta nu cumpără produsul ori serviciul, comerciantul riscă să își piardă serviciul sau mijloacele de trai;
- h) crearea falsei impresii consumatorului că a câștigat sau va câștiga un premiu, sau un alt beneficiu echivalent ori că va câștiga, dacă va întreprinde o anumită acțiune, când, în realitate, nu există niciun premiu sau un alt beneficiu echivalent, când intrarea în posesia premiului sau a altui beneficiu echivalent este condiționată de plata unei sume de bani ori de suportarea unui cost de către consumator.

ANEXA nr.3

LISTA CLAUZELOR CONSIDERATE ABUZIVE

Potrivit art.1077 din Codul civil, sunt 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) 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;
- 3) obligarea consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului;
- 4) faptul că contractul generează obligații în sarcina consumatorului, dar:
 - a) nu generează obligații în sarcina profesionistului; sau
 - b) obligațiile profesionistului sunt supuse unei condiții a cărei îndeplinire depinde doar de voința acestuia din urmă;
- 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 serviciile, 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 sunt 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 sunt 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.

ANEXA nr.4

CLAUZE CONSIDERATE ABUZIVE DOAR ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE CU CONSUMATORII

Potrivit art.1078 din Codul civil, sunt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual în contractele încheiate cu consumatorii și care au ca obiect sau efect:

- a) stabilirea, cu privire la toate litigiile născute din asemenea contract, competenței jurisdicționale excepționale a instanței de la locul unde profesionistul își are sediul. Această dispoziție nu se aplică dacă instanța aleasă este, totodată, cea de la locul unde consumatorul își are domiciliul;
- b) stabilirea unui termen de preaviz al declarației de rezoluțiune a profesionistului mai scurt decât termenul impus consumatorului;
- c) excluderea sau limitarea drepturilor consumatorului în ceea ce ține de protecția datelor cu caracter personal sau a vieții private;
- d) excluderea sau limitarea exercitării, de către consumator, a excepțiilor ori a limitelor legale ale drepturilor de autor, care aparțin profesionistului, inclusiv cea de a face o copie privată de pe operă;
- e) acordarea dreptului profesionistului, în cazul în care obiectul comenzii nu este disponibil, să furnizeze un echivalent fără a informa, în mod expres, consumatorul de această posibilitate și de faptul că profesionistul trebuie să suporte cheltuielile de returnare a ceea ce consumatorul a primit în temeiul contractului, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de a respinge prestația;
- f) acordarea dreptului profesionistului să-și rezerve un termen exagerat de lung sau nemenționat în mod corespunzător pentru a accepta sau a refuza o ofertă;
- g) acordarea dreptului profesionistului să-și rezerve un termen exagerat de lung sau nemenționat în mod corespunzător pentru a-și executa obligațiile care îi revin în temeiul contractului;
- h) solicitarea, de la consumator, a plății în avans excesive sau a garanțiilor excesive de executare a obligațiilor care îi revin. Această dispoziție nu se aplică contractelor din domeniul serviciilor financiare;
- i) împiedicarea, în mod nejustificat, a consumatorului să obțină livrări sau reparații din surse terțe adecvate;
- j) legarea, în mod nejustificat, a contractului cu un alt contract cu profesionistul sau cu un terț într-un mod la care consumatorul nu se poate aștepta în mod rezonabil;
- k) impunerea unei sarcini excesive asupra consumatorului în cazul în care consumatorul declară rezoluțiunea unui contract pe termen nedeterminat;
- l) prelungirea cu mai mult de 1 an a termenului inițial sau a termenelor de reînnoire a contractului pentru furnizarea continuă de bunuri, lucrări sau servicii, cu

- excepția cazului în care consumatorul dispune de un drept la rezoluțiune în orice moment, printr-un preaviz de maximum 30 de zile;
- m) acordarea posibilității profesionistului de a interzice sau a limita transferul drepturilor aferente garanției cu ocazia înstrăinării bunului de către consumator în folosul terților;
 - n) condiționarea, de către profesionist, a prestării serviciului cu un anumit tip de mijloc de măsurare, deși mijlocul de măsurare utilizat de consumator este legal;
 - o) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a recurge la rezoluțiune, în cazul în care profesionistul a modificat unilateral clauzele contractuale în condițiile prevăzute la art.1077 alin.(1) pct.10);
 - p) exonerarea profesionistului de obligația, dacă este prevăzută de lege, de a soma consumatorul sau de a-i stabili un termen pentru executarea obligațiilor contractuale.

