

Exercitarea comerțului cu respectarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor - o nouă obligație profesională a comercianților

The exercise of trading in respect to the rights and legitimate interests of consumers - a new professional obligation for traders

Asist. univ. dr. Smarandache Lavinia Elena*

Abstract

To the physical or legal entities qualified as traders are granted special legal conditions. In considering their statute of qualified subjects of legal trading relations, the law imposes certain professional obligations to the trades. Their entire trading activity should be restricted if they would not obey to these obligations. The regulation of these professional obligations, linked with the exertion of their trading profession, ensures the protection of certain rights and interests of general nature as well as of specific nature (of trading and/or third sides).

Cuvinte cheie: *obligație profesională, comerciant, consumator, protecție, interese legitime*

Keywords: *professional obligation, trading, consumer, protection, legitimate interests*

1. Determinări preliminare. În mod tradițional, în doctrina¹ comercială obligațiile profesionale recunoscute comercianților persoane fizice și persoane juridice sunt cele constând în: înmatricularea și publicitatea prin registrul comerțului, organizarea și conducerea contabilității, precum și exercitarea comerțului în limitele concurenței loiale.

În considerarea contextului normativ actual, apreciem că în exercitarea activității lor profesionale, comercianții sunt ținuți de o nouă obligație profesională, respectiv cea constând în exercitarea comerțului cu respectarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor.

Obligația profesională a comerciantului de a-și exercita comerțul cu respectarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor se circumscrie

* Autoarea este cadru didactic la Facultatea de Drept și Științe Administrative a Universității din Craiova.

¹ a se vedea pentru mai multe detalii Stanciu Dumitru Cărpenu, *Tratat de drept comercial român*, Ed. Universul Juridic, București, 2009, p. 104; Viorel Găină, *Drept comercial român. VOL. II, Comercianții persoane fizice și juridice. Fondul de comerț. Auxiliarii comercianților*, Ed. Universitaria, Craiova, 2003, p. 40 etc..

cadrului general de protejare a cetățenilor, în calitate lor de consumatori, asigurat de către stat prin mijloacele prevăzute de lege.

Protecția consumatorilor, inclusiv prin trasarea unor limite în desfășurarea activității comerciale de către comercianți, are în vedere raporturile juridice privind: a) comercializarea, realizarea publicității și încheierea contractelor între comercianți și consumatori privind produsele noi, folosite sau recondiționate, și serviciile destinate consumatorilor; b) încheierea și executarea contractelor comerciale la distanță între comercianții care furnizează produse sau servicii și consumatori; c) încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare dintre furnizorii de servicii financiare și consumatori; d) comercializarea altor categorii de produse și servicii decât cele menționate (spre exemplu: produsele care se comercializează ca antichități, produsele necesar a fi reparate sau recondiționate pentru a fi utilizate sau produse și servicii reglementate prin legi speciale), e) încheierea de contracte între comercianți și consumatori privind ale produse și servicii decât cele menționate (spre exemplu, contractele încheiate: în cadrul vânzărilor la licitație; prin intermediul distribuitorilor automate sau în localurile comerciale automatizate; cu operatorii de telecomunicații în scopul utilizării telefoanelor publice; pentru construirea și vânzarea de bunuri imobiliare sau care se referă la alte drepturi privind bunuri imobiliare, cu excepția contractelor de închiriere; etc.).

2. Reglementare juridică. Cadrul normativ al obligației profesionale instituite în sarcina comercianților de a-și desfășura activitatea cu respectarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor este asigurat prin dispozițiile a numeroase acte normative.

La conturarea regimului juridic al acestei obligații profesionale contribuie prevederile din: O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorului²; Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului³; O.G. nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță⁴; O.G. nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare⁵; Legea nr. 193/2002 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori⁶; Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu

² publicată *M. Of. nr. 212 din 28 august 1992*, cu modificările și completările ulterioare, republicată în *M. Of. nr. 208 din 28 martie 2007*.

³ publicată în *M. Of. nr. 224 din 24 martie 2004*, cu modificările și completările ulterioare.

⁴ publicată în *M. Of. nr. 431 din 2 octombrie 2000*, cu modificările și completările ulterioare, republicată în *M. Of. nr. 177 din 7 martie 2008*.

