

PROTECȚIA CONSUMATORULUI ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ ȘI ÎN ROMÂNIA

TROANȚĂ REBELEȘ TEODOR DRAGOȘ

Drd. Școala Națională de Științe Politice și Administrative

Nowadays, 370 million consumers are living within the European Union. Due to the important role they play on an economic and political plan, member states have adopted specific policies especially designed to protect their interests.

In view of Romania's entering the European Union, our country has the obligation to develop programs and strategies that will enable it to realize a consumers' protection as important as the level imposed to the member states.

My paper deals with matters that are closely linked to consumers' protection. It is structured in two parts, the first part presenting matters in the European Union, while the second part shows aspects regarding consumer protection at national level.

În momentul de față la nivelul Uniunii Europene trăiesc peste 370 milioane de consumatori. Datorită rolului pe care aceștia îl joacă pe plan economic cât și politic, statele membre au adoptat politici proiectate să protejeze interesele acestora.

Lucrarea de față urmărește să trateze probleme ce țin de protecția consumatorului, fiind structurată în două părți, o primă parte tratând aspecte la nivelul Uniunii Europene, în timp ce în partea a doua sunt prezentate aspecte ce privesc protecția consumatorului la nivel național.

În prima parte sunt prezentate elementele de interes din legislația comunitară ce au aplicare asupra consumatorilor, plecându-se de la prezentare principalelor dispoziții aparținând legislației comunitare primare (începând cu dispozițiile Tratatului de la Roma de instituire a Comunității Economice Europene și ajungând până la Tratatul de la Nisa din 2001) și legislației comunitare secundare (regulamente, directive, jurisprudență) ce se aplică în domeniul protecției consumatorului. În continuare sunt tratate obiectivele urmărite la nivelul Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorului după cum au fost ele prezentate în strategiile adoptate, acest capitol fiind de interes pentru studiul de față deoarece evidențiază stadiul în care

se află protecția consumatorului în acest moment și prezintă obiectivele pe care Uniunea Europeană dorește să le atingă în viitor.

Partea doua a lucrării urmărește să prezinte informații de interes la nivel național în domeniul protecției consumatorului, prezentând actele normative de interes, aplicabile consumatorului, punându-se accent deosebit pe Ordonanța de Urgență 21/1992 (actul normativ care a pus bazele protecției consumatorului în România) și pe modificările ulterioare pe care aceasta le-a suferit. Este de asemenea acordată atenție organului de specialitate în domeniul protecției consumatorului „Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului” totodată făcându-se referire și la alte structuri cu rol în domeniul protecției consumatorilor (Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței și Serviciilor și Protecției Consumatorilor, Asociațiile și Organizațiile Nonguvernamentale) și aducând în discuție alte informații de interes pentru studiul de față, ca, de exemplu, Sistemul Trapex și Sistemul Rapex.

În final este prezentată pe larg strategia Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru perioada 2005-2008, prezentându-se obiectivele și modalitățile de realizare urmărite.

Interesul manifestat de Uniunea Europeană protecției consumatorului este evident, legislația primară conținând prevederi orientate în acest sens.

Tratatul de instituire a Comunității Economice Europene, semnat la Roma de Franța, Germania, Italia, Belgia, Olanda și Luxemburg la 25 martie 1957 conține anumite prevederi orientate în privința protecției consumatorilor (exemple: Titlul II – Agricultură, capitolul „Normele aplicabile întreprinderilor”).

Actul Unic European semnat la Luxemburg în 1986, prin Articolul 95 introduce noțiunea de consumator, protecția consumatorului încadrându-se într-o politică mult mai largă, cea de dezvoltare a pieței unice.

Tratatul de la Maastricht, adoptat în 1992, aduce protecția consumatorului la rang de politică comunitară, conținând prevederi asupra: protecției sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor, dreptul la informare și educare, dreptul de a se organiza în scopul apărării propriilor interese.

Titlul XI al Tratatului, intitulat PROTECTIA CONSUMATORULUI, prin articolul 129 A, stipulează obligativitatea Comunității de a contribui la „asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor¹.”

¹ Tratatul de la Maastricht – Art.129A, alin.1, litera A

Baza legală în Uniunea Europeană în materia protecției consumatorului este dată de Tratatul de la Amsterdam, tratatul recunoscând politica privind protecția consumatorului ca și politica de sine stătătoare dând un nou impuls în acest domeniu.

