



## POLITICA DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR: PRINCIPII ȘI INSTRUMENTE

O politică eficace de protecție a consumatorilor garantează că piața unică funcționează adecvat. Ea garantează drepturile consumatorilor în relația cu comercianții și oferă protecție suplimentară pentru consumatorii vulnerabili. Normele de protecție a consumatorilor pot îmbunătăți rezultatele pieței în general. Ele promovează piețe mai echitabile și, printr-o mai bună informare a consumatorilor, sprijină obținerea de rezultate cu o componentă verde și socială mai puternică. Consolidarea rolului consumatorilor și protejarea intereselor acestora sunt obiective esențiale de politică ale UE.

### TEMEI JURIDIC

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.

### OBIECTIVE

Pentru a promova interesele consumatorilor și a asigura o protecție la nivel înalt, Uniunea trebuie să protejeze sănătatea, siguranța și interesele economice ale consumatorilor. Ar trebui, de asemenea, să promoveze dreptul consumatorilor la informare și educare și dreptul lor de a se organiza pentru a-și proteja interesele. Protecția consumatorilor ar trebui integrată în toate domeniile de politică relevante ale UE.

### ACȚIUNI

#### A. Generalități

Programul de acțiune a UE în domeniul politicii de protecție a consumatorilor se bazează pe [Noua agendă privind consumatorii](#), adoptată la 13 noiembrie 2020. Agenda prezintă o viziune actualizată a politicii UE de protecție a consumatorilor pentru perioada 2020-2025, având subtitlul „Consolidarea rezilienței consumatorilor pentru o redresare durabilă”. Ea urmărește și să răspundă îngrijorărilor imediate ale consumatorilor cu privire la pandemia de COVID-19.

Agenda acoperă cinci domenii prioritare esențiale:

- tranziția verde: depășirea noilor dificultăți privind drepturile consumatorilor și valorificarea posibilităților de capacitate pe care le prezintă tranziția verde,



asigurând faptul că produsele și stilurile de viață sustenabile sunt accesibile tuturor, indiferent de poziția geografică sau de venit;

- transformarea digitală: crearea unui spațiu digital mai sigur pentru consumatori, în care drepturile le sunt protejate, și asigurarea unor condiții de concurență echitabile pentru a permite inovării să ofere servicii mai noi și mai bune tuturor europenilor;
- asigurarea efectivă a respectării normelor și măsuri reparatorii: combaterea impactului pandemiei de COVID-19 asupra drepturilor consumatorilor și eliminarea mențiunilor ecologice înșelătoare și a practicilor comerciale neloiale din tehnicile de influențare online și personalizare; deși asigurarea respectării drepturilor consumatorilor este în primul rând responsabilitatea autorităților naționale, UE joacă un rol important de coordonare și de sprijin, susținut de [Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului](#);
- răspunsul la nevoile specifice ale consumatorilor: luarea în considerare a nevoilor consumatorilor care, în anumite situații, pot fi vulnerabili și pot necesita garanții suplimentare; acest lucru poate fi determinat de circumstanțe sociale sau de caracteristici specifice ale persoanelor sau ale grupurilor de consumatori;
- protecția consumatorilor în context global: garantarea siguranței importurilor și protejarea consumatorilor din UE împotriva practicilor neloiale folosite de operatorii din afara UE, prin supravegherea pieței și printr-o cooperare mai strânsă cu autoritățile relevante din țările partenere ale UE.

Instituțiile UE folosesc [tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori](#) pentru a urmări politica de protecție a consumatorilor și pentru a evalua condițiile naționale pentru consumatori în domenii precum cunoștințele, încrederea, conformitatea și asigurarea respectării normelor. Tabloul de bord examinează și integrarea pieței cu amănuntul din UE prin intermediul tranzacțiilor transfrontaliere și al dezvoltării comerțului electronic. Tabloul urmărește cumpărătorii recenți pentru a evalua performanța a peste 40 de piețe pe baza unor indicatori precum încrederea, comparabilitatea, opțiunile și satisfacția consumatorilor.

