

POLITICA PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Lucrarea de față a fost elaborată în cadrul proiectului Phare RO-2002/000-586.03.01.04.02 – “Formare inițială în afaceri europene pentru funcționarii publici din administrația publică centrală” implementat de Institutul European din România în colaborare cu EUROMED – Euro Mediterranean Networks din Belgia în anul 2005.

Lucrarea face parte din Seria Micromonografii - Politici Europene.

CUPRINS: UNIUNEA EUROPEANĂ: POLITICA PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR

1. ROLUL, CONȚINUTUL ȘI DINAMICA POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN UE	1
2. CADRUL INSTITUȚIONAL AL POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR	5
3. CADRUL LEGISLATIV ȘI DREPTURILE CONSUMATORILOR ÎN UE	6
A. Chestiuni de ordin general	6
B. Informarea, educația și reprezentarea consumatorilor	8
C. Protecția sănătății și siguranței consumatorilor	9
D. Protecția intereselor economice ale consumatorilor	11
E. Protecția accesului consumatorilor la justiție	13
4. JURISPRUDENȚĂ RELEVANTĂ A CURȚII DE JUSTIȚIE A UE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR	14
4.1 Distribuția exclusivă a automobilelor pe piața internă	14
4.2 Servicii de transport	14
4.3 Servicii medicale	15
4.4 Accesul la informațiile de interes pentru consumatori	15
4.5 Condiționarea contractelor de obligații colaterale	15
5. PRIORITĂȚILE BEUC PENTRU POLITICA DE PROTECȚIE A	15
6. POLITICA CONCURENȚEI – INSTRUMENT PRINCIPAL DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN UE	17
7. POLITICA DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN ROMÂNIA	19
7.1 Cadrul politicii	19
7.2 Cadrul legislativ	20
7.3 Cadrul instituțional	20
GLOSAR	22

1. ROLUL, CONȚINUTUL ȘI DINAMICA POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN UE

Dezvoltarea și aplicarea politicii de protecție a consumatorilor în UE au reprezentat un proces gradual desfășurat în concordanță cu dinamica pieței interne, accelerată după adoptarea Actului Unic European în 1986. Gama tot mai diversă de produse și servicii oferită pe o piață tot mai extinsă și practicile anticoncurențiale ale unor producători și comercianți au creat adeseori consumatorilor din UE prejudicii și imposibilitatea de a-și proteja interesele într-un mediu în care transparența comerțului era insuficientă. Pe parcursul anilor, țările membre ale Comunității Europene au introdus în legislația națională propriile reguli care să satisfacă cerințele consumatorilor interni, dar odată cu progresul integrării piețelor naționale și consolidarea pieței interne unice a apărut necesitatea ca instituțiile europene abilitate să asigure un nivel ridicat și uniform de protecție a consumatorilor la scară comunitară, îndeosebi prin instrumente juridice și programe de acțiune, care să vizeze armonizarea condițiilor și cerințelor comerciale în cadrul Uniunii și să confere o poziție echitabilă participanților pe piață.

Dezvoltarea politicii de protecție a consumatorilor s-a făcut în mai multe etape, dar ea s-a bazat în principal pe prevederile diverselor articole din tratatul de la Roma din 1957. În preambulul la Tratatul Comunității Economice Europene se făcea referire la îmbunătățirea constantă a condițiilor de viață și muncă în interesul consumatorilor din țările membre. Articolul 2 din Tratatul CEE include între obiective “creșterea rapidă a nivelului de trai”. Referiri la alte aspecte ale protecției consumatorilor existau și în articolul 39 care stipula că politica agricolă are ca obiectiv și asigurarea unei oferte corespunzătoare de produse agricole la prețuri accesibile pentru consumatori, precum și articolul 86, care preciza că regulile privind concurența în UE interzic toate abuzurile care aduc prejudicii consumatorilor.

Progresul procesului de integrare europeană, atât pe linie economică cât și pe linie socială, a determinat și cerința tot mai evidentă de a avea o politică comună de protecție a consumatorilor. După summitul de la Paris din 1972, al șefilor de stat și guvern din țările comunitare, care a solicitat acțiuni în acest domeniu, Comisia Europeană a prezentat primul program de acțiune privind politica de protecție a consumatorilor în 1975, care a fost adoptat în același an de Consiliul de Miniștri. **“Programul preliminar al CEE pentru**

protecția consumatorilor și politica de informare” s-a focalizat pe protecția a 5 drepturi de bază ale consumatorilor:

- dreptul la protecția sănătății;
- dreptul la protecția intereselor economice ale consumatorilor;
- dreptul la informare și la educație;
- dreptul la despăgubiri;
- dreptul la reprezentarea consumatorilor la nivel comunitar și național.

Acest program preliminar a scos în evidență aspectele orizontale ale politicii de protecție a consumatorilor, iar obiectivele sale au fost integrate în alte politici comune ale Comunității, cum sunt Politica Agricolă Comună, politica mediului, transportului și energiei, care afectează consumatorii comunitari. După acest prim program de acțiune au fost adoptate ulterior alte programe privind politica de protecție a consumatorilor pe perioadele 1981-1986, 1990-1993 și 1993-1995. Toate s-au confruntat însă cu rezistența puternică a unor grupuri de interese economice, ceea ce a îngreunat procesul de dezvoltare a politicii de protecție a consumatorului la nivel comunitar. Meritul tuturor acestor programe a fost acela de a statua noi principii și drepturi fundamentale ale consumatorilor.

Legislația adoptată inițial de instituțiile europene s-a referit la domenii precum siguranța cosmeticelor, etichetarea alimentelor, reclama înșelătoare și vânzările la domiciliu, însă doar odată cu lansarea programului pieței unice a debutat și politica comună de protecție a consumatorilor. În Cartea Albă din 1985 asupra pieței unice, Comisia Europeană a folosit o nouă abordare a politicii de protecție a consumatorilor, care a permis Consiliului de Miniștri să adopte în bloc directivele privind protecția sănătății și siguranței pentru toate categoriile de produse. În acest fel nu mai era necesar ca în prevederile din legislația națională să fie stabilite separat standarde pentru fiecare produs. Experții organizațiilor europene de standardizare CEN și CENLEC au fost abilitați să introducă în standardele tehnice cerințe de bază pentru siguranța produselor. Marcajul CE reprezintă astfel un semn de certificare și garantare.

Intrarea în vigoare a Actului Unic European (AUE) în 1987 a marcat un moment important în evoluția politicii de protecție a consumatorilor, întrucât noul **articol 100a (3) al tratatului CEE** permitea Comisiei Europene să propună măsuri de protejare a consumatorilor comunitari, care înainte constituiau atributul țărilor membre. AUE stabilea în acest fel bazele cadrului legal pentru protecția consumatorilor în interiorul Comunității și această prevedere a fost

ulterior completată în tratatul de la Maastricht (1992) în titlul XI, cu articolul 129a, actualul articol 153, care făcea referiri explicite la acțiuni specifice privind protecția sănătății, siguranței și intereselor economice ale consumatorilor. Au urmat Cărți Verzi și inițiative legislative vizând domenii importante pentru protecția consumatorului. Tratatul de la Amsterdam, care a intrat în vigoare la 1 mai 1999, cuprinde noi reguli care răspund preocupărilor concrete ale cetățenilor privind asigurarea și protejarea drepturilor lor, inclusiv în calitate de consumatori. Cadrul legislativ al politicii de protecție a consumatorilor era reprezentat în tratat prin articolele 3, 10 și 153, care alcătuiau legislația primară. Tratatul a conferit instituțiilor europene responsabilități sporite în promovarea drepturilor consumatorilor la informare și educație și, mai mult, dreptul de a se organiza pentru a-și asigura o protecție mai bună, ceea ce este o recunoaștere oficială a rolului esențial pe care îl au organizațiile consumatorilor.

Programele de acțiune triennale lansate la sfârșitul anilor '80 și începutul anilor '90 s-au axat pe reprezentarea consumatorilor, prin intermediul **Comitetului Consultativ al Consumatorilor**, pe informarea consumatorilor, siguranța produselor, desfășurarea tranzacțiilor comerciale. Măsurile luate au vizat siguranța jucăriilor, siguranța generală a produselor, plățile transfrontaliere, termenii contractuali inechitabili, vânzarea la distanță. În perioada 1996-1998 prioritățile Comisiei s-au axat pe servicii financiare, utilități publice, educarea consumatorilor, asistența acordată țărilor central și est-europene și în curs de dezvoltare în acest domeniu.

După 1992 aplicarea principiului recunoașterii reciproce s-a extins la scară comunitară, facilitând libera circulație a produselor (orice bun produs și comercializat legal într-o țară membră putând fi vândut în toate celelalte țări membre ale UE). Însă pentru protecția consumatorilor existau anumite constrângeri asupra liberei circulații a bunurilor: autoritățile naționale puteau să adopte prevederi mai severe, în cazuri excepționale putând chiar să interzică importul anumitor produse când considerau că este periclitată sănătatea consumatorilor sau sunt afectate interesele economice ale consumatorilor. Un exemplu în acest sens îl constituie interdicția totală asupra exportului de carne de vită din Anglia din 1996 ca urmare a panicii declanșate în rândurile consumatorilor de encefalita spongiformă bovină (boala "vacii nebune"), concomitent cu introducerea de către Comisia Europeană a unui program complex de măsuri pentru combaterea acestei boli.

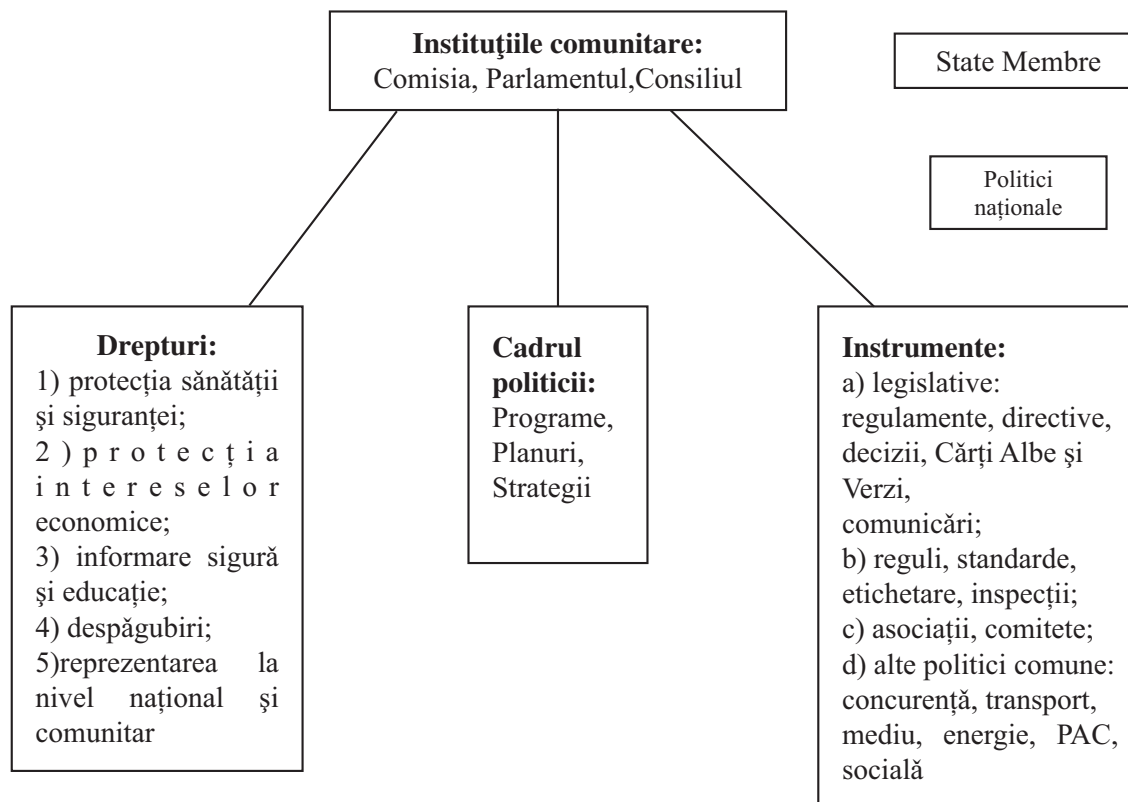
Planul de acțiune pe perioada 1999-2001 a fost axat pe 3 domenii majore:

- reprezentarea și educarea consumatorilor, incluzând consultări și dialoguri cu asociațiile lor, între acestea și cercurile de afaceri, campanii și centre de informare, cooperarea cu țările membre.
- promovarea siguranței și sănătății consumatorilor, bazată pe analiza riscurilor, avizul științific și pe o legislație eficientă și adaptată cerințelor.
- protecția intereselor economice ale consumatorilor, prin aplicarea și dezvoltarea adecvată a legislației, precum și prin luarea în considerare a intereselor lor în alte politici comune, gen transporturi, telecomunicații, PAC.

În ultimii ani activitatea de protecție a consumatorilor s-a intensificat prin Cărțile Albe și Verzi, comunicările Comisiei, precum și prin deciziile și regulamentele adoptate de Consiliu și Parlament. **Decizia 283/1999/CE a Consiliului și PE din 1999** a stabilit un cadru general pe perioada 1 ianuarie 1999-31 decembrie 2003, care a beneficiat de alocații de 112,5 milioane Euro, a fost oferit țărilor candidate și a implicat măsuri luate de Comisie adiționale celor luate de țările membre, pentru sprijinul activităților organizațiilor europene ale consumatorilor și pentru inițiativele externe de promovare a intereselor consumatorilor.

Comunicarea Comisiei din 7 mai 2002 privind Strategia în domeniul politicii consumatorilor pe perioada 2000-2006 avea 3 obiective: atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, implementarea eficientă a reglementărilor de protecție, implicarea cetățenilor în politicile UE prin organizațiile consumatorilor. Aceste obiective urmau a fi

Figura nr.1
Caracteristicile politicii comune de protecție a consumatorilor



realizate printr-o gamă largă de măsuri și printr-un program derulat pe termen scurt ce urma a fi revizuit periodic.

