

CODUL UE AL DREPTURILOR ÎN MEDIUL ONLINE



REZERVA SUPLIMENTARĂ

Nici Comisia și nicio altă persoană care acționează în numele Comisiei nu este responsabilă pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile furnizate în continuare.

Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene – Luxemburg

ISBN 978-92-79-26534-1

doi:10.2759/93566

© Uniunea Europeană 2012

Reproducerea este autorizată cu condiția menționării sursei

UE AL DREPTURILOR ÎN MEDIUL ONLINE

Despre cod

Prezentul cod reunește drepturile și principiile fundamentale consacrate de legislația UE care protejează cetățenii atunci când aceștia accesează și utilizează rețelele și serviciile online.

Aceste drepturi și principii nu sunt întotdeauna ușor de identificat deoarece nu se aplică exclusiv mediului digital, fiind dispersate în diverse directive, regulamente și convenții din domeniul comunicațiilor electronice, al comerțului electronic și al protecției consumatorilor. Mai mult, în numeroase cazuri aceste drepturi și principii fac obiectul unei armonizări minime, ceea ce înseamnă că statele membre pot să depășească standardele minime prevăzute de legislația UE. În consecință, este posibil ca anumite state membre să fi introdus niveluri de protecție mai ridicate decât cele prevăzute de directivele UE în momentul transpunerii acestora în legislația națională. Acesta este, de exemplu, cazul anumitor părți din legislația privind protecția consumatorilor.

Deși cele mai multe dintre aceste drepturi nu sunt noi, din cauza complexității cadrului juridic numeroși consumatori din mediul online pot să nu fie conștienți de existența lor. Prezentul cod a fost creat tocmai din acest motiv: pentru a sensibiliza cetățenii cu privire la drepturile și principiile minime recunoscute de legislația UE în mediul online și la achiziționarea și utilizarea de servicii online.

Prezentul cod nu creează drepturi noi, ci reunește drepturile și principiile existente.

Codul nu este, în sine, executoriu, însă drepturile și principiile specifice pe care le descrie sunt executorii în temeiul instrumentului juridic din care derivă.

Cuprins

SECȚIUNEA I: Drepturi și principii aplicabile la accesarea și utilizarea serviciilor online

Capitolul 1: Accesul la rețelele și serviciile de comunicații electronice

Capitolul 2: Accesul la serviciile și aplicațiile dorite

Capitolul 3: Nediscriminare la accesarea serviciilor online

Capitolul 4: Confidențialitate, protecția datelor cu caracter personal și securitate

SECȚIUNEA II: Drepturi și principii aplicabile la achiziționarea de bunuri sau servicii online

Capitolul 5: Informații prealabile încheierii unui contract online

Capitolul 6: Informații contractuale clare, complete și furnizate în timp util

Capitolul 7: Clauze și condiții contractuale echitabile

Capitolul 8: Protecția împotriva practicilor neloiale

Capitolul 9: Furnizarea de bunuri și servicii fără defecte și în timp util

Capitolul 10: Retragera dintr-un contract

SECȚIUNEA III: Drepturi și principii care vă protejează în caz de litigiu

Capitolul 11: Accesul la justiție și soluționarea litigiilor

SECȚIUNEA 1

Drepturi și principii aplicabile la accesarea și utilizarea serviciilor online

Capitolul 1: Accesul la rețelele și serviciile de comunicații electronice¹

- (1) Toți cetățenii UE trebuie să aibă posibilitatea de a accesa un set minim de servicii de comunicații electronice de bună calitate, la un preț rezonabil. Acest concept este cunoscut și sub numele de **principiul „serviciului universal”**.

În ceea ce privește drepturile de acces la internet, toate cererile rezonabile de conectare de la o locație fixă la o rețea publică de comunicații trebuie să fie satisfăcute de cel puțin un operator.

Conexiunea trebuie să permită comunicații vocale, prin fax și comunicații de date, la viteze suficiente de transfer al datelor pentru a permite un acces funcțional la internet și furnizarea serviciilor de telefonie vocală.

Acest lucru este valabil, de asemenea, pentru **utilizatorii finali cu handicap**, care trebuie să beneficieze de condiții de acces și de alegere echivalente cu cele de care se bucură majoritatea consumatorilor².

¹ Cuvinte-cheie: serviciu universal, condiții echivalente de acces pentru utilizatorii finali cu handicap.

² Articolul 1, articolul 3 și articolul 23 litera (a) din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (Directiva privind serviciul universal), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2009/136/CE.

Capitolul 2: Accesul la serviciile și aplicațiile dorite³

- (1) Toți cetățenii UE trebuie să poată accesa și distribui orice informații și trebuie să poată utiliza, prin intermediul rețelelor de comunicații electronice, orice aplicații și servicii doresc.

Trebuie respectate în acest context **drepturile și libertățile fundamentale** ale persoanelor fizice, garantate de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene și de Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, precum și principiile generale ale legislației UE.