Tratatul de la Amsterdam aduce completări articolului 100 A (devenit după Amsterdam articolul 95), alineatul 3 modifică textul din Actul Unic, adăugând că „proponerile formulate de Comisie în domeniile sănătății, securității, protecției mediului și protecției consumatorului pornesc de la premisa asigurării unui nivel ridicat de protecție, ținând seama de orice evoluție nouă întemeiată pe fapte științifice”.

Articolul 153 (fost 129a) reprezintă punctul de plecare pentru instaurarea unui set complet de acțiuni la nivel european, dând de înțeles că interesele consumatorului trebuie să se regăsească și în prevederile celorlalte politici ale Uniunii Europene.

Tratatul de la Nisa din 26 februarie 2001, instituie un Comitet Economic și Social cu caracter consultativ, „format din reprezentanții diferitelor componente cu caracter economic și social ale societății civile organizate²”, printre care și reprezentanții consumatorilor.

Istoria protecției consumatorului începe cu Rezoluția Consiliului din 14 aprilie 1975, cu privire la programul inițial pentru protecția și informarea consumatorului, rezoluție urmată de un program de acțiune în domeniul politicii consumatorului³.

În Uniunea Europeană, consumatorului îi sunt recunoscute 5 drepturi de bază:

- dreptul la protecția sănătății și securității;
- dreptul la protejarea intereselor financiare;
- dreptul la protejarea intereselor legale;
- dreptul la reprezentare și participare;
- dreptul la informație și educație.

Carta Verde a Uniunii Europene în materia protecției consumatorului adoptată la Bruxelles pe data de 2.10.2001 prezintă o parte importantă din directivele existente în Uniunea Europeană ce au aplicare asupra consumatorilor.

Directivele europene în materie de protecția consumatorului se împart în următoarele categorii: 1.directive cu aplicare generală; 2.directive care conțin reguli ce privesc sectoarele specifice sau metodele de vânzare; 3.directive pentru punerea în aplicare.

1.Cele mai importante Directive cu aplicare generală sunt: Directiva cu privire la publicitatea înșelătoare⁴, Directivele ce țin de indicarea prețurilor, Directiva asupra termenilor

² Tratatul de la Nisa – Art.257

³Programul a fost publicat în Jurnalul Oficial C 92/1

incorecți în contractele adresate consumatorilor⁵, Directiva asupra vânzării produselor destinate consumului și a garanțiilor asociate⁶.

2. **Directive** ce conțin reguli care privesc sectoare **specifice** și metode de vânzare: Directiva asupra produselor alimentare și nealimentare⁷, Directiva asupra produselor cosmetice⁸, Directiva asupra numelor textilelor⁹, Directiva asupra pachetelor turistice¹⁰, Directiva asupra contractelor desfășurate în afara spațiilor comerciale¹¹, Directiva asupra creditelor consumatorului¹², Directiva asupra contractelor cu vânzare la distanță¹³, Directiva asupra instrumentelor de măsurare¹⁴.

3. La nivel european există, pe lângă directivele enumerate care au ca scop principal protecția consumatorilor și alte norme care privesc consumatorii ca de exemplu: Directiva pentru punerea în aplicare¹⁵, Directiva asupra comerțului electronic¹⁶, Directiva televiziune fără frontiere a Consiliului Europei¹⁷.

Un rol important este jucat de jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii în materia protecției consumatorului cu privire la importuri, publicitate neloyală, prețuri comparative, cerințele informației.

Principala problema în garantarea protecției consumatorului la nivel european este dată de legile naționale diferite în materie de practicile comerciale dintre comercianți și consumatori. În urma studiilor efectuate asupra serviciilor relevante, Carta Verde evidențiază faptul că normele comunitare în materie de protecția consumatorului nu au reușit să se adapteze

⁴ Directiva Consiliului nr.84/450/EC din 10.09.1984 cu privire la apropierea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative a Statelor Membre asupra publicității înșelătoare (Jurnalul Oficial al UE L/19.09.1984), modificată de Directiva 97/55/EC a Parlamentului European și a Consiliului, directivă asupra publicității comparative

⁵ Directiva Consiliului 93/13/EC din 5.04.1993 publicată în Jurnalul Oficial L95/21.04.1993

⁶ Directiva Parlamentului și a Consiliului 1999/44/EC publicată în Jurnalul Oficial L171 din 07.07.1999

⁷ D.1999/44/EC a Parlamentului European și a Consiliului Europei din 29.11.1995

⁸ Directiva Consiliului 76/768/EEC din 27.07.1976 asupra apropierei legislației din țările membre asupra produselor cosmetice, modificată prin directiva 79/661/EEC publicată în Jurnalul Oficial la data de 31.07.1979, Directiva 82/368/EEC-J.O din 15.06.1982, Directiva 83/574/EEC – J.O din 28.11.1983, Directiva 88/667/EEC-J.O din 31.12.1988, Directiva 89/679/EEC –J.O din 30.12.1989, Directiva 93/35/EEC –J.O din 23.06.1993, Directiva 97/18/EC –J.O din 1.05.1997