Un nivel înalt de protecție a consumatorilor ar putea fi atins cu ajutorul armonizării prin directive cadru, standarde, cele mai bune practici vizând nu numai siguranța produselor și serviciilor ci și aspectele economice și juridice care permit consumatorilor efectuarea de tranzacții oriunde pe piața internă. Acțiunile prioritare vor viza practicile comerciale și siguranța serviciilor. Consumatorii trebuie să beneficieze de aceeași protecție în toate țările membre și aceasta înseamnă dezvoltarea unui cadru propice pentru cooperarea între administrațiile naționale și a mecanismelor de apel pentru consumatori. Dezvoltarea și implementarea unei politici eficiente presupune implicarea consumatorilor și reprezentanților lor în acest proces, dar aceștia trebuie să aibă capacitatea și resursele necesare de a-și promova interesele în raport cu ceilalți parteneri. Acțiunile principale pentru atingerea acestui obiectiv sunt legate de perfecționarea mecanismelor de participare a organizațiilor consumatorilor în elaborarea politicii și în proiectele educaționale și instituționale.

După această Comunicare a urmat o propunere de decizie a Comisiei către Consiliu și PE pentru stabilirea unui cadru general de sprijin al politicii de protecție a consumatorilor pe perioada 2004-2007 după expirarea Deciziei 283/1999/EC. La propunerea Comisiei au contribuit reprezentanții țărilor membre din Comitetul Consultativ și organizațiile europene și naționale ale consumatorilor. Obiectivele strategiei trebuiau realizate prin acțiuni incluse în programul anexat, revizuite periodic de Comisie, alocațiile fiind fixate la 72 milioane Euro. Acțiunile în domeniul siguranței alimentelor urmau a fi finanțate separat pe baza prevederilor Regulamentului 178/2002. Propunerea Comisiei prevedea sprijin financiar pentru organismele din rețeaua Comisiei care asigură informații și asistență consumatorilor în exercitarea drepturilor lor și acțiunilor de ordin administrativ și de cooperare cu statele membre. Comisia va adopta programe anuale de lucru, incluzând priorități pentru fiecare obiectiv și repartizarea bugetului anual pe tipuri de acțiune. Contribuțiile financiare sunt acordate organizațiilor europene ale consumatorilor dacă sunt organizații neguvernamentale, independente și promovează interesele consumatorilor sau dacă sunt mandatate să reprezinte interesele consumatorilor la nivel comunitar de către organizațiile naționale reprezentative.

În Cartea Verde privind protecția consumatorului din 2 octombrie 2001 Comisia Europeană propunea ca dezvoltarea viitoare a politicii în domeniu să se facă în baza unei largi dezbateri cu participarea părților interesate și a examinat obstacolele legate de desăvârșirea pieței interne și armonizarea reglementărilor naționale, precum și îmbunătățirea cooperării între autoritățile publice responsabile cu protecția consumatorilor. Comisia vedea drept o problemă spinoasă legile naționale diferite privind practicile comerciale între producători/comercianți și consumatori pentru garantarea protecției consumatorilor pe piața internă. O altă problemă o constituia valorificarea potențialului pieței interne și a introducerii euro în domeniul comerțului electronic, unde ofertanții erau descurajați de incertitudinile de ordin juridic, iar consumatorii aveau un acces restricționat la diverse produse și la alegerea lor. Politica de protecție a consumatorului n-a reușit să se adapteze rapid la evoluția firească a pieței comunitare și la noile practici comerciale. Soluția văzută de Comisie ar fi simplificarea reglementărilor naționale și promovarea armonizării comunitare, precum și o garantare mai eficace a drepturilor consumatorilor.

Simplificarea și dereglementarea ajută atât consumatorii cât și producătorii/comercianții, primilor oferindu-le un acces mai facil la o gamă mai largă de produse, iar ultimilor facilitându-le creșterea competitivității. Cele două metode de simplificare avute în vedere erau adoptarea unei serii de noi directive sau o directivă cadru suplimentată de directive țintă, care ar acoperi practicile comerciale legate de comerțul electronic. Procesul de simplificare implica aproape 20 de directive comunitare, precum și jurisprudența și reglementările diverse ale statelor membre. O directivă cadru are și avantajul creșterii autoreglementării din partea cercurilor de afaceri (coduri de bună conduită).

Din legislația adoptată recent trebuie menționat **Regulamentul (EC) nr. 1830/2003** al PE și CM privind alimentele și furajele modificate genetic, introdus în urma propunerii de către Comisie a unui pachet de măsuri care să protejeze sănătatea oamenilor și animalelor precum și mediul înconjurător. Regulamentul prevede o singură procedură de autorizare bazată pe o singură evaluare științifică realizată de Comitetele Științifice ale Autorității Europene a Alimentației. Se prevede și o etichetare foarte strictă a alimentelor și furajelor.

De asemenea trebuie menționat și **Regulamentul nr.2006/2004** al PE și Consiliului din 24 octombrie 2004 privind cooperarea între autoritățile naționale

responsabile cu aplicarea legilor de protecție a consumatorilor, care stabilește o rețea a acestor autorități cu scopul de a facilita rezolvarea cazurilor cu aspect transfrontalier. Cooperarea între aceste autorități prin asistență reciprocă și schimb de informații este menită să asigure o aplicare mai bună a legilor cu ajutorul proiectelor pilot și campaniilor informaționale și educaționale. Autoritățile competente desemnate de statele naționale vor avea puteri de investigare și implementare comună și vor acționa în cazul încălcării legislației prin dispoziții sau hotărâri adoptate rapid și chiar prin acțiuni intentate în instanță în alte state membre.

Lărgirea UE cu 10 (12) membri ridică problema impactului asupra consumatorilor din vechile și noile state membre. Politica de protecție a consumatorilor din UE precum și eforturile de armonizare a legislațiilor naționale vor trebui consolidate pentru a atenua disparitățile mari existente între țările membre, datorită lărgirii Uniunii. Politicile și cadrul legislativ trebuie adaptate pentru a acoperi mai bine aspectele specifice ale țărilor noi membre, astfel încât să asigure nivelul de protecție prevăzut de Tratatul UE. Lărgirea necesită alocarea unor resurse importante pentru informarea și educarea consumatorilor, accesul lor la justiție, dezvoltarea și activitățile asociațiilor consumatorilor și pentru crearea unor noi forme de parteneriat.

Acquis-ul UE în domeniul protecției consumatorului este în continuă dezvoltare. O serie de propuneri pentru noi directive a fost lansată în ultimii ani și se prevede sporirea preocupărilor legate de siguranța produselor – îndeosebi a produselor alimentare – de creștere a eficienței controalelor pe piață pentru a asigura un nivel ridicat de siguranță și calitate a produselor și a reface încrederea consumatorilor.

Având în vedere modificările operate în comercializarea produselor și serviciilor, ca rezultat al globalizării economiei, al extinderii comerțului electronic și a noilor tehnologii informaționale, precum și importanța structurilor de reglementare în cadrul pieței interne a UE, politica de protecție a consumatorilor capătă un rol deosebit de important. Natura orizontală a acestei politici stabilită în Tratatul de la Amsterdam face ca toate cerințele privind protecția consumatorilor să fie luate în considerare în definirea și implementarea altor politici ale UE.

Eforturile de ajustare rezultând din libera circulație a mărfurilor sunt importante atât pentru țările nou intrate cât și pentru mai vechile state membre ale UE, îndeosebi în sectoarele unde liberalizarea în cadrul Acordurilor

Europene a fost mai limitată și unde sunt previzibile modificările cele mai semnificative. Parteneriatele de aderare și programele naționale pentru adoptarea acquis-ului comunitar includ măsuri privind protecția consumatorilor, dar în cele mai multe dintre noile state membre politica din acest domeniu nu a primit sprijinul meritat. Organizațiile consumatorilor din aceste țări sunt relativ slabe și, în multe cazuri, abia au început să se manifeste ca o forță politică reală. Situația din aceste țări prezintă diferențe mari, în același fel în care puterea de reprezentare a intereselor consumatorilor din UE are niveluri ce variază de la țară la țară. Dezvoltarea economică are de asemenea un rol important. În țările CEE în care s-au produs schimbări economice majore, consumatorii erau mai preocupați de modul în care făceau față dificultăților zilnice decât de modul în care își puteau apăra drepturile. Interesele lor sunt afectate de pătrunderea pe piață a unor produse sub nivelul standard, prezentând defecte și uneori periculoase, importate din diverse țări (chiar și din UE). Asistența acordată de UE prin programele Phare a avut o contribuție importantă, îndeosebi sub forma proiectelor de asistență tehnică și legislativă de instruire, ridicare a nivelului de conștientizare și sprijinire directă a organizațiilor consumatorilor din țările candidate.

Țările central și est-europene - cu niveluri diferite de dezvoltare a economiei de piață – au adoptat (în măsură diferită) modele de consum similare celor din țările UE. Pe ansamblu, țările respective înregistrează un decalaj considerabil față de standardele UE care asigură protecția eficientă a consumatorilor, îndeosebi în aspectele ce rezultă din noul sistem economic introdus în aceste țări; decalajul este caracteristic pentru cele mai multe din domeniile acoperite de politica de protecție a consumatorilor din UE.

În unele domenii - **publicitate, siguranța produsului și răspunderea** pentru siguranța produsului - legislația unor țări CEE asigură chiar un nivel mai ridicat de protecție decât în UE. În general, principala problemă în țările CEE o reprezintă lipsa structurilor adecvate care să asigure aplicarea eficientă a legislației comunitare: slăbiciunea organizațiilor consumatorilor, ineficiența instrumentelor administrative pentru controlul pieței (îndeosebi în ceea ce privește produsele periculoase), etc. În timp ce legislația țărilor central și est-europene s-a concentrat pe controlul produselor anterior comercializării, legislația UE a pus accent pe controlul produselor existente pe piață. Dezvoltarea în continuare a acquis-ului comunitar impune intensificarea eforturilor de adaptare a legislației țărilor candidate. Un element esențial în procesul de adaptare îl reprezintă modul în care este asigurată aplicarea efectivă a legislației comunitare.

Implementarea unor norme și standarde comune sau minimale, așa cum sunt prevăzute de legislația UE, impune eforturi administrative și financiare substanțiale din partea țărilor nou intrate. Fără structuri eficiente de control și o etică a afacerilor care să asigure protecția consumatorilor, noile state membre riscă să devină “verigile slabe” în funcționarea pieței interne lărgite, permițând comercializarea unor produse și servicii de o calitate îndoielnică, cu consecințe grave pentru toți cetățenii din UE. Ele ar putea deveni deasemenea terenul favorabil pentru firme care ar abuza de libertățile oferite pe piața internă și ar putea utiliza practici comerciale agresive și necinstite în cadrul UE. Tranziția de la un sistem de control a priori la unul a posteriori ar putea avea temporar un efect negativ asupra nivelului de protecție a consumatorilor din țările nou intrate. Există de asemenea un grad de incertitudine în ceea ce privește capacitatea firmelor din țările respective de a se alinia, pe termen mediu, la standardele privind protecția consumatorilor, existente în Uniunea Europeană.

Îndepărtarea produselor periculoase de pe piețe reprezintă o prioritate pentru toate țările recent aderate. Modul de lansare a unui proiect - pilot pentru un sistem de schimburi de informații între aceste țări a fost examinat în cadrul primului program Phare privind politica față de consumatori. Inițial acest sistem a fost limitat la produse specifice în funcție de originea sau tipul lor (de exemplu, produse alimentare), urmând ca al doilea program Phare să acționeze ca un catalizator pentru promovarea sistemului. După intrarea în vigoare a acestui sistem în țările respective, el a fost extins și, în cele din urmă, racordat la sistemul existent în UE – **TRAPEX (Transitional Rapid Exchange of Information System)** care permite schimbul rapid de informații între țările membre în legătură cu produsele periculoase, asigurând funcționarea mecanismului de supraveghere a pieței.

2. CADRUL INSTITUȚIONAL AL POLITICII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

În prezent există un cadru instituțional bine structurat și destul de complex în acest domeniu, cadru care s-a dezvoltat și diversificat în timp, și care este prezentat în figura 2. Se observă numărul relativ mare de actori instituționali implicați și rolul important al actorilor privați sau al grupurilor de interese bine organizate la nivel național și european.

Eficiența acestei politici se bazează în mare măsură pe colaborarea actorilor publici cu cei privați în

cadrul așa-numitelor rețele orizontale ale guvernancei comunitare (vezi teoria sistemului de guvernare multinivel). Reacția tot mai atentă a autorităților UE la preocupările și exigențele sporite ale consumatorilor europeni - tot mai conștienți de drepturile lor și mai activi în presiunile exercitate asupra factorilor de decizie – s-a reflectat în procesul de dezvoltare a asociațiilor consumatorilor. Conceptul unei Europe cât mai apropiate de cetățeni este promovat tot mai intens de autoritățile comunitare. Preocuparea sporită a Comisiei Europene pentru cerințele și drepturile consumatorilor a condus în mod direct la reorganizarea în 1997 a Directoratului General al Comisiei care se ocupă de problemele consumatorilor și de protecția sănătății. Au avut loc discuții intense în legătură cu integrarea politicilor privind protecția consumatorilor în DG XXIV, iar unele grupuri de consumatori și-au exprimat dorința ca interesele consumatorilor să fie integrate în toate politicile UE.