Din acest motiv, orice măsură privind accesul la servicii și aplicații sau utilizarea acestora de către consumatori, susceptibilă să restricționeze aceste drepturi sau libertăți fundamentale, poate fi impusă de către un stat membru numai dacă este adecvată, proporționată și necesară într-o societate democratică⁴.

- (2) Autoritățile de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice trebuie să promoveze capacitatea tuturor cetățenilor UE de a accesa și distribui informații, precum și de a utiliza aplicații și servicii la alegere. Acest concept este cunoscut și sub numele de principiul „**caracterului deschis și neutru al internetului**”⁵.

Aceste autorități de reglementare au competența să stabilească **cerințe privind calitatea minimă a serviciului**, în cazul în care apar probleme privind protecția caracterului deschis al internetului. Pentru a preveni degradarea serviciului și obstrucționarea sau încetinirea traficului în rețele, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot stabili cerințe privind calitatea minimă a serviciului pentru întreprinderea sau întreprinderile care furnizează rețele publice de comunicații⁶.

- (3) **Orice consumator cu handicap** trebuie să beneficieze de aceleași posibilități de alegere a furnizorilor și a serviciilor de comunicații electronice ca și majoritatea consumatorilor⁷.

În ceea ce privește **consumatorii cu deficiențe de văz sau de auz**, furnizorii de servicii mass-media audiovizuale sunt încurajați să asigure punerea treptată a programelor lor, de exemplu, filme, transmisii sportive, comedii de situație, documentare, programe pentru copii sau piese de teatru, precum și a comunicațiilor comerciale, la dispoziția acestora⁸.

³ Cuvinte-cheie: drepturi fundamentale, acces liber la internet, caracterul deschis și neutru al internetului, calitatea minimă a serviciilor, posibilități de alegere echivalente pentru utilizatorii finali cu handicap, acces treptat pentru persoanele cu deficiențe de văz sau de auz, protecția minorilor, protecția împotriva incitării la ură pe criterii de rasă, sex, religie sau naționalitate.

⁴ Articolul 1 alineatul (3a) din Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directivă-cadru), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2009/140/CE și Regulamentul (CE) nr. 544/2009.

⁵ Articolul 8 alineatul (4) litera (g) din Directiva 2002/21/CE (Directivă-cadru).

⁶ Articolul 22 alineatul (3) din Directiva 2002/22/CE (Directivă privind serviciul universal).

⁷ Articolul 22 din Directiva 2002/22/CE (Directivă privind serviciul universal).

⁸ Articolul 7 din Directiva 2010/13/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 martie 2010 privind coordonarea anumitor dispoziții stabilite prin acte cu putere de lege sau acte administrative în cadrul statelor membre cu privire la furnizarea de servicii mass-media audiovizuale (Directivă serviciilor mass-media audiovizuale).

Această obligație se aplică indiferent de tipul serviciului și al platformei de furnizare a serviciului, cu condiția ca aceasta din urmă să se bazeze pe rețele de comunicații electronice și să acopere, prin urmare, și serviciile mass-media audiovizuale achiziționate online.

- (4) **Minorii sunt protejați** de programele mass-media audiovizuale și de comunicațiile comerciale care le pot afecta în mod grav dezvoltarea fizică, mentală și morală. Astfel de conținuturi pot fi puse la dispoziție online în UE numai dacă sunt solicitate în mod explicit și numai astfel încât minorii să nu poată vedea sau auzi, în mod normal, serviciile respective⁹.
- (5) **Incitarea la ură** pe criterii de rasă, sex, religie sau naționalitate este interzisă în serviciile mass-media audiovizuale. Guvernele trebuie să se asigure că programele mass-media audiovizuale și comunicațiile comerciale audiovizuale online nu conțin astfel de incitări¹⁰.

⁹ Articolul 12 din Directiva 2010/13/UE (Directiva serviciilor mass-media audiovizuale).

¹⁰ Articolul 6 din Directiva 2010/13/UE (Directiva serviciilor mass-media audiovizuale).

Capitolul 3: Nediscriminare la accesarea serviciilor online¹¹

- (1) Comercianții permit accesul consumatorilor care doresc să achiziționeze **servicii online**¹² într-un alt stat membru **la informațiile publice privind condițiile de acces**.
- (2) Consumatorilor **nu li se refuză accesul la serviciile online** ca urmare a faptului că au reședința într-un anumit stat membru, cu excepția cazului în care refuzul este justificat de criterii obiective¹³. Dacă este posibil, comercianții comunică consumatorilor motivele pentru care nu este furnizat serviciul în anumite teritorii, ca parte a informațiilor pe care le pun la dispoziția publicului larg. Dacă acest lucru nu este posibil, comercianții furnizează informațiile respective la solicitarea consumatorilor.
- (3) Atunci când consumatorii încearcă să acceseze serviciile online, furnizorii de servicii **nu aplică condiții mai puțin favorabile de acces la serviciu** pentru consumatorii care au reședința într-un anumit stat membru, cu excepția cazului în care diferențele de tratament sunt justificate de criterii obiective¹⁴. La solicitarea consumatorilor, comercianții depun toate eforturile pentru a le comunica acestora motivele diferențelor de tratament.

