

**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII AL  
REPUBLICII MOLDOVA  
UNIVERSITATEA DE STAT „AL. RUSSO” DIN BĂLȚI  
FACULTATEA DE DREPT ȘI ȘTIINȚE SOCIALE**

**DREPTUL EUROPEAN AL CONTRACTELOR**

**NOTE DE CURS**

**AUTOR:  
Valentin Cazacu  
Lector univ., dr.**

*Aprobat la ședința Catedrei de Drept  
din: 27.05.2019, proces-verbal nr. 9*

*Aprobat la ședința Consiliului Facultății de Drept și Științe Sociale  
din: 30.05.2019, proces-verbal nr. 7*

*Recenzenți: Ion Dănoi, conf. univ., dr.,  
Cornel Vrabie, conf. univ., dr., Ghenadie Eremciuc, lector univ., dr.*

**Bălți 2019**

## CUPRINS

<b>TEMA I: NOȚIUNI INTRODUCTIVE PRIVIND DREPTUL EUROPEAN AL CONTRACTELOR.....</b>	<b>5</b>
1. Contribuția libertăților fundamentale de circulație la europenizarea dreptului contractelor .....	5
2. Competențele Uniunii Europene în materia dreptului privat.....	6
3. Crearea unui drept european al contractelor pentru consumatori și întreprinderi.....	8
<b>TEMA II: DIRECTIVA 1999/44/CE A PARLAMENTULUI ȘI A CONSILIULUI DIN 25 MAI 1999 PRIVIND ANUMITE ASPECTE ALE VÂNZĂRII DE BUNURI DE CONSUM ȘI GARANȚIILE CONEXE .....</b>	<b>10</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 1999/44/CE și excepțiile de la acesta .....	10
2. Obligația de conformitate cu contractul.....	10
3. Drepturile consumatorului și ierarhia remediilor în cazul lipsei de conformitate a bunurilor.....	11
4. Acțiunea în regres a vânzătorului final și termenele stabilite de directiva 1999/44/CE .....	12
5. Garanția comercială prevăzută de directiva 1999/44/CE .....	12
6. Caracterul obligatoriu al directivei 1999/44/CE, protecția minimă acordată consumatorilor și protecția în baza altor norme ale legislației interne .....	13
<b>TEMA III. DIRECTIVA 93/13/CEE A CONSILIULUI DIN 5 APRILIE 1993 PRIVIND CLAUZELE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE CU CONSUMATORII.....</b>	<b>14</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 93/13/CEE și excepțiile de la acesta.....	14
2. Conceptul de clauză abuzivă și criteriile de determinare a caracterului abuziv al clauzelor contractuale.....	15
3. Sancțiunea clauzelor abuzive.....	17
<b>TEMA IV. DIRECTIVA 2011/83/UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI CONSILIULUI DIN 25 OCTOMBRIE 2011 PRIVIND DREPTURILE CONSUMATORILOR.....</b>	<b>18</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2011/83/UE .....	18
2. Excepțiile de la domeniul material de aplicare al Directivei 2011/83/UE.....	19
3. Informațiile precontractuale destinate consumatorilor pentru alte contracte decât cele la distanță sau contractele negociate în afara spațiilor comerciale .....	20
4. Informațiile precontractuale destinate consumatorilor în contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale.....	21
5. Condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale .....	22
6. Condiții de formă pentru contractele la distanță.....	23
7. Dreptul de retragere al consumatorului din contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale.....	24
8. Obligațiile comerciantului și obligațiile consumatorului în cazul exercitării dreptului de retragere... ..	25
9. Excepții de la dreptul de retragere .....	27
10. Alte drepturi ale consumatorilor ce derivă din livrarea bunurilor, transferarea riscurilor, referitoare la comisioanele pentru folosirea unor mijloace de plată, comunicarea prin telefon și plățile suplimentare.....	28

<b>TEMA V. DIRECTIVA 2008/48/CE DIN 23 APRILIE 2008 PRIVIND CONTRACTELE DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI ȘI DE ABROGARE A DIRECTIVEI 87/102/CEE .....</b>	<b>30</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al directivei 2008/48/CE .....	30
2. Excepții de la domeniul de aplicare material .....	31
3. Informații standart ce trebuie incluse în publicitatea referitoare la contractele de credit.....	32
4. Informații precontractuale ce trebuie furnizate consumatorului .....	32
5. Informații precontractuale ce trebuie furnizate consumatorului pentru anumite contracte de credit sub forma facilității de tip „descoperit de cont” și pentru anumite contracte specifice de credit.....	34
6. Obligația creditorului de a evalua bonitatea consumatorului .....	35
7. Informații ce trebuie indicate în contractele de credit .....	35
8. Obligații aplicabile în cazul contractelor de credit sub forma facilității de tip „descoperit de cont” ...	37
9. Dreptul de retragere al consumatorului în contractele de credit.....	37
10. Drepturile consumatorului în contractele de credit .....	38
11. Obligații ale intermediarilor de credit față de consumatori.....	39
<b>TEMA VI. 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 .....</b>	<b>41</b>
<b>(Directiva privind practicile comerciale neloiale) .....</b>	<b>41</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2005/29/CE .....	41
2. Practicile comerciale neloiale.....	41
3. Practicile comerciale înșelătoare .....	42
4. Practicile comerciale agresive .....	43
5. Mijloacele de combatere a practicilor comerciale neloiale .....	43
<b>TEMA VII. DIRECTIVA 2015/2302/UE PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI SERVICIILE DE CĂLĂTORIE ASOCIATE .....</b>	<b>46</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2015/2302/UE .....	46
2. Obligațiile de informare și conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie .....	48
2.1 Obligațiile de informare ale organizatorului și comerciantului cu amănuntul .....	48
2.2 Conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie.....	49
3. Modificarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie .....	50
4. Executarea pachetului de servicii de călătorie .....	53
5. Protecția consumatorului în caz de insolvență a organizatorului .....	55
6. Serviciile de călătorie asociate .....	56
<b>TEMA VIII. DIRECTIVA 2008/122/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI DIN 14 IANUARIE 2009 PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN CEIA CE PRIVEȘTE ANUMITE ASPECTE REFERITOARE LA CONTRACTELE PRIVIND DREPTUL DE FOLOSINȚĂ A BUNURILOR PE DURATĂ LIMITATĂ, LA CONTRACTELE</b>	

<b>PRIVIND PRODUSELE DE VACANȚĂ CU DREPT DE FOLOSINȚĂ PE TERMEN LUNG, PRECUM ȘI LA CONTRACTELE DE REVÂNZARE ȘI DE SCHIMB .....</b>	<b>58</b>
1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2008/122/CE.....	58
2. Informațiile precontractuale destinate consumatorilor înainte de încheierea contractelor conform Directivei 2008/122/CE.....	59
3. Condițiile de formă și clauzele contractuale ce trebuie să le conțină contractul privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, contractul privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, contractul de revânzare și contractul de schimb .....	59
4. Denunțarea unilaterală a contractului conform Directivei 2008/122/CE și interzicerea efectuării plăților în avans de consumator către comerciant.....	60
<b>REFERINȚE BIBLIOGRAFICE .....</b>	<b>62</b>

## **TEMA I: NOȚIUNI INTRODUCTIVE PRIVIND DREPTUL EUROPEAN AL CONTRACTELOR**

### **1. Contribuția libertăților fundamentale de circulație la europenizarea dreptului contractelor**

Crearea unei piețe unice de 500 de milioane de consumatori este una din realizările cele mai importante ale Uniunii Europene. Libertățile fundamentale create conferă întreprinderilor și cetățenilor dreptul de a se deplasa și de a interacționa liber într-o Uniune fără frontiere. Reducerea constantă a barierelor dintre statele membre ale UE a generat numeroase beneficii pentru cetățeni, precum libertatea de a călători, studia și lucra în străinătate. În calitate de consumatori, aceștia au beneficiat de o serie de avantaje economice, precum tarife aeriene și tarife de roaming pentru telefonie mobilă mai reduse, dar și posibilitatea de a avea acces la o gamă mai largă de produse.

Comercianții au avut posibilitatea să-și extindă activitatea dincolo de frontiere, prin importul sau exportul de bunuri, prestarea de servicii sau dezvoltarea afacerilor în străinătate. Astfel, aceștia beneficiază de economiile de scară și de creșterea oportunităților de afaceri pe care le oferă piața unică.

În pofida acestor reușite impresionante, obstacolele între statele membre ale UE persistă. Acestea nu permit întotdeauna cetățenilor și întreprinderilor să valorifice pe deplin avantajele oferite de piața unică și, în special, de comerțul transfrontalier. Multe dintre aceste obstacole rezultă din diferențele între sistemele juridice naționale. Diferențele între legislațiile în materie contractuală ale celor 28 de state membre ale UE reprezintă unul din principalele obstacole care afectează comerțul transfrontalier.

Toate tranzacțiile economice sunt bazate pe contracte. De aceea, diferențele între normele privind modul de încheiere sau reziliere a contractelor, privind măsurile de remediere în cazul livrării unui produs defectuos sau privind dobânzile care trebuie plătite în cazul unei plăți efectuate cu întârziere, sunt resimțite în viața cotidiană atât de comercianți, cât și de consumatori. Pentru comercianți, aceste diferențe generează complicații și costuri suplimentare, în special în cazul în care intenționează să își exporte produsele și serviciile în mai multe state membre ale UE. Pentru consumatori, aceste diferențe complică achizițiile în alte țări decât cea de origine, situație care se resimte, în special, în contextul tranzacțiilor online.

În relațiile dintre întreprinderi și consumatori, contractele reprezintă un rol fundamental prin intermediul cărora se realizează și dezvoltă aceste relații. Contractele au rol fundamental și în funcționarea pieței unice a Uniunii Europene care este construită și funcționează prin intermediul dreptului contractelor. În aceste condiții, totuși, schimburile comerciale transfrontaliere sunt perturbate de faptul că întreprinderile trebuie să cunoască și să respecte legislații diferite în materia contractelor, pentru fiecare din cele 28 de state membre ale UE. Numai 8% dintre consumatori cumpără online din alt stat membru<sup>1</sup>. De asemenea, 61% din vânzările transfrontaliere sunt respinse deoarece comercianții refuză să vândă în țara în care se află consumatorul. În cea mai mare parte, această situație este generată de dificultățile de reglementare și de incertitudinea juridică privind normele aplicabile.

---

<sup>1</sup> A treia ediție a tabloului de bord al piețelor de consum (*Consumer Scoreboard 3rd ed.*) disponibil la: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/3\\_edition/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/3_edition/index_en.htm);

În interiorul pieței unice europene se încheie și se execută o multitudine de contracte, care sunt reglementate de legislațiile naționale diferite. Existența unor regimuri juridice diferite, a căror certitudine de aplicare variază, pot genera costuri suplimentare, incertitudine juridică pentru întreprinderi și lipsa încrederii consumatorilor. În acest sens, atât întreprinderile, dar și consumatorii, întâmpină dificultăți majore atunci când ar vrea să profite de beneficiile pieței interne a UE. Costurile legate de încheierea și derularea contractelor, ca de ex. Traducerea acestora sau adaptarea la legislația unui sau altui stat, inclusiv incertitudinea juridică pe care o generează aplicarea unei legi contractuale străine, au drept consecință faptul că fac mult mai dificilă extinderea întreprinderilor mici și mijlocii pe piața internă, având în vedere că aceste întreprinderi au o pondere de 99% din totalul întreprinderilor UE.

## 2. Competențele Uniunii Europene în materia dreptului privat

Art. 4 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (T.F.U.E.) stabilește o competență partajată, între Uniunea Europeană și statele membre, în privința pieței interne.

Atât tratatele originare, cât și T.F.U.E., afirmă competența Uniunii de a adopta măsurile pentru funcționarea pieței interne, în conformitate cu dispozițiile incidente ale tratatelor (art. 26 T.F.U.E.).

Art. 81 alin.(2) din T.F.U.E. prevede că Parlamentul European și Consiliul adoptă măsurile necesare pentru buna funcționare a pieței interne.

Piața internă are la bază cele patru libertăți fundamentale (libera circulație a mărfurilor, libera circulație a persoanelor și libera circulație a capitalurilor) și este construită pe o mulțime de contracte guvernate de legislația națională a statelor membre.

Un alt temei juridic care atribuie competențe în domeniul dreptului privat este și art. 352 din T.F.U.E care prevede următoarele: *„În cazul în care o acțiune a Uniunii se dovedește necesară în cadrul politicilor definite în tratate, pentru a atinge unul dintre obiectivele menționate în tratate, fără ca acestea să fi prevăzut atribuțiile necesare în acest sens, Consiliul, hotărând în unanimitate, la propunerea Comisiei, și după aprobarea Parlamentului European, adoptă măsurile corespunzătoare. La data la care dispozițiile respective sunt adoptate de Consiliu, în conformitate cu o procedură legislativă specială, acesta hotărăște în unanimitate, la propunerea Comisiei și după aprobarea Parlamentului European.”*

Comisia Europeană a lansat încă din 2001 o dezbatere privind *dreptul european al contractelor*, la care au participat Parlamentul European, Consiliul de Miniștri al Uniunii Europene și diferitele părți interesate: întreprinderi, practicieni în domeniul dreptului, universitari și asociații ale consumatorilor.

Această inițiativă a venit în prelungirea uneia mai vechi, când, în anii 1989 și 1994, Parlamentul European a invitat la demararea lucrărilor privind o eventuală elaborare a unui Cod comun european de drept privat.

În urma consultărilor publice inițiate pe baza răspunsurilor primite, Comisia a adoptat, în anul 2003, un plan de acțiune prin care propunea ameliorarea calității și coerenței dreptului european al contractelor, prin stabilirea unui cadru comun de referință (C.C.R.), iar în anul 2008, o propunere de directivă privind drepturile consumatorilor.

Cadrul comun de referință (C.C.R.) a fost conceput ca un instrument sau set de instrucțiuni pentru crearea legislației viitoare a contractelor.

Tot în anul 2008 a fost publicat un cadru comun de referință (P.C.C.R.) care cuprinde principii, definiții și modele de norme de drept civil, drept al contractelor și răspundere

delictuală, care să fie aplicabile atât în raporturile dintre comercianți, cât și între aceștia și consumatori.

În 2010 a fost elaborată o *Carte Verde* a Comisiei privind opțiunile de politică în perspectiva unui drept european al contractelor pentru consumatori și întreprinderi, cu următoarele opțiuni strategice:

- publicarea pe Internet a unor norme contractuale tip (*neobligatorii*) care ar putea fi folosite în interiorul pieței unice europene;
- un „*set de instrumente*” (obligatoriu sau neobligatoriu), pe care legiuitorii din U.E. să-l poată folosi în elaborarea și adoptarea unei legislații mai bune și mai coerente;
- să se elaboreze o recomandare prin care să se ceară statelor membre să încorporeze dreptul european al contractelor în sistemele juridice naționale, cum au procedat Statele Unite ale Americii, unde 50 de state, din cele 51 de state, au adoptat, în mod voluntar, Codul comercial uniform;
- acest drept european opțional al contractelor care ar putea fi privit ca un „al 28-lea regim”, adăugându-se celor din cele 27 de state membre, ar putea fi ales liber, de întreprinderi și consumatori, ca o alternativă la reglementările naționale existente;
- dreptul opțional ar trebui să fie disponibil în toate limbile și ar putea fi aplicabil, nu numai la contractele transnaționale ci ar putea fi extins și la cele naționale;
- ar trebui să fie emisă o directivă a U.E. pentru armonizarea legislațiilor naționale în materie de contracte și apoi o armonizare **deplină** a legislațiilor naționale în materie de contracte printr-un regulament al U.E.;
- crearea unui veritabil Cod civil european care să înlocuiască toate reglementările naționale în materie de contracte.

Parlamentul European a sprijinit intens, timp de mai mulți ani, eforturile în direcția elaborării unui drept contractual european<sup>2</sup>. În iunie 2011, ca răspuns la cartea verde a Comisiei, Parlamentul European a votat cu o majoritate de 4/5 în favoarea instituirii unor norme contractuale aplicabile la nivelul UE care ar facilita tranzacțiile transfrontaliere (opțiunea 4 din cartea verde)<sup>3</sup>. Comitetul Economic și Social European a adoptat un aviz în favoarea unui regim opțional avansat privind dreptul contractual<sup>4</sup>.

Necesitatea de a elimina obstacolele create de diferențele legislative în materie contractuală este recunoscută în mod specific în Strategia Europa 2020<sup>5</sup> și într-o serie de alte

---

<sup>2</sup> Rezoluția privind măsurile de aliniere a dreptului privat al statelor membre din 26 mai 1989, JO C 158 26.6.1989, p. 400; Rezoluția privind armonizarea anumitor sectoare de drept privat ale statelor membre din 6 mai 1994, JO C 205, 25.7.1994, p. 518; Rezoluția privind apropierea dreptului civil și comercial al statelor membre din 15 noiembrie 2001, JO C 140 E 13.6.2002, p. 538; Rezoluția privind Comunicarea Comisiei către Parlamentul European și Consiliu „Un drept european al contractelor mai coerent – un plan de acțiune” din 2 septembrie 2003, JO C 76 E, 25.3.2004, p. 95; Rezoluția privind dreptul european al contractelor și revizuirea acquisului: calea de urmat din 23 martie 2006, JO C 292 E, 1.12.2006, p. 109112; Rezoluția privind dreptul european al contractelor din 7 septembrie 2006, JO C 305 E, 14.12.2006, p. 247248; Rezoluția privind dreptul european al contractelor din 12 decembrie 2007, JO C323E, 18.12.2008, p. 364 365 și Rezoluția privind cadrul comun de referință pentru dreptul european al contractelor din 3 septembrie 2008, JO C 295E, 4.12.2009, p. 3132.