⁹ Directiva 96/74/EC a Parlamentului și Consiliului Europei din 16.12.1996, modificată de Dir.97/37/EC

¹⁰ Directiva Consiliului 90/314/EEC din 13.06.1990 publicată în Jurnalul Oficial L158 din 23.06.1990

¹¹ Directiva Consiliului 85/557/EEC din 20.12.1985 privind respectarea contractelor negociate

¹² Directiva Consiliului 87/102/EEC din 22.12.1986 pentru apropierea legilor, reglementărilor și prevederilor administrative din țările membre privind creditele consumatorului, modificată de Dir.90/88/EEC din 22.02.1990 și prin Dir.98/7/EC din 16.02.1998

¹³ Dir.97/7/EC a Parlamentului și Consiliului din 20.05.1997 publicată în Jurnalul Oficial la 04.06.1997

¹⁴ Dir.90/384/EC a Consiliului cu privire la armonizarea legilor în țările membre relative la instrumentele de măsurare neautomate publicată în Jurnalul Oficial L189 din 20.07.1990

¹⁵ Dir.98/27/EC a Parlamentului și Consiliului European din 19.05.1998 asupra punerii în aplicare a Directivei pentru protejarea intereselor consumatorilor, publicată în Jurnalul Oficial L166 din 11.06.1998

¹⁶ Dir.2000/31/EC din 08.06.2000 publicată în Jurnalul Oficial L178/1 din 17.7.2000

¹⁷ Directiva nr.89/552/EEC din 03.10.1989, modificată în 1997 prin Dir. 97/36/EC

dezvoltării pieței interne sau noilor practici comerciale. Soluția implică simplificarea normelor naționale, armonizarea legislației și garantarea efectivă a protecției consumatorului.

Strategia Uniunii Europene cu privire la protecția consumatorului pe perioada 2002-2006 a fost prezentată în comunicarea Comisiei din 7 mai 2002 către Parlamentul European, Consiliu, Comitetului economic și social și a Comitetului regiunilor. Denumirea aleasă a fost „Strategia politicii consumatorului 2002-2006”, textul integral apărând în Jurnalul Oficial C 137/2 din 8.06.2002. Comunicarea evidențiază în mod clar nevoia consumatorilor de a beneficia de regulamente mai simple și uniforme, metode asemănătoare de aplicare a acestora în toate țările membre ale Uniunii, informații mai accesibile, existența unor măsuri clare luate în scopul educării lor și mecanisme efective de atac.

Strategia urmărește în primul rând protecția consumatorului, rezolvarea problemelor legale și economice relevante pe piața consumatorului, informarea și educarea consumatorului, promovarea organizațiilor consumatorilor și a contribuțiilor aduse de acestea în dezvoltarea politicilor relevante duse de Uniune.

Pe data de 5 decembrie 2005 la Bruxelles, comisarul european Markos Kyprianou, membru al Comisiei Barroso responsabil cu portofoliul protecției sănătății și a consumatorului, a prezentat punctele centrale ale strategiei Comisiei pe anul 2006, bazată pe principiile de bază enunțate de Strategia Unită a protecției sănătății și consumatorului pentru 2007-2013 (adoptată în 2005) și urmărește realizarea a trei obiective:

1. protecția cetățenilor împotriva riscurilor și pericolelor pe care nu le pot controla și nu pot fi controlate doar de statele membre.
2. întărirea abilității cetățenilor de a lua decizii mai bune.
3. evidențierea importanței politicilor pentru sănătatea și protecția consumatorului precum și necesitatea existenței unor regulamente mai bune în materie.

În România interesul pentru protecția consumatorului a apărut după 1990, Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorului, fiind primul act care a „statuat la nivel național drepturile consumatorului, cadrul instituțional și asociativ în care aceste drepturi pot fi exercitate și aparate, precum și sancțiunile aplicabile în cazul nerespectării dispozițiilor legale¹⁸”.