⁵ publicată în *M. Of. nr. 796 din 27 august 2004*, aprobată prin Legea nr. 399/2004, cu modificările și completările ulterioare.

⁶ publicată în *M. Of. nr. 560 din 10 noiembrie 2000*, cu modificările și completările ulterioare.

consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor⁷.

Într-o abordare generică, prevederile acestor acte normative reglementează diverse aspecte ale obligației profesionale analizate ce vizează, în principal, următoarele: noțiunile de consumator, comerciant și operator economic; principalele drepturi ale consumatorilor; obligațiile operatorilor economici de protejare a vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor; definirea unor practici comerciale incorecte (înșelătoare și agresive) și a clauzelor abuzive și interzicerea lor în raporturile juridice dintre consumatori și operatorii economici; categoriile și atribuțiile organelor administrației publice pentru protecția consumatorilor; constituirea și rolul asociațiilor de consumatori; regimul sesizărilor, competențelor, controlului și sacționator în materia protecției consumatorului.

Nu în ultimul rând, precizăm că dispozițiile au un caracter obligatoriu pentru toți consumatorii și operatorii economici care efectuează acte și fapte de comerț în condițiile legii (art. 6 din Codul consumului).

3. Titularii și beneficiarii obligației profesionale. Comercianții au obligația ca în raporturile juridice cu consumatorii să respecte drepturile și interesele legitime ale acestora. Caracterizate printr-un dezechilibru între părțile contractante, în cadrul raporturilor menționate comerciantul are statutul de profesionist, în timp ce consumatorul are statutul unui profan, fiind partea aflată într-o postură de inferioritate, nedesfășurând în mod obișnuit acte de comerț.

Conform definițiilor consacrate de legislația specifică⁸ domeniului protecției consumatorului noțiunilor de comerciant și de operator economic, primul are calitatea de titular al obligației de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, iar cel de-al doilea de beneficiar al acestei obligații profesionale.

În această viziune, este considerat comerciant orice persoană fizică sau juridică care, în executarea sau în temeiul contractelor ce intra sub incidența legislației specifice protecției consumatorului, acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia.

La rândul lor, comercianții astfel definiți aparțin categoriei operatorilor economici, adică sunt acele persoane fizice sau juridice, autorizate, care în cadrul activității lor profesionale își desfășoară activitatea de fabricare, import, transport și comercializare a produselor sau a unor părți de acestea ori de prestare servicii.

⁷ publicată în *M. Of. nr. 899 din 28 decembrie 2007*.

⁸ Pentru detalii, a se vedea dispozițiile pct. 1 și pct. 7 din Anexa la Codul Consumului, art. 2 alin. (3) din Legea nr. 21/1992, art. 2 alin.(1) lit. b-c) din Ordonanța de Guvern nr. 130/2000, art. 2 din Legea nr. 193/2000, art. 2 lit. b) din Legea nr. 363/2007, art. 3 lit. d) din Ordonanța de Guvern nr. 85/2004.

Referitor la calitatea de consumator, această este recunoscută normativ oricărei persoane fizice sau grup de persoane fizice constituite în asociații⁹, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale¹⁰.

Nu în ultimul rând, precizăm că, în raport de accepțiunea menționată, dată noțiunii de comerciant, legislația comercială¹¹ și literatura juridică de specialitate recunosc acestei categorii de subiecte de drept un sens mai restrâns. Astfel, pot fi comercianți persoanele fizice și persoanele juridice.

În ceea ce privește persoanele fizice¹², sunt comercianți acelea care își desfășoară activitatea ca persoane fizice autorizate (PFA), numai dacă au dobândit această calitate potrivit dispozițiilor art. 7 din Codul Comercial, respectiv titularii întreprinderilor individuale și membrii întreprinderilor familiale. În categoria comercianților persoane juridice¹³ sunt cuprinse: societățile comerciale; regiile autonome; societățile naționale și companiile naționale; grupurile de interes

⁹ După cum s-a reținut și în doctrină (Juanita Goicovici, *Dreptul consumației*, Ed. Sfera SRL, Cluj-Napoca, 2006, p.18), sunt supuse ocrotirii prin legile consumeriste doar asociațiile de consumatori. Potrivit dispozițiilor legale, asociațiile de consumatori sunt persoane juridice de tipul organizațiilor neguvernamentale care, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor, au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general (art. 30 din Legea nr. 21/1992).