MATERIALUL ECC-NET
„JURISDICȚIA ÎN CONTRACTELE TRANSFRONTALIERE ÎNCHEIATE
DE CĂTRE CONSUMATORI”



1. Introducere

În cazul contractelor transfrontaliere încheiate de consumatori, alături de problema determinării legii aplicabile contractului, se pune întrebarea care este instanța competentă să soluționeze un eventual litigiu, având în vedere că părțile contractului provin din state diferite.

Tocmai pentru a oferi un răspuns acestei întrebări, a fost adoptat **Regulamentul Consiliului 44/2001**, care stabilește reguli pentru determinarea competenței instanțelor în materie civilă și comercială.

2. Regula generală

Regulamentul 44/2001 stabilește ca regulă generală că o persoană poate fi acționată în justiție în fața instanțelor din statul membru în care își are domiciliul, indiferent de naționalitatea sa.

3. Competența specială în materia contractelor

Atunci când un litigiu are ca obiect drepturi izvorâte dintr-un **contract**, competența aparține instanțelor din statul în care **obligația** care formează obiectul cererii a fost sau urmează a fi executată:

- dacă este vorba de o vânzare de mărfuri, competența aparține instanțelor din statul în care a fost sau ar fi trebuit să fie efectuată **livrarea**;
- dacă este vorba de o prestare de servicii, competența aparține instanțelor din statul în care serviciul a fost sau ar fi trebuit să fie **prestat**.

4. Competența specială în materia contractelor încheiate de consumatori

Regulamentul stabilește reguli speciale pentru anumite contracte încheiate de consumatori. Sunt avute în vedere trei situații clare:

- atunci când este vorba de o vânzare de bunuri mobile corporale în rate egale, fixe și eşalonate;
- atunci când este vorba de un împrumut rambursabil în rate egale, fixe și eşalonate sau de orice formă de credit încheiat în scopul finanțării vânzării de bunuri mobile corporale;
- atunci când, în toate celelalte cazuri, contractul a fost încheiat cu o persoană care desfășoară activități comerciale sau profesionale în statul membru pe teritoriul căruia este domiciliat consumatorul sau, prin orice mijloace, își direcționează activitățile spre acel stat membru sau spre mai multe state, inclusiv statul membru respectiv, iar contractul intră în sfera de acțiune a acestor activități.

Tot aici se stipulează clar că dispozițiile speciale privind competența în contractele încheiate de consumatori **nu se aplică contractelor de transport**, altele decât cele care, pentru un preț forfetar, oferă o combinație între călătorie și cazare (**spre exemplu, regulile speciale nu se vor aplica, dacă un consumator rezervă un zbor de la un operator de transport aerian dintr-un alt stat membru, dar se vor aplica, dacă a achiziționat un pachet de servicii turistice care include, printre altele și transportul**)

Pentru aceste trei situații, Regulamentul prevede reguli speciale, după cum consumatorul este reclamant sau pârât:

- atunci când consumatorul are calitatea de reclamant (atunci când este inițiatorul unei acțiuni în instanță împotriva comerciantului), poate înainta acțiunea fie către instanțele din statul în care își are domiciliul, fie către instanțele din statul de domiciliu al comerciantului;
- atunci când consumatorul are calitatea de pârât (atunci când comerciantul inițiază o acțiune în instanță împotriva sa), comerciantul nu poate introduce acțiunea decât la instanțele din statul în care consumatorul își are domiciliul.

Aceste reguli speciale rămân aplicabile chiar și în situația în care prin contract se impune consumatorului competența unei anumite instanțe.

