



## POLITICA DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR: PRINCIPII ȘI INSTRUMENTE

O politică eficientă de protecție a consumatorilor garantează că piața unică poate funcționa în mod adecvat și eficace<sup>[1]</sup>. Scopul său este să garanteze drepturile consumatorilor în relația cu comercianții și să ofere protecție suplimentară pentru consumatorii vulnerabili. Criza financiară a demonstrat că normele de protecție a consumatorilor au potențialul de a face ca piețele să fie mai echitabile și de a îmbunătăți calitatea concurenței. Consolidarea poziției consumatorilor și protejarea eficientă a siguranței și a intereselor lor economice au devenit obiective esențiale ale politicii UE.

### TEMEI JURIDIC ȘI OBIECTIVE

Articolul 4 alineatul (2) litera (f) și articolele 12, 114 și 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) și articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.

Articolul 114 din TFUE este temeiul juridic pentru măsurile de armonizare care vizează înființarea pieței interne. Acesta pune accentul pe obiectivul de a asigura un nivel ridicat de protecție, inclusiv de protecție a consumatorilor, și de a ține pasul cu noile evoluții întemeiate pe fapte științifice.

Articolul 169 din TFUE a introdus un temei juridic pentru o gamă completă de acțiuni la nivelul UE în domeniul protecției consumatorilor. Acest articol prevede că „[p]entru 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 și anumite aspecte privind nutriția, alimentele, locuințele și politica de sănătate. 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

[1] „Study on Consumer protection aspects of financial services” („Studiu privind aspectele legate de protecția consumatorilor în cadrul serviciilor financiare”), elaborat pentru Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor (IMCO), Departamentul tematic A, 2014,  
[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO\\_ET\(2014\)507463\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)



tratatele. În consecință, politica de protecție a consumatorilor face parte din obiectivul strategic al UE de ameliorare a calității vieții cetățenilor săi. În afară de acțiunile directe destinate protejării drepturilor, UE se asigură că interesele consumatorilor sunt incluse în legislația UE din toate domeniile relevante de politici.

În conformitate cu articolul 12 din TFUE, cerințele din domeniul protecției consumatorilor trebuie luate în considerare atunci când se definesc și se pun în aplicare celelalte politici și acțiuni ale UE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene consolidează protecția consumatorilor prevăzând că politicile UE trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

## ACȚIUNI

### A. Generalități

Programul de acțiune al UE în domeniul politicii de protecție a consumatorilor cuprinde [Agenda consumatorului european și Programul privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020](#)<sup>[2]</sup>.

Agenda consumatorului european are mai multe obiective:

- promovarea siguranței consumatorilor prin intermediul pachetului din 2013 privind siguranța produselor și supravegherea pieței și în special prin măsuri sporite de identificare și trasabilitate a produselor, care să consolideze siguranța în lanțul alimentar și prin noile norme introduse la jumătatea anului 2013 privind siguranța produselor cosmetice;
- creșterea nivelului de informare privind drepturile consumatorilor: au fost dezvoltate instrumente interactive, cum ar fi Consumer Classroom, pentru a-i informa și a-i educa pe consumatori și pentru a-i ajuta să participe pe deplin la piața unică;
- consolidarea aplicării normelor privind consumatorii prin acțiuni coordonate împotriva încălcării legislației UE privind protecția consumatorului sub forma verificării site-urilor web (acțiuni de verificare) de către rețele de autorități naționale pentru protecția consumatorilor; proceduri extrajudiciare simple, rapide și ieftine pentru consumatorii care solicită măsuri de reparare, disponibile în temeiul [Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor](#) (2013) și al [Regulamentului privind soluționarea online a litigiilor](#) (2013);
- integrarea intereselor consumatorilor în politici sectoriale cheie prin intermediul unei noi legislații în sectoare precum telecomunicațiile, tehnologiile digitale, energia, transporturile și alimentele și al unor noi măsuri pentru creșterea gradului de transparență și a accesului la servicii financiare cu amănuntul și pentru facilitarea schimbării conturilor bancare de către titularii acestora;
- consolidarea capacității de acțiune a consumatorilor, principalul obiectiv al strategiei privind politica UE în domeniul protecției consumatorilor, așa cum este descris în documentul de lucru al Comisiei intitulat „Consolidarea capacității de