Actele normative de interes în domeniul protecției consumatorului reglementează aspecte ce țin de: publicitate Legea 148/2000, clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii Legea 193/2000, evaluarea conformității produselor Legea 608/2001, Securitatea

¹⁸ „Codul Consumului” – Silvia Zaharia, București 2005

Generală a Produselor Legea 245/2004, protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durată limitată a unor bunuri imobiliare Legea 282/2004, răspunderea producătorilor pentru pagube generate de produsele cu defecte Legea 240/2004, creditul pentru consum Legea 289/2004, contractele încheiate în afara spațiilor comerciale OG 106/1999, pachete de Servicii turistice OG 107/1999, vânzarea contractelor la distanță OG 130/2000, vânzarea la distanță a contractelor pentru servicii financiare OG 85/2004, imitații periculoase HG 187/2000, indicarea prețului la produsele oferite consumatorilor HG 947/2000, securitatea verificărilor la produsele importate HG 409/2002, asigurarea securității utilizatorilor de jucării HG 396/2003, asigurarea securității utilizatorilor de produse electrice HG 457/2003, compatibilitatea electromagnetica a produselor HG 497/2003.

Ordonanța de Guvern numărul 21/1992, este cea care pune bazele protecției consumatorilor în România. Drepturile fundamentale ale consumatorilor sunt prevăzute de articolul 3 al ordonanței. Astfel:

Consumatorii sunt protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea, securitatea ori să le fie afectate drepturile sau interesele legitime.

Consumatorii au dreptul de a fi informați corect asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor și de a fi educați în calitatea lor de consumatori.

Consumatorii au dreptul de a avea acces la piețe care să le asigure o gamă variată de produse și servicii de calitate și de asemenea au dreptul de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, în acest scop ei folosind mijloacele prevăzute de lege.

Ordonanța de Guvern numărul 58 publicată în Monitorul Oficial nr. 43 din 31 ianuarie 2000 modifică și completează OG nr. 21 /1992 privind protecția consumatorului. Ordonanța de Guvern nr. 58/2000 modifică și completează articole ce țin de informarea și educarea consumatorului, articole ce țin de desfășurarea activităților asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și o mare parte din articolele prevăzute în capitolul 9 ‘Sanțiuni’.

Legea numărul 37 publicată în Monitorul Oficial nr. 91 din 2 februarie 2002, dezvoltând concepte noi și aducând elemente de noutate în materie de protecție a consumatorului. Legea instituie Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului, organ de specialitate al administrației publice centrale, subordonat Guvernului, care coordonează și realizează politica Guvernului în domeniul protecției consumatorului.

Completări și modificări asupra OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorului au fost aduse și de către **Ordonanța de Urgență numărul 146¹⁹**, precum și de **Legea numărul 322²⁰**, care dezvoltă dispozițiile cu privire la sancțiuni ale OG nr.21/1992 prevăzând printre altele pe lângă sancțiunile cu amenzi contravenționale aplicate agenților economici și sancțiuni complementare ca de exemplu: închiderea temporară (pe o durată de 6 luni, sau între 6 și 12 luni), sau chiar închiderea definitivă a unităților care încalcă prevederile legale existente în materie de protecție a consumatorilor.

La nivel național în domeniul protecției consumatorului organul de specialitate al administrației publice este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului. Atribuțiile importante sunt de a elabora strategia în domeniul protecției consumatorului, propunerea și avizarea actelor normative în materie, informarea, consilierea consumatorului, controlarea aplicării dispozițiilor legale, efectuarea controalelor, soluționarea sesizărilor ce privesc încălcarea drepturilor consumatorilor.

În subordine ANPC există un număr de 42 de birouri pentru protecția consumatorului, în toate județele și în municipiul București, precum și Centrul Național de Încercarea și Expertizarea Produselor LAREX București, unitate extrabugetară ce are în subordine 9 filiale teritoriale.

ANPC a elaborat peste 90 de proceduri specifice de control pe grupe de produse și servicii – pentru aplicarea eficientă a legislației, ANPC având la bază directivele europene în domeniu, urmărind astfel dezvoltarea cadrului legal în materia Protecției Consumatorului.

Pe lângă ANPC un rol important este jucat de Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorului (HG 681/14.07.2001) și de asociațiile și organizațiile non-guvernamentale.

În fiecare dintre cele 42 de județe există asociații și organizații non-guvernamentale în domeniul protecției consumatorului, actualmente fiind înregistrat un număr de 127 de asociații la nivel județean, structurate în 16 federații și o confederație.

Progrese importante în acest domeniu au fost făcute, România participând împreună cu țările central și est europene la Sistemul transnațional de schimb rapid de informații TRAPEX, cu scopul de a întări sistemul de supraveghere a pieței în legătură cu produsele periculoase destinate consumatorului și la Sistemul European de avertizare rapidă pentru produsele nealimentare – RAPEX.