5. Etape

Care ar trebui să fie etapele în determinarea competenței unei instanțe atunci când dorim acționarea în instanță a unui comerciant:

- a) Verificăm dacă ne aflăm în una din cele trei situații:
 - dacă răspunsul este pozitiv, atunci putem alege între a trimite acțiunea către instanțele din statul nostru de domiciliu, fie către instanțele din statul în care își află sediul comerciantul.
 - dacă răspunsul este negativ, trecem la următoarea etapă.
- b) În cazul în care nu se aplică dispozițiile speciale privind consumatorii și este vorba de un contract, competența va aparține instanțelor de la locul de executare a obligației care face obiectul cererii (locul livrării sau locul prestării de servicii).
- c) Dacă niciuna din situațiile arătate la punctele a și b nu este valabilă, se va aplica regula generală, respectiv competența va aparține instanțelor din statul membru în care își are domiciliul pârâtul.

6. Exemplu

Domnul D., consumator român, aflat în vizită în Germania, achiziționează o cameră foto de la un magazin din Berlin. Din cauza nenumăratelor probleme apărute în perioada de garanție și a eșuării oricăror încercări de soluționare pe cale amiabilă, domnul D. hotărăște să solicite rezoluțiunea contractului (restituirea contravalorii) pe calea unei acțiuni în instanță. Care va fi instanța competentă? Vom utiliza, pentru exemplificare, etapele arătate la punctul 5.

- a) Domnul D. nu se află în niciuna din cele trei situații. Nu este vorba de o vânzare în rate sau de un împrumut, iar comerciantul nu își desfășoară activitățile pe teritoriul României.

- b) În acest caz, se vor aplica regulile speciale privind competența în materie contractuală. Prin urmare, având în vedere că este vorba de o vânzare de mărfuri, competența va aparține instanțelor din statul în care a avut loc livrarea. Livrarea a avut loc în Germania, deci competența aparține instanțelor germane.

7. Informații suplimentare

Nu trebuie făcută confuzie între determinarea legii aplicabile și determinarea instanței competente în cazul contractelor transfrontaliere. Faptul că o acțiune este înaintată către o instanță dintr-un anumit stat membru, nu înseamnă că legea contractului este cea a acestui stat. Este posibil ca, în urma celor două operațiuni să rezulte, spre exemplu, că legea aplicabilă este cea ungară, iar instanța competentă cea română.

Hotărârile pronunțate într-un stat membru sunt recunoscute în celelalte state membre fără a fi nevoie de o procedură specială. Hotărârea străină nu poate fi supusă niciunei revizii pe fond.

O procedură simplificată a fost stabilită pentru cererile cu valoare redusă începând cu 1 ianuarie 2009 și având drept scop accelerarea soluționării acestor litigii și limitarea costurilor.



Centrul European al Consumatorilor din România

Str. Maior Aviator Ștefan Sănătescu nr. 44, Et. 1, Ap. 2, Sector 1,
București, 011478

Tel/fax: +40.21.315.71.49

E-mail: office@eccromania.ro

Web: www.eccromania.ro www.facebook.com/ECC.Romania <https://twitter.com/eccromania/>



Co-funded by
the European
Union

**Acest infosheet este parte a acțiunii 670709 -
ECC-Net RO FPA care a primit finanțare
pentru un grant în cadrul Programului pentru
Consumatori al Uniunii Europene (2014-2020).**

Conținutul acestui material reprezintă doar punctul de vedere al ECC România și este doar responsabilitatea acestuia; nu poate fi interpretat în niciun caz ca reflectând punctul de vedere al Comisiei Europene și/sau al Agenției Executive pentru Consumatori, Sănătate, Agricultură și Alimente sau al oricărei alte instituții a Uniunii Europene. Comisia Europeană și Agenția nu își asumă nicio răspundere pentru niciun fel de utilizare a informațiilor din acest material.