---

[2]Regulamentul (UE) nr. 254/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 februarie 2014 privind un program multianual privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020 (JO L 84, 20.3.2014, p. 42).



acțiune a consumatorilor în UE”, care vizează consolidarea capacității de acțiune a consumatorilor din UE prin intermediul alternativelor, al informării și al cunoașterii drepturilor consumatorului și a căilor de atac.

Agenda consumatorului identifică, de asemenea, provocări precum tranziția spre un consum mai sustenabil și găsirea de soluții pentru nevoile specifice ale consumatorilor vulnerabili.

Cu un buget de 188,8 milioane EUR, Programul privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020 va sprijini politica UE de protecție a consumatorilor în anii următori. Programul vizează să ajute cetățenii să se bucure de drepturile de care dispun în calitate de consumatori și să participe activ pe piața unică, sprijinind astfel creșterea și inovarea și contribuind la atingerea de către UE a obiectivelor Strategiei Europa 2020.

În scopul consolidării încrederii consumatorilor în piața unică, au fost adoptate două măsuri importante: [Directiva 2013/11/UE](#) din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor și [propunerea Comisiei de directivă](#) privind acțiunile colective în despăgubire și drepturile pasagerilor. Dimensiunea digitală a pieței unice a fost completată de Strategia privind piața unică digitală, care a fost adoptată de Comisie la 6 mai 2015 și vizează, printre altele, asigurarea unui acces mai bun al consumatorilor la bunuri și servicii digitale în întreaga UE<sup>[3]</sup>.

Instituțiile UE monitorizează sistematic politica de protecție a consumatorilor prin intermediul tabloului de bord al condițiilor pentru consumatori, care monitorizează condițiile de la nivel național pentru consumatori în trei domenii (cunoaștere și încredere, conformitate și asigurare a respectării și reclamații și soluționarea litigiilor) și analizează progresele înregistrate în ceea ce privește integrarea pieței de vânzare cu amănuntul a UE, pe baza nivelului tranzacțiilor transfrontaliere dintre întreprinderi și consumatori și a dezvoltării comerțului electronic. Un alt mod în care politica de protecție a consumatorilor este monitorizată în mod sistematic este prin intermediul tabloului de bord al piețelor de consum, care culege de la consumatori date referitoare la achizițiile recente pentru a urmări performanțele a peste 40 de piețe de consum în funcție de indicatori cheie, cum ar fi încrederea că vânzătorii respectă normele de protecție a consumatorilor, comparabilitatea ofertelor, opțiunile disponibile pe piață, măsura în care sunt satisfăcute așteptările consumatorilor și daunele cauzate de problemele cu care se confruntă consumatorii<sup>[4]</sup>.

## **B. Măsuri sectoriale (2.2.2)**

### **1. Grupuri de consumatori**

Implicarea grupurilor care reprezintă interesele consumatorilor din UE este o prioritate pentru instituțiile UE. Grupul consultativ european al consumatorilor (ECCG) este principalul forum utilizat de Comisie pentru a se consulta cu organizațiile naționale sau europene de consumatori. Instituit prin [Decizia 2009/705/CE](#) a Comisiei, ECCG

---

[3]Comunicarea Comisiei din 6 mai 2015 intitulată „O strategie privind piața unică digitală pentru Europa”; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:52015DC0192> A se vedea și celelalte documente publicate împreună cu comunicatul de presă la adresa: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-4919\\_ro.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_ro.htm). Informațiile privind consultările publice aferente (lansate, planificate sau încheiate) pot fi găsite la adresa: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations>.