În plus, la 28 aprilie 2021, a fost inițiat [Programul privind piața unică](#) pentru a consolida piața unică și a sprijini redresarea Europei după pandemia de COVID-19. Cu un buget de 4,2 miliarde EUR pentru perioada 2021-2027, programul oferă un pachet cuprinzător pentru consolidarea guvernantei pieței unice, inclusiv pentru serviciile financiare.

## **B. Măsuri sectoriale (2.2.2)**

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

Instituțiile UE acordă prioritate implicării grupurilor care reprezintă interesele consumatorilor. Grupul consultativ european al consumatorilor (ECCG) este principalul forum folosit de Comisie pentru a se consulta cu organizațiile naționale și europene de consumatori. Înființat prin [Decizia 2009/705/CE](#) a Comisiei, ECCG poate oferi Comisiei consultanță cu privire la aspecte legate de consumatori la nivelul UE. În 2017, Uniunea a adoptat [Regulamentul \(UE\) 2017/826](#) pentru a consolida implicarea consumatorilor



în procesul de elaborare a politicilor Uniunii privind serviciile financiare pentru perioada 2017-2020.

## 2. Educarea consumatorilor

UE a integrat educația consumatorilor în programa școlară pentru învățământul primar și secundar. Un exemplu în acest sens este „Consumer Classroom”, un site European multilingv pentru profesori. Acesta oferă o vastă bibliotecă privind educația consumatorilor și instrumente pentru a face schimb de lecții cu elevii și între colegi. Instrumentul online „Dolceta” vizează formatorii, profesorii și consumatorii și acoperă drepturile consumatorilor, siguranța produselor și educația financiară de bază.

## 3. Informarea consumatorilor

O mai bună cunoaștere a drepturilor consumatorilor poate crește încrederea. UE a înființat centre europene ale consumatorilor (Rețeaua ECC) care să ofere consiliere referitoare la achizițiile transfrontaliere și plângeri. FIN NET se ocupă de plângerile privind serviciile financiare transfrontaliere. Comisia organizează campanii de informare a consumatorilor și oferă ghiduri practice. SOLVIT soluționează litigii privind încălcarea legislației UE.

[Portalul Your Europe](#) joacă un rol important, oferind acces la informații mai bune despre politica de protecție a consumatorilor și punând laolaltă diverse surse de informații într-un centru de informații de referință. Accesul la informații a fost îmbunătățit cu ajutorul unui portal digital unic ([Regulamentul \(UE\) 2018/1724](#)).

La 30 martie 2022, ca parte a pachetului privind economia circulară, Comisia a publicat o [propunere de directivă](#) privind consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și o mai bună informare. Obiectivul principal al propunerii este de a încuraja consumatorii să facă alegeri ecologice, oferindu-le informațiile necesare.

## 4. Asigurarea respectării drepturilor consumatorilor

Asigurarea respectării efective a drepturilor consumatorilor este la fel de importantă ca existența acestor drepturi. În principal, autoritățile publice naționale sunt cele care se ocupă de această asigurare a respectării drepturilor. [Regulamentul \(UE\) 2017/2394](#) conectează aceste autorități printr-o rețea a UE, înlesnind schimbul de informații și acțiunile de colaborare împotriva încălcărilor legislației în materie de protecție a consumatorilor. Această rețea desfășoară investigații coordonate, cum ar fi activitățile de verificare pe internet, pentru a asigura conformitatea site-urilor.

## ROLUL PARLAMENTULUI EUROPEAN

Parlamentul perfecționează în permanență normele UE în materie de protecție a consumatorilor. Protecția consumatorilor a evoluat de la simpla standardizare a normelor tehnice la promovarea unui obiectiv al „Europei pentru cetățeni”. Începând cu 13 iunie 2014, statele membre au pus în aplicare legislația națională derivată din [Directiva privind drepturile consumatorilor](#), aprobată cu un procent covârșitor de Parlament.



