

DREPTUL CONSUMATORULUI DE A FI INFORMAT

Valentin CAZACU, *lector universitar, dr., Facultatea de Drept, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți*

Ion DĂNOI, *lector universitar, drd., Facultatea de Drept, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți*

ABSTRACT

This article considers the right of the consumers to be informed about all contractual conditions before the conclusion of the contracts. This right states that businesses should always provide consumers with enough appropriate information to make intelligent and informed product choices. Product information provided by a business should always be complete and truthful. Aiming to achieve protection against misleading information in the areas of financing, advertising, labeling, and packaging, the right to be informed is protected by the Law n. 105 of 13 march 2003. Considering the objective of European integration of Republic of Moldova highlights the necessity of the adaption of the Moldovan legislation concerning the consumer protection to the legislation of European Union.

După părerea unor autori[1], dreptul consumatorului de a fi informat respectiv obligația agentului economic de informare cuprinde informarea cumpărătorului de către vânzătorul profesionist asupra tuturor condițiilor de contractare, asupra modului de folosire a bunului, ca și asupra eventualelor pericole și a precauțiilor necesare.

Acestei descrierii i se poate reproșa faptul că din ea rezultă un caracter unilateral al obligației de răspundere pentru neinformarea partenerului. Așa după cum s-a recunoscut în doctrină și jurisprudență, această obligație poate să revină atât debitorului obligației principale, cât și creditorului ei[2]. Deci, există atât obligația de a informa, cât și obligația de a se informa[3] (consumatorului sau partenerului contractual nefiindu-i permis să rămână pasiv și să se lase informat, ci incumbându-i și lui obligația de „a fi curios” în anumite limite). În literatura juridică[4] s-a remarcat că, pe lângă elementele enunțate mai sus, obligația de informare mai cuprinde și informarea cu privire la predarea și transportul mărfii, or aceste obligații sunt elemente materiale ulterioare realizării contractului și nu au o influență decisivă asupra realizării acordului de consimțământ dat de părți ci mai mult cu privire la executarea contractului cu privire la marfa ce urmează a fi transmisă.

După alți autori[5], obligația de informare constă în aceea că partea ținută să execute această obligație previne cealaltă parte asupra riscurilor sau avantajelor unei anume măsuri sau activități, astfel încât alegerea conduitei de urmat să se facă în deplină cunoștință de cauză.

Ne alăturăm descrierii făcute mai sus datorită faptului că prin simplitatea ei reușește să acopere tot domeniul instituției obligației de informare.

Pe lângă obligația de informare, doctrina a identificat și o altă obligație, într-un fel asemănătoare (în opinia unor autori aceste două obligații confundându-se până la confuziune) – obligația de consiliere sau de sfătuire. Considerăm, însă, alături de alți autori, că obligația de informare se distinge de obligația de sfătuire, cea din urmă având o altă funcție. În motivarea acestei opinii, care face distincție între obligația de informare (obligation de renseignement, obligation de information) și obligația de consiliere (obligation de conseil), s-a menționat că obligația de informare are ca obiect fapte obiective (spre exemplu etichetarea produselor, furnizarea produsului împreună cu instrucțiunile de întrebuințare etc.) de natură a informa partenerul asupra unor parametri tehnici, mecanici, biologici, chimici etc., care să-l pună în situația de a decide pe deplin avizat[6]. Obligația de consiliere denotă o pondere mai mare de subiectivism, ea concretizându-se în exprimarea unor judecăți de valoare, ce implică punerea partenerului în cunoștință de cauză în ce privește avantajele, dezavantajele și chiar oportunitate încheierii contractului[7], având practic, caracterul unei obligații *intuituu personae*, pe când obligația de informare nu are acest caracter. Curtea de

Casație franceză, secția comercială[8] a fost confruntată cu soluționarea unui litigiu, în care reclamantul, un cabinet de expertiză contabilă, a acționat în instanță firma care i-a vândut un program informatic de contabilitate și firma care a conceput acest program, motivând acțiunea sa prin disfuncționalitățile programului achiziționat și solicitând obligarea pârâtului la daune pentru prejudiciile create prin aceste disfuncționalități. În acțiunea sa reclamantul arată că pârâtii nu și-au îndeplinit obligațiile de informare, de a se informa și de consiliere, întrucât, el fiind contabil și nu informatician, nu putea să-și dea seama despre parametrii tehnici și funcționali ai programului achiziționat. Atât judecătorii fondului cât și Curtea de Casație au respins acțiunea reclamantului, arătând că înaintea vânzării, vânzătorul s-a deplasat la sediul reclamantului, unde, în prezența a mai multor angajați ai reclamantului a efectuat o demonstrație a parametrilor programului și chiar reclamantul, utilizator de mult timp a produselor informatice de acest gen, era în stare de sine stătător să-și dea seama despre capacitățile și performanțele produsului achiziționat. Jurisprudența exclude posibilitatea recurgerii la o asemenea obligație atunci când contractul se încheie între profesioniști din aceeași ramură. În speță, reclamantul chiar dacă nu era profesionist, totuși, instanțele au apreciat că, în fapt, el putea să-și dea seama despre calitățile produsului și să i-o hotărâre adecvată necesităților sale.