¹¹ Cuvinte-cheie: nediscriminare după locul de reședință; acces egal la serviciile online în întreaga UE; tratament egal în mediul online.

¹² Acest principiu se aplică numai serviciilor (nu și bunurilor).

¹³ Document de lucru al serviciilor Comisiei vizând stabilirea de orientări pentru aplicarea articolului 20 alineatul (2) din Directiva 2006/123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne („Directiva privind serviciile”). Aceste orientări clarifică modul în care trebuie efectuată evaluarea caz cu caz, pentru a se stabili dacă o anumită diferență de tratament poate fi justificată prin criterii obiective.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

¹⁴ A se vedea nota de subsol 13.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

Capitolul 4: Confidențialitate, protecția datelor cu caracter personal și securitate¹⁵

- (1) Protecția datelor cu caracter personal este un drept fundamental consacrat, de asemenea, prin Tratatul de la Lisabona. Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede că „Orice persoană are dreptul la protecția datelor cu caracter personal care o privesc. Asemenea date trebuie tratate în mod corect, în scopurile precizate și pe baza consimțământului persoanei interesate sau în temeiul unui alt motiv legitim prevăzut de lege. Orice persoană are dreptul de acces la datele colectate care o privesc, precum și dreptul de a obține rectificarea acestora”¹⁶.

Orice persoană fizică are dreptul la **protecția adecvată a datelor sale cu caracter personal**¹⁷. Prelucrarea datelor cu caracter personal trebuie să fie necesară, corectă, legală și proporționată. Datele furnizate direct sau indirect de persoanele fizice nu trebuie utilizate în alte scopuri decât cele precizate inițial și nici transmise fără discriminare entităților pe care persoanele în cauză nu le-au desemnat în acest scop. Aceste drepturi se aplică tuturor persoanelor, indiferent de naționalitate sau de locul de reședință. Prelucrarea datelor cu caracter personal care dezvăluie originea rasială sau etnică, opiniile politice, convingerile religioase sau filozofice, apartenența sindicală, precum și prelucrarea datelor privind sănătatea sau viața sexuală sunt permise numai cu acordul explicit al persoanei în cauză, dacă legislația națională autorizează acest lucru¹⁸.

- (2) Persoanele fizice au dreptul să **primească informații** de la persoanele și întreprinderile care dețin o parte din datele lor cu caracter personal în evidențe, cum ar fi site-urile web, bazele de date, furnizorii de servicii etc. („operatorii de date cu caracter personal”), precum și să **corecteze sau să șteargă** datele respective, dacă acestea sunt incomplete sau inexacte.

- Operatorii de date cu caracter personal trebuie să informeze consumatorii atunci când colectează date cu caracter personal care îi privesc;
- Persoanele fizice au dreptul să cunoască numele operatorului, scopul în care sunt prelucrate datele și persoana către care pot fi transferate datele;
- Persoanele fizice au dreptul să întrebe operatorul de date cu caracter personal dacă prelucrează date cu caracter personal care le privesc;
- Persoanele fizice au dreptul să primească o copie a datelor care le privesc într-o formă inteligibilă;
- Persoanele fizice au dreptul să solicite eliminarea, blocarea sau ștergerea datelor, dacă acestea sunt incomplete, inexacte sau obținute prin mijloace ilegale. Persoanele fizice au dreptul să se opună prelucrării datelor cu caracter personal.

¹⁵ Cuvinte-cheie: confidențialitate, protecția datelor, securitate, date cu caracter personal.

¹⁶ Articolul 16 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. Articolul 8 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.

¹⁷ Articolele 6 și 12 din Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

¹⁸ Articolul 8 din Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

- (3) Persoanele fizice au dreptul de a nu face obiectul unei decizii care să producă efecte juridice asupra lor ori care să le afecteze în mod semnificativ și care să fie întemeiată numai pe prelucrarea automată a datelor în scopul evaluării anumitor aspecte cu caracter personal, cum ar fi performanțele profesionale, bonitatea, încrederea pe care o prezintă, comportamentul etc.¹⁹
- (4) Aceste drepturi se aplică, de asemenea, mediului online, în care persoanele fizice beneficiază, în plus, de următoarele drepturi²⁰:
- să fie informate pe deplin și să își dea consimțământul în acest sens, dacă un site web stochează și recuperează informații din echipamentele lor terminale sau dorește să le urmărească atunci când navighează pe internet;
 - să beneficieze de confidențialitatea comunicațiilor lor online, cum ar fi e-mail-urile;
 - să fie informate în acest sens, dacă datele lor cu caracter personal deținute de furnizorul de servicii de internet au fost compromise, de exemplu, pierdute sau furate, iar confidențialitatea acestora poate fi afectată;
 - să nu primească comunicații comerciale nesolicitate, cunoscute sub numele de „spam”, cu excepția cazului în care și-au dat acordul în acest sens.