La 12 decembrie 2017, Parlamentul a aprobat [Regulamentul \(UE\) 2017/2394](#) pentru a consolida cooperarea dintre autoritățile naționale care asigură respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului.

În urma propunerii Comisiei privind [noile avantaje pentru consumatori](#), la 27 noiembrie 2019, Parlamentul a adoptat [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) privind o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme. La 25 noiembrie 2020, a fost adoptată [Directiva \(UE\) 2020/1828](#) privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor.

Pe lângă legislația UE, Parlamentul adoptă rapoarte din proprie inițiativă pentru a orienta politicile de protecție a consumatorilor. Parlamentul a pus accentul pe consolidarea dispozițiilor bugetare pentru măsurile de protecție a consumatorilor și pe dezvoltarea reprezentării consumatorilor, în special în statele membre care au aderat la UE după 2004. La 13 septembrie 2018, a fost adoptată o [rezoluție](#) în care se afirma că diferențele de calitate a unor produse de pe piața unică reprezintă discriminare.

La 25 noiembrie 2020, Parlamentul a adoptat o [rezoluție](#) referitoare la o piață unică sustenabilă, punând accentul pe durabilitatea produselor, posibilitatea de reparare și înzestrarea consumatorilor cu cunoștințele necesare pentru a lua decizii sustenabile. La 28 martie 2023, Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor (IMCO) a adoptat un [raport](#) referitor la consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și o mai bună informare.

În timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19, protecția consumatorilor a devenit vitală pentru rambursarea serviciilor și pentru combaterea dezinformării și a vânzării de echipamente medicale defecte. La 23 martie 2020, Comisia IMCO a adresat o scrisoare funcționarilor UE, solicitând luarea de măsuri privind criza provocată de pandemia de COVID-19 și punând accentul pe controlul democratic. La 9 noiembrie 2020, într-un [webinar](#)<sup>[1]</sup> pentru Comisia IMCO, s-a discutat despre impactul pandemiei de COVID-19 asupra pieței interne, despre măsurile luate și despre pregătirile viitoare. La 19 noiembrie, comisarul Didier Reynders a prezentat Comisiei IMCO Noua [agendă privind consumatorii](#), evaluând impactul pandemiei de COVID-19 asupra consumatorilor și atingând subiecte de politică pe termen lung, inclusiv tranziția verde și cea digitală, vulnerabilitățile consumatorilor, asigurarea respectării drepturilor și cooperarea internațională.

La 22 februarie 2021, a fost prezentat Comisiei IMCO un [studiu](#)<sup>[2]</sup> cuprinzător legat de impactul COVID-19 asupra pieței interne. Studiul prezintă impactul restricțiilor de la nivelul statelor membre și al UE asupra liberei circulații a mărfurilor, serviciilor și persoanelor. El formulează recomandări de politică privind modul în care ar putea fi gestionate crizele viitoare pentru a permite continuarea liberei circulații, cum ar

---

[1]Milieu Consulting SRL, „The impact of COVID-19 on the Internal Market and consumer protection - IMCO Webinar Proceedings” (Impactul pandemiei de Covid-19 asupra pieței interne și protecției consumatorilor - lucrările webinarului IMCO), lucrare publicată pentru Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor, Departamentul tematic pentru politici economice, științifice și privind calitatea vieții, Parlamentul European, Luxemburg, 2020.

[2]Marcus, J. S. *et al.*, „The impact of COVID-19 on the Internal Market” (Impactul epidemiei de Covid-19 asupra pieței interne), lucrare publicată pentru Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor, Departamentul tematic pentru politici economice, științifice și privind calitatea vieții, Parlamentul European, Luxemburg, 2021.



fi alocarea de fonduri pentru dezvoltarea și achiziționarea de vaccinuri în viitor și coordonarea continuă a normelor relevante la nivelul UE.