BIBLIOGRAFIE

1. ANTOHI L. ș.a. *Comentariul Codului civil al Republicii Moldova*. Vol.II. Chișinău: ARC, 2006. p.229.
2. Avizul Comitetului Economic și Social asupra „Raportului Comisiei referitor la aplicabilitatea Directivei nr.93/13/CEE privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii”. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 20.04.2001, nr.C 116/25, p. 117.
3. AYNES L. *L'obligation de loyauté*. In: *L'obligation*, Archives de philosophie du droit, Dalloz, 2000, tome 44, p. 195-196.
4. BACIU C. *Calitatea relației*. Fundația Culturală „Libra”, București 2003, pag.19-20.
5. BAMDÉ A. *La notion du consommateur*. In *Clauses abusives, contenu du contrat, droit de la consommation, Droit des contrats, Droit des obligations*, Mai 7, 2017.
6. BĂIEȘU A., PLOTNIC O. *Dreptul protecției consumatorilor*. Suport de curs, Chișinău. Editura CEP USM, 2014.
7. BEAUCHARD J. *Droit de la distribution et de la consommation*. PUF, 1996.
8. BIGIAOUI-DUHAMEL L. *L'abus de droit en droit du travail*. Thèse de doctorat en droit privé. Paris, 2002.
9. BIRBES X. *L'objet de la négociation*, In: RTD Com., 1998. p.471-475.
10. BREBAN V. *Dicționar general al limbii române*, Editura Științifică și Enciclopedică, București, 1987.
11. BRICKS H. *Les clauses abusives*. Paris: LGDJ., colle. Biblio. Dr. Privé, tome CLXXV, 1982. 286 p.
12. CALAIS-AULOY J. *Droit de la consommation*. Paris: Dalloz, 2010, p.49.
13. CALAIS-AULOY J., STEINMETZ F. *Droit de la consommation*. Paris: Dalloz, 2006, p.186.
14. CALAIS-AULOY J., TEMPLE H. *Droit de la consommation*, 8em édition, Dalloz, Paris, 2010, p.22.
15. Carbonnier J. *Droit civil, Les obligations*. Paris: PUF, coll.Thémis, 1956, p.34.
16. CARMET O. *Réflexion sur les clauses abusives au sens de la loi n°78-23 du 10 janvier 1978*. In: R.T.D.com 1982, nr.1 et 2, p.22-26.
17. CHIBAC G., BĂIEȘU A., ROTARI A., EFRIM O. *Drept civil, Contracte și succesiuni*, Ediția a III-a revăzută și completată. Chișinău. Editura Cartier 2010.
18. CHILLON S. *Le droit communautaire de la consommation après les Traités de Maastricht et d'Amsterdam*, Centre du droit de la consommation, Louvain-la-Neuve, 1999.

19. CIMIL D. *Reflecții asupra teoriei contractului civil*. Revista Națională de Drept. 2012, nr. 4, p.15-21.
20. Codul civil al R.S.S. Moldovenești: nr 81 din 26.12.1964. Veștile R.S.S.M. 26.12.1964, nr. 36 (abrogat).
21. Codul contravențional al Republicii Moldova, nr.218-XVI din 24 octombrie 2008, În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 16.01.2009, nr.3 – 6/15.
22. Comunicarea Comisiei Europene cu referință – Orientări privind interpretarea și aplicarea Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, JO UE nr.2019/C 323/04, din 27.09.2019.
23. Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994, Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.78/140 din 29.03.2016.
24. Contractul de credit. Disponibil: www.energbank.com; Contractul de credit. Disponibil: [https://microinvest.md](http://microinvest.md)
25. Convenția de la Roma privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale din 19 iunie 1980. În: Monitorul Oficial, 27.01.1998, nr.C – 027, p.0034-0046.
26. CORRIGNAN-CARSIN D. *Loyauté et droit du travail*. In: Mélanges en l'honneur d'Henry Blaise. Paris: Economica, 1995, p.125-126].
27. DABIN J. *Le droit subjectif*. Paris: Dalloz, 1952, p.234.
28. Decizia Colegiului civil și de contencios administrativ al C.S.J. a Republicii Moldova nr. 2ra-1234/2005 din 26.10.2005. În: Buletinul Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova, nr.5. Chișinău, 2005, p.132.
29. Decizia Colegiului civil și de contencios administrativ al C.S.J. a Republicii Moldova nr. 2ra-556/2004 din 12.05.2004. În: Buletinul Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova, nr.10. Chișinău, 2004, p.14-22.
30. Decizia Curții de Casație din Franța (1 civ.) din 01.02.2005. In: Dalloz aff. 2005, n° AJ.565, note Avena-Robardet V.
31. Decizia Curții de Casație din Franța (1 civ.) din 29.10.2002. In: Pourvoi, 2002, n° 99-20265. In: Bull. civ.I, 2002, n° 254, p.195.
32. Decizia Curții de Casație din Franța (1 civ.) du 10.02.1998. In: Bull.civ.I, 1998, n° 53. In: JCP, Ed. Entreprise, 1999, n° 1999 219, note Mousseron J.-M. In: RTD civ., 1998, n° 1998 674, Mestre J. p.99-104].
33. Dicționarul Le Petit Robert. Paris: Revised edition, Relié, 2012.
34. Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, JO L 149, 11.6.2005, p.22-39.