<sup>3</sup> Rezoluția privind opțiunile de politică în perspectiva unui drept european al contractelor pentru consumatori și întreprinderi din iunie 2011, procedură 2011/2013 (INI).

<sup>4</sup> JO C 84/1, 17.3.2011.

<sup>5</sup> Comunicarea Comisiei, Strategia Europa 2020, O strategie europeană pentru o creștere inteligentă, durabilă și favorabilă incluziunii, COM (2010) 2020 final, 3.3.2010, p. 21. A se vedea, de asemenea, Analiza anuală a creșterii, anexa I, raportul privind progresele înregistrate în cadrul strategiei Europa 2020, COM (2011) 11 – A1/2, p. 5.

documente strategice pentru UE, precum Planul de acțiune al Comisiei pentru punerea în aplicare a Programului de la Stockholm<sup>6</sup>, O agendă digitală pentru Europa<sup>7</sup>, care prevede crearea unui instrument legislativ opțional în materie contractuală drept una din acțiunile cheie de promovare a economiei digitale, Revizuirea „Small Business Act”<sup>8</sup> care vizează eliminarea obstacolelor, inclusiv a celor create de legislația în materie contractuală, care limitează potențialul de creștere al IMM-urilor, și Actul privind piața unică<sup>9</sup> care promovează ideea unui instrument juridic care ar facilita tranzacțiile transfrontaliere.

### 3. Crearea unui drept european al contractelor pentru consumatori și întreprinderi

Existența obstacolelor create de legislația în materia contractuală poate avea un impact negativ asupra întreprinderilor care intenționează să desfășoare activități comerciale transfrontaliere și le poate descuraja să intre pe noi piețe. Odată ce un comerciant decide să vândă produsele către consumatori sau întreprinderi din alte state membre, acesta se expune unui mediu juridic complex caracterizat prin diversitatea legislației în materie contractuală existentă în UE.

Una dintre primele măsuri este de a afla ce legislație este aplicabilă contractului. În cazul în care se aplică o lege străină, comerciantul trebuie să se familiarizeze cu cerințele acesteia, să obțină

consiliere juridică și, în măsura posibilului, să adapteze contractul respectivei legislații străine. De asemenea, este posibil ca, în cazul tranzacțiilor comerciale efectuate online, comerciantul să fie nevoit să-și adapteze site-ul astfel încât să corespundă cerințelor obligatorii care se aplică în țara de destinație. Pentru comercianți, dificultatea de a afla dispozițiile legislației străine în materie contractuală ocupă primul loc printre obstacolele în calea tranzacțiilor între întreprinderi și consumatori și locul al treilea în ceea ce privește tranzacțiile între întreprinderi<sup>10</sup>.

Depășirea acestor obstacole implică suportarea unor costuri de tranzacționare. Acestea au cel mai puternic impact asupra întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri), în special asupra microîntreprinderilor și întreprinderilor mici, întrucât costul pătrunderii pe multiple piețe străine este deosebit de ridicat în raport cu cifra lor de afaceri. Costurile de tranzacționare pentru a exporta către un alt stat membru se pot ridica până la 7% din cifra de afaceri anuală a unui microdistribuitor.

---

<sup>6</sup> Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, Crearea unui spațiu de libertate, securitate și justiție pentru cetățenii Europei, plan de acțiune pentru punerea în aplicare a programului de la Stockholm”, COM (2010) 171 final, 20.4.2010, pag. 5 și 24;

<sup>7</sup> Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, O agendă digitală pentru Europa COM (2010) 245 final, 26.8.2010, pag. 13 și 37;

<sup>8</sup> Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, Revizuirea „Small Business Act” pentru Europa, COM (2011) 78 final, 23.2.2011, pag. 11 și 13;

<sup>9</sup> Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social și Comitetul Regiunilor, „Actul privind piața unică – Douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii – «Împreună pentru o nouă creștere»”, COM (2011) 206 final, 13.4.2011, pag. 14 și 19;

<sup>10</sup> Eurobarometru nr. 321 privind legislația europeană în materie contractuală în cadrul tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori, p. 23 și Eurobarometru nr. 320 privind legislația europeană în materie contractuală în cadrul tranzacțiilor dintre întreprinderi, p. 15.



Pentru a exporta în patru state membre, aceste costuri ar putea ajunge până la 26% din cifra de afaceri anuală <sup>11</sup>. Comercianții care sunt descurajați să efectueze tranzacții transfrontaliere ca urmare a obstacolelor create de legislația în materie contractuală au suportat costuri de 26 de miliarde EUR anual în cadrul activităților de comerț intracomunitar<sup>12</sup>.

În ceea ce privește dificultățile întâmpinate de consumatori ca urmare a existenței unor legislații diferite în materie contractuală trebuie menționat că 44% dintre consumatori afirmă că incertitudinea privind drepturile de care beneficiază îi descurajează să cumpere din alte țări ale UE<sup>13</sup>.

În timp ce 1/3 din consumatori ar lua în considerare varianta achizițiilor *online* dintr-o altă țară a UE în condițiile aplicării unor norme uniforme la nivel european, în prezent, doar 7% acționează în acest sens<sup>14</sup>.

Incertitudinea acestora este adesea legată de preocupările pe care le au cu privire la remediile de care dispun în cazul în care lucrurile nu decurg conform așteptărilor, precum și de nesiguranța privind natura drepturilor acestora atunci când fac achiziții din altă țară. Pe de altă parte, consumatorii care sunt încrezători și caută în mod proactiv produse pe întreg teritoriul UE, în special *online*, sunt adesea refuzați de către comerciant atunci când vor să cumpere sau să li se livreze bunuri.

Cel puțin 3 milioane de consumatori au trecut prin asemenea experiențe de-a lungul unui an. În practică, cel mai adesea, încercările eșuate de a cumpăra produse *online*, într-un context transfrontalier, sunt mult mai numeroase decât cele reușite și se încheie, cel mai frecvent, cu un mesaj dezamăgitor conform căruia „*acest produs nu este disponibil pentru țara dumneavoastră de reședință.*”

Ambiția Comisiei Europene este de a elimina obstacolele rămase în calea comerțului transfrontalier, prin sprijinirea comercianților în derularea tranzacțiilor transfrontaliere și prin facilitarea accesului consumatorilor la achiziții transfrontaliere. S-a demonstrat că schimburile comerciale bilaterale între țările care au un sistem juridic bazat pe o origine comună, precum sistemul de drept anglo-saxon (*common law*) sau tradiția juridică nordică, sunt cu 40% mai ridicate decât comerțul între două țări care nu prezintă aceste similitudini<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> Estimare pe baza răspunsurilor furnizate de întreprinderi la sondajul realizat de IMM-uri privind impactul legislației europene în materie contractuală, disponibil la:

[http://ec.europa.eu/justice/contract/files/report\\_sme\\_panel\\_survey\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/contract/files/report_sme_panel_survey_en.pdf) and Eurostat structural business statistics;

<sup>12</sup> Eurobarometru nr. 320, legislația europeană în materie contractuală în cazul tranzacțiilor dintre întreprinderi, pag. 24 și 25;

<sup>13</sup> Eurobarometru 299a, Atitudini față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorului, pag. 10.

<sup>14</sup> Eurobarometru nr. 299, Atitudinile consumatorilor față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorului, pag. 13.

<sup>15</sup> A.Turrini, T. Van Ypersele, *Traders, courts and the border effect puzzle*, Regional Science and Urban Economics, 40, 2010, pag. 82.

## **TEMA II: DIRECTIVA 1999/44/CE A PARLAMENTULUI ȘI A CONSILIULUI DIN 25 MAI 1999 PRIVIND ANUMITE ASPECTE ALE VÂNZĂRII DE BUNURI DE CONSUM ȘI GARANȚIILE CONEXE**

### **1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 1999/44/CE și excepțiile de la acesta**

În privința domeniului material trebuie menționat că directiva 1999/44/CE se aplică contractelor de vânzare a bunurilor de consum încheiate de consumatori. Bunuri de consum înseamnă orice obiect mobil corporal, cu excepția:

- bunurilor vândute prin executare sau în alt mod, prin autoritatea legii;
- apei și a gazului, atunci când acestea nu sunt oferite spre vânzare în volum limitat sau cantitate fixată;
- electricității;

Prin garanție se înțelege orice angajament al unui vânzător sau producător față de consumator, asumat fără costuri suplimentare, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a se ocupa de bunurile de consum în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor din certificatul de garanție sau în reclama relevantă.

Prin reparație se înțelege, în caz de neconformitate, aducerea bunurilor de consum la conformitate cu contractul de vânzare.

Statele membre pot prevedea că expresia „bunuri de consum” nu include bunurile de ocazie vândute prin licitație publică la care consumatorii au posibilitatea de a participa personal la vânzare.

Contractele pentru furnizarea de bunuri de consum care urmează a fi fabricate sau produse sunt, de asemenea, considerate contracte de vânzare în sensul directivei 1999/44/CE.

Referitor la domeniul personal directiva se aplică următoarelor categorii.

Consumatorul este orice persoană fizică care, în contractele reglementate de directiva 1999/44/CE, acționează în scopuri care nu au legătură cu meseria, activitatea comercială sau profesia sa.

Vânzător este orice persoană fizică sau juridică care vinde, în temeiul unui contract, bunuri de consum în exercitarea meseriei, activității comerciale sau profesiei sale.

Producător este fabricantul bunurilor de consum, importatorul bunurilor de consum pe teritoriul UE sau orice persoană care se prezintă ca un producător aplicându-și numele, marca sau alt semn distinctiv pe bunurile de consum.

### **2. Obligația de conformitate cu contractul**

Vânzătorul trebuie să livreze consumatorului bunuri conforme cu contractul de vânzare.

Bunurile de consum se prezumă a fi conforme cu contractul în cazul în care:

- a) corespund descrierii date de vânzător și posedă calitățile bunurilor pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau ca model;
- b) sunt corespunzătoare scopului special pentru care consumatorul le solicită și pe care el l-a adus la cunoștința vânzătorului la încheierea contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;
- c) sunt corespunzătoare scopurilor pentru care bunurile de același tip se utilizează în mod normal;

d) prezintă calitatea și performanța care sunt normale pentru bunurile de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, dată fiind natura bunurilor și ținându-se seama de orice declarații publice privind caracteristicile specifice ale bunurilor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul acestuia, în special în reclame sau prin etichetare.

Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol în cazul în care, la încheierea contractului, consumatorul cunoștea sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască neconformitatea sau în cazul în care neconformitatea își are originea în materialele furnizate de consumator.

Vânzătorul nu trebuie să respecte declarațiile publice, în cazul în care:

- demonstrează că nu era sau nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația în cauză;
- demonstrează că declarația a fost rectificată înainte de încheierea contractului sau
- demonstrează că decizia de achiziționare a bunurilor de consum nu ar fi putut fi influențată de declarație.

Orice neconformitate datorată unei instalări incorecte a bunurilor de consum se consideră echivalentă unei neconformități a bunurilor, în cazul în care instalarea face parte din contractul de vânzare a bunurilor și bunurile au fost instalate de vânzător sau sub responsabilitatea sa.

Această prevedere se aplică, de asemenea, în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de consumator, iar instalarea incorectă se datorează unei erori din instrucțiunile de instalare.

### **3. Drepturile consumatorului și ierarhia remediilor în cazul lipsei de conformitate a bunurilor**

Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă în momentul livrării bunurilor.

În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul ca bunurile să fie repuse în conformitate, gratuit, prin reparare sau înlocuire, sau la o reducere de preț corespunzătoare sau la rezoluțiunea contractului pentru acele bunuri.

În primul rând, consumatorul poate cere vânzătorului să repare bunurile sau poate cere vânzătorului să le înlocuiască, în ambele cazuri gratuit, cu excepția cazurilor în care aceasta este imposibilă sau disproporționată. O despăgubire se consideră disproporționată în cazul în care impune vânzătorului costuri care, în comparație cu o despăgubire alternativă, sunt nerezonabile, luând în considerare:

- valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea;
- însemnătatea neconformității și
- dacă despăgubirea alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator;

Orice reparație sau înlocuire se efectuează într-un termen rezonabil și fără nici vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, ținând seama de natura bunurilor și scopul pentru care consumatorul a solicitat bunurile în cauză.

Termenul „gratuit” se referă la costurile necesare suportate pentru a aduce bunurile la conformitate, în special costul expedierii prin poștă, al forței de muncă și al materialelor.

Consumatorul poate cere o reducere corespunzătoare a costului sau rezoluțiunea contractului:

- în cazul în care consumatorul nu beneficiază de reparație sau înlocuire sau

- în cazul în care vânzătorul nu a executat despăgubirea într-un termen rezonabil sau
- în cazul în care vânzătorul nu a executat despăgubirea fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator.

Consumatorul nu are dreptul de a cere rezoluțiunea contractului, în cazul în care neconformitatea este minoră.

#### **4. Acțiunea în regres a vânzătorului final și termenele stabilite de directiva 1999/44/CE**

În cazul în care vânzătorul final este responsabil față de consumator pentru o neconformitate datorată unui act sau unei omisiuni a producătorului, a unui vânzător anterior din același lanț de contracte sau a altui intermediar, vânzătorul final are dreptul să se întoarcă împotriva persoanei sau persoanelor responsabile din lanțul contractual.

Persoana sau persoanele responsabile, împotriva cărora vânzătorul final se poate întoarce, împreună cu acțiunile relevante și condițiile de exercitare, se stabilesc de legislația internă a fiecărui stat membru.

Vânzătorul este considerat responsabil, în cazul în care neconformitatea devine aparentă în termen de doi ani de la livrarea bunurilor. În cazul în care, în temeiul legislației interne, drepturile consumatorului prevăzute în art. 3 alin. 2 sunt supuse unui termen de prescripție, această termen nu expiră înainte de doi ani de la data livrării.

Statele membre pot prevedea că, pentru a beneficia de drepturile sale, consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de două luni de la data la care a constatat o astfel de neconformitate.

Cu excepția cazului în care se dovedește altfel, se presupune că orice neconformitate care devine aparentă în termen de șase luni de la livrarea bunurilor a existat la momentul livrării, cu excepția cazului în care prezumția în cauză este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității.

#### **5. Garanția comercială prevăzută de directiva 1999/44/CE**

O garanție trebuie să dea naștere unei obligații juridice pentru ofertant, în condițiile stabilite de certificatul de garanție și de reclama asociată.

Garanția trebuie:

- să menționeze că, în temeiul legislației interne care reglementează vânzarea de bunuri de consum, consumatorul are drepturi legale și să precizeze că drepturile în cauză nu sunt afectate de garanție;
- să expună într-un limbaj simplu, inteligibil conținutul garanției și informațiile esențiale necesare pentru a face reclamații în temeiul garanției, în special durata și domeniul teritorial al garanției, precum și numele și adresa garantului.

La cerea consumatorului, garanția se oferă în scris sau se prezintă sub o altă formă durabilă, disponibilă și accesibilă acestuia.

În conformitate cu normele din tratat, statul membru în care se comercializează bunurile de consum poate să prevadă ca, pe teritoriul său, garanția să fie redactată într-una sau mai multe limbi, la alegerea sa, dintre limbile oficiale ale UE.

În cazul în care o garanție încalcă cerințele mai sus menționate, valabilitatea acestei garanții nu este afectată în nici un mod, iar consumatorul poate să se bazeze, în continuare, pe garanție și să ceară ca aceasta să fie onorată.

## **6. Caracterul obligatoriu al directivei 1999/44/CE, protecția minimă acordată consumatorilor și protecția în baza altor norme ale legislației interne**

Orice condiții contractuale sau acorduri încheiate cu vânzătorul înainte ca neconformitatea să fie adusă la cunoștința vânzătorului, prin care se renunță sau se limitează, în mod direct sau indirect, drepturile rezultând din prezenta directivă, nu creează obligații pentru consumator, în conformitate cu legislația internă. Statele membre pot prevedea că, în cazul bunurilor de ocazie, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere a vânzătorului mai scurtă decât cea stabilită la art. 5 alin 1 din directivă. Perioada în cauză nu poate fi mai scurtă de un an.

Statele membre iau măsurile necesare pentru a se asigura că consumatorii nu sunt privați de protecția acordată de prezenta directivă, ca o consecință a alegerii legislației unui stat nemembru ca legislație aplicabilă contractului, în cazul în care contractul are o legătură strânsă cu teritoriul statelor membre.

Drepturile care rezultă din prezenta directivă sunt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca în temeiul dispozițiilor de drept intern care reglementează răspunderea contractuală sau extracontractuală.