[4]Ediția a 12-a, 2016: [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy\\_ro](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy_ro)



poate oferi Comisiei consultanță și informații cu privire la orice aspect legat de protecția intereselor consumatorilor la nivelul UE. Parlamentul și Consiliul au adoptat recent un regulament de instituire a unui program al Uniunii de sprijinire a unor activități specifice care favorizează creșterea gradului de implicare a consumatorilor și a altor utilizatori finali de servicii financiare în procesul de elaborare a politicilor Uniunii în domeniul serviciilor financiare<sup>[5]</sup>.

## 2. Educarea consumatorilor

UE a organizat acțiuni destinate educării consumatorilor la diverse niveluri, de exemplu prin includerea treptată a educației consumatorilor în programele de învățământ primar și secundar. Agenda Europa este o agendă școlară destinată elevilor din ciclul secundar (cu vârste cuprinse între 15 și 18 ani). Agenda conține informații destinate tinerilor despre aspecte legate de UE, inclusiv despre drepturile lor în calitate de consumatori. De asemenea, Comisia a organizat sisteme-pilot de formare a profesorilor și a sprijinit crearea unor cursuri de masterat în domeniul politicii de protecție a consumatorilor. Instrumentul interactiv online de educare a consumatorilor „Dolceta” (<https://www.consumerclassroom.eu/ro/node>) este disponibil în toate statele membre și în toate limbile oficiale ale UE. Acesta este destinat formatorilor și profesorilor, dar și consumatorilor și abordează, printre altele, drepturile de bază ale consumatorilor, siguranța produselor și educația financiară de bază.

## 3. Informarea consumatorilor

Dacă ar fi mai bine informați și ar avea mai multe cunoștințe legate de drepturile lor, consumatorii ar putea avea mai multă încredere. UE a înființat centre europene ale consumatorilor (Rețeaua ECC) care să ofere informații și consiliere referitoare la achizițiile transfrontaliere și să soluționeze plângerile consumatorilor. O rețea paralelă numită FIN-NET îndeplinește același rol în cazul plângerilor legate de serviciile financiare transfrontaliere. Comisia organizează, de asemenea, campanii de informare a consumatorilor în statele membre și publică ghiduri practice pentru consumatori. SOLVIT este un serviciu dedicat soluționării litigiilor rezultate din încălcări ale legislației UE.

Campania pentru cunoașterea drepturilor consumatorilor, organizată de Comisie, a avut loc din primăvara anului 2014 până la începutul anului 2016, informându-i pe cetățeni cu privire la drepturile pe care le au în temeiul legislației UE privind protecția consumatorului și indicându-le unde se pot adresa pentru a obține consiliere și ajutor dacă au întrebări sau probleme. Scopul său era creșterea nivelului general de cunoaștere, în rândul comercianților și al consumatorilor, a drepturilor consumatorului din întreaga UE, care provin în mare parte din transpunerea la nivel național a Directivelor UE. O atenție deosebită a fost acordată Directivei privind drepturile consumatorilor, Directivei privind practicile comerciale neloiale, Directivei privind clauzele contractuale abuzive și Directivei privind vânzările de bunuri de consum și garanțiile conexe.

---

[5]Regulamentul (UE) 2017/826 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 mai 2017 de instituire a unui program al Uniunii de sprijinire a unor activități specifice care favorizează creșterea gradului de implicare a consumatorilor și a altor utilizatori finali de servicii financiare în procesul de elaborare a politicilor Uniunii în domeniul serviciilor financiare pentru perioada 2017-2020 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32017R0826>



Cercetările efectuate pentru Parlamentul European au arătat că, deși există multe informații despre drepturile consumatorilor disponibile pe internet, aceste informații sunt dispersate în multe surse europene și naționale<sup>[6]</sup>. Portalul Europa ta<sup>[7]</sup> joacă un rol important, oferind acces la informații îmbunătățite despre politica de protecție a consumatorilor și punând laolaltă diverse surse de informații într-un centru de informații de referință.