¹⁹ publicată în Monitorul Oficial nr.738 din 19 noiembrie 2001

²⁰ publicată în Monitorul Oficial nr.408 din 12 iunie 2002

Baza legala a sistemului RAPEX este **Directiva pentru Siguranța Generală a Produsului**²¹ care definește procedurile pentru situații legate de siguranța produsului, fiind un sistem de avertizare rapidă pentru produsele care prezintă un pericol pentru consumator.

În baza strategiei 2005-2008, ANPC urmărește să realizeze o protecție a consumatorului din România la nivelul celei realizate în statele membre, dezvoltând programe ce țin de securitate, interese economice, informare, educare a consumatorului, promovarea organizațiilor de consumatori pentru a avea un rol activ în realizarea politicii de protecție a consumatorului.

Politica de protecție a consumatorului are 3 obiective: realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorului(A), aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorului(B), întărirea activităților de informare, consiliere, educare a consumatorului.

A. Premisele ce stau la baza primului obiectiv sunt: transpunerea la nivel național a aquis-ului comunitar, referitor la cadrul legislativ ce reglementează condițiile de securitate ale produselor, practicile comerciale și drepturile contractuale de consumator.

Prioritățile sunt: continuarea procesului de preluare a aquis-ului comunitar în scopul asigurării securității consumatorului și protecției intereselor economice ale acestora(1); întărirea cooperării cu instituțiile administrației centrale și locale(2); dezvoltarea cooperării cu mediul de afaceri în scopul protecției intereselor consumatorului(3); dezvoltarea capacității administrative a ANPC(4).

B. Aplicarea efective a legislației prin: desfășurarea de acțiuni de control pentru asigurarea cerințelor de securitate, conformitate a produselor și serviciilor(1); desfășurarea de acțiuni de control în scopul protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor la furnizarea de produse și servicii, inclusiv servicii de interes public și financiar(2); rezolvarea reclamațiilor consumatorilor(3); cooperarea cu alte instituții ale administrației publice centrale, locale sau cu state membre ale Uniunii Europene sau candidate pentru realizarea acțiunilor de control(4); acțiuni de control specifice în conformitate cu prevederile OG nr.190/2000, privind regimul metalelor și pietrelor prețioase(5).

C. Intensificarea activității de informare, consiliere, educare a consumatorilor: Dezvoltarea instrumentelor de informare și educare(1); Implicarea activă a organizațiilor non-guvernamentale în procesul elaborării deciziilor ce pot avea impact asupra lor prin participarea acestora și consultarea în inițiative legislative, și prin asigurarea de sprijin și consultanța organizațiilor non-guvernamentale(2).

²¹ Directiva 2001/95/EC

În încheiere aş dori să adaug că în materia protecţiei consumatorului, România a reuşit într-un timp scurt să se alinieze la normele europene, reuşind să dezvolte un cadru legislativ bine pus la punct în conformitate cu cel găsit la nivel european. Începând cu 1 ianuarie 2007 va intra în vigoare legea 296/2004, ce poartă denumirea de Codul Consumului, care se doreşte a fi o prezentare sistematică a cadrului legislativ reglementat privind protecţia consumatorului.

Strategia pentru politica consumatorului a ANPC pentru perioada 2005-2008, este în conformitate cu strategia Comisiei Europene în domeniul consumatorului, acest fapt scoţând în evidenţă interesul ridicat al autorităţilor competente române orientat în direcţia protecţiei consumatorului.

BIBLIOGRAFIE

Legislaţie comunitară primară - Tratatul de la Roma, Actul Unic European, Tratatul de la Maastricht ,Tratatul de la Amsterdam, Tratatul de la Nisa

Legislaţie comunitară secundară – Rezoluţia Consiliului din 1975, Programul de acţiune în domeniul politicii consumatorului (JO C/92/1)

Carta Verde a Uniunii Europene – Bruxelles 2.10.2001

Cadrul General pentru activităţile Comunităţii în favoarea Consumatorului – 1999

Strategia Uniunii Europene 2002-2006 – Jurnalul Oficial C137/2 din 8.06.2002

Strategia Comisiei 2006

Strategia Unită a Protecţiei Sănătăţii şi consumatorului pentru 2007-2013

Pierre Mathijssen – „Compendiu de drept European”, Ed. Club Europa, 2002

Discursul Comisarului Markos Kyprianou – Bruxelles, 5 dec.2005

Raportul General pe 2004 al Comisiei Europene

OG nr.21/1992, OG nr.58/2000, OG nr.88/2000, Legea nr.37/2002, OG nr.738/2001, Legea nr.322/2002

www.europa.eu.int

www.anpc.ro

<http://rapex.anpc.ro/>