Statele membre pot adopta sau menține în vigoare dispoziții mai stricte, compatibile cu prevederile din tratat, în domeniul reglementat de prezenta directivă, pentru a asigura un nivel mai ridicat de protecție a consumatorului.

Statele membre iau măsuri corespunzătoare pentru a informa consumatorul cu privire la legislația internă de transpunere a directivei 1999/44/CE și încurajează, după caz, organizațiile profesionale să informeze consumatorii asupra drepturilor lor.

### **TEMA III. DIRECTIVA 93/13/CEE A CONSILIULUI DIN 5 APRILIE 1993 PRIVIND CLAUZELE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE CU CONSUMATORII**

#### **1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 93/13/CEE și excepțiile de la acesta**

Clauzele contractuale definesc drepturile și obligațiile părților care sînt definite de ei și, evident, "condițiile standard de contract" facilitează tranzacțiile comerciale și pot funcționa, de asemenea, în avantajul consumatorilor. Dar, pe de altă parte, în contractele încheiate cu consumatorul, vânzătorii și furnizorii au un avantaj considerabil prin definirea termenilor în prealabil care nu sînt negociate individual.

Directiva Consiliului 93/13/CEE a fost introdusă pentru a elimina clauzele abuzive din contractele încheiate între un profesionist și un consumator contribuind astfel la creșterea puterii economice a consumatorilor. Acest lucru este de o importanță deosebită în cazul în care consumatorul se confruntă cu condiții contractuale standard.

În temeiul directivei, un termen nedeterminat este nedrept atunci cînd se stabilește un dezechilibru semnificativ, în detrimentul consumatorului, între drepturile și obligațiile părților contractante, astfel Directiva conține o anexă a clauzelor care pot fi considerate abuzive în astfel de circumstanțe. În mod mai general, Directiva stabilește principii comune pentru stabilirea existenței clauzelor abuzive și ia în considerare natura produselor sau a serviciilor care fac obiectul contractului; împrejurările în întocmirea contractului și alți termeni în contract sau într-un alt contract la care se referă. În cazul în care există dubii cu privire la sensul unei clauze, va prevala interpretarea cea mai favorabilă pentru consumator și, de asemenea, Directiva prevede că, consumatorii nu trebuie să fie obligați din punct de vedere legal de clauzele abuzive într-un contract semnat cu un profesionist.

Directiva 93/13/CEE privind clauzele contractuale abuzive introduce, prin urmare, o noțiune de „bună credință”, în scopul de a preveni dezechilibru semnificativ în drepturile și obligațiunile consumatorilor și vânzătorilor/furnizorilor. Această cerință generală este completată de o listă de exemple de termeni care pot fi considerate abuzive.

Directiva privind clauzele abuzive oferă o protecție extraordinară pentru consumator, prin stabilirea termenilor care sînt depistate ca fiind neloiale în temeiul Directivei și astfel nu sînt obligatorii pentru consumatori.

De asemenea, impune, ca clauzele contractuale să fie redactate într-un limbaj simplu și inteligibil și afirmă că ambiguitățile vor fi interpretate în favoarea consumatorilor. Statele membre trebuie să se asigure că există mijloace eficiente în temeiul legislației naționale de a aplica aceste drepturi și că astfel de termeni nu mai pot fi utilizate de către organizații comerciale. Acest lucru a fost explicat printr-o hotărîre recentă a CJUE.

Prevederile 93/13/CEE fac referire la contractele încheiate între comercianți și consumatori pentru vânzarea de produse sau prestarea de servicii, cu alte cuvinte contracte de consumație; în cazul acestora, consumatorul, pus să se confrunte cu astfel de pacte, nu are altă posibilitate decât cea a aderării la voința persoanei puternice din punct de vedere economic.

Contractele de adeziune, o consecință a fenomenului vânzării în masă, sunt imaginea lipsei de negociere directă a stipulațiilor contractuale; sunt, cu alte cuvinte, contracte al căror conținut e predeterminat de comercianți și în legătură cu care consumatorii nu au putere de

decizie, în sensul posibilității modificării conținutului sau naturii contractului. La originea contractelor de adeziune se găsesc contractele tip.

Din prevederile 93/13/CEE se poate deduce că trăsătura predominantă a contractelor de adeziune este lipsa negocierii prealabile, dar trebuie, de asemenea, luată în considerare inegalitatea economică și socială a părților contractante, care are drept consecință determinarea unilaterală a conținutului contractului de către partea contractantă puternică din punct de vedere economic și impunerea textului convențional „părții slabe”, îndeosebi în cazul domeniilor în care se exercită un monopol de fapt sau de drept.

Pentru aplicabilitatea prevederilor legale privind clauzele abuzive este lipsită de importanță natura contractului, care poate fi unul de vânzare-cumpărare, de asigurare, de locațiune, de împrumut; după cum, obiectul contractului poate fi atât de natură mobilă, cât și imobilă.

## **2. Conceptul de clauză abuzivă și criteriile de determinare a caracterului abuziv al clauzelor contractuale**

Clauza abuzivă reprezintă o stipulație contractuală care are menirea de a rupe echilibrul contractual, transformându-l într-o modalitate de dobândire a unui avantaj excesiv în persoana profesionistului și respectiv, a unui „dezavantaj semnificativ” de partea consumatorului.

Prin definirea dată de Directiva 93/13/CEE clauza abuzivă este privită ca fiind aceea „clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul și care, prin ea însăși ori împreună cu alte clauze din contract, crează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților”.

Însă, legea amintită, se rezumă doar la a defini clauza abuzivă fără instituirea unei reglementări care ar sancționa partea care include clauze abuzive în contract.

Această definiție relevă faptul că în economia clauzelor abuzive sunt determinante:

- lipsa negocierii directe,
- încălcarea bunei credințe și
- existența unui dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

Dar pentru o analiză completă a conceptului de clauză abuzivă este necesară, mai întâi, stabilirea contractelor susceptibile de prevederi abuzive.

### ***Criterii de determinare a caracterului abuziv al stipulațiilor contractuale***

Sursa de identificare a criteriilor de determinare a caracterului abuziv se regăsește în 93/13/CEE care stipulează că va fi întotdeauna abuzivă „clauza contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul dacă prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, crează în detrimentul consumatorului și contrar cerinței bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților”.

Astfel, din cuprinsul acestor prevederi se pot deduce principalele condiții care trebuie îndeplinite cumulativ pentru a se putea vorbi de existența unei clauze abuzive: lipsa negocierii directe, încălcarea bunei-credințe și crearea unui dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

#### ***1. Absența negocierii directe***

Principiile fundamentale care guvernează materia contractelor sunt reprezentate de principiul libertății contractuale și principiul consensualismului, reguli care au ca scop garantarea formării libere a contractelor, pentru ca natura și conținutul acestora să oglindească în mod exact voința părților contractante. Efectul acestor garanții este anihilat prin existența unei clauze

abuzive, de esență careie este lipsa negocierii directe, dată fiind imposibilitatea consumatorului de a influența natura acelu contract.

Lipsa negocierii directe se materializează, așa cum am arătat, prin contracte de adeziune sau clauzele contractuale standard în privința cărora își produce efectul o prezumție de abuz de putere economică, care poate fi rasturnată de către profesionist prin proba negocierii. Pentru admisibilitatea unei astfel de probe este necesară demonstrarea caracterului efectiv al negocierii, în sensul existenței posibilității de a schimba conținutul sau natura contractului, de unde se poate concluziona că nu va exista negociere doar în virtutea unor simple discuții pe marginea unor clauze.

Astfel, va fi necesară considerarea unie clauze ca nefiind negociată direct ori de câte ori ea va fi înserată într-un contract standard preformulat și în măsura în care, chiar și în situația în care a făcut obiectul unor discuții, consimțământul părții mai slabe din punct de vedere economic nu a fost unul „activ”, în sensul unei contribuții active cu privire la conținutul acelei clauze, ci unul „pasiv”, înțeles ca o simplă acceptare a condițiilor impuse de partea contractantă mai puternică.

## 2. Încălcarea bunei credințe

Înserarea bunei credințe în categoria criteriilor de determinare a clauzelor abuzive îi conferă acesteia un nou rol și anume acela de „criteriu de control” al clauzelor abuzive. Recurgerea, în scopul suprimării clauzelor abuzive la criteriul bunei-credințe se motivează prin existența abuzului de drept exercitat de partea contractantă mai puternică din punct de vedere economic, abuz care are ca și consecință ruperea echilibrului contractual.

Obligația de bună credință va fi considerată îndeplinită în măsura în care profesionistul va acționa în mod echitabil în ceea ce privește pe consumator și interesele acestuia, accentul fiind pus pe posibilitatea, puterea de negociere a cocontractantului și pe faptul de a ști în ce măsură consumatorului i-a fost indus consimțământul.

## 3. Dezechilibrul semnificativ între drepturile și obligațiile părților

Una și aceeași clauză se poate dovedi abuzivă într-un contract concret, pentru a nu fi astfel într-un alt contract de consum.

Astfel, o clauză prin care este suprimată posibilitatea consumatorului de a invoca *exceptio non adimpleti contractus* (exceptia de neexecutare a contractului), cerându-i-se să procedeze la executare chiar și în ipoteza în care profesionistul nu-și execută obligațiile; ori clauza prin care consumatorul răspunde pentru neexecutarea obligațiilor asumate inclusiv în caz de forță majoră - reprezintă stipulații contractuale abuzive în chip explicit. Dacă însă clauza în discuție nu afectează în întregime dreptul consumatorului la invocarea excepției de neexecutare, ci doar o limitează la anumite cazuri, impunând consumatorului să execute parțial contractul în ipoteza executării parțiale a prestației profesionistului, clauza mai are șanse de a nu fi considerată abuzivă, ci licită.

Un alt exemplu: o clauză prin care profesionistul își rezervă dreptul de a rezilia unilateral și nemotivat contractul, în orice moment, este, incontestabil, abuzivă. Aceeași clauză s-ar putea dovedi (aproape întotdeauna) licită dacă, prin contract, i s-a rezervat consumatorului un drept de reziliere similar celui dobândit de profesionist.

Când anume, așadar, se poate vorbi despre abuz contractual și, implicit, despre un „dezechilibru semnificativ” între pozițiile părților, în dauna consumatorului? Amprenta clauzelor abuzive este dată de faptul că – dacă ar fi avut posibilitatea reală de a alege – consumatorul nu le-ar fi acceptat. Astfel, există „dezechilibru semnificativ” între prestații ori de câte ori, raportată



la ansamblul stipulațiilor contractuale, respectiva clauză nu ar fi liber asumată de către consumator în ipoteza în care ar fi fost în măsură să negocieze.

### **3. Sancțiunea clauzelor abuzive**

Clauzele abuzive utilizate într-un contract încheiat cu un consumator de către un vânzător sau un furnizor, în conformitate cu legislația internă, nu creează obligații pentru consumator, iar contractul continuă să angajeze părțile prin aceste clauze, în cazul în care poate continua să existe fără clauzele abuzive.

Consumatorul nu își pierde protecția acordată prin directivă 93/13/CEE datorită alegerii legislației unui stat nemembru ca legislație aplicabilă contractului, în cazul în care acesta din urmă are o strânsă legătură cu teritoriul statelor membre.

Statele membre se asigură că, în interesul consumatorilor și al concurenților, există mijloace adecvate și eficiente pentru a preveni utilizarea în continuare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii de către vânzători sau furnizori.

Mijloacele mai sus menționate cuprind dispozițiile în conformitate cu care persoanele sau organizațiile care au, în temeiul legislației interne, un interes legitim în protecția consumatorilor pot introduce o acțiune în justiție sau în fața organismelor administrative competente, în conformitate cu legislația internă în cauză, pentru a obține o decizie care să stabilească dacă clauzele contractuale elaborate pentru a fi utilizate în general sunt abuzive, astfel încât să poată aplica mijloace adecvate și eficiente pentru a preveni utilizarea acestor clauze în continuare.

Cu respectarea legislației interne, acțiunile menționate mai sus pot fi îndreptate, separat sau în ansamblu, împotriva unui număr de vânzători sau furnizori din același sector economic sau împotriva asociațiilor acestora care utilizează sau recomandă utilizarea aceluiași clauze contractuale generale sau a unor clauze similare.

## **TEMA IV. DIRECTIVA 2011/83/UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI CONSILIULUI DIN 25 OCTOMBRIE 2011 PRIVIND DREPTURILE CONSUMATORILOR**

### **1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2011/83/UE**

Directiva 2011/83/UE se aplică oricărui contract încheiat între un profesionist și un consumator. Ea se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor, energiei electrice sau încălzirii centralizate, inclusiv de către furnizorii publici, în măsura în care aceste utilități sunt furnizate pe bază contractuală.

Prin bunuri se înțelege orice obiect corporal mobil, cu excepția obiectelor vândute prin executare silită sau altfel, prin autoritatea legii.

Apa, gazul și energia electrică sunt considerate bunuri în sensul directivei atunci când acestea sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă.

Bunuri produse conform specificațiilor clientului sunt orice bunuri care nu sunt prefabricate, produse pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului.

Contract de vânzare înseamnă orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii.

Contract de prestări de servicii înseamnă orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia.

Contract la distanță înseamnă orice contract încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.

Contract negociat în afara spațiului comercial înseamnă orice contract dintre un comerciant și un consumator:

**a)** încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului;

**b)** pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera (a);

**c)** încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului; sau

**d)** încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului bunuri sau servicii;

Spațiu comercial înseamnă:

**a)** orice unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în permanență; sau

**b)** orice unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în mod obișnuit;

Suport durabil înseamnă orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate.

Conținut digital înseamnă date produse și livrate în formă digitală.

Serviciu financiar înseamnă orice serviciu cu caracter bancar, de creditare, asigurări, pensii personale, de investiții sau plăți.

Licitație publică înseamnă metoda de vânzare prin care comerciantul oferă bunuri sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un adjudecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze bunurile sau serviciile.

Garanția comercială este orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului.

Prin contract auxiliar se înțelege un contract prin care consumatorul obține bunurile sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial, iar aceste bunuri sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de comerciant sau de o parte terță pe baza unui acord între partea terță respectivă și comerciant.

Prin consumator se înțelege orice persoană fizică ce, în cadrul contractelor reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale.

Prin comerciant se înțelege orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei directive.

## **2. Excepțiile de la domeniul material de aplicare al Directivei 2011/83/UE**

Printre cele mai importante tipuri de contracte ce nu intră sub incidența directivei se numără:

- cele de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;
- cele având ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților de către cadrele medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusive prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;
- cele având ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor; cele referitoare la servicii financiare;
- pentru crearea, dobândirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil;

- având ca obiect construirea unor clădiri noi, a transformării substanțiale a unor clădiri existente și a închirierii de locuințe în scopuri rezidențiale;cele ce vizează comercializare a pachetelor de servicii turistice;

- cele care, în conformitate cu legislația în vigoare, sunt încheiate în fața unui notar public care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizând informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică;

- având ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri destinate consumului casnic, livrate fizic de un profesionist care se deplasează frecvent și periodic la locuința, reședința sau locul de muncă al consumatorului;

- cele încheiate cu operatorii de telecomunicații prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice prin telefon, Internet sau fax stabilite de un consumator.

De asemenea directiva nu include contractele negociate în afara spațiilor comerciale în care plata de efectuat de către consumator este mai mică de echivalentul în lei a 10 euro.

### **3. Informațiile precontractuale destinate consumatorilor pentru alte contracte decât cele la distanță sau contractele negociate în afara spațiilor comerciale**

Înainte ca un contract, altul decât un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil, în cazul în care respectivele informații nu reies în mod evident din context:

**a)** principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză;

**b)** identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa socială, adresa geografică la care este stabilit și numărul său de telefon;

**c)** prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

**d)** acolo unde este cazul, modalitățile de plată, livrare și executare, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor

**e)** în plus față de o mențiune a existenței unei garanții legale de conformitate pentru bunuri, existența și condițiile privind serviciile postvânzare și garanțiile comerciale, după caz;

**f)** durata de valabilitate a contractului, după caz, sau, în cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;

**g)** acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținuturile digitale;

**h)** acolo unde este cazul, orice interoperabilitate pertinentă a conținuturilor digitale cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.

Informația mai sus menționată nu se va aplica contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, a încălzirii centralizate sau a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.

Statelor membre nu li se va cere să aplice dispozițiile privind informațiile precontractuale mai sus menționate contractelor care implică tranzacții de la o zi la alta și care sunt puse în execuție imediat, în momentul în care sunt încheiate.

Statele membre pot adopta sau menține cerințe precontractuale suplimentare în materie de informare.