¹⁹ Articolul 15 din Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

²⁰ Articolele 4, 5 și 13 din Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2006/24/CE și Directiva 2009/136/CE.

SECȚIUNEA II

Drepturi și principii aplicabile la achiziționarea de bunuri sau servicii online

Capitolul 5: Informații prealabile încheierii unui contract online²¹

- (1) Fiecare consumator din UE are dreptul să primească din partea unui comerciant **informații esențiale** clare, corecte și inteligibile despre un produs sau un serviciu **înainte de efectuarea unei achiziții online**.

Informațiile trebuie să includă principalele caracteristici ale produsului, prețul cu toate taxele incluse, costurile de livrare, modalitățile de plată, livrare sau executare, identitatea și adresa geografică a comerciantului, existența dreptului de retragere din contract sau de reziliere a contractului (pentru produsele care implică un astfel de drept), perioada pentru care oferta sau prețul rămân valabile și, după caz, durata minimă a contractului²². Cu excepția cazului în care contractele se încheie exclusiv prin schimb de e-mail-uri sau prin comunicații individuale echivalente, informațiile trebuie să conțină, de asemenea, diferitele etape tehnice de urmat pentru încheierea contractului; dacă contractul va fi sau nu arhivat și accesibil; mijloacele tehnice de identificare și corectare a erorilor de introducere a datelor și limbile propuse pentru încheierea contractului²³.

Atunci când face o comandă online, consumatorul are dreptul să primească o confirmare de primire a comenzii, fără întârzieri nejustificate, pe cale electronică²⁴.

- (2) Dreptul consumatorului de a primi informații esențiale în timp util, înainte de a deveni obligat prin orice contract sau ofertă la distanță, se aplică și **serviciilor financiare**, inclusiv serviciilor bancare, creditării, asigurărilor, pensiilor private și investițiilor cu plata dividendelor în natură. Informațiile trebuie prezentate în mod clar și cuprinzător și trebuie să includă detalii privind furnizorul și principalele caracteristici ale serviciului financiar, cum ar fi prețul cu toate taxele incluse și modalitățile de plată sau de executare. De asemenea, furnizorii trebuie să informeze consumatorii cu privire la drepturile lor contractuale, cum ar fi dreptul de a se retrage din contract sau de a rezilia contractul înainte de termen, precum și cu privire la căile de atac posibile în eventualitatea apariției unei probleme.

Din motive practice, în cazul serviciilor financiare, consumatorii pot primi un volum limitat de informații atunci când vorbesc la telefon cu furnizorul de servicii financiare și,

²¹ Cuvinte-cheie: informații prealabile încheierii unui contract, informații prealabile achiziționării online, informații prealabile încheierii unui contract la distanță; informații privind serviciile financiare atunci când contractul se încheie online, publicitate comparativă înșelătoare.

²² Articolul 4 din Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță. ** Începând cu 13 iunie 2014 această directivă va fi înlocuită de Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, care va modifica cerințele privind informațiile precontractuale.

²³ Articolul 10 din Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (Directiva privind comerțul electronic).

²⁴ Articolul 11 din Directiva 2000/31/CE (Directiva privind comerțul electronic).

la cererea lor, contractul este încheiat online. În acest caz, vor fi furnizate informații complete imediat după încheierea contractului²⁵.

²⁵ Articolul 3 din Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE.

Capitolul 6: Informații contractuale clare, complete și furnizate în timp util²⁶

- (1) Fiecare **consumator din mediul online** care încheie un contract în UE are drept de **acces ușor, direct și permanent** cel puțin la numele și adresa geografică a furnizorului, la adresa electronică sau la site-ul web, la registrul comercial în care furnizorul de servicii este înregistrat și la numărul său de înregistrare, la titlul profesional și la organismul profesional la care este înregistrat furnizorul și, după caz, la datele privind TVA și la orice alte date care permit contactul rapid și efectiv cu furnizorul²⁷. De asemenea, consumatorul din mediul online trebuie să aibă acces la codul de conduită adoptat de furnizor și la clauzele și condițiile generale ale contractului într-un mod care să îi permită să stocheze și să reproducă (imprime) informațiile respective. Acest drept nu se aplică în cazul în care contractele sunt încheiate exclusiv prin schimb de e-mail-uri sau prin comunicații individuale echivalente²⁸.
- (2) Fiecare consumator are dreptul să primească, în urma comandării unor bunuri sau servicii, **confirmarea informațiilor esențiale ale contractului** în scris sau pe un suport durabil, cum ar fi e-mail-ul. Aceste informații trebuie furnizate cel târziu la momentul livrării bunurilor sau, în cazul serviciilor, în timp util în cursul executării acestora. Comerciantul nu trebuie însă să repete informațiile care au fost deja furnizate.