În unele lucrări de specialitate[9], s-a pus semnul egalității între neîndeplinirea obligației de informare și viciile ascunse. Considerăm că această orientare este greșită, din următoarele considerente:

a) Există situații când nu este afectat de vicii ascunse, dar există obligația de informare a vânzătorului și mai mult, vânzătorul nu este obligat să informeze consumatorul numai despre viciile produsului, ci și despre calitățile lui (mai ales în cadrul obligațiilor de consiliere).

b) Răspunderea pentru neîndeplinirea obligației de informare există și în fază precontractuală, pe când răspunderea pentru vicii ascunse nu poate fi angajată decât după încheierea contractului.

c) Datorită motivului expus mai sus, răspunderea pentru neîndeplinirea obligației de informare este una delictuală, iar răspunderea pentru neanunțarea viciilor ascunse este una contractuală.

În unele țări cu o dezvoltare economică foarte puternică, există chiar un drept al consumatorului (ramură de drept separată) care conține o legislație foarte bine pusă la punct cu privire la această problemă. La noi în țară, datorită conjuncturii politice și economice, problema legiferării acestei instituții nu s-a pus decât după 1989, când economia de piață a impus reglementarea ei prin câteva acte normative. Aceasta mai ales pentru că reglementarea de drept comun nu mai putea face față răspunderii delictuale din dreptul comercial.

Legea privind protecția consumatorului prevede la art. 19 că toți „consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate”.

1. CONDIȚIILE DE EXISTENȚĂ A OBLIGAȚIEI PRECONTRACTUALE DE INFORMARE

Pentru a putea fi tras la răspundere creditorul obligației de informare, trebuie să fie întrunite cumulativ două condiții[10]:

a) Debitorul obligației de informare trebuie să dețină o informație „pertinentă”. Aceasta presupune ca aducerea ei la cunoștința partenerului să implice o modificare a comportamentului acestuia, fie de renunțare la încheierea contractului, fie că perseverează în încheierea lui, reexaminându-i condițiile. Proba cunoașterii acestei informații incumbă creditorului acesteia.

b) Pe de altă parte, obligația de informare revine debitorului acesteia numai dacă creditorul ei nu o cunoștea și această necunoaștere este legitimă. Se poate vorbi despre o necunoaștere că este legitimă numai dacă creditorul informației nu are acces la informație datorită unor motive particulare. Aceasta mai ales când persoana interesată era în imposibilitatea de a descoperi ea însăși faptul respectiv, în vreme ce partenerul său avea acces la acesta[11].

2. CONȚINUTUL OBLIGAȚIEI DE INFORMARE

Conținutul obligației de informare diferă în funcție de contractul la care se referă această obligație.

În ceea ce privește contractul de vânzare — cumpărare se consideră[12] că, de regulă, vânzătorul profesionist trebuie să informeze pe cumpărător asupra:

a) Modulului de utilizare și folosire a lucrului vândut, ceea ce poate fi îndeplinit prin predarea instrucțiunilor de folosire[13] sau a eșantioanelor de încercare[14];

b) Contraindicațiilor folosirii lucrului vândut (problema se pune mai ales când este vorba de folosire a medicamentelor sau a produselor de frumusețe)[15];

c) Limitelor performanței lucrului vândut[16] și asupra riscului folosirii lucrului cumpărat[17];

d) Posibilității unei alegeri neadecvate sau neoportune în raport cu nevoile sale[18]. Dar obligația de informare nu trebuie să fie văzută ca obligație de sacrificiu, astfel ca vânzătorul profesionist să întreprindă o publicitate comparativă favorabilă concurenților săi[19].

Problema care se pune, privind obligația de informare în contractul de vânzare-cumpărare, este de a face diferența între existența acesteia în contractele încheiate de profesioniști, precum și în contractele încheiate de către neprofesioniști (profani).