#### **4. Informațiile precontractuale destinate consumatorilor în contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale**

Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

**a)** principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză;

**b)** identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa comercială;

**c)** adresa geografică la care este stabilit comerciantul și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, în cazul în care sunt disponibile, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează;

**d)** în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. (c), adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa comerciantului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

**e)** prețul total al bunurilor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în dinainte în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator; în cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte, ar trebui indicat modul în care se calculează prețul;

**f)** costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;

**g)** modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor;

**h)** în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu art. 11 alin. 1, precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B;

**i)** acolo unde este cazul, faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor;

**j)** în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu art. 7 alin. 3 sau cu art. 8 alin. 8, informația potrivit căreia consumatorul este ținut să achite comerciantului costuri rezonabile, în conformitate cu art. 14 alin. 3;

**k)** în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu art. 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere;

**l)** o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea bunurilor;

**m)** acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;

**n)** existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (f) din Directiva 2005/29/CE, și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;

**o)** durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;

**p)** acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului;

**q)** acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului;

**r)** acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;

**s)** acolo unde este cazul, orice interoperabilitate pertinentă a conținutului digital cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință;

**t)** acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune comerciantul.

## **5. Condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale**

În cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, comerciantul transmite informațiile prevăzute la art. 6 alin. 1 din directivă consumatorului pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații sunt lizibile și redactate într-un limbaj simplu și inteligibil.

Comerciantul furnizează consumatorului o copie a contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului în conformitate cu art. 16 lit. (m).

În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. 2, comerciantul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.

În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile comerciantului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar comerciantul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator nu depășește 200 EUR:

a) comerciantul furnizează consumatorului informațiile menționate la art. 6 alin. 1, lit. (b) și (c) și informații referitoare la preț sau la maniera de calculare a prețului, împreună cu o estimare a costului total, pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; comerciantul furnizează informațiile menționate la art. 6 alin. 1, lit. (a), (h) și (k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul expres;

b) confirmarea contractului conține informațiile menționate la art. 6 alin. 1.

Statele membre nu impun alte condiții suplimentare de formă referitoare la informarea precontractuală pentru îndeplinirea obligațiilor de informare prevăzute în directiva 2011/83/UE.

## **6. Condiții de formă pentru contractele la distanță**

În cazul contractelor la distanță, comerciantul transmite informațiile prevăzute la art. 6 alin. 1 sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj simplu și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta este lizibilă.

Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 6 alin. 1, lit. (a), (e), (o) și (p). Comerciantul se asigură că consumatorul confirmă explicit, atunci când face comanda, că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară sunt etichetate de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti comerciantului. Dacă comerciantul încalcă prezentul paragraf, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.

În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, comerciantul furnizează prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea comerciantului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de reziliere a contractului, prevăzute la art. 6 alin. 1, lit. (a), (b), (e), (h) și (o). Celelalte informații menționate la art. 6 alin. 1 sunt furnizate consumatorului de comerciant într-un mod adecvat, în conformitate cu art. 8, alin. 1.

Fără a aduce atingere art. 8, alin. 4, în cazul în care comerciantul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, comerciantul își declină identitatea la începutul conversației cu consumatorul și, dacă este cazul, declină identitatea persoanei în numele căreia telefonează și specifică scopul comercial al apelului.

În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, statele membre pot dispune că comerciantul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Statele membre pot dispune și că aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.

Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat.

Respectiva confirmare include:

a) toate informațiile menționate la art. 6 alin. 1, cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și

b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și confirmarea în conformitate cu art. 16 lit. (m).

În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la art. 9 alin. 2, comerciantul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.

Dispozițiile mai sus menționate nu aduc atingere prevederilor privind încheierea prin mijloace electronice a contractelor și comenzile prin Internet, astfel cum sunt stabilite la art. 9 și 11 din Directiva 2000/31/CE.

Statele membre nu impun alte condiții suplimentare de formă referitoare la informarea precontractuală pentru îndeplinirea obligațiilor de informare prevăzute în prezenta directivă.

## **7. Dreptul de retragere al consumatorului din contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale**

Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. 2 și la art. 14.

Fără a aduce atingere articolului 10, perioada de retragere menționată la alin. 1 al art. 9 expiră în termen de 14 zile de la:

a) în cazul contractelor de prestări servicii, ziua care urmează datei de încheiere a contractului;

b) în cazul contractelor de vânzare, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a bunurilor sau:

- în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului bun;

- în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului bun sau piesă;

- în cazul contractelor pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a primului bun;



c) în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

Statele membre nu împiedică părțile contractante să își îndeplinească obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere. Cu toate acestea, în cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, statele membre pot menține în vigoare legislația națională existentă prin care comerciantului i se interzice încasarea plății de la consumator pe o anumită perioadă ulterioară încheierii contractului.

Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează comerciantul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul are posibilitatea:

- a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B din directivă; sau
- b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract. Statele membre nu stabilesc nicio altă condiție de formă aplicabilă modelului de formular de retragere, în afară de cele prevăzute în anexa I partea B.

Consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la art. 9 alin. 2 și la art. 10 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către consumator înaintea expirării perioadei respective.

Comerciantul poate, în afara posibilităților mai sus menționate, să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul Internet al comerciantului, fie modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B, fie o declarație neechivocă de orice alt tip. În aceste cazuri, comerciantul comunică consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.

Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului.

Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale:

- a) de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial; sau
- b) de a încheia un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.

## **8. Obligațiile comerciantului și obligațiile consumatorului în cazul exercitării dreptului de retragere**

Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu art. 11. Comerciantul rambursează sumele menționate la primul paragraf folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția ca consumatorul să nu trebuiască să plătească comisioane în urma rambursării.

Fără a aduce atingere alin. 1, comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de comerciant.

Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare, comerciantul poate amâna rambursarea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis bunurile către comerciant, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul returnează bunurile sau le înmânează comerciantului sau unei persoane autorizate de comerciant să recepționeze bunurile, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat comerciantului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu art. 11. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile. Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea bunurilor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să suporte acele costuri sau în care comerciantul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora bunurile au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, comerciantul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipularea bunurilor, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii bunurilor în cazul în care comerciantul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu art. 6 alin. 1, lit. (h).

Atunci când consumatorul își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu art. 7 alin. 3 sau cu art. 8 alin. 8, consumatorul plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care consumatorul a informat comerciantul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.

Consumatorul nu suportă costurile pentru:

**a)** prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau încălzirea centralizată furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere, dacă:

- comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 6 alin. 1, lit. (h) sau (i);

sau

- consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu art. 7 alin. 3 și cu art. 8 alin. 8; sau

**b)** furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:

- consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la art. 9;

- consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă consimțământul; sau

- comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 7 alin. 2 sau cu art. 8 alin. 7.

Cu excepția celor prevăzute la art. 13 alin. 2 și la art. 14, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului.

## **9. Excepții de la dreptul de retragere**

Dreptul de retragere prevăzut la art. 9-15 în ceea ce privește contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale nu poate fi exercitat pentru:

**a)** contractele de prestări servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către comerciant;

**b)** furnizarea de bunuri sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care comerciantul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;

**c)** furnizarea de bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;

**d)** furnizarea de bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a se perima rapid;

**e)** furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;

**f)** furnizarea de bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;

**g)** furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care comerciantul nu le poate controla;

**h)** contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod specific comerciantului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, comerciantul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;

**i)** furnizării de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;

**j)** furnizării de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;

**k)** contracte încheiate în cadrul unei licitații publice;

**l)** prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decât cel rezidențial, transport de mărfuri, închiriere de mașini, catering sau în legătură cu agreementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;

**m)** furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere.

## **10. Alte drepturi ale consumatorilor ce derivă din livrarea bunurilor, transferarea riscurilor, referitoare la comisioanele pentru folosirea unor mijloace de plată, comunicarea prin telefon și plățile suplimentare**

Dispozițiile din directivă referitoare la livrarea bunurilor și transferarea riscurilor nu se aplică contractelor de furnizare a apei, gazului sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, și nici contractelor de furnizare a încălzirii centralizate și a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material.

Dispozițiile din directivă privind livrarea bunurilor, transferarea riscurilor și cele privind plățile suplimentare se aplică contractelor de vânzare și de prestări servicii și contractelor de furnizare de apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital.

Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, comerciantul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către consumator, fără întârziere nejustificată și în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.

În cazul în care comerciantul nu și-a îndeplinit obligația de a livra bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul de 30 de zile, consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care comerciantul nu livrează bunurile în termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul. Primul paragraf nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care comerciantul a refuzat să livreze bunurile sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care consumatorul informează comerciantul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă comerciantul nu livrează bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul de 30 de zile, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul imediat.

La rezilierea contractului, comerciantul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului.

În plus față de rezilierea contractului, consumatorul poate recurge la alte căi de atac prevăzute de legislația națională.

Comercianților le este interzis să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată.

În cazul contractelor în care comerciantul livrează bunurile către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul livrării bunurilor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte bunurile, iar această opțiune nu a fost oferită de către comerciant, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului față de transportator.

În cazul în care un comerciant operează o linie 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. Aceste prevederi nu aduc atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.

Înainte ca consumatorul să încheie un contract sau să accepte o ofertă, comerciantul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară

pe lângă cea asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. În cazul în care comerciantul nu a obținut consimțământul expres al consumatorului, însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

**TEMA V. DIRECTIVA 2008/48/CE DIN 23 APRILIE 2008 PRIVIND CONTRACTELE  
DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI ȘI DE ABROGARE A DIRECTIVEI  
87/102/CEE**

**1. Domeniul material și personal de aplicare al directivei 2008/48/CE**

Directiva 2008/48/CE se aplică contractelor de credit pentru consumatori. Prin contract de credit se înțelege orice contract prin care un creditor acordă sau promite să acorde unui consumator un credit sub formă de amânare la plată, împrumut sau alte facilități financiare similare, cu excepția contractelor pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe durata furnizării lor.

Prin contract de credit legat se are în vedere un contract de credit în care:

a) creditul în cauză servește exclusiv finanțării unui contract care are ca obiect furnizarea anumitor bunuri sau prestarea unui anumit serviciu; și

b) aceste două contracte formează, din punct de vedere obiectiv, o unitate comercială; se consideră că există o unitate comercială în cazul în care furnizorul sau prestatorul de servicii finanțează el însuși creditul pentru consumator sau, dacă acesta este finanțat de un terț, în cazul în care creditorul folosește serviciile furnizorului sau ale prestatorului în legătură cu încheierea contractului de credit sau cu pregătirea acestuia sau în cazul în care bunurile respective sau prestarea unui anumit serviciu sunt specificate în mod expres în contractul de credit.

Prin facilitate de tip descoperit de cont se înțelege un contract de credit explicit în baza căruia un creditor pune la dispoziția unui consumator fonduri care depășesc soldul curent al contului curent al consumatorului.

Prin facilitate de tip descoperit de cont cu aprobare tacită se înțelege o facilitate de tip descoperit de cont, acceptată în mod tacit, prin care un creditor pune la dispoziția unui consumator fonduri care depășesc soldul curent al contului curent al consumatorului sau facilitatea de tip descoperit de cont convenită.

Prin costul total al creditului pentru consumatori se înțelege toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse, de asemenea, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii. Prin valoarea totală plătită de către consumator se înțelege suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumator.

Prin dobânda anuală efectivă se înțelege costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, inclusiv costurile menționate la art. 19, alin. 2 din directivă, dacă este cazul.

Prin rata dobânzii aferente creditului se înțelege rata dobânzii exprimată ca procent fix sau variabil aplicat anual sumei trase din credit;

Prin rata fixă a dobânzii aferente creditului se are în vedere că în contractul de credit creditorul și consumatorul convin asupra unei rate a dobânzii aferente creditului pentru întreaga durată a contractului de credit sau asupra mai multor rate a dobânzii aferente creditului pentru termene parțiale aplicând exclusiv un procentaj fix stabilit. În cazul în care nu sunt fixate toate

ratele dobânzii aferente creditului în contractul de credit, se consideră că rata dobânzii aferente creditului este fixă numai pentru termenele parțiale pentru care ratele dobânzii aferente creditului sunt stabilite exclusiv printr-un procentaj fix specific convenit în momentul încheierii contractului de credit.

Prin valoarea totală a creditului se are în vedere plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în baza unui contract de credit.

Conform directivei 2008/48/CE prin consumator se înțelege orice persoană fizică care, în cadrul operațiunilor reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale sau profesionale;

Prin creditor se înțelege o persoană fizică sau juridică care acordă sau promite să acorde credite în exercițiul activității sale comerciale sau profesionale.

Prin intermediar de credit se înțelege o persoană fizică sau juridică care nu acționează în calitate de creditor și care, în cursul exercitării activității sale comerciale sau profesionale, în schimbul unui onorariu, ce poate lua formă pecuniară sau orice altă formă de plată convenită:

- a) prezintă sau oferă consumatorilor contracte de credit;
- b) oferă asistență consumatorilor prin organizarea de activități pregătitoare privind contractele de credit, altele decât cele de la lit. (a); sau
- c) încheie contracte de credit cu consumatorii în numele creditorului;

## **2. Excepții de la domeniul de aplicare material**

Directiva 2008/48/CE nu se aplică următoarelor contracte:

a) contracte de credit garantate fie prin ipotecă, fie printr-o altă garanție comparabilă, utilizată în mod curent într-un stat membru asupra unui bun imobil, fie printr-un drept legat de un bun imobil;

b) contracte de credit al căror scop este dobândirea sau păstrarea drepturilor de proprietate asupra unui teren sau asupra unei clădiri existente sau proiectate;

c) contracte de credit care implică o sumă totală a creditului mai mică de 200 EUR sau mai mare de 75 000 EUR;

d) contracte de închiriere sau de leasing în cazul cărora obligația de cumpărare a obiectului contractului nu este stabilită nici prin respectivul contract, nici prin vreun contract separat; se consideră că există o astfel de obligație în cazul în care creditorul decide acest lucru în mod unilateral;

e) contracte de credit sub forma unei facilități de tip „descoperit de cont” și în baza cărora creditul trebuie rambursat în termen de o lună;

f) contractele de credit în baza cărora creditul este acordat fără dobândă și fără alte costuri, precum și contractele de credit cu termen de rambursare de trei luni și pentru care sunt de plătit numai costuri ne semnificative;

g) contracte de credit acordate de către un angajator angajaților săi cu titlu accesoriu, fără dobândă sau cu o dobândă anuală efectivă mai mică decât cea practică pe piață și care nu se oferă în general publicului;

h) contracte de credit încheiate cu întreprinderi de investiții, astfel cum sunt definite la art. 4 alin. 1 din Directiva 2004/39/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21.04.2004 privind piețele instrumentelor financiare, sau cu instituții de credit, astfel cum sunt definite la art. 4 din Directiva 2006/48/CE a Consiliului, cu scopul de a permite unui investitor să efectueze o tranzacție referitoare la unul sau mai multe instrumente enumerate în secțiunea C din anexa I la

Directiva 2004/39/ CE, atunci când întreprinderea de investiții sau instituția de credit care acordă creditul este implicată într-o astfel de tranzacție;

i) contracte de credit care sunt rezultatul unei hotărâri pronunțate de o instanță sau de o altă autoritate instituită conform legii;

j) contracte de credit referitoare la amânarea, cu titlu gratuit, a plății unei datorii existente;

k) contracte de credit la încheierea cărora consumatorului i se cere să pună un bun la dispoziția creditorului, cu titlu de garanție, și în cazul cărora răspunderea juridică a consumatorului este strict limitată la respectivul bun gajat;

l) contracte de credit referitoare la credite acordate unui public restrâns în baza unei dispoziții legale de interes general, la rate ale dobânzii mai mici decât cele practicate în mod obișnuit pe piață, sau fără dobândă, ori în condiții care sunt mai avantajoase pentru consumator decât cele obișnuite de pe piață și cu dobânzi mai mici decât cele practicate în mod normal pe piață.

### **3. Informații standart ce trebuie incluse în publicitatea referitoare la contractele de credit**

Orice formă de publicitate referitoare la contractele de credit care indică o rată a dobânzii sau orice alte cifre referitoare la costul creditului pentru consumator cuprinde informații standard în conformitate cu prezentul articol. Această obligație nu se aplică în situațiile în care legislația națională prevede indicarea dobânzii anuale efective în cazul publicității privind contractele de credit în care nu se menționează rata dobânzii și nici alte cifre referitoare la orice cost al creditului pentru consumator în sensul primului paragraf.

Informațiile standard specifică, în mod clar, concis și vizibil, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, următoarele:

a) rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau variabilă, împreună cu informații privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator;

b) valoarea totală a creditului;

c) dobânda anuală efectivă; în cazul unui contract de credit de tipul celor prevăzute la art. 2 alin. 3, statele membre pot decide că nu este necesară specificarea dobânzii anuale efective;

d) dacă este cazul, durata contractului de credit;

e) în cazul unui credit sub formă de amânare la plată pentru un anumit bun sau serviciu, prețul actual și valoarea oricărei plăți în avans; și

f) dacă este cazul, valoarea totală plătită de către consumator și valoarea ratelor.

În cazul în care la încheierea unui contract referitor la un serviciu accesoriu aferent contractului de credit, în special o asigurare, este obligatorie pentru obținerea creditului sau pentru obținerea creditului conform clauzelor și condițiilor prezentate, iar costul aceluși serviciu nu poate fi determinat în prealabil, obligația de a încheia un asemenea contract este, de asemenea, menționată în mod clar, concis și vizibil, împreună cu dobânda anuală efectivă.