Restructurarea radicală a DG XXIV a însemnat atașarea a 8 noi comitete, înlocuirea comitetului științific multidisciplinar cu un comitet științific director, încorporarea Oficiului Alimentar și Veterinar, crearea unei unități responsabile cu evaluarea riscurilor sănătății publice. Aceste restructurări instituționale au fost aprobate de Consiliul European de la Luxembourg din decembrie 1997, care a subliniat că producția și livrarea de alimente sigure constituie o prioritate în politica de protecție a consumatorilor. Prin decizia nr.95/250/CE a Comisiei Europene din 13 iunie 1995 a fost înființat Comitetul pentru Consumatori, care are 20 de membri titulari și 20 de membri supleanți numiți de Comisie, reprezentând asociațiile sau instituțiile naționale și regionale din fiecare stat membru, la care se adaugă 5 reprezentanți ai asociațiilor europene ale consumatorilor. Comitetul se întrunește de 4 ori pe an la Bruxelles. Un rol extrem de important îl joacă Biroul European al Uniunilor Consumatorilor care reunește 40 de organizații naționale ale consumatorilor din 30 de țări europene și care colaborează strâns cu instituțiile comunitare în definirea priorităților și conceperea strategiilor din domeniul protecției consumatorilor.

Procedura de luare a deciziei la nivel comunitar se bazează pe inițiativa Comisiei susținută de avizele sau propunerile comitetelor de specialitate și influența lobby-ului actorilor privați., îndeosebi a organizațiilor reprezentând consumatorii. Legislația obligatorie – regulamentele și directivele – se adoptă în prezent prin procedura de codecizie, în care puterile PE și Consiliului sunt egale. Regulamente și directive sunt adoptate și de Comisie, în special pentru implementarea legislației adoptate de PE și Consiliu. Deciziile pot fi adoptate de către Consiliu și Comisie, rezoluțiile de către Consiliu,

iar recomandări le sunt facute de către Comisie.

3. CADRUL LEGISLATIV ȘI DREPTURILE CONSUMATORILOR ÎN UE

Piața unică ofera consumatorilor europeni avantaje directe și indirecte, drepturi și oportunități, între care opțiuni mai diverse și prețuri competitive pentru multe produse și servicii. Încrederea consumatorilor în piața unică trebuie să fie susținută de standardele de calitate și de siguranța produselor care circulă în cadrul UE.

Dezvoltarea pieței interne confera autorităților comunitare un rol esențial în managementul pieței unice, în asigurarea aplicării și respectării legislației privind comerțul liber în cadrul Uniunii. Consumatorii au și ei un rol activ în asigurarea funcționării în condiții bune a pieței unice; ei pot informa autoritățile responsabile în legătură cu orice problema cu care se confruntă și în acest fel interesele lor specifice pot fi protejate. Aceasta nu înseamnă că politicile UE au preluat din regulile naționale, ci doar se completează reciproc pe măsură ce piețele continuă să se extindă, căpătând o dimensiune europeană.

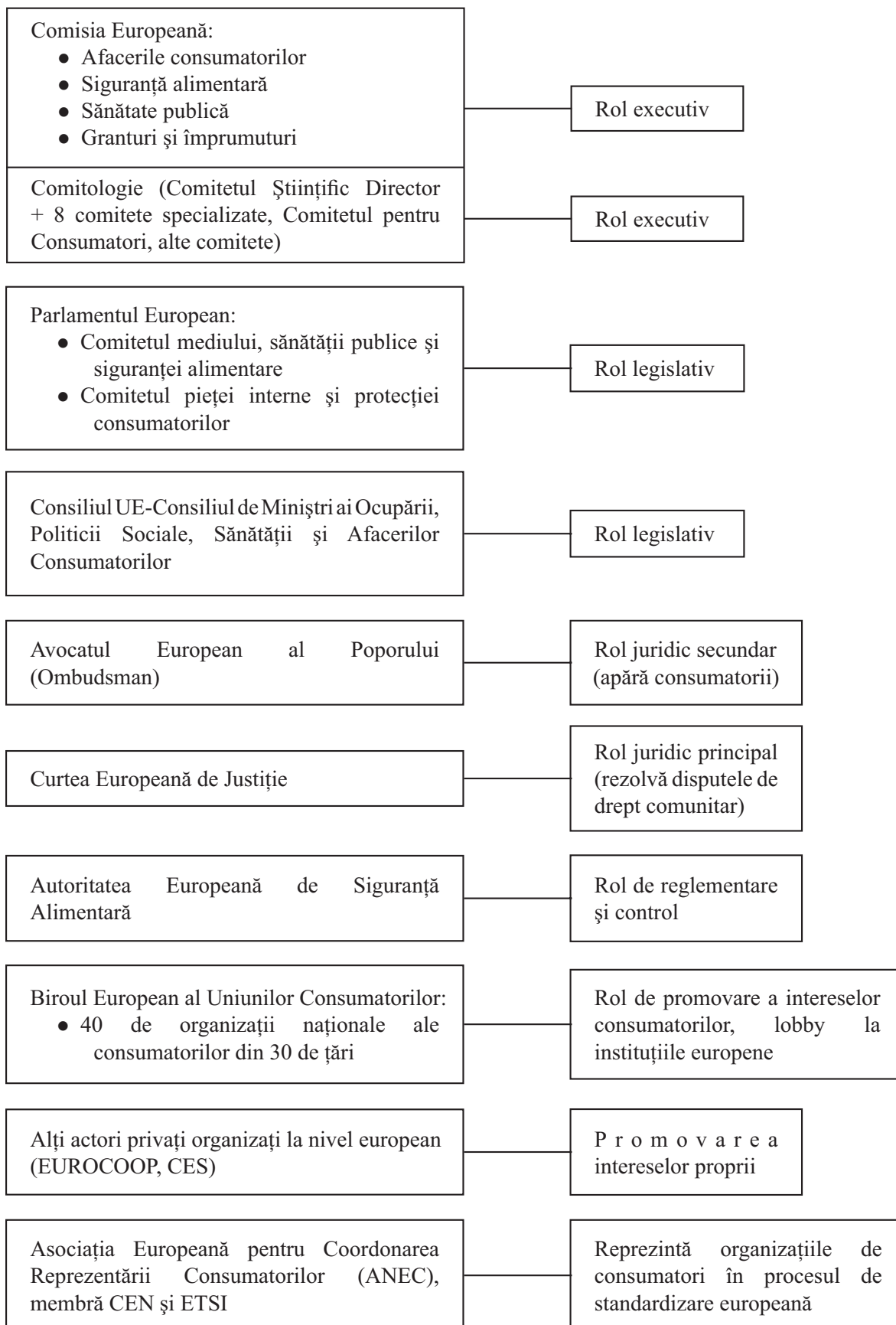
Introducerea standardelor minime comune pentru siguranța produselor, regulile comune privind vânzarea la distanță, etichetarea, vânzarea prin comis - voiajori și altele au scopul să asigure consumatorii că obțin produse sigure de calitate ridicată și că beneficiază de servicii în condiții clare și fără **surprize**, indiferent din ce stat al UE provin acestea, pentru că bunurile pot să circule liber pe piața unică. Legislația UE, în special regulamentele și directivele, dar și rezoluțiile, deciziile și recomandările Consiliului, PE și Comisiei, privind protecția drepturilor consumatorilor s-a concentrat pe următoarele domenii :

A. Chestiuni de ordin general

În primul rând trebuie menționate Rezoluțiile Consiliului din 23 iunie 1986 privind orientarea viitoare a politicii de protecție și promovare a intereselor consumatorilor și din 15 decembrie 1986 privind integrarea acestei politici în alte politici comune, precum și cea din 2 decembrie 2002 privind strategia politicii de protecție a consumatorilor pe perioada 2002-2006.

În al doilea rând există Recomandarea Comisiei nr.98/257/EC privind principiile aplicabile organelor responsabile cu rezolvarea disputelor nejuridice în domeniul protecției consumatorilor și Rezoluția Consiliului din 25 mai 2000 privind înființarea unei rețele comunitare a organelor naționale de rezolvare a

Figura nr.2
Cadrul instituțional al politicii comune de protecție a consumatorilor



disputelor nejuridice în domeniul protecției consumatorilor.

În al treilea rând se pot evidenția Directiva 2002/22/EC a PE și Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor referitoare la rețelele și serviciile de comunicații electronice precum și Directiva 2002/58/EC a PE și Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea și protecția datelor personale în sectorul comunicațiilor electronice.

În al patrulea rând trebuie luată în considerare Decizia nr.20/2004 a PE și Consiliului din 8 decembrie 2003 de stabilire a cadrului general de finanțare a acțiunilor comunitare pentru sprijinirea politicii de protecție a consumatorilor în perioada 2004-2007.

B. Informarea, educația și reprezentarea consumatorilor

În afara programului preliminar din 1975 privind informarea și protecția consumatorilor există un număr important de Regulamente și Directive, multe amendate ulterior, dar și de Recomandări, Rezoluții, Decizii. Dintre acestea se pot menționa următoarele:

- Recomandarea Comisiei nr.88/41/EEC din 10 decembrie 1987 privind implicarea și îmbunătățirea participării consumatorilor la standardizare și Rezoluția Consiliului din 4 noiembrie 1988 privind îmbunătățirea participării consumatorilor la standardizare;
- Rezoluția Consiliului din 4 noiembrie 1988 privind protecția consumatorilor prin indicarea prețurilor produselor alimentare și nealimentare;
- Directiva Consiliului nr.90/496/EEC din 24 septembrie 1990 privind etichetarea nutritivă a alimentelor;
- Regulamentul Comisiei nr.1014/90 din 24 aprilie 1990 (amendat) de stabilire a regulilor detaliate de definire, descriere și prezentare a băuturilor alcoolice;
- Regulamentul Consiliului nr.2081/92 din 14 iulie 1992 (amendat) privind protecția indicațiilor geografice și denumirilor de origine pentru produsele agricole și alimentare, Regulamentul Consiliului nr. 2082/92 din 14 iulie 1992 (amendat) privind certificatele cu caracter special pentru produsele agricole și alimentare, Decizia Comisiei nr.93/53/EEC din 21 decembrie 1992 (amendată) de înființare a unui comitet științific pentru denumirile de origine,

- indicații geografice și certificate cu caracter special;
- Directiva Comisiei nr.94/54/EC din 18 noiembrie 1994 privind indicarea obligatorie pe etichetele anumitor alimente, în afara celor acoperite de Directiva Consiliului nr. 79/112/EEC;
- Recomandarea Comisiei nr.98/477/EC din 22 iulie 1998 privind informațiile necesare evaluării statutului epidemiologic al țărilor cu boala vacii nebune;
- Directiva nr.2000/13/EC a PE și Consiliului din 20 martie 2000 privind armonizarea legilor statelor membre referitoare la etichetarea, prezentarea și reclama produselor alimentare;
- Directiva nr.2001/37/EC a PE și Consiliului din 5 iunie 2001 privind armonizarea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative referitoare la producerea, prezentarea și vânzarea produselor din tutun;
- Directiva Comisiei nr.2002/67/EC din 18 iulie 2002 privind etichetarea alimentelor conținând chinină și cofeină;
- Decizia Comisiei nr.2003/709/EC din 9 octombrie 2003 de înființare a unui Grup Consultativ European;
- Directiva nr.2003/4/EC a PE și Consiliului din 28 ianuarie 2003 privind accesul public la informațiile de mediu;
- Regulamentul Comisiei nr.65/2004 din 14 ianuarie 2004 de stabilire a unui sistem pentru dezvoltarea și desemnarea unor identificatori unici pentru organismele identificate genetic;
- Regulamentul Comisiei nr.608/2004 din 31 martie 2004 privind etichetarea alimentelor și ingredientilor alimentari cu fitosteroli, esteri fitosteroli, fitostanoli și esteri fitostanoli;
- Rezoluția Consiliului de Miniștri ai învățământului din 9 iunie 1986 privind educarea în materie de protecție a consumatorilor în școlile primare și secundare.

Protecția drepturilor consumatorilor la informație comparativă se referă îndeosebi la etichetarea și afișarea prețurilor și tarifelor la mărfuri și servicii. Legislația comunitară referitoare la etichetare vizează (în afară de siguranța produselor) informarea corectă a consumatorilor în ceea ce privește prețurile sau alte calități sau caracteristici ale produselor. Afișarea prețului de vânzare /unitatea de măsură (kg.,l,m) este obligatorie pentru produsele preambalate în cantități variabile sau vândute în vrac, cu excepția câtorva produse preambalate vândute în cantități prestabilite. Afișarea obligatorie a prețurilor pentru toate produsele de consum curent ajută consumatorii să facă comparații între produse.

Pentru evitarea oricărei confuzii, legislația comunitară

a stabilit denumirile de origine și indicațiile geografice de origine protejate, care sunt menționate pe etichetele produselor alimentare sau în materialele publicitare referitoare la acestea.

Pentru textile, UE a adoptat un sistem uniform de etichetare a compoziției fibrelor. Toate produsele textile (cu excepția țesăturilor care sunt vândute la metru) trebuie să aibă etichete clare și lizibile, care să menționeze (în procente) compoziția fibrelor din conținutul produsului finit (cu condiția ca procentul să depășească 10%).

S-a dezvoltat progresiv un sistem comunitar de etichetare care să arate calitățile ecologice ("ecolabel") sau economice (consumul de energie al aparatelor de uz casnic) ale anumitor produse. Etichetele produselor alimentare trebuie să includă, când este cazul, informații asupra ingredientelor, coloranților, aditivilor și termenul de valabilitate.

Comisia Europeană sprijină organizațiile consumatorilor să realizeze periodic programe de studii privind prețurile și testele comparative ale produselor, care sunt larg mediatizate inclusiv în publicații ale consumatorilor și ziare naționale.

Pentru informarea mai bună a consumatorilor s-a înființat Centrul European al Consumatorilor (European Consumer Centre), de la Dublin, care asigură informarea gratuită și servicii de consultanță privind drepturile consumatorilor. Acesta reprezintă o parte importantă a vastei rețele de centre ale consumatorilor și oferă asistență pentru rezolvarea directă a disputelor din alte state membre, iar în caz de nereușită cazul este înaintat unei organizații alternative de rezolvare a disputelor din statele membre. Centrul este finanțat în comun de Oficiul Directoratului Afacerilor Consumatorilor din Irlanda și de Comisia Europeană.