Astfel, în cazul în care cocontractanții sunt profesioniști se poate limita răspunderea ce decurge din obligația de informare[20]. Aceasta se poate observa mai ales în jurisprudență: în speță, datorită faptului că în contract există o clauză prin care se spune că prețul achitat de cumpărător nu cuprinde cheltuielile necesitate de analiza compoziției apei, aceasta incumbă cumpărătorului și, deci, coroziunea materialelor de irigare va fi suportată tot de el[21]. În același sens s-a dat, chiar dacă mai demult, și o altă hotărâre[22].

Dacă, însă, ambele părți contractante sunt neprofesioniști, această obligație incumbă vânzătorului numai dacă el cunoștea caracteristicile lucrului vândut.

În ceea ce privește alte contracte decât cel de vânzare-cumpărare, obligația de informare prezintă unele elemente specifice ale conținutului său.

Într-un contract de societate, această obligație presupune cunoașterea cuprinsului acestui contract în întregul său, prin înmânarea către fiecare cocontractant a câte unui exemplar din contractul încheiat[23].

Un alt element distinct se poate întâlni la cesiunea de creanță, varietate a vânzării-cumpărării. Astfel, într-o opinie, instanța de fond a hotărât că debitorul cedat trebuie să informeze cesionarul despre valoarea și întinderea obligației sale. Cu

toate acestea, Camera de Comerț a respins această opinie[24]. Este interesant de relevat un element întâlnit în obligația de informare ce incumbă unui agent de voiaj, care este ținut să informeze clienții săi despre formalitățile administrative (*ex. cererea unei vize*) sau sanitare (*ex. vaccinul obligatoriu*), specifice călătoriei respective. Dacă, însă, clientul este neglijent și nu ia cu el actele personale necesare, obligația de informare nu revine agentului de voiaj și toate consecințele acestei neglijențe vor fi suportate de client[25].

În ceea ce privește contractul de împrumut, în Franța a fost reglementat un element specific al obligației de informare (Legea 84-148/1 martie 1984), unde la articolul 48 se prevede că „stabilimentele de credit care au acordat un concurs financiar sub condiția ca o persoană fizică sau juridică să dea o cautiune, sunt ținute ca, cel mai târziu la 31 martie a fiecărui an, să facă cunoscute garantului cuantumul capitalului principal, dobânzile, comisioanele, cheltuielile și accesoriile, care mai au de curs până la 31 decembrie a anului curent[26].

3. NATURA JURIDICĂ A OBLIGAȚIEI DE INFORMARE

Datorită faptului că neîndeplinirea obligației de informare are loc înaintea încheierii contractului, iar consecințele sale păgubitoare apar după această dată, se pune problema delimitării naturii juridice a acestei obligații.

În opinia unor autori, obligația de informare este una de mijloace, a cărei nerespectare se prelungește printr-o lipsă de executare a contractului, răspunderea fiind considerată a fi contractuală[27]. După cum s-a subliniat[28], avantajul acestei soluții este că creditorul acestei obligații trebuie să dovedească numai neîndeplinirea obligației de informare, culpa debitorului nefiind necesară a fi dovedită.

După opinia altor autori, această obligație este de rezultat și se consideră că informația trebuie efectiv furnizată și nu doar să se facă posibilă acest lucru[29]. În susținerea acestei din urmă opinii s-a spus că răspunderea pentru neîndeplinirea obligației de informare este delictuală, deoarece rezultă dintr-o neîndeplinire a ei de către debitor, înainte sau cu ocazia încheierii contractului, și în nici un caz a unei obligații derivând din contract[30].

4. SANȚIUNEA NEÎNDEPLINIRII OBLIGAȚIEI DE INFORMARE

Datorită faptului că neîndeplinirea obligației de informare nu beneficiază de o sancțiune proprie, ea este sancționată prin intermediul dreptului comun.

După cum s-a remarcat[31], doctrina, în cea mai mare parte a ei, fundamentează această obligație pe ideea dolului prin reticență și pe ideea unei culpe delictuale[32].

Atunci când neinformarea unui cocontractant s-a făcut în ideea de a determina cealaltă parte să încheie contractul și când această neinformare a fost determinantă pentru consimțământul acesteia din urmă, datorită faptului că ne aflăm în prezența unui viciu de consimțământ, contractul poate fi anulat pentru dol prin reticență. Atunci însă când informația n-a fost furnizată datorită unei culpe negative de neinformare și această informație poartă asupra unei calități substanțiale a uneia dintre prestații, contractul poate fi anulat pentru eroare-viciu de consimțământ[33]. În situația în care anularea se face pentru dol prin reticență, dacă este cazul, cel vinovat va fi obligat la plată de daune interese[34]. În cazul în care, însă, cocontractantul ar fi încheiat contractul în ciuda cunoașterii informației, dar în condiții diferite, el nu ar putea să ceară nulitatea relativă a contractului, ci doar daune interese[35]:

Atunci când debitorii ai obligației de informare sunt mai mulți profesioniști care au obligația succesivă de informare, daunele interese vor fi împărțite proporțional cu vina lor, de către toți cei vinovați[36].