35. Directiva 2006/114/CEE a Parlamentului European și a Consiliului privind publicitatea înșelătoare și comparativă din 12.12.2006. JO L 376, p.0021 – 0027.
36. Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb, JO L 33, 3.2.2009, p.10-30.
37. Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului, JO L 133, 22.5.2008, p.66-92.
38. Directiva 2009/73/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 2003/55/CE, JO L 211, 14.8.2009, p.94-136.
39. Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, JO L 60, 28.2.2014, p.34-85.
40. Directiva 2018/192 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (reformare), JO L 321, 17.12.2018, p.36-21.
41. Directiva 85/374/CEE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 iulie 1985 de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele defectuoase. JO L 210, 07.08.1985, p.0029 – 0033.
42. Directiva 93/13/CEE a Parlamentului European și a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 5 aprilie 1993, JO 21.04.1992, nr.92, p.29-31.
43. FAGES B. *Le comportement du contractant*. Aix-en-Provence: PUAM, 1996. p.51.
44. FAGNART J.L. s.a. *Les pratiques du commerce et la protection et l'information du consommateur*, Editions du Jeune Barreau de Bruxelles, 1991, p.19.
45. FLOUR J, AUBERT J.-L., SAVAUX E. *Les obligations. 1, L'acte juridique le contrat, formation, effets, actes unilatéraux, actes collectifs*. Paris: Sirey, 2010, p. 278; Seriaux A. *Droit des obligations*. Paris: PUF, 1992, p.201.
46. GHERASIM D. *Buna-credință în raporturile juridice civile*. București: Academia, 1981, p.89.
47. GHESTIN J., MARCHESCHAUX L. *L'élimination des clauses abusives en droit français à l'épreuve du droit communautaire*. In: RED consom., 1993, n° 1993.65. p.234-256.

48. GRIBINCEA L. *Contractul comercial de vânzare-cumpărare internațională*. Chișinău: Reclama, 2002, p.89.
49. HÂRNĂU S. *Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic*. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007, p.34.
50. Hotărârea CJUE din 14.02.1978. publică în Dalloz aff., 1978, n° 234, AJ.3339.
51. Hotărârea CJUE din 17 octombrie 2013, RLvS Verlagsgesellschaft mbH contre Stuttgarter Wochenblatt GmbH, C-391/12, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-391/12&language=EN>
52. Hotărârea CJUE din 18 octombrie 2012, Purely Creative, C-428/11, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:62011CJ0428>
53. Hotărârea CJUE din 2 martie 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-568/15&language=RO>
54. Hotărârea CJUE din 23 aprilie 2009, VTB-VAB și Galatea, C-261/07 și C-299/07, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-261/07&language=ro>
55. Hotărârea CJUE din 3 octombrie 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/5e390ca7-54ce-11e3-8945-01aa75ed71a1/language-ro>
56. Hotărârea CJUE din 7 septembrie 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-310/15&language=RO>
57. Hotărârea CJUE în C-110/14, Costea, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=166821&doclang=RO>
58. Hotărârea CJUE în C-488/11, Asbeek Brusse, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-488/11&language=RO>
59. Hotărârea CJUE în cauza C-147/16, Karel de Grote, http://curia.europa.eu/juris/document/document_print.jsf?docid=212013&text=&dir=&doclang=RO&part=1&occ=first&mode=req&pageIndex=0&cid=5563970
60. Hotărârea CJUE în cauza C-168/05, Mostaza Claro, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=182293&pageIndex=0&doclang=RO&mode=req&dir=&occ=first&part=1>
61. Hotărârea CJUE în cauza C-169/14, Sánchez Morcillo și Abril García, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-169/14&language=RO>
62. Hotărârea CJUE în cauza C-186/16, Andriuc, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-186/16&language=RO>
63. Hotărârea CJUE în cauza C-191/15, Verein für Konsumenteninformation /Amazon, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=191422&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=13883145>
64. Hotărârea CJUE în cauza C-243/08, Pannon GSM, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=ro&num=C-243/08>