C. Protecția sănătății și siguranței consumatorilor

Legislația comunitară este deosebit de dezvoltată și diversă existând un număr impresionant de Regulamente și Directive, multe amendate ulterior, dar și de Recomandări, Rezoluții, Decizii. Dintre acestea se pot menționa următoarele:

- Directiva Consiliului nr.76/769/EEC din 27 iulie 1976 (amendată) privind armonizarea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative ale statelor membre referitoare la restricțiile din domeniul comercializării și utilizării substanțelor și preparatelor periculoase;

- Rezoluția Consiliului din 25 iunie 1987 privind siguranța consumatorilor;
- Directiva Consiliului nr.88/378/EEC din 3 mai 1988 privind armonizarea legilor statelor membre în domeniul siguranței jucăriilor;
- Recomandarea Comisiei nr.89/542/EEC din 13 septembrie 1989 privind etichetarea detergenților și produselor de curățire;
- Regulamentul Consiliului nr.339/93 din 8 februarie 1993 (amendat) privind conformitatea cu reglementările siguranței produselor în cazul produselor importate din țări terțe;
- Directiva nr.1999/45/EC a PE și Consiliului din 31 mai 1999 (amendată) privind armonizarea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative ale statelor membre referitoare la clasificarea, ambalarea și etichetarea preparatelor periculoase;
- Decizia Comisiei nr.2000/728/EC din 10 noiembrie 2000 de stabilire a aplicării și taxelor anuale pentru Eco-eticheta Comunitară și Decizia Comisiei nr.2000/729/EC din 10 noiembrie 2000 privind contractul standard acoperind termenii utilizării Eco-etichetei Comunitare;
- Directiva nr.2001/95/EC a PE și Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor;
- Regulamentul Comisiei nr.466/2001 din 8 martie 2001 (amendat) de stabilire a nivelului maxim pentru anumiți contaminanți din alimente;
- Directiva nr.2002/46/EC a PE și Consiliului din 10 iunie 2002 privind armonizarea legilor statelor membre referitoare la adaosuri alimentare;
- Regulamentul nr.178/2002 a PE și Consiliului din 28 ianuarie 2002 de stabilire a principiilor generale și cerințelor legii alimentare, stabilind Autoritatea Europeană de Siguranță Alimentară și procedurile în materie de siguranță alimentară;
- Rezoluția Consiliului din 1 decembrie 2003 privind siguranța serviciilor pentru consumatori;
- Regulamentul nr.1829/2003 a PE și Consiliului din 22 septembrie 2003 privind alimentele și nutrețurile modificate genetic;
- Decizia Comisiei nr.2004/210/EC din 3 martie 2004 de stabilire a Comitetelor Științifice în domeniul siguranței consumatorilor, sănătății publice și mediului;
- Decizia Comisiei nr.2004/478/EC din 29 aprilie 2004 de stabilire a liniilor directe pentru managementul Sistemului Comunitar de Informare Rapidă (RAPEX) și pentru notificările prezentate conform articolului 11 a Directivei 2001/95/EC;
- Decizia Comisiei nr.2004/478/EC din 29 aprilie 2004 privind adoptarea unui plan general pentru managementul crizelor alimentare;
- Regulamentul nr.854/2004 a PE și Consiliului din

29 aprilie 2004 de stabilire a regulilor specifice pentru organizarea controlului oficial al produselor de origine animală pentru consum uman;

Politica în acest domeniu are câteva componente esențiale:

a) **Legislația privind siguranța generală a produselor** care a introdus o cerință generală de siguranță având drept scop prevenirea comercializării produselor periculoase. Această legislație crează cadrul general în care sunt stabilite cerințele de siguranță pentru diferite tipuri de produse și ofera consumatorilor toate informațiile privind potențialele riscuri. Stabilirea cerințelor comune "esențiale" privind ambalarea, etichetarea și siguranța produselor asigură consumatorii din UE că produsele achiziționate au o calitate ridicată. Marcajul CE utilizat în UE reprezintă o metodă de a asigura consumatorii că produsele astfel marcate sunt conforme cu standardele comunitare de calitate.

Pentru ca produsele să respecte nivelul ridicat de protecție a sănătății și siguranței consumatorilor, regula generală de siguranță prevede obligația producătorilor de a nu introduce pe piață decât produse sigure, care nu prezintă nici un risc, sau vreun alt risc decât cel care poate apărea din utilizarea produsului în condiții normale și previzibile. Pentru aceasta producătorii trebuie să țină seama de:

- caracteristici ale produsului, cum sunt compoziția sau ambalajul;
- efectele produsului respectiv asupra altor produse în cazul în care este previzibil că vor fi utilizate împreună;
- prezentarea produsului, etichetarea, eventualele instrucțiuni privind utilizarea sau eliminarea produsului;
- categoriile de consumatori supuși unui grad înalt de risc prin utilizarea produsului, îndeosebi copiii.

Și distribuitorii sunt obligați să țină seama de cerințele de siguranță a produselor pentru a evita furnizarea unor produse, despre care se poate estima pe baza informațiilor pe care le dețin, că nu respectă prevederile reglementărilor.

b) În afară de reglementările cu caracter general, *au fost stabilite și prevederi specifice sectoriale*, care au în vedere caracterul mai sensibil al anumitor produse.

- Pentru o gamă largă de produse alimentare au fost stabilite reguli specifice ce armonizează exigențele

esențiale referitoare în principal la etichetare, aditivi, inspecție, controlul igienei și la produsele destinate unor tipuri de alimentație deosebite. Consumatorii pot astfel să cunoască lista ingredientelor, modul de folosire și data limită de consum a produselor alimentare preambalate.

- Pentru produsele farmaceutice a fost stabilită o procedură foarte strictă de armonizare prealabilă lansării lor pe piață. Produsul trebuie să fie însoțit de o notă explicativă care să prezinte condițiile de utilizare precum și contraindicațiile sau eventualele efecte secundare.
- Produsele cosmetice sunt de asemenea supuse unei legislații comunitare foarte stricte, îndeosebi în ceea ce privește substanțele utilizate: agenți coloranți, conservanți sau filtre ultraviolete (UV). A fost publicată o listă de circa 400 de substanțe interzise în compoziția acestor produse. Etichetarea obligatorie oferă consumatorilor informațiile necesare detaliate.
- Jucăriilor destinate copiilor sub 14 ani li se acordă o atenție deosebită. Există reguli comunitare care minimizează riscurile fizice pentru copii care utilizează jucării făcute începând din 1990. Sunt prevăzute dimensiunile jucăriilor (și ale componentelor și părților acestora care pot fi detașate), destinate copiilor mai mici de 3 ani, astfel încât acestea să nu poată fi înghițite sau inhalate. Etichetele de pe jucării și ambalajele, precum și modul de folosire trebuie să atragă atenția asupra riscurilor eventuale legate de utilizare și modalitatea de a le evita. Marcajul CE care trebuie să existe, după caz, pe jucărie sau pe ambalajul ei, trebuie să fie în conformitate cu regulile comunitare;
- Același marcaj CE trebuie să existe și pe produsele electrocasnice. Aceste produse sunt de asemenea supuse unor reglementări foarte stricte privind siguranța lor, îndeosebi în ceea ce privește proprietățile fizice, mecanice sau electrice.

c) *S-a pus un accent deosebit pe prevenirea, sancționarea și responsabilitatea pentru produsele defecte.* În afară de controalele efectuate de autoritățile publice din fiecare țară membră a UE, vigilența consumatorilor constituie cel mai bun instrument de prevenire curentă a riscurilor.

Când un produs de consum este considerat periculos, autoritățile de supraveghere a pieței sunt abilitate să ia orice măsură impusă de urgența și gravitatea situației, cum ar fi suspendarea vânzării sau retragerea de pe piață a produsului în cauză. Regulamentul comunitar obligă autoritățile respective să creeze sisteme de schimb de informații cu Comisia Europeană. Orice abuz sau absența marcajului CE de pe jucării (sau

de pe ambalajul lor) sau de pe aparatele electrocasnice constituie o infracțiune la adresa regulilor comunitare, care este pasibilă de sancțiuni în conformitate cu procedurile legale stabilite de fiecare țară membră.

Regulile comunitare prevăd că responsabilitatea pentru produse defecte o are după caz producătorul, importatorul sau, în anumite situații, furnizorul.

Când un consumator este victima utilizării unui produs defect, are dreptul la despăgubiri pentru daune fizice și materiale, chiar dacă nu există o vină a producătorului. Pentru a fi despăgubit, consumatorul trebuie să facă proba daunei produse, a defectului produsului și a relației între defect și dauna produsă. În cazul daunelor materiale, sunt prevăzute o valoare minimă și termenul până la care poate fi angajată în justiție responsabilitatea producătorului. În ceea ce privește produsele agricole, reglementarea responsabilității revine fiecărei țări membre.

D. Protecția intereselor economice ale consumatorilor

Există un important număr de directive, dar și anumite regulamente, rezoluții și recomandări, care prezintă relevanță pentru acest domeniu. Dintre acestea se pot menționa următoarele:

- Directiva Consiliului nr.84/450/EEC din 10 septembrie 1984 privind armonizarea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative ale statelor membre referitoare la publicitatea înșelătoare, amendată de Directiva nr.97/55/EC a PE și Consiliului din 23 octombrie 1997;
- Directiva Consiliului nr.85/374/EEC din 25 iulie 1985 privind armonizarea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative ale statelor membre referitoare la răspunderea pentru produse defecte;
- Directiva Consiliului nr.85/577/EEC din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor legată de contractele negociate departe de sediul de afaceri al firmei;
- Recomandarea Comisiei nr. 87/598/EEC din 8 decembrie 1987 privind Codul European de Conduită referitor la plățile electronice, Recomandarea Comisiei nr.97/489/EC din 30 iulie 1997 privind tranzacțiile prin instrumentele plăților electronice;
- Directiva Consiliului nr.87/102/EEC din 22 decembrie 1986 privind armonizarea legilor, regulamentelor și prevederilor administrative ale statelor membre referitoare la creditul de consum, amendată de Directiva nr.98/7/EC a PE și Consiliului din 1 aprilie 1998;
- Rezoluția Consiliului din 25 iunie 1987 privind

- compensarea consumatorilor;
- Recomandarea Comisiei nr.88/590/EEC din 17 noiembrie 1988 privind sistemele de plăți, îndeosebi raportul dintre posesorul și emitentul de carduri;
- Regulamentul Consiliului nr.2092/91 din 24 iunie 1991 (amendat) privind producția organică de produse agricole;
- Recomandarea Comisiei nr.92/295/EEC din 7 aprilie 1992 privind codurile de practică pentru protecția consumatorilor legată de contractele negociate la distanță, Directiva nr.97/7/EC a PE și Consiliului privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate la distanță;
- Directiva Consiliului nr.93/13/EEC din 5 aprilie 1993 privind termeni neconvenabili din contractele consumatorilor;
- Directiva nr.96/6/EC a PE și Consiliului din 16 februarie 1998 privind protecția consumatorilor la indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor;
- Directiva nr.98/27/EC a PE și Consiliului din 19 mai 1998 privind dispozițiile pentru protecția intereselor consumatorilor;
- Directiva nr.1999/44/EC a PE și Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării bunurilor de consum și garanțiilor asociate;
- Directiva E-Commerce a PE și Consiliului din 8 iunie 2000 privind comerțul electronic;
- Decizia Cadru a Consiliului nr.2001/413/JHA pentru combaterea fraudei și contrafacerii mijloacelor de plată fără numerar;
- Rezoluția Consiliului din 26 decembrie 2001 privind creditul de consum și îndatorarea;
- Directiva nr.2002/47/EC a PE și Consiliului din 6 iunie 2002 privind aranjamentele de garanții financiare;
- Directiva nr.2002/65/EC a PE și Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare;
- Directiva Consiliului nr.90/314/EEC din 1990 privind standardul minim comun pentru pachetele de servicii turistice;
- Directiva nr.94/47/EC a PE și Consiliului din 1994 privind achizițiile dreptului de proprietate imobiliară în regim de indiviziune pe termen limitat.

Politica comunitară în acest domeniu este realizată prin reglementarea condițiilor generale și a modalităților clare și fără surprize de achiziționare a produselor și serviciilor în cadrul pieței unice europene.

Reglementări privind produsele

a) Reglementările comunitare interzic falsă *publicitate* (în ceea ce privește natura produsului, disponibilitatea,

compoziția, prețul, cantitatea, rezultatele utilizării sale sau ale testelor efectuate, identitatea sau calificarea agentului de publicitate), care induce în eroare consumatorul afectându-i astfel opțiunea pentru un anumit produs. Agentul de publicitate are acum obligația să facă proba că informația pe care a oferit-o este corectă. Consumatorul care a fost victima publicității mincinoase are dreptul să primească despăgubiri. Legislația comunitară obligă țările membre să prevadă mijloace adecvate și eficiente pentru controlul publicității mincinoase. Reglementări există și în domenii specifice, cum sunt publicitatea privind medicamentele sau publicitatea televizată.

b) Consumatorii sunt protejați împotriva *clauzelor abuzive din contractele încheiate cu firme comerciale* din orice țară membră a UE. O clauză într-un contract (incluzând condițiile de vânzare generale) este, în principiu, considerată abuzivă dacă creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților în detrimentul consumatorului. Acesta are dreptul să conteste sau să nu respecte astfel de clauze care nu sunt obligatorii pentru consumator. Condițiile în care aceste clauze nu sunt obligatorii sunt precizate de reglementările fiecărei țări membre.

c) Legislația comunitară protejează consumatorii în situații specifice *vânzării la distanță, (prin televiziune, telefon sau comenzi prin poștă) sau prin comis-voiajori.*

În cazul când, de exemplu, un vânzător se prezintă la domiciliul sau la locul de muncă al clientului fără a fi solicitat, legislația comunitară protejează consumatorul împotriva eventualelor riscuri pe care le poate crea această practică comercială (consumatorul nu poate să compare calitatea și prețul ofertei cu alte produse similare). În astfel de situații, comerciantul este obligat să informeze consumatorul în scris despre dreptul de a rezilia contractul într-un anumit termen (ce nu poate fi mai mic de șapte zile). Documentul respectiv trebuie să menționeze clar numele și prenumele persoanei față de care consumatorul poate să-și exerseze acest drept, precum și elementele ce permit identificarea contractului încheiat între comerciantul care furnizează marfa (produsul sau serviciul) și consumator.