¹⁰ spre exemplu: art. 2 alin.(2) din Legea nr. 21/1992, art. 2 alin.(1) din Legea nr. 193/2000, art. 2 alin.(1) lit. b) din Ordonanța Guvernului 130/2000, art. 2 lit. a) din Legea nr. 363/2007.

¹¹ a se vedea pentru detalii dispozițiile cuprinse în Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 44/2008 privind desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale; Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale; Legea nr. 15/1990 privind reorganizarea unităților economice de stat ca regiilor autonome și societăți comerciale; Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome; Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției; Regulamentul nr. 2137/85/CEE privind instituirea grupului european de interes economic (GEIE); Legea nr. 1/2005 privind organizarea și funcționarea cooperăției; Legea cooperăției agricole nr. 566/2004; O.U.G. nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului; Regulamentul Consiliului nr. 2157/2001 privind statutul societății europene.

¹² a se vedea și Emilian Lipcanu, *Considerații în legătură cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 44/2008 privind desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale*, în *Revista Dreptul* nr. 10/2008, p. 17-26.

¹³ a se vedea pentru detalii asupra acestor categorii și: Apostol Tofan, *Aspecte controversate privind regiile autonome în raport cu legislația de după 1990*, în *Dreptul* nr. 4/2000, p. 21-29; Vasile Val Popa, Liviu Vâtcă, "Grupurile de interes economic în Franța și România", în *Revista de drept comercial* nr. 11/2004, p. 42-51; Narcisa Băbeanu, Alexandru Țiclea, *Cooperativa agricolă - structură asociativă în agricultura României*, în *Revista de drept comercial* nr. 5/2005, p. 39; Cristian Ghorghe, *Drept comercial comunitar. Instituții de drept comercial comunitar din perspectiva dreptului român*, Ed. Logisticon, București, 2005, p. 201-218 etc.

economic cu caracter comercial; societățile cooperative; cooperativele agricole; organizațiile cooperatiste de credit; grupurile europene de interes economic cu caracter comercial, cu sediul în România; societățile europene cu sediul în România; societățile cooperative europene cu sediul în România.

În considerarea acestor delimitări, comercianții pot fi definiți¹⁴ ca acele persoane fizice și persoane juridice care dobândesc această calitate prin săvârșirea de fapte de comerț sau prin declararea de către lege, după caz, ambele categorii îndeplinind operațiuni de comerț cu titlu profesional, în nume propriu, cu intenția de a specula, pe riscul și răspunderea lor.

4. Drepturile și interesele legitime ale consumatorilor. Dintre drepturile consacrate normativ¹⁵ categoriei consumatorilor, reținem că aceștia beneficiază, în principal, de următoarele drepturi: a) dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le aducă atingere drepturilor și intereselor legitime; b) dreptul de a fi informați complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori; c) dreptul de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate; d) dreptul de a fi despăgubiți în mod real și corespunzător pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege; e) dreptul de a se organiza în asociații ale consumatorilor, în scopul apărării drepturilor și intereselor lor; f) dreptul de a refuza încheierea contractelor care cuprind clauze abuzive, conform prevederilor legale în vigoare; g) dreptul de a nu li se interzice de către un operator economic să obțină un beneficiu prevăzut în mod expres de lege; h) dreptul de a lua decizii la achiziționarea de produse și servicii, fără a li se impune în contracte clauze care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte în vânzare, de natură a influența opțiunea acestora; i) dreptul de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, indicarea exactă a prețurilor și tarifelor și, după caz, a condițiilor de garanție; j) dreptul de a denunța unilateral contractele încheiate la distanță cu comercianții, în cazurile și condițiile stabilite normative; k) dreptul de a fi exonerată de plata produselor și serviciilor care nu au fost solicitate, precum și de achitarea prețurilor, tarifelor, taxelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților care nu au fost stipulate inițial în contracte sau în alte documente aferente contractelor.