Confirmarea trebuie să includă întotdeauna informații privind condițiile și modalitatea prin care consumatorul se poate retrage din contract, o adresă la care consumatorul poate înainta plângeri, informații privind serviciile post-vânzare și garanțiile existente și, în cazul contractelor pe o perioadă mai mare de un an sau pe durată nedeterminată, condițiile de reziliere a contractului²⁹.
- (3) După încheierea unui contract de servicii financiare online, consumatorii au **dreptul să primească**, în timp util înainte de a deveni obligați printr-un contract la distanță, **informații detaliate privind clauzele contractuale**, de exemplu, caracteristicile serviciului, prețul și modalitățile de plată și de executare. De asemenea, furnizorii trebuie să informeze consumatorii cu privire la drepturile lor contractuale, la modalitatea de retragere din contract sau de reziliere anticipată a acestuia, la serviciile post-vânzare și garanțiile existente și la căile de atac posibile în eventualitatea apariției unei probleme³⁰.
- (4) **Abonații serviciilor de comunicații electronice**, inclusiv cele folosite pentru furnizarea serviciilor societății informaționale, au **dreptul să primească informații** din partea furnizorului privind, de exemplu, prețurile, tarifele și taxele aplicabile, inclusiv opțiunile sau pachetele tarifare, termenii și condițiile standard de acces la serviciile furnizate și de utilizare a acestora, precum și calitatea serviciilor. Mai mult, abonații cu handicap trebuie să fie informați cu regularitate în legătură cu produsele și serviciile concepute special pentru ei³¹.

²⁶ Cuvinte-cheie: informații esențiale, informații contractuale detaliate, dreptul de a primi informații.

²⁷ Articolul 5 din Directiva 2000/31/CE (Directiva privind comerțul electronic); articolul 5 din Directiva 2010/13/UE (Directiva serviciilor mass-media audiovizuale).

²⁸ Articolul 10 din Directiva 2000/31/CE (Directiva privind comerțul electronic).

²⁹ Articolul 5 din Directiva 97/7/CE (Directiva privind vânzarea la distanță).

³⁰ Articolul 5 din Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum.

³¹ Articolele 10, 21 și 22 din Directiva 2002/22/CE (Directiva privind serviciul universal).

- (5) Înainte de efectuarea unei operațiuni de plată online, fiecare consumator are **dreptul să primească toate datele relevante privind plata**, în special termenii și condițiile serviciului, incluzând informații privind furnizorul serviciului de plată responsabil pentru operațiunea respectivă, caracteristicile serviciului de plată și timpul de prelucrare, taxele aplicabile operațiunii de plată și drepturile de rambursare, precum și orice taxe suplimentare sau reduceri aplicate de comerciant.

După efectuarea fiecărei operațiuni de plată consumatorul primește o confirmare de primire care conține cel puțin valoarea achiziției, data operațiunii și o defalcare a taxelor aplicate³².

³² Articolele 37, 38, 42, 46 și 47 din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne.

Capitolul 7: Clauze și condiții contractuale echitabile³³

- (1) Orice consumator din UE este **protejat**, inclusiv în mediul digital, **împotriva clauzelor contractuale standard abuzive** impuse de comercianții care creează un **dezechilibru nerezonabil** în detrimentul consumatorului. Dacă un contract conține astfel de clauze, acestea nu sunt obligatorii pentru consumator, deși contractul în sine rămâne, în general, valabil. Clauzele abuzive sunt, în special³⁴:
 - clauzele contractuale cu care consumatorul nu a putut să se familiarizeze înainte de încheierea contractului, dar care sunt obligatorii pentru acesta;
 - clauzele contractuale care exclud sau obstrucționează dreptul consumatorului de a introduce acțiuni în justiție sau de a exercita orice altă cale de atac (de exemplu, solicitând consumatorului să supună litigiile în mod exclusiv arbitrajului);
 - clauzele contractuale care prelungesc în mod automat un contract cu durată determinată, atunci când termenul în care consumatorul trebuie să își exprime intenția de a nu prelungi contractul este nerezonabil de scurt;
 - clauzele contractuale care permit creșteri considerabile ale prețurilor fără a oferi consumatorului dreptul de a rezilia contractul.
- (2) Consumatorul are dreptul de a beneficia de o redactare **clară și ușor de înțeles** a clauzelor contractuale, inclusiv în mediul online. Dacă există îndoieli cu privire la sensul unei clauze, prevalează interpretarea cea mai favorabilă pentru consumator³⁵.
- (3) Abonații **serviciilor de comunicații electronice** au dreptul de a obține **clauze și condiții contractuale standard minime** din partea întreprinderilor care furnizează accesul la internet. De asemenea, abonații au dreptul să fie informați cu suficient timp înainte în legătură cu intenția furnizorului de servicii de a modifica contractul, precum și să se retragă din contract fără penalizări în cazul în care nu acceptă noile condiții; abonații au și posibilitatea de a opta pentru o perioadă contractuală de maximum 12 luni pentru conexiunea online, nefiind obligați să încheie contracte cu o perioadă inițială de peste 24 luni³⁶.
- (4) **În cazul plăților online** pentru bunuri și servicii, pentru o tranzacție în euro se aplică **aceleași taxe**, indiferent dacă comerciantul este stabilit în țara consumatorului sau în alt stat membru al UE. Aceste tranzacții includ plățile în euro prin transfer bancar, debit direct și card de credit³⁷.