Reglementările privind serviciile

a) *Condițiile generale și modalitățile de vânzare* prevăzute pentru produse se aplică și în cazul achiziționării serviciilor. Deoarece nu există reguli specifice diverselor tipuri de servicii, cea mai mare parte a regulilor comunitare privind publicitatea mincinoasă, vânzarea la distanță sau prin comis-

voiajori precum și clauzele abuzive menționate în capitolul referitor la achiziționarea produselor se aplică și la contractele de prestare a serviciilor.

b) Reglementările specifice pe sectoare

Bănci

Deschiderea unui cont în bancă într-o altă țară membră a UE este un drept general care se aplică în conformitate cu condițiile specifice fiecărei țări membre. Depunătorului i se asigură un nivel minim de protecție în cazul falimentului băncii în care acesta are depozitul. Legislația comunitară stabilește și condițiile realizării viramentelor transfrontaliere într-o manieră rapidă și sigură.

Credite pentru consum

Consumatorii pot solicita un credit financiar în orice țară membră a UE. Publicitatea privind creditele de consum trebuie să indice costul total al creditului (dobânda și alte taxe legate de credit) calculat potrivit unei formule matematice unice care facilitează compararea ofertelor în diferitele țări membre. Consumatorii au de asemenea dreptul să contracteze credite ipotecare în alte țări membre decât țara de reședință. Ca o regulă generală, băncile din alte țări membre atrag atenția asupra regulilor specifice și/sau adaptează oferta lor practicilor clienților, în limita autorizată de legislația națională.

Investițiile în valori mobiliare

Consumatorii sunt liberi să investească pe piața unică prin achiziționarea de valori mobiliare - cum sunt acțiunile, obligațiunile și alte produse financiare printr-un intermediar cu sediul în țara de reședință sau prin intermediul unei bănci sau al unei firme de investiții cu sediul în altă țară din UE. Anumite fonduri colective de investiții specializate în valori imobiliare își desfășoară activitatea liber în toate țările membre. Aceste fonduri trebuie să respecte regulile minimale privind politica investițiilor, protecția și informarea investitorilor. Consumatorii au dreptul la informații clare și obiective despre titlurile propuse și organismele care emit respectivele produse financiare. Această regulă se aplică, de exemplu, atunci când o companie sau alt emitent face o ofertă publică de vânzare de acțiuni sau obligațiuni, sau când solicită cotarea oficială la o bursă de valori.

Ca și în cazul sectorului bancar, au fost luate măsuri care să asigure că firmele de investiții respectă obligațiile minimale privind capitalul, acționariatul și organizarea. Dacă tranzacțiile cu valori mobiliare sunt realizate pe piețe reglementate, consumatorii beneficiază de regulile privind transparența aplicabile prețurilor și volumului tranzacțiilor realizate pe piață.

Clienții firmelor de investiții din toate țările membre sunt protejați printr-un sistem de garantare (în anumite condiții și limite) de riscul falimentului acestor firme.

Asigurarea de viață și alte tipuri de asigurări

În cazul încheierii unui contract de asigurare cu o companie de asigurări autorizată să emită acest tip de poliță în orice țară din UE, sau prin intermediul unui broker, sau al unui agent de asigurări, consumatorul are dreptul să solicite în prealabil informațiile esențiale necesare în legătură cu sediul – din țara de reședință sau din altă țară membră – de unde se acoperă riscul, cu legea aplicabilă contractului, cu dispozițiile aplicabile și instanțele competente în cazul unui litigiu.

Sunt reglementate de asemenea condițiile în care poate fi realizată asigurarea pentru automobile, ce vizează contractele de asigurare obligatorie în domeniul răspunderii civile și contractele de asigurare facultativă care acoperă riscurile suplimentare (furt, incendiu, etc).

Transporturi

Contractul de închiriere a unui automobil în altă țară membră a UE este supus regulilor comune referitoare la clauzele abuzive.

Sunt reglementate de asemenea drepturile utilizatorilor de transporturi aeriene, în cazul suparezervării locurilor pe anumite curse, ale cumpărătorilor de servicii turistice în formula “călătorii, vacanțe sau circuite la care prețul ofertei de vânzare include servicii combinate de transport, cazare sau alte servicii turistice care dețin o pondere semnificativă în pachetul de ofertă”, precum și ale celor ce cumpără dreptul de utilizare în timp parțial a bunurilor imobiliare (de exemplu, dreptul de a utiliza o săptămână pe an un apartament situat într-o stațiune la mare sau la munte).

E. Protecția accesului consumatorilor la justiție

La 16 noiembrie 1993 Comisia Europeană a publicat Cartea Verde privind accesul consumatorilor la justiție și rezolvarea disputelor pe tema protecției consumatorilor pe piața unică. În acest document Comisia a stabilit obiectivul accesului consumatorilor la justiție și rezolvării disputelor transfrontaliere și a analizat aspectele esențiale din țările membre legate de procedurile juridice aplicabile disputelor, procedurile nejuridice (mediatori, avocatul poporului), protecția intereselor colective de către organizațiile consumatorilor și organele administrative, proiectele naționale pilot. În țările membre procedurile de rezolvare juridică a disputelor au fost simplificate, inclusiv prin reforma codului de procedură civilă.

Proceduri nejuridice, cum sunt concilierea, medierea sau arbitrajul, au fost create și dezvoltate. În cazul disputelor transfrontaliere principalele dificultăți erau legate de identificarea legilor aplicabile, determinarea curții competente, înaintarea și transmiterea documentelor, implementarea deciziei juridice, implicarea redusă a organizațiilor consumatorilor, relevanța și utilitatea convențiilor internaționale semnate de statele membre.

Comisia a expus o abordare metodologică bazată pe principiul subsidiarității prin stabilirea unui organ regulator la nivel comunitar, armonizarea prevederilor legislației naționale în domeniul, recunoașterea reciprocă a prevederilor naționale. Chestiunea sprijinului juridic al organizațiilor consumatorilor, care datorită resurselor insuficiente nu-și pot îndeplini rolul lor în disputele la nivel național, este destul de importantă. Costul rezolvării disputelor transfrontaliere și complexitatea acestora a determinat Comisia să propună un mecanism de monitorizare a lor, implicând judecători și experți independenți, precum și crearea unui cod de conduită.

La 14 februarie 1996 Comisia a prezentat Comunicarea “Planul de acțiune privind accesul consumatorilor la justiție și rezolvarea disputelor pe tema protecției consumatorilor pe piața unică” în care a evaluat costul frontierelor judiciare și rezultatul consultărilor pe tema aspectelor expuse în Cartea Verde. Comisia a subliniat necesitatea stabilirii unor criterii minime aplicabile rezolvării disputelor transfrontaliere, inclusiv prin crearea și difuzarea procedurilor nejuridice, precum și simplificarea accesului la procedurile juridice.

La 30 martie 1998 Comisia a publicat Comunicarea privind rezolvarea nejuridică a disputelor și Recomandarea privind principiile aplicabile organelor responsabile cu rezolvarea nejuridică a disputelor. Datorită costurilor mari, complexității, formalităților și timpului îndelungat de rezolvare mulți consumatori au renunțat la apărarea drepturilor lor în instanțe. Pentru a contracara aceste neajunsuri Comisia a propus îmbunătățirea și simplificarea procedurilor juridice, inclusiv prin implicarea opțională a avocaților și prin concilierea în fața judecătorului. În al doilea rând trebuie îmbunătățită comunicarea între consumatori și producători (vânzători) pentru găsirea unor soluții amiabile de rezolvare a disputelor, ceea ce ar implica și informarea mai bună a consumatorilor, asistență acordată la formularea reclamațiilor, depășirea obstacolelor lingvistice. Comisia a propus un proiect pilot pentru un format european al reclamațiilor consumatorilor, disponibil pe Internet în toate limbile, utilizabil pentru disputele

la nivel național și cele transfrontaliere. În al treilea rând rezolvarea disputelor prin introducerea de proceduri nejuridice, ca medierea, concilierea sau arbitrajul, necesită aplicarea unor principii pentru asigurarea transparenței, independenței și legalității. Comisia a recomandat ca organele însărcinate cu rezolvarea disputelor pe cale nejuridică să aplice șapte principii: independența, transparența, eficacitatea, legalitatea, oponența, libertatea alegerii, reprezentarea.

Dreptul de a recupera banii sau a primi compensații constituie o protecție esențială a consumatorului, în cazul când acesta este victima încălcării legislației comunitare de către un producător, distribuitor sau prestator de servicii. Consumatorul poate face apel la autoritățile naționale responsabile pentru monitorizarea pieței, care sunt abilitate să ia măsurile impuse de urgența și gravitatea situației în conformitate cu procedurile specifice (în cazul când litigiul nu a fost rezolvat amiabil și fără costuri de respectivul producător, distribuitor sau prestator de servicii cărui i-a fost adresată reclamația).

În situația în care produsul sau serviciul a fost achiziționat din altă țară membră a UE, cumpărătorul are dreptul să facă apel atât la autoritatea națională, cât și la cea din țara de origine a produsului sau serviciului achiziționat. În cazul în care se face apel la o altă instanță decât cea din țara de reședință a cumpărătorului, legislația comunitară interzice discriminarea privind naționalitatea. În general, o decizie luată de o instanță dintr-o țară din UE este recunoscută în alte țări membre. Pentru ca decizia (de exemplu, plata despăgubirilor) să poată fi aplicată în altă țară membră a UE este necesară o cerere către tribunalul care are jurisdicție (în general cel din locul de domiciliu al persoanei juridice condamnate). Autoritățile UE s-au preocupat continuu de îmbunătățirea accesului consumatorilor la justiție în cadrul litigiilor transfrontaliere. Astfel în 2005 Comisia Europeană a propus un regulament de stabilire a unei proceduri europene pentru micile reclamații, aplicabilă în disputele civile și comerciale de până la 2000 €, cu caracter intern sau transfrontalier. Procedura este simplificată pentru a reduce timpul și costurile, este scrisă și părțile nu trebuie reprezentate de avocați. Hotărârea judecătorească se va lua în decurs de 6 luni de la înregistrarea oficială a reclamației. Statele membre vor informa Comisia despre procedura de apel existentă la nivel național. Hotărârea pe baza acestei noi proceduri este valabilă și aplicabilă în alt stat membru fără a fi necesară o declarație de executare și fără posibilitatea unei opoziții față de valabilitatea ei.

4. JURISPRUDENȚĂ RELEVANTĂ A CURȚII DE JUSTIȚIE A UE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

4.1 Distribuția exclusivă a automobilelor pe piața internă

Una din investigațiile majore ale Comisiei demarată în urma unei plângeri a BEUC a fost legată de distribuția exclusivă a automobilelor și de efectul acesteia asupra prețurilor de vânzare, constatându-se enorme disparități ale prețurilor în perioada 1989-1991, spre exemplu la Ford Fiesta, VW Audi 80, Honda Accord. Chestiunea era legată și de exceptările acordate de Comisie pentru producătorii de automobile de a deține un sistem de distribuție exclusivă pe baza prevederilor Regulamentului 123/85 (1475/95) de aplicare a articolului 85(81). Pentru Comisie era destul de dificil de demonstrat că sistemul de distribuție era principala cauză a disparităților de preț în condițiile în care intrau în ecuație și fluctuațiile cursurilor de schimb valutar, diferențele între nivelurile impozitelor indirecte, contingentele și limitările voluntare pentru exportatorii japonezi. Introducerea euro și eliminarea contingentelor /restrângerilor voluntare au însemnat un pas înainte și implicit diminuarea factorilor de diferențiere a prețurilor, rămânând în discuție doar disparitățile de ordin fiscal.

Suplimentarea lanțului de distribuție prin revânzare sau arbitraj nu era văzută cu ochi buni de producătorii vest-europeni de automobile, pentru că ea ar fi ridicat prețurile de vânzare și ar fi redus competitivitatea mărcilor respective. Într-o decizie luată în februarie 1996 CEJ a precizat că exceptările acordate producătorilor pentru distribuția exclusivă se referă numai la distribuitori autorizați, nu și la cei independenți, care pot comercializa liber automobilele achiziționate. În 1998 firma Volkswagen a primit o amendă substanțială pentru hărțuirea distribuitorilor din Italia care vindeau automobilele respective cumpărătorilor comunitari din afara pieței italiene, la fel și firma Opel în 2000, care a procedat similar cu distribuitorii din Olanda.

4.2 Servicii de transport

În cazul Easycar Ltd. (Marea Britanie) contra Office for Fair Trade, Curtea Europeană de Justiție a decis că un client care anulează închirierea unui autoturism nu este îndreptățit la restituirea integrală a sumei plătite, cu excepția unor evenimente și împrejurări excepționale (de forță majoră).

Office for Fair Trading a acționat în urma unor reclamații ale unor consumatori legate de restituirea fondurilor plătite și prevalându-se de reglementările comunitare privind contractele la distanță. Conform Directivei nr.97/7/EC un contract la distanță poate fi anulat într-o anumită perioadă de timp de consumator și suma plătită poate fi restituită fără nici o penalizare, cu excepția contractelor privind serviciile de transport.

Conform opiniei CEJ închirierea unui autoturism intră în cadrul contractelor de transport, întrucât se pune la dispoziție un mijloc de transport clientului (consumatorului) respectiv. Ca atare acest tip de serviciu se încadrează în excepția de la prevederile Directivei 97/7/EC.