5. Obiectul obligației profesionale. Pentru a asigura protejarea vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor, la nivel normativ

¹⁴ pentru diferite definiții Stanciu Dumitru Cărpenaru, *op.cit.*, 2009, p. 69; Romul Petru Vonica, *Drept comercial. Partea generală*, Ed. Lumina Lex, București, 2000, p. 531;

¹⁵ spre exemplu, prin dispozițiile art. 3 și art. 10 din Ordonanța Guvernului 21/1992, ale art. 27 din Codul consumului, ale art. 9 -13 din Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 sau ale art. 7- 10 din Ordonanța Guvernului nr. 130/2000.

au fost instituite obligații¹⁶ în sarcina comercianților, pe care aceștia trebuie să le respecte în exercitarea comerțului. Acestea vizează, după caz, comercializarea produselor și a serviciilor destinate consumatorilor, realizarea publicității respectivelor produse și servicii sau încheierea și executarea contractelor (între prezenți sau la distanță) dintre comercianți și consumatori.

În raport de operațiunile ce fac obiectul activității lor, comercianții pot fi producători, distribuitori și/sau prestatori de servicii (după caz, servicii de natură financiară, intelectuală sau materială).

În scopul realizării protecției consumatorilor, dintre obligațiile instituite în sarcina comercianților reținem:

a) *obligația de a nu stipula clauze abuzive* în contractele încheiate cu consumatorii, orice contract încheiat între comercianți și consumatori pentru vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii trebuind să cuprindă clauze contractuale clare, fără echivoc, pentru înțelegerea cărora nu sunt necesare cunoștințe de specialitate¹⁷;

b) *obligația de a nu folosi practicilor comerciale incorecte* în relația cu consumatorii, ce pot aduce atingere intereselor economice ale acestora, atât în timpul, cât și după desfășurarea unei tranzacții comerciale referitoare la un produs¹⁸;

c) *alte obligații general valabile pentru orice comerciant*, constând în: 1) nedesfășurarea de activități de import, fabricare, distribuție și comercializare a produselor falsificate ori contrafăcute, periculoase sau care au parametrii de securitate neconformi care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor; 2) necondiționarea vânzării către consumator a unui produs, de cumpărarea unei cantități impuse sau de cumpărarea concomitentă a unui alt produs sau serviciu, respectiv necondiționarea prestării unui serviciu către consumator de prestarea altui serviciu sau de cumpărarea unui produs; 3) informarea consumatorilor asupra factorilor de risc în utilizarea și/sau consumul produselor oferite spre comercializare; etc. [art. 8-22, art. 26, art. 36 alin.(2) din Codul consumului];

d) *obligațiile specifice, în considerarea celor trei calități (de producător, distribuitor, prestator de servicii) în care poate acționa un comerciant în raporturile juridice cu consumatorii*. Dintre cele consacrate normativ¹⁹ în această materie, exemplificăm:

¹⁶ a se vedea și Lavinia Elena Smarandache, *Impactul O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorului asupra clientelei bancare-consumator de serviciu financiară*, în Revista română de drept al afacerilor nr. 2/2009, p. 97-110.

¹⁷ pentru detalii a se vedea dispozițiile Legii nr. 193/2000 și ale art. 75-84 din Codul consumului.

¹⁸ pentru detalii a se vedea dispozițiile din Legea nr. 363/2007.

¹⁹ a se vedea prevederile art. 8-26 din Codul consumului, art. 7-9¹¹ din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, dar și dispozițiile consacrate de Legea nr. 245/2004 privind securitatea generală a produselor și de Legea nr. 608/2001 privind evaluarea conformității produselor.

- pentru comercianții de tipul *producătorilor*²⁰, obligațiile: **1)** de a pune pe piață numai produse sigure, eventual testate și/sau certificate, dacă legea prevede astfel, respectiv numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate; **2)** de a opri livrările, respectiv de a retrage de pe piață și/sau de la consumatori produsele la care organele abilitate ori specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, securitatea ori interesul economic al consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective; **3)** de a asigura, atât pe durata de fabricație, cât și după scoaterea din programul de fabricație, pentru perioada cel puțin egală cu durata medie de utilizare, calculată de la data vânzării ultimelor produse, direct sau prin terți abilitați, piesele de schimb aferente și service-ul necesar produselor de folosință îndelungată; **4)** de a folosi în activitatea de producție și depozitare spații corespunzătoare; **5)** de a asigura, în cursul procesului de producție, condiții igienico-sanitare conform normelor sanitare în vigoare; **6)** de a răspunde pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulat al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane.