După cum s-a remarcat în doctrină[37], dacă neîndeplinirea obligației de informare este reciprocă, cuantumul daunelor-interese se va reduce proporțional cu vina fiecăruia.

Sanctiunile prezentate mai sus sunt cele clasice sau corespunzătoare unui viciu de consimțământ. Cu toate acestea, există și alte sancțiuni specifice neîndeplinirii obligației de informare. Una dintre aceste sancțiuni este obligarea debitorului în cazul transmiterii unei informații inexacte să îndeplinească ceea ce a promis[38]. O altă sancțiune specifică ar fi aceea că răspunderea pentru paza structurii lucrului să rămână la înstrăinător cu consecința desdăunării terțului păgubit de către acesta și nu de către dobânditor, atunci când lucrul este periculos și creditorul obligației de informare nu a beneficiat de această informație[39]. De asemenea, o altă sancțiune specifică ar putea fi aceea ce decurge din prevederile unei legi franceze[40], care prevede că atunci când banca nu-și îndeplinește obligația de informare către garant, în condițiile prevăzute de lege, cea dintâi poate să decadă, cel puțin în relațiile dintre bancă și garant, din dreptul de a percepe dobânzile referitor la perioada pentru care nu s-au transmis informațiile[41].

Bibliografie

1. Georgescu, I. L. Drept comercial român, lucrare revăzută, completată și adusă la zi de Ioan Băcanu, Lumina Lex, București, 1994, p. 218.
2. C. Ap. Paris, 15 ch. A, 19 janvier 1994 și C. Ap. Paris, 25^e ch. A, 29 avr. 1994, obs J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1994, pag. 852 — 855 ; Cass. com., 27 fevrier 1996, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1997, p. 114-115.
3. A se vedea în acest sens: Cass. soc., 3 juillet 1990, în RTDciv. 1991. 316
4. A se vedea O. Căpățînă, Obligația vânzătorului comercial de informare a cumpărătorului, Revista de drept comercial nr. 10 / 1998, p. 7.
5. A se vedea Ph. le Tourneau, L. Cadiet, Droit de la responsabilité, Dalloz, 1998, pag. 86 și 464, citat de D. Chirică, op. cit., pag. 50.
6. D. Chirică, op. cit., p. 51.
7. I. Turcu, L. Pop, Contractele comerciale. Formare și executare, vol. I, Lumina Lex, 1997, p. 66 și urm.; Fr. Terré, Ph. Simmler, Y. Lequette, op. cit., p. 205; D. Chirică, op. cit., p. 51.
8. A se vedea Cass. com., 14 mars 2000, Bibas c/SARL ADS et a., în JCP – La Semaine Juridique Édition Générale, nr. 30-34 – 26 juiillet 2000, p. 1502 cu obs. D. Talon.
9. Fr. Terré, Ph. Simmler, Y. Lequette, op. cit., p. 204 și urm.; O. Căpățînă, op. cit., p. 73 și urm.
10. Fr. Terré, Ph. Simmler, Y. Lequette, op. cit., pag. 206-207.