Politica de protecție a consumatorilor în domeniul serviciilor online și digitale este un subiect pe care Parlamentul, în special Comisia IMCO, a pus un accent deosebit. În iunie 2020, un [studiu](#)<sup>[3]</sup> privind moderarea conținutului ilegal de către platformele online, cerut de comisia IMCO, a identificat necesitatea de înăsprire a cadrului juridic al UE, pe lângă coreglementarea de către platformele online, pentru a proteja consumatorii de conținuturi online ilegale sau dăunătoare. Un studiu publicat în iunie 2021 a analizat impactul publicității direcționate asupra agențiilor de publicitate, a accesului pe piață și a alegerilor făcute de consumatori.

La 20 octombrie 2020, Parlamentul a adoptat trei rezoluții intitulate „[Actul legislativ privind serviciile digitale: îmbunătățirea funcționării pieței unice](#)”, „Actul legislativ privind serviciile digitale și chestiuni privind drepturile fundamentale” și „Actul legislativ privind serviciile digitale: adaptarea normelor de drept comercial și civil pentru entitățile comerciale care își desfășoară activitatea online”. Prin aceste rezoluții, Parlamentul își stabilea planul pentru asigurarea prospectivă a funcționării pieței unice digitale, incluzând măsuri mai stricte de protecție a consumatorilor în mediul online. O mare parte din conținutul rapoartelor din proprie inițiativă a fost inclusă în propunerile Comisiei Europene, care au fost modificate și votate cu succes în Comisia IMCO în decembrie 2021 (2.1.7). [Regulamentul privind piețele digitale](#) și [Regulamentul privind serviciile digitale](#), care au fost adoptate de colegiitori la 14 septembrie și, respectiv, la 19 octombrie 2022, au o importanță vitală pentru protecția consumatorilor în mediul digital.

La 27 septembrie 2021, Comisia IMCO a organizat o [audiere](#) privind protecția consumatorilor și instrumentele automatizate de luare a deciziilor. Sesiunea a abordat subiecte precum protejarea consumatorilor împotriva riscurilor legate de inteligența artificială și îmbunătățirea calității informațiilor care le sunt furnizate. Reprezentanți ai grupurilor de consumatori, ai întreprinderilor, ai mediului academic și ai organismelor de certificare au prezentat informații cu privire la cadrul actual al UE, schimbările necesare și dificultățile în materie de asigurare a respectării reglementărilor. Membrii IMCO au accentuat că mediul de reglementare este fiabil. În mai 2022, comisia a organizat, de asemenea, o [audiere](#) privind pașapoartele digitale ale produselor pentru a mări transparența și protecția consumatorilor în era digitală.

La 7 aprilie 2022, Parlamentul a adoptat o [rezoluție](#) referitoare la dreptul la reparare al consumatorilor, axată pe produsele durabile și reparabile. La 8 decembrie, Comisia IMCO [a discutat](#) despre viitoarea propunere a Comisiei referitoare la acest drept și modalitățile de consolidare a garanțiilor pentru consumatori privind reparațiile sistematice și eficiente din punctul de vedere al costurilor.

La 20 aprilie 2022, Comisia IMCO [a discutat](#) despre drepturile consumatorilor atunci când fac cumpărături în afara UE, acoperind tema informațiilor precontractuale și a protecției împotriva practicilor neloiale și a clauzelor abuzive.

---

[3]De Streef, A. *et al.*, „Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online” (Moderarea conținutului online ilegal de către platformele online), lucrare publicată pentru Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor, Parlamentul European, Departamentul tematic pentru politici economice, științifice și privind calitatea vieții, Luxemburg, 2020.



Pentru mai multe informații pe această temă, vă rugăm să consultați site-ul [Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor](#).

Christina Ratcliff / Jordan De Bono / Barbara Martinello  
11/2023