Dispozițiile mai sus menționate se aplică fără a aduce atingere Directivei 2005/29/CE.

### **4. Informații precontractuale ce trebuie furnizate consumatorului**

Cu o perioadă rezonabilă de timp înainte ca un consumator să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă, creditorul și, unde este cazul, intermediarul de credit furnizează consumatorului, pe baza termenilor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, dacă este cazul, a preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informațiile necesare care să îi permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a



putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit. Aceste informații, furnizate pe hârtie sau pe alt suport durabil, sunt furnizate prin intermediul formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” care figurează în anexa II a directivei.

Se consideră că creditorul a respectat cerințele de informare prevăzute la prezentul alineat și la art. 3 alin. 1 și 2 din Directiva 2002/65/CE în cazul în care a furnizat „Informații standard la nivel european privind creditul de consum”.

Aceste informații trebuie să indice:

- a)** tipul de credit;
- b)** identitatea și adresa creditorului, precum și, dacă este cazul, identitatea și adresa intermediarului de credit implicat;
- c)** valoarea totală a creditului și condițiile care guvernează tragerea;
- d)** durata contractului de credit;
- e)** în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plată pentru un anumit bun sau serviciu și în cazul contractelor de credit legate, bunul sau serviciul respectiv și prețul actual al acestuia;
- f)** rata dobânzii aferente creditului, condițiile care guvernează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului și, unde este cazul, orice indice sau rată de referință aplicabilă ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, ca și termenele, procedurile și condițiile în care variază rata dobânzii aferente creditului; în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, informațiile sus-menționate privind toate ratele aplicabile;
- g)** dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective; în cazul în care consumatorul a informat creditorul în legătură cu una sau mai multe componente ale creditului preferat, precum durata contractului de credit și valoarea totală a creditului, creditorul trebuie să ia în considerare aceste componente; în cazul în care un contract de credit prevede modalități de tragere diferite, cu costuri diferite sau cu rate ale dobânzii aferente creditului diferite, și creditorul folosește ipoteza din anexa I partea II litera (b), acesta trebuie să indice faptul că aplicarea altor mecanisme de tragere pentru acest tip de contract de credit poate avea drept rezultat aplicarea unei dobânzi anuale efective mai mari;
- h)** suma, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de către consumator și, dacă este cazul, ordinea în care plățile vor fi alocate, pentru rambursare, diferitelor solduri restante fixate la rate diferite ale dobânzii aferente creditului;
- i)** unde este cazul, costurile de administrare ale unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;
- j)** după caz, orice taxe pe care consumatorul trebuie să le plătească notarului la încheierea contractului de credit;
- k)** orice obligație referitoare la încheierea unui contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit, în special o poliță de asigurare, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea creditului conform clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract privind acest serviciu;
- l)** rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia, și, unde este cazul, orice penalități în caz de neplată;

- m) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților;
- n) unde este cazul, garanțiile solicitate;
- o) existența sau lipsa dreptului de retragere;
- p) dreptul de rambursare anticipată, dacă există, și, dacă este cazul, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care aceasta va fi stabilită în conformitate cu articolul 16;
- q) dreptul consumatorului de a fi informat de îndată și gratuit asupra rezultatului consultării bazei de date pentru evaluarea bonității sale, în conformitate cu art. 9 alin. 2;
- r) dreptul consumatorului de a primi la cerere și gratuit un exemplar din proiectul de contract de credit. Această dispoziție nu se aplică în cazul în care, în momentul cererii, creditorul nu dorește să încheie contractul de credit cu consumatorul; și
- s) dacă este cazul, termenul pe parcursul căruia informațiile precontractuale au forță obligatorie pentru creditor.

## **5. Informații precontractuale ce trebuie furnizate consumatorului pentru anumite contracte de credit sub forma facilității de tip „descoperit de cont” și pentru anumite contracte specifice de credit**

Cu o perioadă rezonabilă de timp înainte ca un consumator să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă referitoare la un contract de credit, creditorul și, după caz, intermediarul de credit furnizează consumatorului, pe baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, dacă este cazul, a preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informațiile necesare care să îi permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit. Aceste informații trebuie să indice:

- a) tipul de credit;
- b) identitatea și adresa creditorului, precum și, dacă este cazul, numele și adresa intermediarului de credit implicat;
- c) valoarea totală a creditului;
- d) durata contractului de credit;
- e) rata dobânzii aferente creditului; condițiile care guvernează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului, orice indice sau rată de referință aplicabilă ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, costurile aplicabile din momentul încheierii contractului de credit și, unde este cazul, condițiile în care acele costuri pot fi modificate;
- f) dobânda anuală efectivă prin intermediul unor exemple reprezentative care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective;
- g) condițiile și procedura pentru rezilierea contractului de credit;
- h) atunci când este cazul, pentru contractele de credit de tipul „descoperit de cont”, o mențiune conform căreia consumatorul i se poate solicita în orice moment rambursarea integrală a creditului;
- i) rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia, și, unde este cazul, orice penalități plătibile în caz de neplată;
- j) dreptul consumatorului de a fi informat imediat și gratuit, în conformitate cu art. 9 alin. 2 din directivă, asupra rezultatului consultării bazei de date, realizate pentru evaluarea bonității sale;

k) pentru contractele de credit de tipul „descoperit de cont”, informații cu privire la costurile aplicabile încă de la momentul încheierii contractului de credit, precum și, dacă este cazul, condițiile în care pot fi modificate aceste costuri;

l) dacă este cazul, termenul pe parcursul căruia informațiile precontractuale au forță obligatorie pentru creditor.

Aceste informații se furnizează pe hârtie sau pe un alt suport durabil și toate informațiile trebuie să aibă același grad de vizibilitate. Acestea pot fi furnizate prin intermediul formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” care figurează în anexa III din directivă. Se consideră că creditorul a respectat cerințele referitoare la informații stipulate în prezentul alineat și în art. 3 alin. 1 și 2 din Directiva 2002/65/ CE în cazul în care a furnizat formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum”.

## **6. Obligația creditorului de a evalua bonitatea consumatorului**

Înainte de încheierea unui contract de credit, creditorul evaluează, atunci când este cazul, bonitatea consumatorului pe baza unui volum suficient de informații obținute de la consumator și, dacă este necesar, pe baza consultării bazei de date relevante. Statele membre a căror legislație prevede obligația evaluării bonității consumatorilor de către creditori, pe baza consultării bazei de date relevante, pot menține această obligație.

În cazul în care părțile convin la modificarea valorii totale a creditului după încheierea contractului de credit, creditorul actualizează informațiile financiare aflate la dispoziția sa privind consumatorul și evaluează bonitatea consumatorului înainte de efectuarea oricărei creșteri semnificative a valorii totale a creditului.

În cazul creditului transfrontalier, statele membre trebuie să asigure accesul creditorilor din alte state membre la bazele de date folosite în statul membru respectiv pentru evaluarea bonității consumatorilor. Condițiile de acces trebuie să fie nediscriminatorii.

În cazul în care respingerea cererii de creditare se bazează pe consultarea unei baze de date, creditorul îl informează imediat pe consumator și fără costuri suplimentare în legătură cu rezultatul acestei consultări și cu caracteristicile bazei de date consultate.

Informațiile se pun la dispoziție, cu excepția cazului în care furnizarea unor astfel de informații este interzisă de legislația comunitară sau contravine obiectivelor de ordine publică sau de securitate publică.

## **7. Informații ce trebuie indicate în contractele de credit**

Contractele de credit trebuie redactate pe hârtie sau pe un alt suport durabil. Toate părțile contractante primesc câte un exemplar al contractului de credit.

În contractul de credit trebuie indicat în mod clar și concis:

- a) tipul de credit;
- b) identitățile și adresele părților contractante, precum și, dacă este cazul, numele și adresele intermediarilor de credit implicați;
- c) durata contractului de credit;
- d) valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;
- e) în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plată pentru un anumit bun sau serviciu sau în cazul contractelor de credit legate, bunul sau serviciul respectiv și prețul actual al acestuia;

**f)** rata dobânzii aferente creditului, condițiile care guvernează aplicarea acestei rate și, atunci când este disponibil, orice indice sau rată de referință aplicabilă ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, precum și perioadele, procedurile și condițiile în care variază rata dobânzii aferente creditului și, în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, informațiile sus-menționate privind toate nivelurile aplicabile;

**g)** dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, calculate la momentul încheierii contractului de credit; se menționează toate ipotezele folosite pentru calcularea acestei rate;

**h)** suma, numărul și frecvența plăților care urmează să fie efectuate de către consumator și, dacă este cazul, ordinea în care plățile vor fi alocate, pentru rambursare, diferitelor solduri restante fixate la rate diferite ale dobânzii aferente creditului;

**i)** în cazul amortizării de capital a unui contract de credit pe durată determinată, dreptul consumatorului de a primi, la cerere și gratis, în orice moment pe toată durata contractului de credit, un extras de cont sub forma unui tabel de amortizare;

**j)** în cazul în care costurile și dobânzile trebuie suportate fără amortizarea capitalului, un extras care arată perioadele și condițiile pentru plata dobânzii și a oricăror costuri recurente și nerecurente asociate;

**k)** unde este cazul, costurile de administrare ale unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;

**l)** rata dobânzii, în cazul plăților restante, aplicabilă la data încheierii contractului de credit și măsurile pentru ajustarea acesteia și, dacă este cazul, orice penalități datorate în caz de neplată;

**m)** o avertizare privind consecințele neefectuării plăților;

**n)** după caz, o declarație potrivit căreia este necesară plata unor taxe notariale;

**o)** garanțiile și asigurările necesare, dacă există;

**p)** existența sau inexistența unui drept de retragere, termenul în care acel drept poate fi exercitat și alte condiții pentru exercitarea acestuia, inclusiv informații privind obligarea consumatorului de a plăti capitalul tras și dobânda în conformitate cu art. 14 alin. 3, lit. (b) și cuantumul dobânzii plătită pe zi;

**q)** informații privind drepturile care rezultă din art. 15, ca și condițiile pentru exercitarea acestor drepturi;

**r)** dreptul de rambursare anticipată, procedura de rambursare anticipată, precum și, dacă este cazul, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care va fi determinată această compensație;

**s)** procedura care trebuie urmată în exercitarea dreptului de a cere rezilierea contractului de credit;

**t)** dacă există sau nu posibilitatea recurgerii la o procedură extrajudiciară de contestare și la o cale de atac pentru consumator și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acestea;

**u)** după caz, alte condiții și clauze contractuale;

**v)** după caz, denumirea și adresa autorității de supraveghere competente.

## **8. Obligații aplicabile în cazul contractelor de credit sub forma facilității de tip „descoperit de cont”**

Dacă un contract de credit vizează un împrumut acordat sub forma unei facilități de tip „descoperit de cont”, consumatorul este informat cu regularitate prin intermediul unui extras de cont, pe hârtie sau pe alt suport durabil, care conține următoarele informații:

- a) perioada exactă la care se referă extrasul de cont;
- b) cuantumul și datele tragerilor;
- c) soldul din extrasul anterior și data acestuia;
- d) noul sold;
- e) datele și sumele plăților efectuate de consumator;
- f) rata dobânzii aferente creditului aplicată;
- g) orice costuri care au fost aplicate;
- h) dacă este cazul, suma minimă de plată.

În plus, consumatorul este informat pe hârtie sau pe alt suport durabil asupra modificărilor ratei dobânzii aferente creditului sau ale oricăror costuri datorate înainte ca modificarea respectivă să intre în vigoare. Cu toate acestea, părțile pot conveni în contractul de credit ca informațiile privind modificările ratei dobânzii aferente creditului să fie comunicate în modul prevăzut mai sus, în cazurile în care modificarea ratei dobânzii aferente creditului este cauzată de o modificare a ratei de referință și noua rată de referință este făcută publică prin mijloace corespunzătoare, iar informațiile privind noua rată de referință sunt puse la dispoziție și la sediul creditorului.

## **9. Dreptul de retragere al consumatorului în contractele de credit**

Consumatorul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice în care se poate retrage din contractul de credit fără a invoca motive. Acest termen de retragere începe să curgă:

- a) fie în ziua încheierii contractului de credit; fie
- b) în ziua în care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile, conform art. 10, în cazul în care ziua respectivă este ulterioară celei la care se face referire la lit. (a).

Dacă în cazul unui contract de credit legat, legislația națională în vigoare la momentul intrării în vigoare a prezentei directive prevede deja că fondurile nu pot fi puse la dispoziția consumatorului înainte de expirarea unui anumit termen, statele membre pot în mod excepțional să prevadă că perioada menționată de 14 zile poate fi redusă la respectivul termen, la cererea expresă a consumatorului.

În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere, acesta are obligația:

- a) pentru ca retragerea să fie efectivă înainte de expirarea termenului de 14 zile, de a-l notifica pe creditor ca urmare a informării oferite de acesta, prin mijloace care pot fi dovedite în conformitate cu legislația națională. Termenul este considerat a fi respectat în cazul în care respectiva notificare este expediată înainte de expirarea termenului, cu condiția să fie pe hârtie sau pe alt suport durabil aflat la îndemâna creditorului și accesibil acestuia; și

- b) de a-i plăti creditorului principalul și dobânda aferentă acestuia de la data la care creditul a fost tras până la data la care principalul a fost rambursat, fără nicio întârziere nejustificată și nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la trimiterea notificării retragerii către creditor. Dobânda se calculează pe baza ratei dobânzii aferente creditului convenite.

Creditorul nu este îndreptăţit la nicio altă compensaţie din partea consumatorului în cazul retragerii, cu excepţia compensaţiei pentru orice taxe nerambursabile plătite de către creditor administraţiei publice.

În cazul prestării unui serviciu accesoriu aferent contractului de credit de către creditor sau de către un terţ pe baza unui contract între terţ şi creditor, consumatorul nu mai are obligaţii care decurg din serviciul respectiv, în cazul în care consumatorul îşi exercită dreptul de retragere din contractul de credit.

## **10. Drepturile consumatorului în contractele de credit**

În cazul contractelor de credit legate dacă consumatorul şi-a exercitat un drept de retragere bazat pe dreptul comunitar dintr-un contract de furnizare de bunuri sau servicii, acesta nu mai are obligaţii în temeiul unui contract de credit legat.

În cazul în care bunurile sau serviciile care fac obiectul unui contract de credit legat nu sunt furnizate sau sunt furnizate numai în parte sau nu sunt conforme cu contractul de furnizare, consumatorul are dreptul de a se îndrepta împotriva creditorului în cazul în care consumatorul s-a îndreptat împotriva furnizorului, dar nu a reuşit să obţină satisfacerea pretenţiilor la care are dreptul în conformitate cu legislaţia sau cu contractul de furnizare a bunurilor sau a serviciilor. Statele membre au obligaţia de a determina măsura şi condiţiile în care se poate exercita dreptul la despăgubiri.

Prevederile mai sus menţionate nu aduc atingere normelor naţionale conform cărora creditorul răspunde solidar pentru orice pretenţii pe care consumatorul le poate avea împotriva furnizorului, în cazul în care achiziţia de bunuri sau servicii de la furnizor a fost finanţată printr-un contract de credit.

În cazul rambursării anticipate consumatorul trebuie să aibă dreptul să se libereze în tot sau în parte de obligaţiile sale în baza unui contract de credit, în orice moment. În aceste cazuri, acesta trebuie să aibă dreptul la o reducere a costului total al creditului, care constă în dobânda şi în costurile aferente duratei restante a contractului.

În cazul rambursării anticipate a creditului, creditorul este îndreptăţit la o compensaţie rezonabilă şi justificată în mod obiectiv pentru eventualele costuri legate direct de rambursarea anticipată a creditului cu condiţia ca rambursarea anticipată să intervină într-o perioadă în care rata dobânzii aferente creditului este fixă.

O astfel de compensaţie nu poate fi mai mare de 1% din valoarea creditului rambursată anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată şi rezilierea convenită a contractului de credit este mai mare de un an. În cazul în care perioada nu este mai mare de un an, compensaţia nu poate depăşi 0,5 % din valoarea creditului rambursat anticipat.

Nu se solicită o compensaţie pentru rambursare anticipată în cazul în care:

**a)** rambursarea a fost realizată ca urmare a executării unui contract de asigurare care are drept scop asigurarea riscului de neplată;

**b)** contractul de credit este acordat sub forma unei facilităţi de tip „descoperit de cont”;  
sau

**c)** rambursarea anticipată intervine într-o perioadă în care rata dobânzii aferente creditului nu este fixă.

Statele membre pot prevedea că:

a) astfel de compensație poate fi solicitată de creditor numai cu condiția ca suma rambursată anticipat să depășească pragul definit de legislația națională. Pragul în cauză nu poate depăși suma de 10 000 EUR pe orice perioadă de douăsprezece luni;

b) creditorul poate pretinde în mod excepțional o compensație mai mare dacă poate dovedi că prejudiciul suferit ca urmare a rambursării anticipate depășește suma stabilită în conformitate cu alineatul.