11. Ibidem
12. A se vedea D. Chirică, op. cit., p. 55.
13. A se vedea Cass. com., 12 novembre 1992, obs. J. Mestre, „Revue trimestrielle de droit civil”, nr. 1/1993 p. 116. În speță, societatea Sigma informatique încheie un contract cu societatea B. F. C., prin care transmite acesteia din urmă un program comercial și de contabilitate, alăturând și instrucțiunile de folosință ale acestuia.
14. A se vedea Cass. com., 15 janvier 1990, J. C. P. 1880. În speță, se consideră îndeplinită obligația de informare, deoarece produsul livrat corespunde necesității pe care a indicat-o cumpărătorul și s-au predat eşantioanele de încercare. Speță citată de I. Turcu, L. Pop, op. cit. p. 66.
15. A se vedea C. Ap. Paris, 4 février 1988, Recueil Dalloz, informations rapides, pag. 69 citată de D. Chirică, op. cit. p. 51.
16. Cass. 1^{re} civ., 13 avril 1999, Recueil Dalloz, informations rapides, pag. 146. În speță, este vorba despre vânzarea unui autoturism de către un profesionist și căruia cumpărătorul îi ceruse ca respectivul autoturism să aibă anumite calități, pe care în fapt acesta nu le avea; Cass., com. 7 novembre 1987 G.P. 1987 pag. 300 În speță, vânzătorul unui camion de ocazie, știind ce întrebuințare va fi dată camionului, trebuia să-i comunice cumpărătorului neajunsurile vehiculului, neajunsuri care nu permiteau îndeplinirea funcțiilor indicate de acesta din urmă. Citată de I. Turcu, L. Pop, op. cit., p. 66; Cass. com., 25 mai 1993, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, 1/1994, pag. 93-95. În speță, vânzătorul unui sistem antifurt pentru un magazin de bijuterii este obligat să comunice performanțele de care beneficiază acesta pentru a nu fi neutralizat.
17. Cass. civ., 11 octobre 1988, Bull. Civ. I, nr. 228. În speță, folosirea unor adevizi periculoși în apropierea unor surse de foc, dacă vânzătorul cunoștea situația acestora și nu a anunțat pericolozitatea lor, iar etichetele nu cuprindeau informații suficiente despre acest pericol, poate să atragă răspunderea vânzătorului pentru neîndeplinirea obligației de informare. Citată de I. Turcu, L. Pop, op. cit., p. 96.
18. Fr. Collart-Duttilleul, Ph. Delebecque, op. cit., p. 183.
19. Cass. com. 12 novembre 1992, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1993, pag. 116.
20. J. Huet, Traité de droit civil, sous la direction de J. Ghestin, Les principaux contrats spéciaux, L. G. D. J., 1996 pag. 220-223 (citată de D. Chirică).
21. Cass. civ. 10 juillet 1996, obs. Ph. Delebecque, Recueil Dalloz, Sommaires commentés, nr. 22/1997, pag. 173.
22. Trib. Movre, 21 janvier 1928, Rec. Rouen. În speță, vânzătorul unui cal nu trebuia să informeze cumpărătorul despre un defect grav al animalului cumpărat, dacă cumpărătorul era și el un profesionist în domeniu. Citată de René Aurillon, op. cit., p. 43.
23. Cass. civ., 17 mars 1992, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil nr. 1/1993, pag. 116. În speță, o parte dintr-un contract de societate, primind un exemplar din contractul încheiat, în care nu era stipulat termenul de asociere, poate să iasă din societate oricând, chiar dacă celelalte exemplare conțineau acest termen.
24. Pentru completări, a se vedea Cass. com., 24 mars 1992, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1993, pag. 117.
25. Cass. 1^{re} civ., 24 novembre et 8 décembre 1998, La semaine juridique, nr. 21/1999 pag. 1132, obs. Yarnick Dagorne-Labbé, Recueil Dalloz, nr. 11/1999, obs. Fr. Boulanger, pag. 156-157.
26. Cass. 1^{re} civ. 9 juin 1993, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1993 pag. 117.
27. J. Huet, op. cit., p. 218-219; Fr. Collart Dutilleul, Ph. Delebecque, op. cit. p. 176 și 184-185; I. Turcu, L Pop, op. cit., p. 66 și urm.
28. D. Chirică, op. cit. p. 57.
29. L. Leturmy, La responsabilité délictuelle du contractant, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 4/1998, p. 845.
30. D. Chirică, op. cit. p. 57.
31. Idem, p. 53.
32. V. Pătulea, Obligația de informare în formarea contractelor, Revista de drept comercial, nr. 1/1996, p. 177-179; pentru amănunte a se vedea D. Chirică, op. cit., p. 53.
33. Fr. Terré, Ph. Simmler, V. Yequette, op.cit., p. 208.
34. J. Huet, op. cit., p. 219; Fr. Collart Dutilleul, Ph. Delebecque, op. cit., p. 208.
35. A se vedea Fr. Terré, Ph. Simmler, Y. Lequette, op. cit., p. 208.
36. A se vedea Cass. 1^{er} civ., 20 juin 1995, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1996, p. 177-179. În speță, este vorba despre răspunderea unui vânzător de țigle și a unui antreprenor pentru că nu au informat cumpărătorul despre condițiile în care pot fi folosite acele țigle și datorită acestui fapt paguba provenită din decolorarea țiglelor și pătarea dalelor de piatră trebuie să fie suportate de ambii vinovați.
37. D. Chirică, op. cit., p. 57.
38. Idem, p. 58, nota 54.
39. A se vedea Fr. Terré, Ph. Simmler, Y. Lequette, op. cit., p. 208.
40. Legea 84-148/1 martie 1984.
41. Cass. com. 20 octobre 1992, obs. J. Mestre, Revue trimestrielle de droit civil, nr. 1/1993, p. 117.