65. Hotărârea CJUE în cauza C-26/13, Kásler și Káslerné Rábai, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=151524&doclang=RO>
66. Hotărârea CJUE în cauza C-266/18, Aqua Med, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=212623&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=10379227>
67. Hotărârea CJUE în cauza C-290/16, Air Berlin, <https://www.juridice.ro/520740/cjue-c-29016-air-berlin-si-luftverkehrs-kv-bundesverband-der-verbraucherzentralen-tarifele-pentru-anularea-unei-rezervari-solicitate-de-companiile-aeriene-pot-fi-controlate- ceea-ce-priveste.html>
68. Hotărârea CJUE în cauza C-34/13, Kušionová, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-34/13&language=RO>
69. Hotărârea CJUE în cauza C-377/14 Radlinger și Radlingerová, <https://www.universuljuridic.ro/cjue-hotarat-ca-instanta-nationala-este-obligata-sa-examineze-din-oficiu-respectarea-normelor-dreptului-uniunii-materia-protectiei-consumatorilor-si-cazul-procedurilor-de-insolventa/>
70. Hotărârea CJUE în cauza C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones, http://curia.europa.eu/juris/document/document_print.jsf?doclang=RO&text=&pageIndex=0&part=1&mode=lst&docid=77861&occ=first&dir=&cid=46643
71. Hotărârea CJUE în cauza C-452/18, Ibercaja Banco, <https://lege5.ro/Gratuit/gm4dao3q/protectia-consumatorilor-directiva-93-13-cee-clauze-abuzive-in-contractele-incheiate-cu-consumatorii-contract-de-credit-ipotecar-clauza-de-limitare-a-variabilitatii-ratei-dobanzii-clauza-prag-contract>
72. Hotărârea CJUE în cauza C-453/10, Pereničová și Perenič, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-453/10&language=RO>
73. Hotărârea CJUE în cauza C-488/11, Asbeek Brusse, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-488/11&language=RO>
74. Hotărârea CJUE în cauza C-497/13, Froukje Faber, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=164727&pageIndex=0&doclang=RO&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=14237476>
75. Hotărârea CJUE în cauza C-51/17, OTP Bank/Ilyés și Kiss, <https://www.juridice.ro/578214/cjue-c-51-17-otp-bank-nyrt-raspunsul-legislativ-al-unui-stat-membru-la-o-hotarare-a-cjue-referitoare-la-clauze-contractuale-abuzive-pentru-lipsa-de-claritate-poate-face-obiectul-unui-control-jurisd.html>
76. Hotărârea CJUE în cauza C-535/16, Bachman, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=190592&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=129336>
77. Hotărârea CJUE în cauza C-590/17, Pouvin Dijoux, http://curia.europa.eu/juris/document/document_print.jsf?docid=212013&text=&dir=&doclang=RO&part=1&occ=first&mode=req&pageIndex=0&cid=5563970