- pentru comercianții de tipul *distribuitorilor*²¹, obligațiile: **1)** de a se asigura că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate; **2)** de a nu comercializa produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase; **3)** de a anunța, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos; **4)** de a retrage de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective; **5)** de a asigura condițiile tehnice stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitarii și desfacerii produselor;

- pentru comercianții de tipul *prestatorilor de servicii*²², obligațiile: **1)** de a folosi, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate, și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos; **2)** de a presta numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora; **3)** de a respecta condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte; **4)** de a asigura, la prestarea serviciilor nealimentare, condiții igienice, condițiile stabilite de producător, de actele normative în vigoare, precum și cele specifice desfășurării activității; **5)** de a răspunde pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

²⁰ pentru definiția normativă a se vedea art. 2 alin.(4) din O.G. nr. 21/1992.

²¹ pentru definiția normativă a se vedea art. 2 alin.(5) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992.

²² pentru definiția normativă a se vedea art. 2 alin. (7) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992.

e) alte *obligații* (spre exemplu: obligațiile specifice comercianților care încheie și execută contracte la distanță privind furnizarea bunurilor sau prestarea serviciilor²³).

6. Structuri instituționale și asociative în materia protecției consumatorului. În domeniul protecției consumatorilor acționează o serie de structuri, după caz, instituționale și asociative, cu atribuții specifice.

În planul structurilor instituționale, la nivelul administrației publice centrale, organul de specialitate care coordonează și realizează politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, fiindu-i subordonat acestuia, este *Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor*. Autoritatea are în subordine inspectorate regionale pentru protecția consumatorilor, ca entități cu personalitate juridică, a căror structură organizatorică include oficiile județene pentru protecția consumatorilor și Oficiul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, ca entități fără personalitate juridică.²⁴

Personalul împuternicit al autorităților publice centrale și teritoriale cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, conform competențelor specifice, este cel care efectuează acțiunile de control și supraveghere a pieței, implicat controlul operatorilor economici.²⁵

De asemenea, la nivel central și local (județ, oraș, comună) se constituie câte un *consiliu consultativ pentru protecția consumatorilor*. În privința acestora, Guvernul este cel stabilește, în mod concret, componența, atribuțiile și modul de organizare și funcționare. Având un caracter consultativ, este cel care asigură, la nivelurile respective, cadrul informațional și organizatoric necesar atât pentru stabilirea și aplicarea politicii de protecție a consumatorilor, cât și pentru corelarea acțiunilor diverselor organisme ale administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale care au rol în realizarea protecției consumatorilor.[art. 45- 46 din O.G. nr. 21/1992]

În planul structurilor asociative, legislația reglementează posibilitatea înființării de organizații neguvernamentale ale consumatorilor. Acestea sunt *asociațiile de consumatori*, constituite ca persoane juridice, care au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general. Rolul, drepturile și obligațiile asociațiilor de consumatori în domeniul protecției consumatorului, precum și relația acestora cu organele statului cu atribuții specific în această materie sunt cele stabilite normativ. [art. 29 -34 din Codul consumului, art. 30-43 din Legea nr. 21/1992]

²³ pentru detalii a se vedea dispozițiile Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 și ale Ordonanța Guvernului nr. 85/2004.

²⁴ a se vedea dispozițiile Hotărârea de Guvern nr. 748 pentru organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, publicată în *M. Of. nr. 480 din 18 iulie 2007*.

²⁵ a se vedea dispozițiile art. 27 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, art. 28 alin.(1) din Codul consumului.

