

**Protecția consumatorului – element esențial în realizarea unei piețe interne mai aprofundată și mai echitabilă**

Protecția și asigurarea drepturilor consumatorilor reprezintă priorități ce stau la baza politicilor europene și naționale. Odată cu aderarea la Uniunea Europeană, România s-a alăturat **regiunii cu cele mai înalte standarde în materie de protecție a consumatorilor**, având acces la o piață de consum cu peste 500 de milioane de cetățeni. În acest context în care consumatorii au posibilitatea de a alege dintr-o varietate foarte mare de bunuri și servicii, instituțiile trebuie să se asigure constant că reglementările existente răspund intereselor și nevoilor consumatorilor.

**Legislația europeană (selecție)**

1	<p align="center"><b>Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene (articolul 169)</b></p>	<p>Articolul 169 din TFUE a introdus un temei juridic pentru o gamă completă de acțiuni la nivel european în domeniul protecției consumatorilor. Acest articol prevede că „pentru a promova interesele consumatorilor și pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, Uniunea contribuie la protecția sănătății, a siguranței și a intereselor economice ale consumatorilor, precum și la promovarea dreptului acestora la informare, educare și organizare în vederea apărării intereselor lor.” De asemenea, articolul prevede acordarea unei atenții crescute intereselor consumatorilor în cadrul celorlalte politici ale UE. În acest sens, articolul 169 consolidează articolul 114 și îi lărgeste domeniul de acțiune dincolo de piața unică, astfel încât să includă accesul la bunuri și servicii, accesul la instanțe, calitatea serviciilor publice, precum și anumite aspecte privind nutriția, alimentele, locuințele și politica privind sănătatea. Articolul precizează, de asemenea, că măsurile UE nu trebuie să împiedice un stat membru să mențină sau să introducă măsuri de protecție mai stricte, atât timp cât acestea sunt compatibile cu tratatele. În consecință, politica de protecție a consumatorilor face parte din obiectivul strategic al Uniunii de ameliorare a calității vieții cetățenilor săi. În afară de acțiunile directe destinate protejării drepturilor, Uniunea se asigură că interesele consumatorilor sunt incluse în legislația UE din toate domeniile relevante de politici.</p>
2	<p align="center"><b>DIRECTIVA 2011/83/UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 25 octombrie 2011</b></p>	<p>Directiva reglementează aspecte referitoare la următoarele domenii: – cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale;</p>

	<p><b>privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– cerințe în materie de informare pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță;</li> <li>– condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale;</li> <li>– dreptul de retragere dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial (omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere, exercitarea dreptului de retragere, efectele retragerii, obligațiile care revin comerciantului și consumatorului în cazul retragerii, excepții de la dreptul de retragere);</li> <li>– alte drepturi ale consumatorilor (condiții de livrare a bunurilor, comunicarea prin telefon, comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată, transferarea riscului, plăți suplimentare).</li> </ul>
3	<p><b>Agenda Consumatorului European (2012)</b></p>	<p>Agenda consumatorului european identifică principalele măsuri necesare pentru a responsabiliza consumatorii și a le stimula încrederea. Ea prezintă măsuri care să plaseze consumatorii în centrul tuturor politicilor UE, pentru a atinge obiectivele Europa 2020.</p> <p>Documentul valorifică și completează alte inițiative precum <i>Raportul privind cetățenia UE, Actul privind piața unică, O agendă digitală pentru Europa, Comunicarea privind comerțul electronic și Foaia de parcurs</i> pentru eficiența utilizării resurselor.</p> <p>În domeniul cercetării și inovării, agenda se bazează pe inițiativele Orizont 2020, care urmăresc aprofundarea înțelegerii științifice a comportamentului consumatorilor și a implicațiilor alegerilor acestora în ceea ce privește sănătatea, siguranța și sustenabilitatea.</p>