4.3 Servicii medicale

În cazul moștenitorii lui Annette Keller contra Instituto Nacional De La Seguridad Social (INSS) și alții CEJ a decis că pacienții au dreptul să li se ramburseze costul tratamentului medical dintr-o țară necomunitară. Decizia Curții s-a bazat pe prevederile Regulamentului nr.1408/71/EEC care guvernează aplicarea schemelor de securitate socială pentru muncitorii migranți și familiile lor.

Annette Keller, rezidentă în Spania, dar de naționalitate germană, a făcut la sugestia medicilor germani un tratament la Clinica Universitară din Zürich și a plătit tratamentul, solicitând autorității spaniole competente (Insalud) restituirea sumei plătite, care însă a refuzat. CEJ a decis că medicii au competența să propună tratamentul necesar pacientului, inclusiv în altă țară, membră sau nemembră a UE, și prin urmare autoritățile care administrează aceste plăți, însărcinate cu asigurările sociale, au obligația să suporte costul tratamentului indiferent de țara în care el are loc. În acest caz CEJ a decis că instituția spaniolă responsabilă cu asigurările sociale este cea care trebuie să restituie costul tratamentului medical moștenitorilor lui Annette Keller.

4.4 Accesul la informațiile de interes pentru consumatori

În cazul Verein für Konsumenten information contra Comisia Europeană Tribunalul de Primă Instanță al CEJ a analizat reclamația unei organizații neguvernamentale din domeniul protecției consumatorilor privind refuzul Comisiei de a pune la dispoziția sa documente legate de o decizie din domeniul politicii concurenței. CEJ a constatat că totuși refuzul complet al Comisiei de a pune la dispoziție un dosar voluminos fără a argumenta suficient bararea accesului la anumite documente nu

este întemeiat și a dat câștig de cauză reclamantului. CEJ s-a prevalat de numeroasele reglementări comunitare care garantează accesul liber la informații al publicului larg, inclusiv al consumatorilor.

4.5 Condiționarea contractelor de obligații colaterale

În cazul Tetra Pak International SA contra Comisiei Europene, CEJ a constatat că decizia luată de Comisie de a amenda firma Tetra Pak International cu 75 milioane ECU datorită abuzului de poziție dominantă și încălcării dreptului concurenței este întemeiată, întrucât firma a condiționat vânzarea mașinilor producătoare de ambalaje din carton pentru cutiile de sucuri și lapte de folosirea și achiziționarea exclusivă a cartonului de la filialele firmei din statele membre. Această practică de condiționare a contractelor prin acceptarea de către terți a unor obligații care nu au legătură cu obiectul contractului este una discriminatorie și abuzivă la adresa consumatorilor.

5. PRIORITĂȚILE BEUC PENTRU POLITICA DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

Biroul European al Uniunilor Consumatorilor are începând cu 1962 o influență importantă asupra politicii comunitare atât prin lobby-ul exercitat în favoarea consumatorilor cât și prin studiile și analizele întreprinse în acest domeniu. În 2005 în *Memorandumul adresat președinției luxemburgheze* BEUC a prezentat poziția sa într-o mare varietate de domenii care privesc consumatorii și în care se așteaptă unele progrese. Dintre prioritățile pe termen scurt identificate de BEUC se pot menționa:

A. Citatele sau mențiunile cu caracter nutrițional sau privind sănătatea. Acestea au proliferat pe ambalaje într-o asemenea măsură încât pot influența opțiunile consumatorilor fără ca aceștia să aibă mijloace de a verifica autenticitatea și veridicitatea lor. Propunerea Comisiei este de a permite acestea cu condiția fundamentării lor științifice și utilizării lor numai pe produse cu un profil nutrițional adecvat. Produsele care nu au un profil nutrițional adecvat nu ar trebui să aibă astfel de mențiuni. Astfel ar fi chiar prejudiciabil să existe citate privind sănătatea pe produse bogate în grăsimi, zahăr sau sare, nemaivorbind că ele ar diminua credibilitatea tuturor celorlalte mențiuni. Ar trebui să existe dispoziții specifice pentru astfel de produse destinate exclusiv sau direct copiilor, mulți dintre ei supraponderali și cu obiceiuri alimentare complet nesănătoase.

Aceste mențiuni ar trebui să se conformeze unor cerințe specifice și să figureze pe o listă pozitivă bine stabilită. Dacă mențiunea se referă la reducerea unui factor de risc al unei boli, atunci Autoritatea Europeană de Securitate Alimentară ar trebui să evalueze fundamentul științific al acesteia. S-a propus interzicerea utilizării citatelor implicite referitoare la o stare bună generală și la o sănătate bună, precum și a celor de tip psihologic sau referitoare la slăbire și menținerea greutatei și a celor care recomandă anumite organizații profesionale din domeniul medical. De asemenea numele unor mărci implică avantaje nejustificate de ordin nutrițional sau privind sănătatea, fiind indicate unele restricții legate de utilizarea acestor mărci.

B. Fortificarea alimentelor. Condițiile pe baza cărora alimentele pot fi îmbogățite ar trebui clarificate și armonizate, pentru că și vitaminizarea excesivă poate conduce la unele maladii. Ar trebui interzisă fortificarea alimentelor bogate în grăsimi, zahăr și sare. Acest proces este complementar cu mențiunile sau citatele și se leagă de stabilirea unui profil nutrițional adecvat. Fortificarea cu calciu, vitamine, minerale și alte substanțe poate servi doar unor scopuri pur comerciale. Trebuie convenite limite superioare pentru aceste produse adăugate și s-a propus chiar notificarea obligatorie către o autoritate adecvată a produselor îmbogățite înainte de comercializarea lor.

C. Nutriția. Proliferarea bolilor legate de alimentație ca urmare a alimentației neraționale, se manifestă prin diabet, obezitate și alte boli cardiovasculare și prin faptul că în unele regiuni europene un copil din trei este obez. Dacă tendința se menține s-ar putea înregistra și o proliferare dramatică a cazurilor de diabet de tip II și a altor maladii. De aici cerința unei politici nutriționiste la nivel european, care să fie avută în vedere și la elaborarea altor politici comunitare. Este necesar ca nu numai compoziția produselor să fie ameliorată, ci și sistemul de etichetare, care să fie clar, accesibil și veridic, pentru a permite identificarea calității nutriționale a produselor de către toți consumatorii. Publicitatea alimentelor destinate copiilor trebuie limitată pentru alimentele dăunătoare. Acțiunile educative sunt extrem de importante, la fel și generalizarea modelelor de alimentație sănătoasă. Cooperarea între părțile interesate este esențială pentru atingerea obiectivelor comune ale politicii nutriționiste și de sănătate publică.

D. Practici comerciale nelioiale. BEUC susține propunerea unei directive cadru privind practicile comerciale nelioiale, existând un consens între

guverne, industrie și organizațiile consumatorilor că sunt practici indezirabile în contextul în care nu se observă vreo coerență a abordării reglementării acestor practici de la un stat la altul și de la un sector la altul. S-ar impune luarea de măsuri cu caracter orizontal și nesectorial, deși reglementarea propusă va reduce presiunea de ordin legislativ. Suprimarea principiului țării de origine este un aspect pozitiv, însă clauza armonizării maxime ar putea anihila prevederile legislațiilor naționale, antrenând consecințe imposibil de evaluat. Formularea recunoașterii reciproce este considerată ambiguă și nu sunt clare efectele ei asupra dispozițiilor naționale existente. O clauză de salvagardare ar trebui adoptată pentru a garanta acoperirea tuturor practicilor nelioiale care nu sunt incluse în sfera de aplicare a directivei.

Există dispoziții specifice privind consumatorii vulnerabili a căror aplicare va conduce la interzicerea generală a practicilor comerciale nelioiale și a practicilor nelioiale specifice, cum sunt cele înșelătoare sau agresive. Suprimarea definiției consumatorului mediu contribuie la asigurarea protecției consumatorilor vulnerabili, avansându-se și conceptul consumatorului rezonabil informat și circumspect. Conținutul directivei reflectă și evoluția constantă a jurisprudenței CEJ, iar îmbunătățirile aduse trebuie să țină cont de factorii sociali, culturali și lingvistici. În ceea ce privește practicile comerciale înșelătoare și agresive BEUC consideră că directiva poate fi îmbunătățită, mai ales privind articolul 7 și lista neagră din anexa I. O practică poate fi considerată nelioială dacă informațiile solicitate juridic nu sunt furnizate.

E. Directiva privind serviciile. BEUC susține propunerea Comisiei de suprimare a obstacolelor inutile din calea libertății de stabilire și a liberei circulații a serviciilor, care ar favoriza concurența sporită și ar permite mai multe opțiuni pentru consumatori. Unele prevederi legate de principiul țării de origine și a contractelor încheiate de consumatori pot fi îmbunătățite, precum și cele privind serviciile de interes general și medical. Un furnizor de servicii stabilit într-un stat trebuie să se conformeze reglementărilor acestuia, în timp ce un furnizor ocazional, temporar nu este considerat stabilit și este supus reglementărilor țării de origine. Ar trebui stabilite reguli clare pentru definirea noțiunii de stabilire pentru a împiedica deformarea regulilor țării unde serviciul este furnizat. În privința ariei de aplicare a principiului țării de origine singura excepție admisă este cea a contractelor încheiate de consumatori.

BEUC este preocupată îndeosebi de impactul

propunerilor referitoare la serviciile de interes general, și în special de cele medicale. Principiul suprem ar trebui să fie cel al furnizării de servicii universale, iar introducerea de clauze de salvagardare trebuie evaluată prin prisma efectelor potențiale ale acestora asupra anumitor servicii de interes general. BEUC a susținut liberalizarea acestor servicii, proces care va intensifica concurența și va oferi mai multe opțiuni și care ar trebui să garanteze un acces universal la ele. Trebuie asigurată permanent posibilitatea consumatorilor de a obține contracte acceptabile, chiar și când condițiile de piață sunt mai puțin favorabile.

F. **Produse chimice.** Expunerea consumatorilor la numeroase substanțe chimice din numeroase surse și în diverse domenii ridică probleme serioase de protecție. Din cca. 100.000 de substanțe chimice existente pe piață cele mai multe nu sunt evaluate din punct de vedere al efectului lor asupra sănătății și mediului. Regulamentul REACH propus de Comisie pentru înregistrarea, evaluarea și autorizarea substanțelor chimice a stârnit dezbateri aprinse, inclusiv în PE, având susținerea BEUC. În fața costurilor ridicate implicate de acest regulament, care ar afecta competitivitatea producătorilor, s-a propus realizarea unui nou studiu de impact de CEFIC, UNICE și Comisie. În opinia BEUC regulamentul nu presupune costuri suplimentare pentru industrie și reprezintă o chestiune vitală de sănătate publică.

BEUC a propus modificarea priorităților, în sensul înlocuirii volumului producției pentru fiecare producător cu substanțele potențial periculoase în termenii expunerii și cu cele care stârnesc cele mai multe preocupări. Produsele și grupele de produse chimice considerate cele mai periculoase, cum sunt cele foarte persistente și foarte bioacumulative, trebuie testate primele, urmate de cele considerate persistente, bioacumulative și toxice. Substanțele prezente în articolele de larg consum trebuie tratate cu atenție, mai ales că producătorii nu trebuie să informeze consumatorii asupra acestor substanțe. REACH se concentrează mai mult pe substanțe chimice simple sau care fac parte dintr-un preparat. REACH ar trebui să indice un nivel de securitate minimă pentru toate directivele referitoare la produse chimice.

G. **Strategia pentru perioada 2007-2013.** Pe baza propunerilor Comisiei privind perspectiva financiară pe perioada 2007-2013 trebuie dezvoltată o nouă strategie pentru politica de protecție a consumatorilor începând cu 2007. BEUC pregătește unele luări de poziție în anumite domenii, cum sunt nutriția și aplicarea în practică a legislației de protecție a consumatorilor. O prioritate deosebită trebuie

acordată consolidării organizațiilor consumatorilor și politiciii de protecție în noile state membre.

6. POLITICA CONCURENȚEI – INSTRUMENT PRINCIPAL DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN UE

Politica concurenței în UE se face în beneficiul direct al cetățenilor europeni, iar promovarea bunăstării și protecției consumatorilor reprezintă o preocupare principală pentru Comisia Europeană. Această politică a evoluat și s-a perfecționat destul de mult în ultimii 20 de ani, iar efectele ei pozitive au fost destul de pregnante asupra standardului de viață al consumatorilor europeni. DG Concurență a dus o activitate intensă de a explica beneficiile politicii concurenței cetățenilor europeni, pentru că de fapt consumatorii sunt cei care beneficiază în final de această politică. Acest lucru este esențial pentru apropierea instituțiilor europene de cetățeni și pentru ca aceștia din urmă să înțeleagă mai bine rolul benefic al instituțiilor comunitare.

Politica concurenței are un impact direct asupra traiului zilnic al cetățenilor europeni, care datorită climatului concurențial liber și nedistorsionat plătesc prețuri mai mici pentru bunuri și tarife mai reduse pentru servicii decât ar plăti în cazul unei economii nereglementate. Bunurile și serviciile pot fi achiziționate pe piețele naționale unde prețurile sunt mai reduse, tarifele serviciilor de telecomunicații s-au diminuat sensibil, sancționarea abuzului de poziție dominantă și controlul fuziunilor permit menținerea unei diversități mari de produse la prețuri relativ joase, monitorizarea ajutoarelor de stat facilitează crearea unor locuri de muncă viabile și durabile și împiedică distorsionarea concurenței pe piața unică.