#### 4. Asigurarea respectării drepturilor consumatorilor

Asigurarea respectării efective și corecte a drepturilor consumatorilor este la fel de importantă ca existența lor. Responsabilitatea pentru asigurarea respectării lor îi revine în principal autorităților publice naționale. [Regulamentul \(CE\) nr. 2006/2004](#) privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului regrupează aceste autorități naționale în cadrul unei rețele la nivelul UE, care le oferă un cadru pentru schimburi de informații și acțiuni de cooperare în vederea combaterii oricăror încălcări ale legislației de protecție a consumatorilor (de exemplu, privind publicitatea înșelătoare, pachetele de servicii de vacanță sau vânzările la distanță). Rețeaua desfășoară și activități comune de supraveghere a pieței și de asigurare a respectării legii, de exemplu, sub forma unor activități de verificare pe internet, în cursul cărora autoritățile verifică dacă site-urile web respectă legea.

## ROLUL PARLAMENTULUI EUROPEAN

Parlamentul acționează în mod constant pentru îmbunătățirea normelor de protecție a consumatorilor în UE. Politica de protecție a consumatorilor a cunoscut o tranziție de la o politică de armonizare tehnică a standardelor în scopul realizării pieței interne, devenind parte a efortului de a contribui la obiectivul de creare a unei „Europe a cetățenilor”. Procedura de codecizie și extinderea domeniilor legislației adoptate prin procedura votului cu majoritate calificată în cadrul Consiliului a conferit Parlamentului puterea de a dezvolta și de a consolida legislația UE în materie de protecție a consumatorilor. Ca urmare a efortului legislativ al Parlamentului, de la 13 iunie 2014, statele membre aplică legi naționale care transpun [Directiva privind drepturile consumatorilor](#), care a fost adoptată cu o majoritate covârșitoare în Parlament. Directiva consolidează drepturile consumatorilor fixând un termen de retractare mai lung în cazul contractelor la distanță și al celor negociate în afara spațiilor comerciale, introducând o mai mare transparență a prețurilor, interzicând căsuțele bifate în prealabil și clarificând informațiile privind conținutul digital, pentru a spori încrederea consumatorilor din UE. La 12 decembrie 2017, Parlamentul a adoptat propunerea Comisiei de revizuire a Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului [[Regulamentul \(CE\) nr. 2006/2004](#)] cu intenția de a îmbunătăți eficacitatea normelor și procedurilor privind cooperarea între autoritățile naționale responsabile cu asigurarea respectării legislației privind protecția consumatorilor<sup>[8]</sup>.

---

[6]Studiu privind punctul unic de contact european, elaborat pentru Comisia IMCO, Departamentul tematic A, 2013, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO\\_ET\(2013\)507453\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf).

[7]Europa ta - <https://europa.eu/youreurope/index.htm#ro>

[8]Rezoluția legislativă a Parlamentului European din 14 noiembrie 2017 referitoare la propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind cooperarea dintre autoritățile naționale



Parlamentul joacă un rol important, întrucât nu numai că participă la elaborarea legislației UE, dar și stabilește agenda pentru politica în domeniul protecției consumatorilor, adoptând rapoarte din proprie inițiativă. Parlamentul a jucat un rol deosebit de activ în majorarea creditelor bugetare pentru măsuri din domenii precum informarea și educația (financiară) a consumatorilor și dezvoltarea reprezentării consumatorilor în statele membre, acordând o atenție deosebită statelor membre care au aderat la UE după 2004.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff  
05/2019

---

Însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului [2016/0148(COD)] - [https://eur-lex.europa.eu/procedure/RO/2016\\_148](https://eur-lex.europa.eu/procedure/RO/2016_148).