³³ Protecția împotriva clauzelor contractuale standard abuzive; clauze contractuale standard minime; taxe egale indiferent de locul de reședință.

³⁴ Articolul 3 și anexa la Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

³⁵ Articolul 5 din Directiva 93/13/CEE a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

³⁶ Articolele 20, 21 și 30 din Directiva 2002/22/CE (Directiva privind serviciul universal).

³⁷ Articolul 3 din Regulamentul (CE) nr. 924/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 septembrie 2009 privind plățile transfrontaliere în Comunitate.

Capitolul 8: Protecția împotriva practicilor neloiale³⁸

- (1) Orice consumator, inclusiv consumatorul din mediul digital, are dreptul să înainteze o plângere autorităților naționale competente³⁹ sau să introducă o acțiune în justiție împotriva unui comerciant din UE care aplică **practici comerciale neloiale**.

De exemplu, după efectuarea unei achiziții online, consumatorii nu trebuie să se confrunte cu obstacole **necontractuale oneroase sau disproporționate** (precum obligația de a completa un număr considerabil de formulare sau solicitarea de a suna la un anumit număr de telefon, la care nu răspunde nimeni) având scopul de a îi împiedica să rezilieze contractul sau să opteze pentru un alt produs sau comerciant⁴⁰.

- (2) Consumatorii **nu trebuie să fie induși în eroare sau expuși la practici comerciale agresive**, această cerință aplicându-se și în mediul digital. Toate informațiile furnizate de comercianții din UE trebuie să fie adevărate, clare, exacte și fundamentate, permițând consumatorilor să facă alegeri în cunoștință de cauză⁴¹. Publicitatea comparativă trebuie să compare în mod obiectiv caracteristicile semnificative, relevante, verificabile și reprezentative ale bunurilor sau serviciilor care satisfac aceleași nevoi sau sunt destinate aceluiași scop⁴².

Exemple de practici comerciale neloiale:

- unui comerciant nu îi este permis să lanseze o invitație de achiziționare a unor produse la un anumit preț, dacă refuză ulterior să preia comenzi pentru acestea sau să le livreze într-un termen rezonabil, cu intenția de a promova un produs diferit („bait and switch” – „momeală și înlocuire”);
 - unui comerciant nu îi este permis să descrie un produs ca fiind „gratis” sau „fără taxe” sau similar, dacă consumatorul trebuie să plătească o sumă care depășește costurile inerente legate de răspunsul său la practica comercială și de ridicarea produsului sau plata livrării acestuia⁴³;
 - unui consumator nu i se poate cere să plătească sau să returneze produsele nesolicitate furnizate de un comerciant („vânzare forțată”).
- (3) În cazul achizițiilor online de produse, inclusiv de **servicii financiare**, consumatorii sunt protejați împotriva practicilor comerciale abuzive care urmăresc să le impună achiziționarea unor produse nesolicitate. De asemenea, consumatorii sunt protejați împotriva altor practici, cum ar fi apelurile telefonice și e-mail-urile nesolicitate⁴⁴.

³⁸ Cuvinte-cheie: practică comercială neloială; obstacol disproporționat; practici comerciale înșelătoare; practici agresive; practici comerciale abuzive.

³⁹ Lista autorităților competente este disponibilă la următorul link: http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

⁴⁰ Articolul 9 din 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.

⁴¹ Articolele 6 - 9 din Directiva 2005/29/CE (Directiva privind practicile comerciale neloiale).

⁴² Articolul 5 din Directiva 2006/114/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind publicitatea înșelătoare și comparativă.

⁴³ Anexa 1 la Directiva 2005/29/CE (Directiva privind practicile comerciale neloiale). Exemple de practici comerciale neloiale.

⁴⁴ Anexa I la 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.

Capitolul 9: Furnizarea de bunuri și servicii fără defecte și în timp util⁴⁵

- (1) Orice consumator din UE trebuie să **primească în termen de 30 de zile bunurile sau serviciile** comandate online la un comerciant, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel cu vânzătorul. Dacă bunul sau serviciul nu a fost livrat în acest termen, consumatorul are dreptul la rambursare⁴⁶.
- (2) Consumatorii pot solicita **repararea sau înlocuirea gratuită**, dacă bunurile primite au defecte sau nu corespund comenzii. Comerciantul trebuie să repare sau să înlocuiască bunul în cauză într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative pentru consumator.