În cazul în care compensația solicitată de creditor depășește prejudiciul suferit în mod efectiv, consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare. În acest caz, prejudiciul constă în diferența dintre rata dobânzii convenită inițial și rata dobânzii la care creditorul poate da cu împrumut pe piață suma rambursată anticipat la momentul rambursării anticipate și ia în considerare efectul rambursării anticipate asupra costurilor administrative.

Orice compensație nu depășește quantumul dobânzii pe care consumatorul ar fi plătit-o în perioada dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru încetarea contractului de credit.

În privința dobânzii anuale efective, care este egală, pe o perioadă de un an, cu valoarea actuală a tuturor angajamentelor (trageri, rambursări și costuri), viitoare sau prezente, convenite de creditor și de consumator, trebuie să fie calculată în conformitate cu formula matematică stabilită în anexa I partea I din directivă.

În scopul calculării dobânzii anuale efective, se determină costul total al creditului pentru consumator, cu excepția costurilor suportate de către consumator pentru nerespectarea oricăruia dintre angajamentele stabilite prin contractul de credit și a altor costuri în afara prețului de achiziție, pe care, pentru achiziții de bunuri și servicii, este obligat să îl plătească, indiferent dacă tranzacția este efectuată în numerar sau pe credit. Costurile administrării unui cont care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile, costurile de utilizare a unui mijloc de plată atât pentru operațiunile de plată, cât și pentru trageri, precum și alte costuri privind operațiunile de plată sunt incluse în costul total al creditului către consumator, cu excepția cazului în care deschiderea contului este opțională, iar costurile contului au fost indicate clar și separat în contractul de credit sau în orice alt contract încheiat cu consumatorul.

Calculul dobânzii anuale efective se bazează pe ipoteza conform căreia contractul de credit urmează să rămână valabil pe perioada convenită, iar creditorul și consumatorul își vor îndeplini obligațiile în condițiile și în termenele convenite în contractul de credit.

În cazul contractelor de credit care cuprind clauze care permit variații ale ratei dobânzii aferente creditului și, dacă este cazul, ale cheltuielilor incluse în dobânda anuală efectivă, dar necuantificabile la momentul calculării, dobânda anuală efectivă se calculează pe baza ipotezei conform căreia rata dobânzii aferente creditului și celelalte costuri vor rămâne fixe în raport cu nivelul inițial și se vor aplica până la încetarea contractului de credit.

Dacă este necesar, ipotezele suplimentare prevăzute în anexa I pot fi utilizate la calculul dobânzii anuale efective.

În cazul în care ipotezele prevăzute mai sus și în anexa I partea II nu sunt suficiente pentru calcularea dobânzii anuale efective într-o manieră uniformă sau nu mai sunt adaptate situației comerciale de pe piață, Comisia poate determina ipotezele suplimentare necesare pentru calculul acesteia sau să le modifice pe cele existente. Aceste măsuri, destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive, se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control prevăzută la art. 25 alin. 2 din directivă.

## **11. Obligații ale intermediarilor de credit față de consumatori**

Statele membre trebuie să se asigure că:

**a)** un intermediar de credit indică în materialele publicitare și în documentația destinată consumatorilor sfera atribuțiilor deținute, în special dacă lucrează exclusiv cu unul sau mai mulți creditori sau ca brokeri independenți;

**b)** dacă este cazul, onorariul datorat de consumator intermediarului de credit pentru serviciile sale se comunică consumatorului și este convenit între consumator și intermediarul de credit pe hârtie sau pe alt suport durabil înainte de încheierea contractului de credit;

**c)** dacă este cazul, onorariul datorat de consumator intermediarului de credit pentru serviciile sale se comunică creditorului de către intermediarul de credit în vederea calculării dobânzii anuale efective.



**TEMA VI. DIRECTIVA 2005/29/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A  
CONSILIULUI DIN 11 MAI 2005 PRIVIND PRACTICILE COMERCIALE NELOIALE  
ALE ÎNTREPRINDERILOR DE PE PIATA INTERNĂ FAȚĂ DE CONSUMATORI  
(Directiva privind practicile comerciale neloiiale)**

**1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2005/29/CE**

Prin practici ale întreprinderilor față de consumatori sau cum sunt denumite în cuprinsul directivei practici comerciale se înțelege orice acțiune, omisiune, comportament, demers sau comunicare comercială, inclusiv publicitatea și comercializarea, efectuată de un comerciant, în directă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs către consumatori.

Conform art. 5 sunt interzise practicile comerciale neloiiale. O practică comercială este neloiială în cazul în care:

- a) este contrară cerințelor diligenței profesionale;
- b) denaturează sau poate denatura semnificativ comportamentul economic cu privire la un produs al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia îi este adresat sau al membrului mediu al unui grup în cazul în care o practică comercială este orientată către un grup particular de consumatori.

Practicile comerciale care pot denatura semnificativ comportamentul economic al unui grup de consumatori identificabil în mod clar deoarece aceștia sunt deosebit de vulnerabili la practica utilizată sau la produsul aferent datorită unei infirmități mintale sau fizice, vârstei sau credulității, într-o situație pe care comerciantul o poate anticipa cu ușurință, se evaluează din perspectiva membrului mediu al grupului. Această dispoziție nu aduce atingere practicii publicitare curente și legitime care constă din formularea unor afirmații exagerate sau care nu trebuie înțelese în sens literal.

În anexa nr. 1 a directivei este indicată lista practicilor comerciale considerate înșelătoare în orice situație.

Conform directivei prin consumator se înțelege orice persoană fizică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care nu se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală.

Prin comerciant se înțelege orice persoană fizică sau juridică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală și orice persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant.

Prin „responsabil de cod” se înțelege orice entitate, inclusiv un comerciant sau un grup de comercianți, responsabilă pentru formularea și revizuirea unui cod de conduită și/sau pentru monitorizarea respectării respectivului cod de către cei care și-au asumat obligația respectării acestuia.

**2. Practicile comerciale neloiiale**

Practicile comerciale neloiiale sunt interzise.

O practică comercială este neloiială în cazul în care:

- a) este contrară cerințelor diligenței profesionale și

**b)** denaturează sau poate denatura semnificativ comportamentul economic cu privire la un produs al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia îi este adresat sau al membrului mediu al unui grup în cazul în care o practică comercială este orientată către un grup particular de consumatori.

Practicile comerciale care pot denatura semnificativ comportamentul economic al unui grup de consumatori identificabil în mod clar deoarece aceștia sunt deosebit de vulnerabili la practica utilizată sau la produsul aferent datorită unei infirmități mintale sau fizice, vârstei sau credulității, într-o situație pe care comerciantul o poate anticipa cu ușurință, se evaluează din perspectiva membrului mediu al grupului. Această dispoziție nu aduce atingere practicii publicitare curente și legitime care constă din formularea unor afirmații exagerate sau care nu trebuie înțelese în sens literal.

Sunt neloiale în special practicile comerciale care:

**a)** sunt înșelătoare în sensul art. 6 și 7 sau

**b)** sunt agresive în sensul art. 8 și 9.

Anexa I a directivei privind practicile comerciale neloiale conține lista practicilor comerciale considerate neloiale în orice situație. Lista unică se aplică în toate statele membre și poate fi modificată numai prin revizuirea directivei.

### **3. Practicile comerciale înșelătoare**

O practică comercială se consideră înșelătoare în cazul în care conține informații false și, în consecință, este mincinoasă sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu, chiar dacă informația este corectă în fapt, cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente și, în oricare dintre situații, determină sau poate determina o decizie comercială pe care consumatorul nu ar fi luat-o în altă situație:

**a)** existența sau natura produsului;

**b)** principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi disponibilitatea, avantajele, riscurile, execuția, compoziția, accesoriile, asistența postvânzare a consumatorilor, soluționarea reclamațiilor, metoda și data fabricației sau furnizării, livrarea, adecvarea pentru utilizarea preconizată, utilizarea, cantitatea, specificațiile, originea geografică sau comercială sau rezultatele care pot fi așteptate în urma utilizării sau rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;

**c)** amploarea implicării comerciantului, motivația practicii comerciale și natura procesului de vânzare, orice afirmație sau simbol care sugerează sponsorizarea sau sprijinul direct sau indirect acordat comerciantului sau produsului;

**d)** prețul sau modalitatea de calcul a prețului sau existența unui avantaj specific în ceea ce privește prețul;

**e)** necesitatea unui serviciu, a unei piese, înlocuiri sau reparații;

**f)** natura, calitățile și drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, precum identitatea și patrimoniul, calificările, statutul, aprobarea, afilierea sau relațiile sale și drepturile de proprietate industrială, comercială sau intelectuală sau premiile și distincțiile sale;

**g)** drepturile consumatorilor, inclusiv dreptul de înlocuire sau de rambursare în conformitate cu prevederile Directivei 1999/44/CE sau riscurile pe care le poate întâmpina.

O practică comercială se consideră înșelătoare în cazul în care, analizând faptele și ținând seama de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele proprii mediului de comunicare utilizat, omite o informație semnificativă de care consumatorul mediu are nevoie în

contextul respectiv pentru a lua o decizie comercială în cunoștință de cauză și care, în consecință, determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în alte împrejurări.

De asemenea, o practică comercială se consideră omisiune înșelătoare în cazul în care, ținând seama de toate aspectele descrise la alineatul de mai sus, un comerciant disimulează o informație semnificativă prevăzută la alineatul respectiv sau o furnizează într-o manieră neclară, neinteligibilă, ambiguă sau nepotrivită sau dacă nu își declară intenția comercială adevărată în cazul în care aceasta nu reiese deja din context sau în cazul în care, în orice situație, aceasta determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în alte împrejurări.

#### **4. Practicile comerciale agresive**

O practică comercială se consideră agresivă în cazul în care, analizând faptele și ținând seama de toate caracteristicile și circumstanțele, modifică sau poate modifica în mod semnificativ, prin hărțuire, constrângere, inclusiv prin forță fizică sau printr-o influență nejustificată, libertatea de alegere sau conduită a consumatorului mediu și, prin aceasta, îl determină sau îl poate determina să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în altă situație.

Atunci când se determină dacă o practică comercială folosește hărțuirea, constrângerea, inclusiv forța fizică sau influența nejustificată, trebuie avute în vedere următoarele:

- a) momentul, locul, natura și persistența ei;
- b) folosirea de limbaj și comportament amenințător sau nejustificat;
- c) exploatarea de către comerciant, în cunoștință de cauză, a oricărui eveniment nefast sau a oricărei situații deosebit de grave care afectează modul de a judeca al consumatorilor, pentru a influența decizia consumatorului cu privire la produs;
- d) orice bariere necontractuale, oneroase sau disproporționate, impuse de comerciant în cazul în care un consumator dorește să-și exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia un contract sau de a se îndrepta spre un alt produs sau comerciant;
- e) orice amenințare de intentare a unei acțiuni care nu este posibilă din punct de vedere legal.

#### **5. Mijloacele de combatere a practicilor comerciale nelociale**

Prin „cod de conduită” se înțelege un acord sau un set de reguli ce nu sunt impuse de acte cu putere de lege și acte administrative ale unui stat membru, care definește comportamentul comercianților care își asumă angajamentul respectării acestuia în legătură cu una sau mai multe practici comerciale speciale sau cu unul sau mai multe sectoare de activitate.

Directiva 2005/29/CE nu exclude controlul practicilor comerciale nelociale, pe care statele membre îl pot încuraja, efectuat de responsabilii de coduri de conduită sau inițierea unui control de către persoanele sau organizațiile care au, în conformitate cu legislația internă, un interes legitim în combaterea practicilor comerciale nelociale, în cazul în care procedurile desfășurate de respectivele organisme se situează peste nivelul procedurilor judiciare sau administrative prevăzute la art. 11 din directivă.

Recurgerea la aceste organisme de control nu este echivalent în nici un caz cu renunțarea la o cale de atac judiciară sau administrativă prevăzute în art. 11 din directivă.

Statele membre trebuie să asigure existența unor mijloace adecvate și eficiente de combatere a practicilor comerciale neloiale pentru a pune în aplicare respectarea dispozițiilor prezentei directive în interesul consumatorilor. Aceste mijloace includ dispozițiile legale în baza cărora persoanele sau organizațiile care au, în conformitate cu legislația internă, un interes legitim în combaterea practicilor comerciale neloiale, inclusiv concurenței, pot:

a) să întenteze o acțiune în instanță împotriva practicilor comerciale neloiale și/sau

b) să aducă practicile comerciale neloiale în atenția unei autorități administrative competente fie pentru a pronunța o hotărâre cu privire la reclamații, fie pentru a iniția procedurile judiciare corespunzătoare.

Fiecare stat membru trebuie să decidă pe care dintre aceste proceduri o va fi reține și dacă este oportun să permită instanțelor judecătorești sau autorităților administrative să recurgă în prealabil la alte căi de soluționare a reclamațiilor, inclusiv cele menționate la articolul

Consumatorii trebuie să aibă acces la aceste mijloace, indiferent dacă aceștia sunt pe teritoriul statului membru în care se află sediul comerciantului sau pe teritoriul unui alt stat membru. Fiecare stat membru trebuie să decidă:

a) dacă respectivele mijloace legale pot fi îndreptate separat sau coroborat împotriva unui număr de comercianți din același sector economic sau

b) dacă respectivele mijloace legale pot fi îndreptate împotriva responsabilului unui cod în cazul în care codul relevant promovează nerespectarea cerințelor legale.

În cadrul dispozițiilor legale menționate la alin. 1 al art. 12, statele membre conferă instanțelor judecătorești sau autorităților administrative, în cazul în care ele consideră că asemenea măsuri sunt necesare, ținând seama de toate interesele implicate și, în special, de interesul public, competențele necesare:

a) pentru a ordona încetarea sau a institui proceduri legale corespunzătoare pentru un ordin de încetare a practicilor comerciale neloiale sau

b) în cazul în care practica comercială neloială nu a fost încă aplicată dar este iminentă, pentru a ordona interzicerea practicii sau a institui procedurile judiciare corespunzătoare pentru un ordin de interzicere a practicilor comerciale neloiale chiar dacă nu există o dovadă a pierderii sau a prejudiciului real sau intenției sau neglijenței din partea comerciantului.

Statele membre dispun ca măsurile prevăzute la primul paragraf să fie adoptate prin procedură accelerată:

• fie cu efect provizoriu,

• fie cu efect definitiv, înțelegând că fiecare stat membru trebuie să decidă pe care dintre cele două opțiuni o va reține.

De asemenea, statele membre pot acorda instanțelor judecătorești sau autorităților administrative competențe care să le permită, în vederea eliminării efectelor persistente ale practicilor comerciale neloiale a căror încetare a fost ordonată prin hotărâre finală:

a) să solicite publicarea respectivei hotărâri în întregime sau parțial și într-o formă pe care ele o consideră adecvată;

b) să solicite suplimentar publicarea unei declarații de corectare.

Autoritățile administrative menționate la alin. 1 al art. 12, trebuie:

a) să aibă o structură asupra căreia să nu poată exista dubii cu privire la imparțialitate;

b) să dețină competențele adecvate, în cazul în care hotărâsc cu privire la reclamații, pentru a monitoriza și impune în mod eficient respectarea hotărârilor lor;

c) să explice motivele hotărârilor lor.

În cazul în care competențele menționate mai sus sunt exercitate exclusiv de către o autoritate administrativă, motivarea hotărârilor trebuie comunicată întotdeauna. De asemenea, în acest caz trebuie prevăzute proceduri prin care exercitarea inadecvată sau nemotivată a competențelor de către autoritatea administrativă sau eșecul inadecvat sau nemotivat de a exercita competențele menționate pot face obiectul unei căi de atac judiciare.

## **TEMA VII. DIRECTIVA 2015/2302/UE PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI SERVICIILE DE CĂLĂTORIE ASOCIATE**

### **1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2015/2302/UE**

Directiva 2015/2302/UE se aplică pachetelor oferite spre vânzare sau vândute călătorilor de către comercianți și serviciilor de călătorie asociate facilitate călătorilor de către comercianți.

Prin serviciu de călătorie se înțelege:

- a) transportul de pasageri;
- b) cazarea care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri și care este realizată în alt scop decât cel rezidențial;
- c) închirierea de autoturisme, de alte autovehicule în înțelesul art. 3 punct. 11 din Directiva 2007/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>16</sup> sau de motociclete care necesită un permis de conducere de categoria A în conformitate cu art. 4, alin. 3 lit. c) din Directiva 2006/126/CE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>17</sup>;

d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în înțelesul lit. (a), (b) sau (c).

Prin pachet se înțelege o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, cu condiția ca:

a) serviciile respective să fie combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea călătorului sau în conformitate cu selecția acestuia, înainte de a se încheia un contract unic cu privire la toate serviciile; sau

b) indiferent dacă se încheie contracte separate cu furnizori individuali de servicii de călătorie, serviciile respective să fie:

1. achiziționate de la un singur punct de vânzare și serviciile respective să fi fost selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător;

2. oferite, vândute sau facturate la un preț forfetar sau total;

3. promovate sau vândute sub denumirea de „pachet” sau sub o denumire similară;

4. combinate după încheierea unui contract prin care un comerciant acordă călătorului dreptul să aleagă dintre selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie; sau

5. achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care numele călătorului, detaliile de plată și adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți, iar contractul se încheie cu acest din urmă comerciant sau cu acești comercianți în cel târziu 24 de ore după confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie.