78. Hotărârea CJUE în cauza C-618/10, Banco Español de Crédito, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-618/10&language=RO>
79. Hotărârea CJUE în cauza Gebr. Weber și Putz, C-65/09 și C-87/09, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=85085&pageIndex=0&doclang=RO&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=14239453>
80. Hotărârea CJUE în cauza Quelle, C-404/06, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=71604&pageIndex=0&doclang=RO&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=14407097>
81. Hotărârea CJUE în cauza W și alții, C-621/15, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=192054&pageIndex=0&doclang=SK&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=14410417>
82. Hotărârea CJUE în cauzele conexate C-96/16 și C-94/17, Banco Santander Escobedo Cortés
83. Hotărârea CJUE, 16 aprilie 2015, cauza C-388/13, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=en&jur=C,T,F&num=C-388/13&td=ALL>
84. Hotărârea Guvernului nr. 1089 din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Monitorul Oficial nr.440/1213 din 20.12.2017
85. Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.161/1233 din 06.10.2006.
86. Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile nr.7 din 09.10.2006, publicat în Buletinul Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova, 2007, nr.3, pag.4, modificată de: Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova nr.10 din 22.12.2008.
87. Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile nr.7 din 09.10.2006, publicat în Buletinul Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova, 2007, nr.3, pag.4, modificată de: Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova nr.10 din 22.12.2008.
88. <http://www.clauses-abusives.fr/>
89. Informația ECC-Net Romania privind Jurisdicția în contractele transfrontaliere încheiate de către consumatori, http://www.eccromania.ro/media/pdf/11.Jurisdicția_contracte_transfrontaliere.pdf
90. JAKOTĂ M.V. *Dreptul roman*. Ed. Fundației „Chemarea” Iași, 1993, vol. II, p.412-413.
91. JALUZOT B. *La bonne foi dans les contrats*. Etudes comparatives de droit français, allemande et japonais. Paris: Dalloz, 2001, p.229-230.

92. JALUZOT B. *La bonne foi dans les contrats*. Etudes comparative de droit français, allemande et japonais. Paris: Dalloz, 200, p.330-333.
93. KULLMANN J. *Remarques sur les clauses réputées non écrites*. In: Dalloz, 1993, chron.59, p.179-183.
94. LAGARDE X. *Qu'est-ce qu'une clause abusive?* In: JCP/ La semaine juridique – édition générale, 8.02.2006, nr.6, p.255-256.
95. LAMBERTERIE de I., WALLAERT C. *Le control des clauses abusives dans l'intérêt des consommateurs dans les pays de la Communauté Economique Européenne – La France*. In: R.I.D.comp., 1982, p.673-674.
96. LAMNINI A. *Notion et régulation de l'abus de puissance économique*. In: DESA Université Sidi Mohammed Ben Abdellah Fès, 2008, p.34-36; Combe E. *Economie de la concurrence*. Vol.I. Paris: Dalloz, 2005, p.158.
97. LAROMBIÈRE L. *Théorie et pratique des obligations*, tome I, Paris,1857 (rédaction à Paris: Adamant Media Corporation, 2001), p.365.
98. LAURENT Ph. *La bonne foi et l'abus de droit de résilier unilatéralement les contrats de concession*. In: Petites affiches, 8.03.2000, n°48, Doctr., p.8.
99. Legea cu privire la Banca Națională a Moldovei: nr. 548 din 21.07.1995, Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 30.10.2015, nr. 297-300.
100. Legea instituțiilor financiare: nr. 550 din 21.07.1995, Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 01.01.1996. Nr. 01.
101. Legea nr.256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, abrogată prin Legea privind modernizarea Codului civil și modificarea unor acte legislative nr. 133 din 15.11.2018, Monitorul Oficial nr.467-479/784 din 14.12.2018.
102. Legea privind contractele de credit pentru consumatorii nr. 202 din 12.07.2013, Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 06.09.2013. Nr. 191-197.
103. Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003. Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.176-181/513 din 21.10.2011.
104. MARINESCU T. *Destine și Pasiuni*, Editura „Premier”, 2004, pag.146.
105. MONTELS B. *La violence économique, illustration du conflit entre droit commun des contrats et droit de la concurrence*. In: RTD com., 2002, nr.3/2002, p.418-419.
106. MORAR R. *Sisteme de protecția consumatorilor*. Lumina lex., 2005, pag.88.
107. OETEȘAN AL., JORNESCU C. *Cartea Întreprinderii*, vol. X, Calitatea – Reglementări interne și internaționale, editată de Revista Economică, 1979, Or. Tudor Baran, pag.11.
108. PAISANT G. *Observations*. In: J.C.P., 2002, II, nr.10163, p.224-226.
109. PICOD Y. *L'exigence de bonne foi dans l'exécution du contrat*. In: Le juge et l'exécution du contrat, colloque IDA. Aix-en-Provence: PUAM, 1993, p.57-58.