Comisia a impus amenzi drastice firmelor care au încălcat prevederile legislației concurenței și au avut un comportament neloial față de consumatori. Un exemplu este cazul firmei Nintendo (producător de jocuri pe calculator) și al distribuitorilor săi, amendată cu 166 mil. € pentru abuz de poziție dominantă concretizată prin prețurile mari impuse clienților. Firma Yamaha a fost amendată cu 2,5 mil. € pentru restricționarea comerțului transfrontalier și impunerea prețurilor cu amănuntul pentru unele instrumente muzicale. Firma Topps, realizatoarea produselor Pokémon, a fost amendată cu 1,5 mil. € pentru menținerea unor prețuri artificial ridicate prin divizarea pieței comunitare. Celebra firmă Microsoft a avut un comportament inadecvat pentru interesele consumatorilor și pentru climatul concurențial prin refuzul de a dezvălui informațiile necesare concurenților și prin concurența

neloială efectuată prin integrarea *programului media player* în cadrul sistemului de software Windows PC. Comisia a considerat că întrucât a restrâns concurența sau accesul pe piață, precum și concurența pe bază de merite și a afectat motivația inovării, făcându-i pe concurenții săi dependenți de tehnologia Microsoft, firma a acționat în detrimentul consumatorilor și a stabilit o amendă de 497 mil. €. De asemenea rezolvarea cazului firmei Coca Cola, pe baza procedurii angajamentelor introdusă de noul regim antitrust, a avut în vedere intensificarea concurenței pe piața băuturilor răcoritoare carbogazoase și posibilitatea mai multor opțiuni pentru consumatori în magazine și cafenele. Comisia a amendat cu 2,5 mil. € cele două grupuri franceze producătoare de bere Danone/Brasseries Kronenbourg și Heineken France pentru încheierea unui acord de împărțire echilibrată a sectorului de hoteluri, restaurante, cafenele din Franța.

Un alt exemplu îl reprezintă deschiderea sectorului de colectare a deșeurilor din Germania către noi firme, care a condus la reducerea costurilor de colectare și sortare a ambalajelor din plastic cu peste 20%. Un bun exemplu este și reforma întreprinsă în sectorul autoturismelor unde o nouă legislație a fost adoptată în 2002. Producătorii trebuie să asigure accesul la informații tehnice concurenților din domeniul reparațiilor, ceea ce nu poate fi decât în beneficiul consumatorilor. De asemenea deschiderea sectorului telecomunicațiilor către concurență în anul 1998 a însemnat pentru consumatori posibilitatea de a alege dintre mai mulți furnizori, de a beneficia de noi servicii mai eficiente și de a plăti tarife sensibil mai reduse. Astfel în perioada 1998-2003 tarifele pentru serviciile telefoniei fixe s-au redus pregnant, pentru convorbirile naționale cu 13%, iar pentru convorbirile internaționale cu 41%. Comisia a avut și are în atenția sa revizuirea reglementărilor de către autoritățile naționale și organismele profesionale în domeniul profesiunilor liberale: avocați, notari, contabili, arhitecți, farmaciști, care să permită printre altele îmbunătățirea furnizării de informații clienților. Procesul de liberalizare din acest domeniu este dificil și îndelungat, dar el trebuie să avanseze pentru creșterea calității serviciilor și reducerea tarifelor.

DG Concurență a intensificat colaborarea cu BEUC, principala asociație și reprezentantă a consumatorilor europeni. Întâlnirile regulate ale DG Concurență cu reprezentanții consumatorilor au loc pe anumite subiecte selectate în comun, iar organizațiile consumatorilor sunt încurajate să se implice mai mult în domeniile de interes. Pentru DG Concurență devine mai facilă astfel evaluarea impactului asupra consumatorilor al anumitor cazuri din domeniul concurenței, cazuri prezentate în Raportul Anual

privind Politica Concurenței pentru a atrage atenția atenția asupra beneficiilor potențiale pentru consumatori care derivă din deciziile și practicile Comisiei. Există un Oficial de Legătură cu Consumatorii în cadrul DG Concurența care stabilește și menține contacte strânse cu organizațiile consumatorilor, observă cazurile din sectoare sensibile pentru consumatorii finali pentru a avea opinia organizațiilor respective. DG Concurența publică începând cu 2000 o broșură intitulată *Politica Concurenței în Europa și Cetățenii* care explică impactul pozitiv al politicii concurenței asupra bunăstării consumatorilor și oferă exemple relevante din acest domeniu.

Organizațiile consumatorilor au un rol important în aplicarea și respectarea legilor și reglementărilor din domeniul concurenței. Ele pot monitoriza acest proces, dar și pot contribui la cunoașterea mai profundă a chestiunilor legate de concurență și la susținerea utilității unei politici eficiente și active, pentru a preveni încălcarea legilor și a asigura un climat concurențial corect și echitabil pentru toate părțile. Colaborarea organizațiilor cu Comisia Europeană și cu autoritățile naționale este importantă pentru susținerea politicii concurenței. Consumatorii pot sancționa violarea legislației prin reclamațiile adresate autorităților responsabile cu concurența și pot furniza Comisiei informații valoroase privind produsele de larg consum, informații care permit inițierea unor investigații. Consumatorii pot solicita și compensații sau despăgubiri în fața tribunalelor naționale pentru pierderile suferite în urma încălcării legislației.

Creșterea transparenței în procesul de implementare a politicii a fost un alt obiectiv al Comisiei promovată în interesul publicului larg, inclusiv prin accesul mai facil la documente și prin comunicarea mai bună cu mass-media și alte instituții (cum este PE). Implicarea publicului în formularea și implementarea politicii nu se poate face decât în condițiile asigurării unei transparențe ridicate a acestei politici. BEUC a apreciat Comunicarea Comisiei privind accesul publicului larg la documentele privind cazurile din domeniul concurenței, iar organizațiile consumatorilor ar trebui să aibă un acces mai facil la informațiile de piață.

Descentralizarea politicii concurenței înseamnă nu numai o eficiență superioară și scurtarea timpului de rezolvare a multor cazuri ci și apropierea procesului de decizie de consumatori. Aplicarea privată a legislației comunitare a concurenței în forma acțiunilor private în fața curților de justiție poate reprezenta un stimulent suplimentar puternic pentru firmele producătoare de a se conforma prevederilor legislației. Acțiunile consumatorilor sau organizațiilor

lor pe linia acțiunilor private înseamnă participarea directă a consumatorilor la aplicarea legislației concurenței și dezvoltarea culturii concurenței în UE.

7. POLITICA DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN ROMÂNIA

7.1 Cadrul politicii

După prima evaluare a Comisiei Europene din 1997 România a făcut progrese notabile în procesul de armonizare a legislației și politicii, fiind după 8 ani de pregătire a aderării destul de aproape de nivelul standardelor comunitare. Dificultățile rămân legate mai ales de implementarea eficientă a acquis-ului comunitar, deoarece din cauza resurselor insuficiente (umane și financiare) au existat greutăți obiective în aplicarea legislației adoptate sau transpuse. Nici legislația adoptată într-un ritm destul de alert în ultimii ani nu este completă și necesită amendamente și noi reglementări concordante cu legislația comunitară introdusă recent. Alinierea legislației românești s-a făcut la început pe baza prevederilor Acordului European de Asociere și ulterior pe baza angajamentelor luate în cadrul capitolului de negociere, încheiat provizoriu în 2003 fără aranjamente tranzitionale solicitate de România.

Prioritățile în materie de protecție a consumatorilor sunt cele indicate în Cartea Albă privind Țările Central și Est-Europene și Piața Internă din 1995, care a focalizat pe îmbunătățirea siguranței produselor, îndeosebi cosmetice, textile, jucării, precum și pe protecția intereselor economice ale consumatorilor, în special privind publicitatea înșelătoare, creditul de consum, termenii incorecți ai contractelor, indicarea prețurilor.

Rapoartele de evaluare (opiniile) din perioada 1997-2004 au relevat progresele făcute și neîmplinirile din domeniul protecției consumatorilor, mai ales pe linia transpunerii și implementării acquis-ului, consolidării structurilor instituționale și capacității administrative, intensificării cooperării interinstituționale, conceperii și implementării unei strategii a politicii de protecție, sporirea rolului și expertizei asociațiilor de protecție a consumatorilor, creșterea importanței și rolului altor politici cu impact în domeniul protecției consumatorilor (politica concurenței, politica standardizării, politica de informare și educare etc).

În domeniul măsurilor nelegate de siguranță România a înregistrat un progres semnificativ în transpunerea acquis-ului prin adoptarea de legi privind vânzările și garanțiile la bunurile de consum, achiziționarea de proprietăți imobiliare în regim de indiviziune pe timp limitat și creditul de consum,

stabilirea codului consumatorilor. Autoritatea Națională de Protecție a Consumatorilor a lansat campanii de conștientizare a publicului, cum sunt cele de informare din școli. De asemenea ANPC ar trebui să definească criteriile specifice care să fie îndeplinite de asociațiile consumatorilor, întrucât acestea sunt prea numeroase și nu sunt prea active din cauza resurselor financiare și expertizei limitate. Totuși implicarea asociațiilor s-a îmbunătățit prin încorporarea asociației din capitală în Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței, Produselor, Serviciilor și Protecției Consumatorilor.

Oficiul de Protecție a Consumatorilor creat în 1992, devenit ANPC, este o agenție guvernamentală, însărcinată cu coordonarea și implementarea politicilor și cu organizarea consiliilor consultative ale consumatorilor, alcătuite din reprezentanți guvernamentali, ai consumatorilor și ai asociațiilor patronale. În 2002 au fost înființate două noi organisme consultative independente: Comisia pentru Clauze Abuzive și Comisia pentru Securitatea Produselor.

În domeniul măsurilor legate de siguranță legislația este în mare parte conformă cu acquis-ului comunitar. Directiva revizuită privind siguranța generală a produselor și Directiva privind răspunderea pentru defectele produselor au fost transpuse în 2003. ANPC, organul responsabil cu coordonarea politicilor și supravegherea pieței, și-a mărit bugetul, personalul, volumul de activități și a organizat traininguri pentru perfecționarea angajaților ei. ANPC a realizat cu succes controlul și supravegherea pieței împreună cu alte organisme responsabile cu această sarcină. Organismul de supraveghere generală a pieței - Comitetul Interministerial – a fost lărgit prin includerea Ministerului Muncii, Ministerului Comunicațiilor, Asociației de Protecție a Consumatorilor București, Asociației Exportatorilor și Importatorilor, dar întrunirile sale au fost destul de rare pentru a putea aprecia eficiența sa. Intensificarea supravegherii (controlului) pieței de către ANPC a avut efecte pozitive asupra eficienței politicii de protecție a consumatorilor.

Conform opiniei Comisiei Europene aceste activități trebuie orientate mai pregnant către monitorizarea siguranței produselor nealimentare și ar trebui alocate resurse suplimentare pentru laboratoarele de testare, alte facilități tehnice și trainingul funcționarilor publici. Organizațiile neguvernamentale (ONG) ar trebui să joace un rol mai activ în elaborarea de standarde pentru siguranța produselor de consum, dar trebuie menționat că multe dintre ele nu au expertiza și nici resursele necesare pentru aceasta.

România a aderat la sistemul TRAPEX pentru schimbul rapid de informații asupra produselor periculoase prin intermediul ANPC, care a identificat un număr de 14 produse nealimentare periculoase existente pe piață în 2003.

7.2 Cadrul legislativ

Principalele acte normative sunt următoarele:

- Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, care stabilește cadrul legislativ și instituțional, amendată și modificată prin Ordonanțe ale Guvernului și legi ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr.251/1994 de înființare a consiliilor consultative de protecție a consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr.625/1999 de înființare a Centrului Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor- LAREX;
- Ordonanța Guvernului nr.106/1999 privind contractele încheiate în afara spațiilor comerciale, aprobată prin legea nr.60/2002;
- Ordonanța Guvernului nr.88/2000 privind crearea cadrului juridic pentru înființarea Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor;
- Legea nr.123/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, modificată prin legea 65/2002;
- Legea nr.148/2000 privind publicitatea, modificată și completată prin legea nr.283/2002;
- Hotărârea Guvernului nr. 681/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea Comitetului Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr.574/2001 pentru aprobarea Strategiei ANPC pe perioada 2001-2004;
- Legea nr.37/2002 care aprobă OG nr.58/2000 ce conține prevederile Directivei nr.92/59/EC privind securitatea generală a produselor și OG nr.87/2000 ce conține prevederile Directivei nr.85/374/EC privind răspunderea producătorilor pentru defectele produselor;
- Legea nr.322/2002 de aprobare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.146/2001 pentru completarea OG nr.21/1992 privind protecția consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr.329/2001 modificată prin produse folosite;
- Hotărârea Guvernului nr.409/2002 privind controalele de conformitate cu reglementările privind securitatea produselor;
- Hotărârea Guvernului nr.755/2003 de stabilire a atribuțiilor ANPC.

7.3 Cadrul instituțional

Principala instituție implicată în politica de protecție a consumatorilor este **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor**, organ de specialitate al administrației publice centrale aflat în subordinea Guvernului României. La nivel central are un număr de 76 de posturi, iar la nivelul județelor (oficii județene) are 684 de posturi. Structura sa organizatorică este prezentată în figura nr.3.

ANPC coordonează și realizează strategii și politica guvernului în domeniul protecției consumatorilor, prevenind și combătând practicile care dăunează sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor și evaluând efectele pe piață ale sistemelor de supraveghere a produselor și serviciilor destinate acestora, fiind desemnată și integrator de capitol în cadrul negocierilor de aderare (capitolul 23- protecția consumatorilor și a sănătății). Principalele atribuții ale ANPC sunt următoarele:

- colaborează cu alte organe ale administrației publice și cu asociațiile consumatorilor pentru elaborarea și implementarea strategiei naționale;
- propune guvernului proiecte de acte normative în domeniu, ținând cont de legislația comunitară (acquis);
- participă la realizarea programelor interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor;
- efectuează analize și încercări în laboratoarele acreditate conform legii sau în laboratoarele proprii;
- întreprinde activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor, inclusiv prin editarea unor publicații de specialitate;
- sprijină asociațiile consumatorilor pe linia obiectivelor și activităților acestora, pentru promovarea intereselor consumatorilor, informarea și educarea acestora;
- controlează respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor și informează periodic guvernul și alte organe ale administrației publice centrale;
- constată contravențiile și poate lua măsuri de amendare, propune suspendarea sau retragerea licenței sau autorizației, face sesizarea organelor de urmărire penală;
- primește și rezolvă sesizările consumatorilor și asociațiilor cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor;
- pregătește specialiști și acordă consultanță de specialitate pentru persoanele juridice;
- urmărește legalitatea publicității pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor;

- stabilește și aprobă mărcile utilizate de producători, importatori și comercianți;
- autorizează operațiunile cu metale prețioase, aliajele acestora și pietre prețioase și efectuează expertize asupra acestora în condițiile legii;
- elaborează proceduri specifice de control pe grupe de produse și servicii;
- urmărește în cadrul sistemului TRAPEX depistarea produselor periculoase pentru viața, sănătatea și siguranța consumatorilor.