O combinație de servicii de călătorie în care nu mai mult decât unul dintre serviciile de călătorie menționate mai sus în alin. 2, lit. a), b) sau c) este combinat cu unul sau mai multe servicii turistice menționate la alin. 2, lit. d) nu este un pachet dacă aceste din urmă servicii:

a) nu reprezintă o proporție semnificativă a valorii combinației și nu sunt prezentate ca fiind și nu reprezintă în alt fel o caracteristică esențială a combinației; sau

---

<sup>16</sup> Directiva 2007/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 5 septembrie 2007 de stabilire a unui cadru pentru omologarea autovehiculelor și remorcilor acestora, precum și a sistemelor, componentelor și unităților tehnice separate destinate vehiculelor respective (Directivă-cadru) (JO L 263, 09.10.2007, p. 1);

<sup>17</sup> Directiva 2006/126/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 decembrie 2006 privind permisele de conducere (JO L 403, 30.12.2006, p. 18);

b) sunt selectate și achiziționate doar după începerea executării unui serviciu de călătorie menționat mai sus la alin. 2, lit. a), b) sau c);

Prin contract privind pachetul de servicii de călătorie se au în vedere contractele referitoare la un pachet în ansamblul său sau, în cazul în care pachetul este executat în temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de călătorie cuprinse în pachet.

Prin începerea executării pachetului trebuie înțeles ca fiind începerea executării serviciilor de călătorie incluse în pachet.

Prin serviciu de călătorie asociat se are în vedere cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie achiziționate în scopul aceleiași călătorii sau vacanțe, care nu constituie un pachet și care duc la încheierea unor contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de călătorie, dacă un comerciant facilitează:

a) cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul său de vânzare, selectarea separată și plata separată a fiecărui serviciu de călătorie de către călători; sau

b) într-un mod personalizat, achiziționarea a cel puțin un serviciu de călătorie suplimentar de la un alt comerciant, în cazul în care se încheie un contract cu acest alt comerciant cel târziu în 24 de ore de la confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie.

Prin călător se are în vedere orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat, în sensul directivei 2015/2302/UE.

Prin comerciant se are în vedere orice persoană fizică sau orice persoană juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele său sau pe seama sa, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care fac obiectul prezentei directive, acționând în calitate de organizator, comerciant cu amănuntul, comerciant care facilitează un serviciu de călătorie asociat sau ca furnizor de servicii de călătorie.

Prin organizator se înțelege un comerciant care combină și vinde sau oferă spre vânzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau împreună cu un alt comerciant, sau comerciantul care transmite datele călătorului unui alt comerciant în conformitate cu alin. 3 lit. b) punctul 5.

Prin comerciant cu amănuntul se înțelege un alt comerciant decât organizatorul care vinde sau oferă spre vânzare pachete combinate de către un organizator.

Prin termenul stabilire se are în vedere stabilirea astfel cum este definită în art. 4, punct. 5 din Directiva 2006/123/CE.

Prin suport durabil se are în vedere orice instrument care permite călătorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil, în vederea unor referințe ulterioare în scopuri informative pentru o perioadă de timp adecvată și care permite reproducerea fără modificări a informațiilor stocate.

În noțiunea de circumstanțe inevitabile și extraordinare intră orice situație care nu poate fi controlată de partea care invocă o astfel de situație și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile.

Prin neconformitate se înțelege neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse într-un pachet.

Se consideră punct de vânzare, în sensul Directivei 2015/2302/UE, orice spațiu mobil sau imobil în care se desfășoară o activitate comercială cu amănuntul sau un *site* de vânzare cu amănuntul sau un alt instrument similar de vânzare *online*, inclusiv atunci când *site*-urile de

vânzare cu amănuntul sau instrumentele de vânzare *online* sunt prezentate călătorilor sub forma unui instrument unic, inclusiv un serviciu prin telefon.

Termenul repatriere trebuie interpretat ca fiind întoarcerea călătorului la locul de plecare sau într-un alt loc convenit de părțile contractante.

## **2. Obligațiile de informare și conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie**

### **2.1 Obligațiile de informare ale organizatorului și comerciantului cu amănuntul**

Organizatorul și comerciantul cu amănuntul, atunci când pachetul este vândut prin intermediul unui astfel de comerciant, furnizează călătorului informațiile standard prin intermediul formularului relevant care figurează în partea A sau B din anexa I a Directivei 2015/2302/UE, precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:

**a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:**

**1.** destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

**2.** mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, organizatorul și, după caz, comerciantul cu amănuntul informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

**3.** locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare în temeiul normelor din țara de destinație;

**4.** serviciile de masă oferite;

**5.** vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

**6.** dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;

**7.** dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective; și

**8.** dacă călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței luând în considerare nevoile călătorului;

**b)** denumirea comercială și adresa geografică a organizatorului și, dacă este cazul, ale comerciantului cu amănuntul, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

**c)** prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

**d)** modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

**e)** numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul menționat la art. 12 alin. 3 lit. a) din Directiva 2015/2302/UE, înainte de



începerea executării pachetului până la care este posibilă rezilierea contractului dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

g) informații privind posibilitatea călătorului de a rezilia contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unui comision de reziliere corespunzător sau, după caz, a comisioanelor de reziliere standardizate solicitate de organizator, în conformitate cu art. 12 alin. 1;

h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile rezilierii contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Pentru contractele privind pachetele de servicii de călătorie încheiate prin telefon, organizatorul și, după caz, comerciantul cu amănuntul furnizează călătorului informațiile standard prevăzute în partea B din anexa I a Directivei 2015/2302/UE și informațiile prevăzute mai sus la literele a) - h).

În ceea ce privește pachetele prevăzute la art. 3 punct. 2 lit. b), punct. 5 din Directiva 2015/2302/UE, organizatorul și comerciantul cărora li se transmit datele se asigură că fiecare dintre ei furnizează înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare informațiile prevăzute mai sus la lit. a) - h), în măsura în care acestea sunt relevante pentru serviciile de călătorie pe care le oferă fiecare. De asemenea, organizatorul furnizează în același timp informațiile standard prin intermediul formularului prevăzut în partea C din anexa I a Directivei 2015/2302/UE.

Informațiile menționate la mai sus trebuie furnizate într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat. În cazul în care aceste informații sunt furnizate în scris, ele trebuie să fie lizibile.

## **2.2 Conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie**

Limbajul folosit în contractele privind pachetele de servicii de călătorie trebuie să fie simplu și inteligibil și, în cazul contractelor scrise, că textul este lizibil. La încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau ulterior, fără întârzieri nejustificate, organizatorul sau comerciantul cu amănuntul pune la dispoziția călătorului un exemplar sau o confirmare a contractului pe un suport durabil. Călătorul are dreptul de a solicita o copie pe suport de hârtie în cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie a fost încheiat în prezența fizică simultană a părților. În cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial astfel cum sunt definite la art. 2 punctul 8 din Directiva 2011/83/UE, se furnizează călătorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie pe suport de hârtie sau, în cazul în care călătorul este de acord, pe un alt suport durabil.

Contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului trebuie să cuprindă întregul conținut al acordului care include toate informațiile menționate în Directiva 2015/2302/UE la art. 5 alin. 1, primul paragraf, lit. a) - h) și următoarele informații:

a) cerințele speciale ale călătorului pe care organizatorul le-a acceptat;

b) informații cu privire la faptul că organizatorul:

1. este răspunzător pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract în conformitate cu art. 13; și

2. este obligat să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate în conformitate cu art. 16;

c) denumirea entității responsabile de protecția în caz de insolvență și datele de contact ale acesteia, inclusiv adresa sa geografică, și, după caz, denumirea autorității competente desemnate de statul membru în cauză în scopul respectiv și datele de contact ale acesteia;

d) numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail și, dacă este cazul, numărul de fax ale reprezentantului local al organizatorului, ale unui punct de contact sau ale altui serviciu care permite călătorului să contacteze rapid organizatorul și să comunice eficient cu acesta, să solicite asistență atunci când călătorul se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului;

e) informații privind obligația călătorului de a comunica orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării pachetului în conformitate cu art. 13 alin. 2;

f) în cazul minorilor neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui contract privind pachetul de servicii de călătorie care include cazare, informații care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care minorul este cazat;

g) informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor disponibile și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) în conformitate cu Directiva 2013/11/UE și, după caz, privind entitatea SAL la care este afiliat comerciantul și privind platforma de soluționare online a litigiilor în temeiul Regulamentului UE nr. 524/2013;

h) informații privind dreptul călătorului la transferul contractului către un alt călător în conformitate cu art. 9.

În ceea ce privește pachetele definite la art. 3 punct. 2 lit. b) punct. 5, comerciantul căruia i se transmit datele informează organizatorul cu privire la încheierea unui contract care conduce la crearea unui pachet. Comerciantul furnizează organizatorului informațiile necesare pentru a se conforma obligațiilor care îi revin în calitate de organizator. Imediat ce organizatorul este informat cu privire la crearea unui pachet, organizatorul furnizează călătorului pe un suport durabil informațiile menționate la alin. 2, lit. a) - h).

Informațiile menționate la art. 7 alin. 2 și 3 din Directiva 2015/2302/UE se furnizează într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

Cu suficient timp înainte de începerea executării pachetului, organizatorul pune la dispoziția călătorului toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor de furnizare a informațiilor precontractuale și a informațiilor privind conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie revine comerciantului.

### **3. Modificarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie**

Călătorului trebuie asigurată posibilitatea să transfere contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care satisface toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce îl înștiințează pe organizator în mod rezonabil înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Înștiințarea cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului este considerată, în orice caz, rezonabilă.

Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. Organizatorul informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri nu sunt nerezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de organizator ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Organizatorul prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, prețurile pot fi mărite numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate și stipulează dreptul călătorului la reducerea prețului în temeiul alin. 4 al art. 10 din Directiva 2015/2302/UE. În acest caz, în contractul privind pachetul de servicii de călătorie se precizează modul în care urmează să fie calculate prețurile revizuite. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de:

**a)** prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

**b)** nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau

**c)** cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Dacă creșterea prețului mai sus menționată depășește 8% din prețul total al pachetului, se aplică art. 11, alin. 2 - 5.

Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț nu este posibilă decât dacă organizatorul trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie prevede posibilitatea creșterii prețurilor, călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor menționate mai sus la alin. 4, lit. a), b) și c) care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului.

În cazul unei reduceri de preț, organizatorul are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, organizatorul prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

Înainte de începerea executării pachetului, organizatorul nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț în conformitate cu art. 10, cu excepția cazului în care:

**a)** organizatorul și-a rezervat acest drept în contract;

**b)** modificarea este nesemnificativă; și

**c)** organizatorul îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, organizatorul este constrâns să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie menționate la art. 5 alin. 1 primul paragraf lit. a) sau nu poate îndeplini cerințele speciale menționate la art. 7 alin. 2, lit. a) sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8 %

în conformitate cu art. 10 alin. 2, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de organizator:

a) să accepte modificarea propusă; sau

b) să rezilieze contractul fără a plăti vreun comision de reziliere. În cazul în care reziliază contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de organizator, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

Organizatorul informează călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse menționate la art. 11, alin. 2 și, după caz și în conformitate cu alin. 4, impactul acestora asupra prețului pachetului;

b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze organizatorul cu privire la decizia sa în temeiul alin. 2;

c) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul menționat la lit. b), în conformitate cu dreptul intern aplicabil; și

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie menționate la art. 11, alin. 2 primul paragraf sau pachetului de substituție menționat la alin. 2, al doilea paragraf au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este reziliat în temeiul art. 11, alin. 2 primul paragraf, lit. b) și călătorul nu acceptă un pachet de substituție, organizatorul rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data rezilierii contractului.

Călătorul are posibilitatea de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul reziliază contractul privind pachetul de servicii de călătorie în temeiul art. 12, alin. 1, călătorul poate fi obligat să plătească organizatorului un comision de reziliere adecvat și justificabil. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute comisioane de reziliere standardizate rezonabile, în funcție de momentul rezilierii contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor comisioane de reziliere standardizate, valoarea comisionului de reziliere corespunde prețului pachetului din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, organizatorul prezintă o justificare pentru quantumul comisioanelor de reziliere.

În baza art. 12, alin. 1, călătorul are dreptul să rezilieze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului fără a plăti vreun comision de reziliere în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În cazul rezilierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie în temeiul art. 12, alin. 1, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

Organizatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzător pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în cazul în care:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar organizatorul îl înștiințează pe călător cu privire la rezilierea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

1. 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

2. șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

3. 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile; sau

b) organizatorul nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și îl înștiințează pe călător cu privire la rezilierea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

Organizatorul efectuează orice rambursare necesară în temeiul art. 12 alin. 2 și 3 sau, în ceea ce privește alin. 1, rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade comisionul de reziliere corespunzător. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, statele membre pot să prevadă în dreptul intern dreptul călătorului de a se retrage din contractul privind pachetul de servicii de călătorie în termen de 14 zile, fără a preciza motivul.

#### **4. Executarea pachetului de servicii de călătorie**

Organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie. Statele membre pot menține sau introduce în dreptul lor intern dispoziții în temeiul cărora comerciantul cu amănuntul este responsabil de executarea pachetului. În această situație, dispozițiile art. 7 și ale capitolului III, ale capitolului IV și ale capitolului V din directivă care se aplică organizatorului se aplică, de asemenea, mutatis mutandis, comerciantului cu amănuntul.

Călătorul îl informează fără întârzieri nejustificate pe organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care: (a) este imposibil; sau (b) implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Dacă organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) mai sus menționate, nu remediază neconformitatea, se aplică art. 14.

Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la alin. 3, al art. 13, în cazul în care organizatorul nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Nu este necesar să se specifice un termen de către călător dacă organizatorul refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul oferă, fără

costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unui comision de reziliere și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu art. 14, reducerea prețului și/sau despăgubiri. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu alin. 5 al treilea paragraf al art. 13, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri în conformitate cu art. 14 fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie. Dacă pachetul include transportul de pasageri, organizatorul asigură de asemenea, în cazurile menționate la primul și al doilea paragraf, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, organizatorul suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația Uniunii privind drepturile pasagerilor sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

Limitarea costurilor menționată la alin. 7 din art. 13 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, și însoțitorilor acestora, femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca organizatorul să fi fost informat cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului. Organizatorul nu are dreptul de a invoca circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea în temeiul alin. 7 al art. 13, dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației aplicabile a Uniunii.

Călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

Călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care organizatorul dovedește că neconformitatea este:

- a) imputabilă călătorului;
  - b) imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;
- sau

c) cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniune limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru organizator. În măsura în care convențiile internaționale fără caracter obligatoriu pentru Uniune limitează despăgubirea care trebuie plătită de furnizorul unui serviciu, statele membre pot limita în mod corespunzător despăgubirea care trebuie plătită de organizator. În alte cazuri, contractul privind pachetul de servicii de călătorie poate limita despăgubirea care trebuie plătită de organizator, atât timp cât o astfel de limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și nu se ridică la mai puțin de triplul prețului total al pachetului.

Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul prezentei directive nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, al Regulamentului (CE) nr. 1371/2007, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului ( 1 ), al Regulamentului (UE) nr. 1177/2010 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 și în temeiul convențiilor internaționale. Călătorii au dreptul de a introduce cereri în temeiul prezentei directive și al respectivelor regulamente și convenții internaționale. Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentei directive și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul respectivelor regulamente și convenții internaționale se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

Termenul de prescripție pentru introducerea cererilor în temeiul prezentului articol nu poate fi mai mic de doi ani.

Călătorul are dreptul de a adresa mesaje, cereri sau plângeri în legătură cu executarea pachetului în mod direct comerciantului cu amănuntul prin intermediul căruia a fost achiziționat pachetul respectiv. Comerciantul cu amănuntul transmite organizatorului, fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri. În scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii mesajelor, a cererilor sau a plângerilor menționate la primul paragraf, de către comerciantul cu amănuntul, este considerată drept data primirii de către organizator.

Organizatorul are obligația de a acorda asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele menționate la art. 13 alin. 7, în special prin:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; și

b) acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de organizator.

## **5. Protecția consumatorului în caz de insolvență a organizatorului**

Organizatorii stabiliți pe teritoriul UE trebuie să ofere garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței organizatorului. În cazul în care în contractul privind pachetul de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri, organizatorii asigură și garanții pentru repatrierea călătorilor. Se poate oferi continuarea pachetului. Organizatorii care

nu sunt stabiliți într-un stat membru și care vând sau oferă spre vânzare pachete într-un stat membru sau care, prin orice mijloace, își direcționează activitățile către un stat membru au obligația de a furniza garanția în conformitate cu dreptul statului membru respectiv.