110. PICOD Y. *Le devoir de loyauté dans l'exécution du contrat*. Paris: LGDJ, 1989, p.149.
111. Planului individual de Acțiuni Uniunea Europeană – Republica Moldova, adoptat la 22 februarie 2005
112. PLOTNIC O. *Evoluția instituției protecției consumatorului prin prisma dreptului francez* / „Studias Universitates”, nr.3 (23), Chișinău, 2009. p.85-88.
113. POILLOT E. *Droit europeen de la consommation et uniformisation du droit des contrats*. Paris: Dalloz, 2009, p.3.
114. POPA I.-F. *Reprimarea clauzelor abuzive*. În: Pandectele Române, 2004, nr.2/2004, p.202-2012.
115. Poziția comună a autorităților naționale din România din rețeaua CPC în ceea ce privește protecția consumatorilor în rețelele sociale (noiembrie 2016), http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-631_ro.htm
116. Raport referitor la punerea în aplicare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, 27.4.2000, COM(2000) 248 final, p.13.
117. Răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produse cu defecte, ECC-Net, <http://www.eccromania.ro/media/pdf/raspunderea-producatorilor.pdf-RO.pdf>
118. Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate (reformare), JO L 293, 31.10.2008, p.3-20.
119. Regulamentul (CE) nr. 1896/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2006 de instituire a unei proceduri europene de somație de plată, JO L 399, 30.12.2006, p.1-32.
120. Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), JO L 177, 4.7.2008, p.6-16.
121. Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă, JO L 199, 31.7.2007, p.1-22.
122. Regulamentul (CE) privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială, nr. 44/2001 din 22 decembrie 2000. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 16.01.2001, nr. L. 012
123. Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, JO L 345, 27.12.2017, p.1-26.
124. Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea

- hotărârilor în materie civilă și comercială (reformare), JO L 351, 20.12.2012, p.1-32.
125. Regulamentul 2006/2004/CE în ceea ce privește protecția consumatorilor în rețelele sociale, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-631_ro.htm
126. Rezoluția Parlamentului European din 6 septembrie 2007, <http://www.europarl.europa.eu>; Paisant G., Les actions visant a supprimer une clause abusive dans un pré-imprimé. In: La Semaine Juridique, 1999, nr.47/1999, p. 2092-2094
127. SALEILLES R. *Étude sur la théorie générale de l'obligation*. Paris: LGDJ., 1914, p.169-171.
128. SEYSSSEL M.-A. *L'abus de droit dans les contrats*. Thèse de doctorat en droit. Université de Savoie, 2004, p.141.
129. SEYSSSEL M.-A. *L'abus de droit dans les contrats*. Thèse de doctorat en droit. Université de Savoie, 2004, p.225.
130. STOFFEL-MUNCK Ph. *L'abus dans le contrat*. Paris: LGDJ, 2000, p.83.
131. TERRÉ F., SIMLER P., LEQUETTE Y. *Droit civil*. Paris: Dalloz, 2002, p.261.
132. TERRÉ F., SIMLER P., LEQUETTE Y. *Droit civil*. Paris: Dalloz, 2002, p. 261; Popa I.-F. Reprimarea clauzelor abuzive. În: Pandectele Române, 2004, nr.2/2004, p.208.
133. Tratatul de instituire a Comunității Economice Europene din 25.03.1957, <https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/ro/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/treaty-of-rome>
134. VOLANSKY A. *Essai d'une définition expressive du droit basée sur l'idée de bonne foi*, Thèse de docteur en droit. Paris, 1929, p.259.
135. ZÂNA M. *Tutela consumatorului în dreptul contractelor italian*, în „Studia Universitatis Babeș-Bolyai. Jurisprudentia”, nr.2/2005, p.168.
136. ЩИРСКИЙ Д. А. *Потребитель и его права: практическое руководство с образцами заявлений*. Москва: Эксмо, 2008, p.47.