În cazul în care comerciantul nu repară sau nu înlocuiește bunul într-un termen rezonabil, consumatorii pot solicita **o rambursare sau o reducere de preț**. Bunurile sunt garantate legal cel puțin doi ani de la livrare, dar după trecerea a șase luni consumatorul trebuie să demonstreze că defectul exista deja la momentul livrării. În cursul celor șase luni de la livrare se presupune că defectul exista la momentul livrării, cu excepția cazului în care vânzătorul poate dovedi contrariul⁴⁷.

Dacă producătorul sau vânzătorul oferă garanții comerciale prin care promite repararea sau înlocuirea gratuită a produsului într-un anumit termen, consumatorul din mediul online se poate adresa acestuia.

- (3) În UE consumatorii au dreptul ca **operațiunile lor de plată** online să fie prelucrate în **termene stricte** de către furnizorii de servicii de plată. De regulă, suma de plată se creditează în contul beneficiarului cel târziu în ziua lucrătoare următoare. Excepție fac plățile prin debit direct (care sunt executate în ziua convenită) și plățile inițiate pe suport de hârtie (care necesită o zi suplimentară pentru prelucrare)⁴⁸.
- (4) În cazul unei operațiuni de plată neautorizate (de exemplu, erori ale comerciantului sau ale băncii ori tentative de fraudă care nu au legătură cu plătitorul), plătitorul are dreptul să obțină o **rambursare imediată** a sumei totale de plată din partea furnizorului de servicii de plată⁴⁹.

⁴⁵ Cuvinte-cheie: primirea bunurilor/serviciilor; reparare sau înlocuire; rambursare; reducerea prețului;

⁴⁶ Articolul 7 din Directiva 97/7/CE privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță. Începând cu 13 iunie 2014 această directivă va fi înlocuită de Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor.

⁴⁷ Articolele 3 și 5 din Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.

⁴⁸ Articolul 69 din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne.

⁴⁹ Articolul 60 din Directiva 2007/64/CE (Directiva privind serviciile de plată).

Capitolul 10: Retragera dintr-un contract⁵⁰

- (1) Consumatorii din UE au la dispoziție **cel puțin șapte zile să se răzgândească** în privința bunurilor sau a serviciilor comandate online la un comerciant. În cazul bunurilor, perioada în care se pot retrage din contract începe de la data livrării, iar în cazul serviciilor, în general, de la data lansării unei comenzi online. În această perioadă, consumatorii se pot retrage din contract fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. Rambursarea sumelor plătite trebuie efectuată cât mai curând posibil și în orice caz în termen de 30 de zile. Singura taxă care poate fi impusă consumatorului în această situație este costul direct al returnării bunurilor⁵¹.

În cazul unor achiziții de **servicii financiare online**, consumatorii au la dispoziție 14 zile să se retragă din contract, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv⁵².

⁵⁰ Cuvinte-cheie: retragere; răzgândire fără penalități; rambursare, returnarea bunurilor.

⁵¹ Articolul 6 din Directiva 97/7/CE privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță. Începând cu 13 iunie 2014, această directivă va fi înlocuită de Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, care va extinde, va clarifica și va armoniza drepturile consumatorilor de a se retrage dintr-un contract.

Acest drept nu se aplică: dacă furnizarea serviciului a început, cu acordul consumatorului, înainte de expirarea termenului de șapte zile lucrătoare prevăzut pentru exercitarea dreptului de retragere; în cazul serviciilor de cazare, transport, catering sau agrement, cu excepția situației în care data sau perioada serviciului este deschisă și nespecificată; în cazul bunurilor sau al serviciilor al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară și pe care furnizorul nu îl poate controla; în cazul bunurilor personalizate sau „de comandă”; în cazul bunurilor susceptibile de a se deteriora sau a expira rapid; în cazul înregistrărilor audio sau video sau al programelor informatice care au fost desigilate de consumator; în cazul ziarelor, periodicelor și revistelor; în cazul serviciilor de jocuri de noroc și loterie.

⁵² Articolul 6 din Directiva 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum.

Acest drept nu se aplică serviciilor financiare al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară și pe care furnizorul nu îl poate controla; polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau polițelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună; contractelor executate integral de ambele părți la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.

SECȚIUNEA III

Drepturi și principii care vă protejează în caz de litigiu

Capitolul 11: Accesul la justiție și soluționarea litigiilor⁵³

- (1) Orice persoană ale cărei drepturi și libertăți garantate de legislația europeană sunt încălcate are dreptul la o **cale de atac eficientă în fața unei instanțe judecătorești**.

Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede că „Orice persoană ale cărei drepturi și libertăți garantate de dreptul Uniunii sunt încălcate are dreptul la o cale de atac eficientă în fața unei instanțe judecătorești, în conformitate cu condițiile stabilite de prezentul articol. Orice persoană are dreptul la un proces echitabil, public și într-un termen rezonabil, în fața unei instanțe judecătorești independente și imparțiale, constituită în prealabil prin lege. Orice persoană are posibilitatea de a fi consiliată, apărută și reprezentată. Asistența juridică gratuită se acordă celor care nu dispun de resurse suficiente, în măsura în care aceasta este necesară pentru a-i asigura accesul efectiv la justiție”⁵⁴. Această prevedere îi include pe consumatorii care accesează sau utilizează serviciile online.

Consumatorii online din UE au dreptul să acționeze și să fie acționați în justiție în chestiuni privind contracte cu consumatori, într-o **instanță din locul de domiciliu al consumatorului**, dacă comerciantul este activ din punct de vedere comercial sau profesional în statul membru de domiciliu al consumatorului sau dacă își direcționează activitatea către acest stat membru⁵⁵.

În această situație, consumatorii online pot beneficia de protecția legislației din țara de reședință. De asemenea, pe baza libertății de alegere, părțile pot să aplice o altă legislație, atât timp cât aceasta oferă consumatorului același nivel de protecție ca și legislația țării sale de reședință⁵⁶.

- (2) De asemenea, consumatorii au posibilitatea să soluționeze un litigiu privind o operațiune online în afara unei instanțe de judecată, prin intervenția unor **entități de soluționare alternativă a litigiilor**, dacă acestea există⁵⁷.

⁵³ Cuvinte-cheie: cale de atac în fața unei instanțe judecătorești, instanța din locul de domiciliu, legislația aplicabilă, sistem de soluționare alternativă a litigiilor; soluționare extrajudiciară a litigiilor; mediere transfrontalieră; procedură cu privire la cererile cu valoare redusă.

⁵⁴ Articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.

⁵⁵ Articolul 16 din Regulamentul (CE) nr. 44/2001 al Consiliului din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială.

⁵⁶ Articolul 6 din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I).

⁵⁷ Comisia a adoptat o propunere de Directivă privind soluționarea alternativă a litigiilor („SAL”) pentru a asigura disponibilitatea entităților de SAL în cazul litigiilor contractuale dintre comercianți și consumatori, decurgând din vânzarea de bunuri sau furnizarea de servicii pe piața unică: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

În contextul Agendei digitale, va fi înființată o platformă la nivelul UE pentru soluționarea online a litigiilor, care va putea fi accesată direct online de către consumatori și comercianți, cu scopul de a-i ajuta să soluționeze litigiile contractuale decurgând din operațiunile online, prin intervenția unei entități de SAL: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

În special pentru soluționarea litigiilor privind **operațiunile de plată**, consumatorii online au acces la procedurile specifice de soluționare extrajudiciară a litigiilor, existente în toate statele membre⁵⁸.

În ceea ce privește **furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice**, statele membre trebuie să pună la dispoziția consumatorilor **proceduri extrajudiciare** transparente, nediscriminatorii, simple și necostisitoare de tratare a litigiilor nesoluționate cu furnizorii de servicii și referitoare la condițiile contractuale și/sau la executarea unui contract⁵⁹.

- (3) **În cazurile transfrontaliere**, consumatorii online sunt încurajați să recurgă la un proces de **mediere** care va rămâne confidențial și va asigura părților la un acord posibilitatea de a solicita declararea caracterului executoriu al conținutului acestuia. Dacă încercarea de soluționare a unui litigiu prin mediere eșuează, consumatorul nu este împiedicat să inițieze o procedură judiciară, ca urmare a expirării unor termene de decădere sau de prescripție⁶⁰.
- (4) **În cazurile transfrontaliere**, consumatorii online din UE pot apela la **procedura europeană cu privire la cererile cu valoare redusă**⁶¹. Aceasta este o alternativă rapidă și necostisitoare la procedurile tradiționale în instanță, care poate fi utilizată pentru cererile de până la 2 000 EUR în cauze civile și comerciale, inclusiv în cazul operațiunilor online. Procedura poate fi inițiată de către reclamant, utilizând formulare standard⁶².

⁵⁸ Articolele 80 și 83 din Directiva 2007/64/CE privind serviciile de plată în cadrul pieței interne.

⁵⁹ Articolul 34 din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (Directiva privind serviciul universal).

⁶⁰ Directiva 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială.

⁶¹ Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă.

⁶² (http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_ro.htm)

Hotărârea trebuie pronunțată în termen de 30 de zile, iar decizia instanței poate fi aplicată direct în celelalte state membre. Părțile pot introduce singure cauza, fără a fi necesar să fie reprezentate de un avocat.

Comisia Europeană

CODUL UE AL DREPTURILOR ÎN MEDIUL ONLINE

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene

2012 — 24 pp. — 21 x 29.7 cm

ISBN 978-92-79-26534-1

doi:10.2759/93566



doi:10.2759/93566

ISBN 978-92-79-26534-1



9 789279 265341