Garanția prevăzută la alin. 1, al art. 17 este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta se referă la valorile plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între avansurile plătite și plățile finale și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvență a organizatorului.

Călătorii beneficiază de protecția împotriva insolvenței organizatorului indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului și indiferent de statul membru în care este situată entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență.

Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența organizatorului, garanția este disponibilă gratuit pentru a asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere.

Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate după solicitarea călătorului.

Statele membre recunosc ca îndeplinind cerințele măsurilor naționale de transpunere a art. 17 orice protecție în caz de insolvență acordată de un organizator în temeiul măsurilor respective din statul membru în care acesta este stabilit.

Statele membre desemnează puncte de contact centrale care să faciliteze cooperarea administrativă și supravegherea organizatorilor care desfășoară activități în mai multe state membre. Acestea notifică tuturor celorlalte state membre și Comisiei Europene datele de contact ale respectivelor puncte de contact.

Punctele de contact centrale își pun reciproc la dispoziție toate informațiile necesare privind cerințele lor naționale de protecție în caz de insolvență și identitatea entității sau a entităților responsabile pentru protecția în caz de insolvență pentru anumiți organizatori stabiliți pe teritoriul lor. Punctele de contact respective își acordă reciproc accesul la toate listele disponibile în care sunt prezentați organizatorii care își respectă obligațiile de protecție în caz de insolvență. Orice astfel de listă este accesibilă publicului, inclusiv online.

Dacă au îndoieli cu privire la protecția în caz de insolvență a unui organizator, statele membre solicită clarificări din partea statului membru în care este stabilit organizatorul. Statele membre răspund solicitărilor din partea altor state membre cât mai curând posibil, ținând seama de urgența și de complexitatea problemei. În orice caz, un prim răspuns se transmite în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

## **6. Serviciile de călătorie asociate**

Comercianții care facilitează servicii de călătorie asociate sunt obligați să ofere garanții privind rambursarea tuturor plăților pe care le primesc de la călători, în măsura în care un serviciu de călătorie care face parte dintr-un serviciu de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței lor. În cazul în care astfel de comercianți sunt partea responsabilă pentru transportul de pasageri, garanția acoperă, de asemenea, repatrierea călătorului. Art. 17 alin. 1, al doilea paragraf, art. 17 alin. 2 - 5 și art. 18 se aplică *mutatis mutandis*.

Înainte de asumarea de către călător a oricărui contract care duce la crearea unor servicii de călătorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, comerciantul care a facilitat serviciile



de călătorie asociate, inclusiv în cazul în care comerciantul nu este stabilit într-un stat membru, dar, prin orice mijloace, direcționează astfel de activități către un stat membru, stipulează într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat următoarele:

**a)** călătorul nu va beneficia de niciunul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor în temeiul prezentei directive și fiecare furnizor de servicii este unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale; și

**b)** călătorul va beneficia de protecție în caz de insolvență în conformitate cu alin. 1.

Pentru a se conforma prezentului alineat, comerciantul care facilitează un serviciu de călătorie asociat furnizează călătorului informațiile respective prin intermediul formularului standard relevant care figurează în anexa II sau, dacă tipul specific de serviciu de călătorie asociat nu face obiectul niciunui formular prevăzut în anexa respectivă, furnizează informațiile incluse în aceasta.

În cazul în care comerciantul care facilitează servicii de călătorie asociate nu a respectat cerințele prevăzute la alin. 1 și 2 din art. 19, se aplică drepturile și obligațiile prevăzute la art. 9 și 12 și în capitolul IV în raport cu serviciile de călătorie incluse în serviciul de călătorie asociat.

În cazul în care un serviciu de călătorie asociat este rezultatul încheierii unui contract între un călător și un comerciant care nu facilitează serviciul de călătorie asociat, comerciantul respectiv informează comerciantul care facilitează serviciul de călătorie asociat cu privire la încheierea contractului relevant.

În cazul în care organizatorul este stabilit în afara Spațiului Economic European, fără a aduce atingere art. 13 alin. 1 al doilea paragraf, comerciantul cu amănuntul stabilit într-un stat membru este supus obligațiilor prevăzute pentru organizatori în capitolele IV și V din directivă, cu excepția cazului în care comerciantul cu amănuntul furnizează dovezi conform cărora organizatorul respectă dispozițiile respectivelor capitole.

Comerciantul este răspunzător pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de călătorie care fac parte din serviciile de călătorie asociate, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare. Comerciantul nu este răspunzător pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În cazurile în care un organizator sau, în conformitate cu art. 13 alin. 1 al doilea paragraf sau cu art. 20, un comerciant cu amănuntul plătește o despăgubire, acordă o reducere de preț sau îndeplinește alte obligații care îi revin în temeiul directivei 2015/2302/UE, statele membre se asigură că organizatorul sau comerciantul cu amănuntul are dreptul de a pretinde reparații de la orice terț care a contribuit la evenimentul care a generat despăgubirea, reducerea prețului sau alte obligații.

**TEMA VIII. DIRECTIVA 2008/122/CE A PARLLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A  
CONSILIULUI DIN 14 IANUARIE 2009 PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
ÎN CEIA 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**

**1. Domeniul material și personal de aplicare al Directivei 2008/122/CE**

Directiva 2008/122/CE se aplică tranzacțiilor între comercianți și consumatori. Directiva nu aduce atingere legislației naționale referitoare la:

- a) căile de atac prevăzute în dreptul contractual general;
- b) înregistrarea bunurilor imobile sau mobile și transferul bunurilor imobile;
- c) condițiile de stabilire, regimul de autorizare sau cerințele de autorizare; precum și determinarea naturii juridice a drepturilor care fac obiectul contractelor reglementate de prezenta directivă.

În sensul prezentei directive se aplică următoarele definiții:

- a) contract privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată înseamnă un contract cu durata mai mare de un an, prin care consumatorul dobândește, cu titlu oneros, dreptul de a utiliza una sau mai multe unități de cazare peste noapte, pentru mai mult de o perioadă de ocupare;

- b) contract privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung înseamnă un contract cu durata mai mare de un an, în temeiul căruia consumatorul dobândește în principal, cu titlu oneros, dreptul de a beneficia de reduceri și de alte avantaje privind cazarea, cu sau fără excluderea transportului sau a altor servicii;

- c) contract de revânzare înseamnă un contract în temeiul căruia un comerciant asistă, cu titlu oneros, un consumator să vândă sau să cumpere un bun cu drept de folosință pe durată limitată sau un produs de vacanță cu drept de folosință pe termen lung;

- d) contract de schimb înseamnă un contract în temeiul căruia un consumator participă, cu titlu oneros, la un sistem de schimb care îi permite accesul la unități de cazare peste noapte sau la alte servicii, în schimbul acordării accesului temporar altor persoane la avantajele care decurg din contractul consumatorului respectiv privind dreptul de folosință al bunurilor pe durată limitată;

Prin comerciant se înțelege orice persoană fizică sau juridică ce acționează în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, artizanală sau profesională și orice persoană care acționează în numele sau în folosul unui comerciant;

Prin consumator se înțelege orice persoană fizică care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitățile sale comerciale, de afaceri, artizanale sau profesionale;

Prin contract accesoriu se înțelege un contract în temeiul căruia consumatorul dobândește servicii legate de un contract privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată sau produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, aceste servicii fiind furnizate de un comerciant sau de un terț, pe baza unei înțelegeri între acel terț și comerciant;

Prin suport durabil se înțelege orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informațiile care îi sunt adresate personal într-un mod accesibil

pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată, în scopuri informative, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

Prin responsabil de cod se înțelege orice entitate, inclusiv un comerciant sau un grup de comercianți, responsabilă cu formularea și revizuirea unui cod de conduită și/sau cu monitorizarea respectării codului de către cei care și-au asumat această obligație.

Pentru a calcula durata contractului privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată sau a contractului privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, definite la alin. 2 lit. a) și b) al art. 2, se ține seama de orice dispoziție a contractului care permite reînnoirea tacită sau prelungirea.

## **2. Informațiile precontractuale destinate consumatorilor înainte de încheierea contractelor conform Directivei 2008/122/CE**

Comerciantul furnizează consumatorului, în timp util și înainte ca acesta să încheie un contract sau să accepte o ofertă, într-un mod clar și inteligibil, informații exacte și suficiente:

a) în cazul unui contract privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată: prin intermediul unui formular standard de informații prevăzut în anexa I și informațiile enumerate în partea 3 a formularului respectiv;

b) în cazul unui contract privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung: prin intermediul unui formular standard de informații prevăzut în anexa II și informațiile enumerate în partea 3 a formularului respectiv;

c) în cazul unui contract de revânzare: prin intermediul unui formular standard de informații prevăzut în anexa III și informațiile enumerate în partea 3 a formularului respectiv;

d) în cazul unui contract de schimb: prin intermediul unui formular standard de informații prevăzut în anexa IV și informațiile enumerate în partea 3 a formularului respectiv.

Informațiile menționate la alin. 1 sunt puse la dispoziția consumatorului de către comerciant, cu titlu gratuit, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil ușor accesibil consumatorului.

Statele membre se asigură că informațiile prevăzute la alin. 1 sunt redactate, la alegerea consumatorului, în limba sau într-una din limbile statului membru în care consumatorul își are reședința sau al cărui resortisant este, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a UE

## **3. Condițiile de formă și clauzele contractuale ce trebuie să le conțină contractul privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, contractul privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, contractul de revânzare și contractul de schimb**

Statele membre garantează prezentarea în formă scrisă a contractului, pe suport de hârtie sau alt suport durabil, precum și că acesta este redactat, la alegerea consumatorului, în limba sau într-una din limbile statului membru în care consumatorul își are reședința sau al cărui resortisant este, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a Comunității.

Cu toate acestea, statul membru în care consumatorul își are reședința poate solicita următoarele:

a) contractul pus la dispoziția consumatorului să fie redactat, în orice caz, în limba sau într-una din limbile statului membru respectiv, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a UE;

b) în cazul unui contract privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată care are ca obiect un singur bun imobil specific, comerciantul pune la dispoziția consumatorului o traducere autorizată a contractului în limba sau într-una din limbile statului membru în care se află bunul imobil, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a Comunității. Statul membru în care comerciantul își desfășoară activitatea poate impune ca acesta să pună la dispoziția consumatorului contractul, în toate cazurile, în limba sau într-una din limbile statului membru respectiv, cu condiția ca aceasta să fie o limbă oficială a UE

Informațiile menționate la art. 4 alin. 1 fac parte integrantă din contract și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile decid altfel în mod expres sau în cazul în care modificările decurg din anumite circumstanțe neobișnuite și neprevăzute, independente de voința comerciantului și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile necesare. Aceste modificări sunt comunicate consumatorului, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil ușor accesibil acestuia, înainte de încheierea contractului. Contractul menționează în mod expres astfel de modificări.

În plus față de informațiile prevăzute la art. 4 alin. 1, contractul include: a) identitatea, locul de reședință și semnătura fiecărei părți; precum și b) data și locul încheierii contractului.

Înainte de încheierea contractului, comerciantul atrage atenția consumatorului într-o manieră explicită asupra existenței dreptului de denunțare unilaterală a contractului, a termenului de denunțare unilaterală a contractului prevăzut la art. 6, precum și asupra interzicerii plăților în avans în termenul de denunțare unilaterală a contractului prevăzut la art. 9. Clauzele contractuale corespondente sunt semnate separat de către consumator. Contractul trebuie să includă un formular standard separat de denunțare unilaterală, prevăzut în anexa V, care are drept scop facilitarea exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului în conformitate cu art. 6.

Consumatorul trebuie să primească cel puțin un exemplar din contract la momentul încheierii acestuia.

#### **4. Denunțarea unilaterală a contractului conform Directivei 2008/122/CE și interzicerea efectuării plăților în avans de consumator către comerciant**

Pe lângă căile de atac puse la dispoziția consumatorului în conformitate cu dreptul intern în caz de încălcare a dispozițiilor prezentei directive, statele membre garantează că acesta dispune de un termen de paisprezece zile calendaristice pentru a-și exercita dreptul de denunțare unilaterală a contractului privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, a contractului privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, a contractului de revânzare sau a contractului de schimb, fără să ofere o justificare.

Termenul de denunțare unilaterală a contractului se calculează:

a) fie din ziua încheierii contractului ori a unui precontract cu caracter obligatoriu; sau

b) din ziua în care consumatorul intră în posesia contractului sau a precontractului obligatoriu, dacă aceasta este ulterioară datei menționate la lit. a.

Termenul de denunțare unilaterală a contractului expiră după:

a) un an și paisprezece zile calendaristice de la data menționată la alin. 2 din art. 6, în cazul în care comerciantul nu a completat și nu a pus la dispoziția consumatorului sub formă scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, formularul standard separat de denunțare unilaterală a contractului, prevăzut la art. 5 alin. 4;

b) trei luni și paisprezece zile calendaristice de la data menționată la alin. 2 din art. 6, în cazul în care informațiile menționate la art. 4 alin. 1, inclusiv formularul standard prevăzut în

anexele I-IV, nu au fost puse la dispoziția consumatorului sub formă scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil. În plus, statele membre aplică sancțiuni corespunzătoare în conformitate cu art. 15, în special în cazul în care, la expirarea termenului de denunțare unilaterală a contractului, comerciantul nu a respectat cerințele referitoare la informații prevăzute în directivă.

În cazul în care comerciantul a completat și a pus la dispoziția consumatorului sub formă scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, formularul standard separat de denunțare unilaterală a contractului, prevăzut la art. 5, alin. 4, în termen de un an de la data menționată la alin. 2 din art. 6, termenul de denunțare unilaterală a contractului curge de la data la care consumatorul primește acest formular. În mod similar, în cazul în care informațiile menționate la art. 4, alin. 1, inclusiv formularul standard prevăzut în anexele I-IV, au fost puse la dispoziția consumatorului sub formă scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, în termen de trei luni de la data menționată la alin. 2 din art. 6, termenul de denunțare unilaterală a contractului curge de la data la care consumatorul primește aceste informații.

În cazul în care contractul de schimb este oferit consumatorului împreună și în același timp cu contractul privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, se aplică un singur termen de denunțare unilaterală a contractului, în conformitate cu art. 6, alin. 1, pentru ambele contracte. Termenul de denunțare unilaterală a contractului pentru ambele contracte se calculează în conformitate cu dispozițiile de la art. 6, alin. 2, astfel cum se aplică în cazul contractelor privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată.

În cazul în care are intenția de a-și exercita dreptul de denunțare unilaterală a contractului, consumatorul notifică comerciantului acest lucru pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, înainte de expirarea termenului de denunțare unilaterală a contractului. Consumatorul poate utiliza formularul standard de denunțare unilaterală a contractului prevăzut în anexa V și pus la dispoziție de comerciant în conformitate cu art. 5, alin. 4. Termenul este respectat dacă notificarea este transmisă înainte de expirarea termenului de denunțare unilaterală a contractului.

Exercitarea dreptului de denunțare unilaterală a contractului de către consumator duce la încetarea obligației părților de a executa contractul.

În cazul în care își exercită dreptul de denunțare unilaterală a contractului, consumatorul nu suportă niciun cost și nici nu este răspunzător pentru plata vreunei sume aferente eventualelor servicii prestate înainte de denunțarea unilaterală a contractului.

## REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

### Acte normative

1. Directiva 1999/44/CE a Parlamentului și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe;
2. Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
3. Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor;
4. Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori;
5. 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;
6. Directiva 2015/2302/UE privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate;
7. 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;

### Manuale, monografii, articole

1. ALPA G., DE NOVA G., CAPILLI G., COLANTUONI L., LEO C., MANIACI A., PUTTI P.M., SCARPELLO A., VALCADA M., *L'acquisto di beni di consumo*, Ipposa, Milano, 2002;
2. ENACHE C. D., *Clauze abuzive în contractele încheiate între profesioniști și consumatori*, culegere de practică judiciară, Ed. Hamangiu, București, 2012;
3. MIHALI-VIORESCU, L., *Clauzele abuzive în contractele de credit, ediția a 2-a, revăzută și adăugită*. București: Ed. Hamangiu, 2017;
4. NECULAESCU S., *Dreptul european al contractelor, între unitate și diversitate*, Revista Universul Juridic, nr. 3, martie 2017, p. 12 - 24;
5. ORGA-DUMITRIU G., *Dreptul European al Contractelor. Realități. Influențe. Domeniu de aplicare*, Ed. C.H. Beck, București, 2013;
6. PAP A., *Clauzele abuzive și drepturile consumatorilor în legislația Uniunii Europene*, Practică judiciară, București: Ed. UJ, 2017;
7. PĂTULEA V., STANCU Gh., *Dreptul contractelor*, Ed. C.H. Beck, București, 2008;
8. TOADER C., LECOMTE F., *Ultimele evoluții în materia dreptului consumatorului în jurisprudența CJUE*, Revista Română de Drept European, nr.3/2015, pp. 29 - 48;
9. TURRINI A., VAN YPERSELE T., *Traders, courts and the border effect puzzle*, Regional Science and Urban Economics, 40, 2010, pp. 81 - 91.