În Uniunea Europeană și implicit în România, îmbunătățirea reglementărilor în vigoare trebuie să țină cont de elemente precum: **siguranța** (nevoia de consolidare a coordonării autorităților naționale responsabile cu aplicarea legii și de abordare a riscurilor legate de globalizarea lanțului de producție); **informarea și educarea consumatorilor** (cetățenii au nevoie de informații precise precum prețuri de vânzare clare, pentru a face alegeri în cunoștință de cauză); **protejarea drepturilor consumatorilor** (în cazul unor practici comerciale neloiale, legislația UE include măsuri ca: interzicerea tehnicilor de vânzare agresive, contracte la distanță, soluționarea litigiilor etc.); **aplicarea legislației la nivel transfrontalier** (sporirea gradului de informare a consumatorilor în ceea ce privește rețeaua centrelor europene pentru

consumatori - ECC-Net); **problema dublului standard și a falsului alimentar** (asigurarea concordanței între informațiile de pe eticheta produselor și ingredientele efective folosite).

Aceste elemente sunt materializate în **drepturi ale consumatorilor** precum:

1. În baza legislației UE, **consumatorii au dreptul la garanția minimă, gratuită, de 2 ani**, atunci când achiziționează online, de la magazin sau prin poștă produse de folosință îndelungată;
2. În cazul unor contracte la distanță (cumpărături online/prin poștă), consumatorii au **dreptul de a returna produsul/serviciul achiziționat în termen de 14 zile** de la prestarea serviciului sau de la livrarea produsului;
3. **Uniunea Europeană reprezintă singura regiune din lume în care au fost stabilite standarde minime** pentru drepturile pasagerilor care folosesc mijloace de transport aeriene, maritime, rutiere și feroviare (spre exemplu, compensații pentru zborurile întârziate/anulate);
4. **Informațiile pe care consumatorii au dreptul să le primească de la comerciant** includ: principalele caracteristici ale produsului, prețul total, costurile de livrare (dacă este cazul) și orice alte taxe adiționale, modalitățile de plată, livrare sau executare, identitatea comerciantului, adresa poștală și numărul de telefon, durata contractului (atunci unde este cazul);
5. În cazul în care **un consumator optează pentru livrarea la domiciliu** atunci când achiziționează un produs/serviciu, comerciantul trebuie să-l livreze în maxim 30 de zile.

În momentul în care un drept nu este respectat ori consumatorul constată o neconformitate la produsul/serviciul achiziționat, se poate adresa instituțiilor/autorităților naționale pentru a depune o sesizare. În România, există mai multe instituții/autorități active în domeniul protecției consumatorilor cu atribuții de control și procesare a sesizărilor, în funcție de sectorul-cheie căruia îi aparține produsul sau serviciul achiziționat, după cum urmează:

- ⌘ **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor** → constată contravenții și dispune măsuri de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii, inclusiv servicii financiare, care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității;
- ⌘ **Autoritatea de Supraveghere Financiară** → contribuie la consolidarea unui cadru integrat de funcționare și supraveghere a piețelor financiare non-bancare, a participanților și operațiunilor pe aceste piețe (pot fi înaintate **sesizări privind asigurările, pensiile private, piața de capital**);
- ⌘ **Ministerul Turismului** → aplică strategia și Programul de guvernare în domeniul turismului în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici din domeniul de competență (pot fi trimise **sesizări privind agențiile de turism și unitățile de cazare**);

- ☉ **Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor** → funcționează ca autoritate de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (pot fi depuse **sesizări privind alimentele, siguranța alimentelor și sănătate publică**);
- ☉ **Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei** → are ca obiect de activitate elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării reglementărilor obligatorii la nivel național necesare funcționării sectorului și pieței energiei electrice, termice și a gazelor naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență și protecție a consumatorilor;
- ☉ **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal** → are drept obiectiv apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor fizice, în special a dreptului la viață intimă, familială și privată, în legătură cu prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date;
- ☉ **Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații** → este instituția care protejează interesele utilizatorilor de comunicații din România, prin promovarea concurenței pe piața de comunicații, administrarea resurselor limitate, încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și a inovației (pot fi depuse **sesizări privind serviciile de telefonie, internet, televiziune și serviciile poștale**);
- ☉ **Ministerul Finanțelor Publice** → aplică strategia și Programul de guvernare în domeniul finanțelor publice (pot fi depuse **sesizări legate bonul fiscal, de exemplu**).