În plus, în structura organizatorică a asociațiilor de consumatori pot fi organizate la nivel de birouri *centrele de consultanță și informare ale consumatorilor*. Acestea desfășoară activități gratuite în folosul respectivelor asociații, constând în informații, recomandări și consultanță privind problemele legate de achiziționarea unui produs sau serviciu. [art. 38 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992]

Pentru protejarea cetățenilor români, în calitate de consumatori europeni în domeniul achizițiilor transfrontaliere (din statele membre ale U.E.) de produse și servicii, a fost înființat *Centrul European al Consumatorilor România – ECC România*, alăturându-se rețelei existente deja la nivelul U.E., denumită Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor²⁶ (ECC-Net). Activitatea sa este desfășurată cu sprijinul Comisiei Europene și a Guvernului României, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului (asigură cofinanțarea și controlul activității desfășurate pentru sumele astfel alocate), în timp ce suportul logistic este asigurat de către Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România.²⁷

7. Regim sancționator. În cazul în care se constată nerespectarea de către comercianți a dispozițiilor actelor normative²⁸ în domeniul protecției consumatorilor, sancțiunile pot fi aplicate de către ANPC sau de către unitățile din subordinea acesteia, cu personalitate juridică, prin reprezentanții împuterniciți, sau de către instanțele de judecată competente. Sesizarea acestora poate fi făcută fie de către consumatori, fie de către organizațiile acestora.

ANPC sau unitățile din subordinea acesteia, cu personalitate juridică, prin reprezentanții împuterniciți, după caz, sunt competente: a) să aplicare sancțiuni contravenționale principale sau complementare constând în amendă sau închisoare contravențională; b) să dispună măsuri complementare, de genul: 1) solicită organelor emitente suspendarea sau retragerea autorizației de funcționare, a licenței de fabricație ori a certificatului de clasificare, în condițiile legii; 2) închiderea temporară sau definitivă a unității comerciantului etc.; c) să sesizeze organele de cercetare penală în cazul în care faptele constatate constituie infracțiuni.

Inițierea unor acțiuni în justiție împotriva comercianților poate interveni, spre exemplu,:

- în vederea stopării și combaterii practicilor comerciale incorecte, măsurile ce pot fi dispuse de instanță constând în: a) încetarea sau instituirea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte; b)

²⁶ pentru detalii a se vedea și Aurelia Gîgă, *Soluționarea pe cale extrajudiciară a litigiilor consumatorilor în dreptul comunitar*, în Curierul Judiciar nr. 3/2007, p. 104-109.

²⁷ pentru detalii a se vedea dispozițiile art. 39¹ - 41 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 și site-ul oficial al instituției www.eccromania.ro.

²⁸ pentru detalii a se vedea: art. 87 din Codul consumului, art. 47- 65 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992; art. 17-22 din Ordonanța Guvernului nr. 130/2000; art. 17-24 din Ordonanța Guvernului nr. 85/2004; art. 10-16 din Legea nr. 363/2007; art. 8-16 din Legea nr. 193/2000; art. 3 pct. 7, pct. 9 și pct. 11 din Hotărârea Guvernului nr. 748/2007.

interzicerea sau instituirea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă puse în practică, dar acest lucru este iminent; c) transmiterea de către Consiliul Național al Audiovizualului, în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea solicitării, a datelor de identificare a persoanelor fizice sau juridice implicate în realizarea publicității audiovizuale, considerată a fi o practică comercială incorectă, precum și o copie a materialului publicitar difuzat.

- în cazul în care se constată existența în contractele încheiate între comercianți și consumatori a unor clauze abuzive, după caz, instanța putând aplica: a) sancțiuni contravenționale; b) modificarea clauzelor contractuale, în măsura în care contractul rămâne în ființă, sub sancțiunea daunelor; c) desființarea aceluși contract, cu daune-interese.

- în cazul în care consumatorii se simt prejudiciați prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor privind interzicerea clauzele abuzive din contractele încheiate cu comercianții.

Dacă acțiunile în justiție sunt introduce de către asociațiile de consumatori, împotriva operatorilor economici care au prejudiciat drepturile și interesele legitime ale consumatorilor, acestea sunt scutite de taxe de timbre. [art.42 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992].

Astfel, răspunderea comercianților pentru încălcarea obligației de a respecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor poate fi materială, civilă, contravențională sau penală, după caz.