Asociațiile de protecție a consumatorilor s-au dezvoltat după 1990 cu sprijinul direct al ANPC și cu ajutorul unor finanțări externe, în prezent existând 127 de astfel de organizații neguvernamentale în cele 42 de județe, care sunt organizate în 16 federații și o confederație.

Centrul de Consultanță și Informarea Consumatorilor își desfășoară activitatea pe lângă Asociația pentru Protecția Consumatorilor din București. Totuși, după cum relevă evaluările anuale ale Comisiei Europene, aceste asociații nu sunt nici foarte active și nici foarte eficiente, din cauza resurselor umane și financiare modeste de care dispun. Ele nu au primit un sprijin suficient nici din partea autorităților centrale și nici din partea celor locale. Antrenarea acestor asociații în elaborarea și implementarea politicii din domeniul protecției consumatorilor și în alte politici importante pentru consumatori nu este comparabilă cu cea din UE. Spre exemplu nu există nici un fel de colaborare între acestea și Consiliul Concurenței, or politica concurenței are un impact major asupra consumatorilor. Aceste asociații, care au realizat unele activități importante

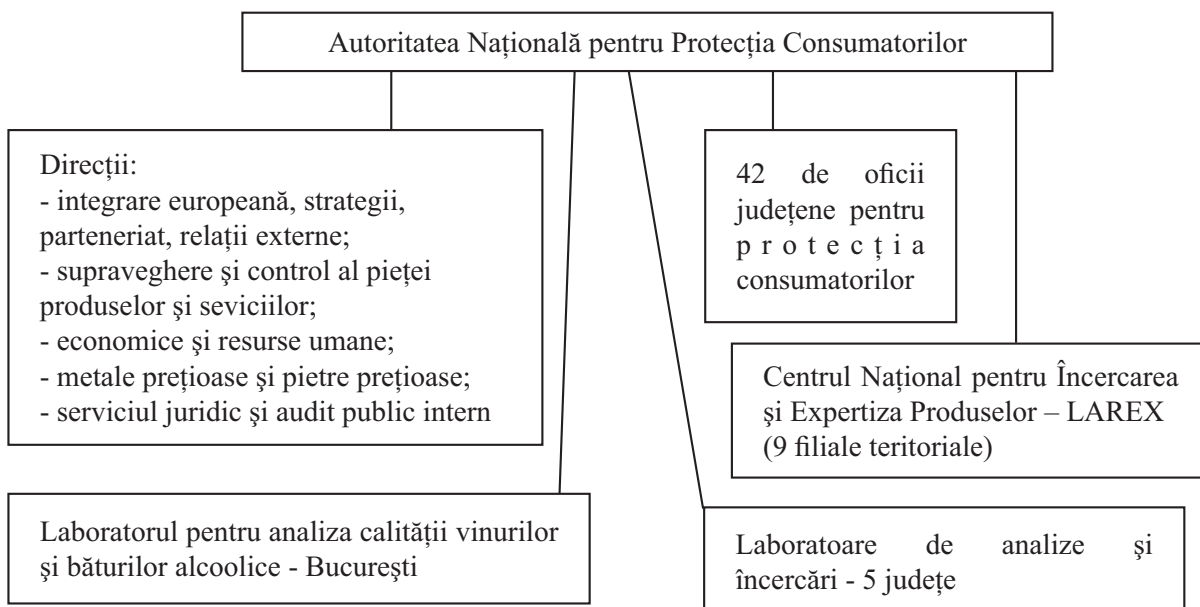
de informare, consultanță și studiu, au nevoie de un sprijin financiar și logistic mult mai consistent.

Deasemenea **consiliile consultative pentru protecția consumatorilor**, care grupează reprezentanți ai autorităților de stat, patronatului și asociațiilor consumatorilor, precum și Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor sunt structuri instituționale care ar trebui să devină mai performante și cu un aport notabil la îmbunătățirea politicii de protecție a consumatorilor.

* * *

România trebuie să continue eforturile de completare a alinierii legislației în domeniul măsurilor nelegate de siguranță și transpunerii depline a acquisului în domeniul măsurilor legate de siguranță. Îmbunătățirea capacității administrative și a expertizei instituțiilor prin intermediul activității de training, dar și perfecționarea supravegherii pieței și creșterea impactului politicii prin implicarea mai multor actori calificați, cum sunt asociațiile de protecție a consumatorului, ridicarea gradului de conștientizare a publicului larg privind importanța acestei politici și a preocupărilor legate de protejarea propriilor interese în calitate de consumatori sunt cerințe expres formulate de Comisia Europeană și reprezintă condiții esențiale pentru pregătirea cât mai bună a aderării la UE.

Figura nr. 3
Structura organizatorică a ANPC



Glosar

Acquis comunitar: Totalitatea normelor juridice ce reglementează activitatea instituțiilor UE, acțiunile și politicile comunitare, care constă în:

- conținutul, principiile și obiectivele politice cuprinse în Tratatul de bază și Tratatul de Funcționare ale Comunităților Europene (CECO, CEE, CEEA) și în cele ulterioare (Actul Unic European, Tratatul de la Maastricht, Amsterdam și Nisa);
- legislația adoptată de către instituțiile UE pentru punerea în practică a prevederilor Tratatelor (regulamente, directive, decizii, opinii și recomandări);
- jurisprudența Curții de Justiție a Comunității Europene;
- declarațiile și rezoluțiile adoptate în cadrul Uniunii Europene;
- acțiuni comune, poziții comune, convenții semnate, rezoluții, declarații și alte acte adoptate în cadrul Politicii Externe și de Securitate Comună (PESC) și a cooperării din domeniul Justiției și Afacerilor Interne (JAI);
- acordurile internaționale la care CE este parte (iar nu UE deoarece aceasta nu are încă personalitate juridică), precum și cele încheiate între statele membre ale UE cu referire la activitatea acesteia.

Parlamentul European (PE): instituție aleasă prin alegeri directe în țările membre și care reprezintă voința politică a popoarelor Uniunii Europene. Este cel mai mare parlament multinațional din lume care reprezintă circa 380 de milioane de locuitori. Puterea Parlamentului European se manifestă prin trei tipuri de atribuții: atribuții legislative; atribuții bugetare; atribuții de supraveghere și control.

Consiliul Uniunii Europene (The Council of the European Union): principala instituție cu putere de decizie și legislativă, cu sediul la Bruxelles. Se compune din miniștrii statelor membre responsabili cu problemele aflate pe agenda de lucru. În cadrul său statele membre stabilesc obiectivele Uniunii Europene, realizează coordonarea politicilor economice, rezolvă diferendele dintre diferitele instituții naționale din statele membre și stabilesc cadrul normativ general pentru Uniunea Europeană. Consiliul Uniunii Europene sau Consiliul de Miniștri este o instituție ce are atât caracteristicile unei instituții supranaționale cât și pe cele ale unei organizații interguvernamentale, cu rol principal în luarea deciziilor pe baza propunerilor Comisiei Europene. Hotărârile Consiliului Uniunii Europene sunt obligatorii pentru statele membre.

Comisia Europeană (The European Commission):

Comisia Europeană este instituția executivă a Uniunii Europene, cu sediul la Bruxelles. Activitatea sa, care reflectă exclusiv interesele comunitare, este caracterizată de trei funcții distincte:

- inițierea propunerilor privind adoptarea de acte normative;
- monitorizarea respectării tratatelor;
- administrarea și implementarea politicilor Uniunii Europene.

Principalele atribuții ale Comisiei Europene pot fi sintetizate astfel: face propuneri Consiliului Uniunii Europene privind politicile comunitare; implementează deciziile luate de Consiliul Uniunii Europene; face recomandări și emite avize către statele membre; monitorizează respectarea legislației comunitare; decide în domeniul administrării programelor și fondurilor Uniunii Europene, în conformitate cu directivele Parlamentului și ale Consiliului Uniunii Europene.

Directoratul General pe Concurență (DG Competition): Este responsabil cu conceperea și implementarea politicii concurenței în UE. Colaborează cu organizațiile și asociațiile de protecție a consumatorilor din UE.

Curtea Europeană de Justiție (CEJ): Este puterea juridică a Uniunii Europene, cu sediul la Luxemburg, care apără și interpretează dreptul comunitar. Ea a stabilit principii și o jurisprudență relevantă în domeniul pieței interne și a politicilor comune, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor. Curtea Europeană de Justiție, care include Tribunalul de Primă Instanță, rezolvă disputele juridice care privesc ansamblul pieței comunitare.

Comitetul Economic și Social (CES): Este un organ consultativ în procesul decizional din domeniul politicii de protecție a consumatorilor. Este consultat de către cele trei instituții comunitare importante, reprezintă și promovează interesele consumatorilor.

Politici comune ale Uniunii Europene:

Realizarea obiectivelor Comunității Economice Europene și apoi a Pieței Interne Unice au făcut ca alături de piața comună să apară și necesitatea unor politici comune. Dintre politicile orizontale introduse odată cu Actul Unic European se poate evidenția și politica de protecție a consumatorilor.

Politica de protecție a consumatorilor: După constituirea Comunității Economice Europene – CEE, care avea ca obiectiv și crearea unei piețe comune, a fost elaborată treptat o politică de protecție a consumatorilor, consacrată odată cu adoptarea Actului Unic European și având ca principale instrumente atât cadrul strategic cât și legislația secundară adoptată, regulile, standardele și normele introduse, asociațiile și comitetele înființate, precum și alte politici comune, gen concurența.

Din punct de vedere al instituțiilor comunitare, responsabilitatea în acest domeniu revine Comisiei Europene, Parlamentului European și Consiliului de Miniștri.

Piața Comună / Piața Internă / Piața Unică:

Conceptul de „Piață Internă”, desemnează un spațiu fără frontiere interne în care libera circulație a bunurilor, persoanelor, serviciilor și capitalurilor este asigurată în conformitate cu prevederile Tratatului. Măsurile destinate realizării Pieței Interne au fost prezentate în 1985 de către Comisia Europeană, într-un document intitulat „Cartea albă privind Piața Internă”, care stipula atingerea acestui obiectiv până la 31.12.1992. Noțiunea de „Piață Internă” este relativ nouă, termenul folosit până în 1985 fiind acela de „Piață Comună”, definită în 1982, după cum urmează : „Piața Comună urmărește eliminarea tuturor barierelor în calea schimburilor comunitare, în vederea fuzionării piețelor naționale într-o piață unică ale cărei condiții să se apropie de cele ale unei Piețe interne”. În plan concret, termenii „Piața Internă” și „Piața Unică” sunt folosiți pentru a desemna același lucru – o piață de dimensiunea Uniunii Europene, guvernată de reguli unice stabilite la nivel comunitar și caracterizată de existența celor „patru libertăți” : libera circulație a bunurilor, persoanelor, serviciilor și capitalurilor. „Piața Comună” reprezintă o fază premergătoare Pieței Interne, în care regulile ce o guvernau nu erau încă suficient armonizate, de aceea acolo unde nu existau norme comune se aplica principiul recunoașterii reciproce a prevederilor naționale.

Uniunea Europeană (UE): organizație înființată prin Tratatul de la Maastricht se bazează pe cei trei piloni, pilonul I care se compune din cele trei comunități

(Comunitatea Economică Europeană – denumită Comunitatea Europeană după intrarea în vigoare a Tratatului de la Maastricht, Comunitatea Europeană a Cărbunelui și Oțelului și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice), pilonul II - o Politică Externă și de Securitate Comună și pilonul III - o Politică de Cooperare în domeniul Justiției și Afacerilor Externe, care a trecut în cea mai mare parte la pilonul I.

Statele membre ale Uniunii Europene: Italia, Franța, Germania, Belgia, Olanda, Luxembourg, Marea Britanie, Irlanda, Danemarca, Grecia, Spania, Portugalia, Austria, Suedia, Finlanda, Cehia, Polonia, Ungaria, Slovacia, Slovenia, Malta, Cipru, Estonia, Letonia, Lituania.

Biroul European al Uniunilor Consumatorilor (BEUC): Principala reprezentantă la nivel european a organizațiilor naționale de protecție a consumatorilor, care include 40 de organizații naționale din 30 de țări europene.

CEN, CENLEC, ETSI: Sunt agențiile europene de standardizare, care-și desfășoară activitatea în strânsă colaborare cu Comisia Europeană, organizațiile europene ale consumatorilor și cu organizațiile patronale.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC): Este principala instituție implicată în politica de protecție a consumatorilor din România, fiind un organ de specialitate al administrației publice centrale aflat în subordinea Guvernului României, care are oficii județene, laboratoare și centrul LAREX în subordinea sa.

Asociațiile de protecție ale consumatorilor (România): Sunt organizații neguvernamentale implicate în politica de protecție a consumatorilor. Există 127 de astfel de asociații în cele 42 de județe, care sunt organizate în 16 federații și o confederație. Pe lângă Asociația pentru Protecția Consumatorilor din București își desfășoară activitatea Centrul de Consultanță și Informare a Consumatorilor.

ANEC - Asociația Europeană pentru Coordonarea Reprezentării Consumatorilor

EUROCOOP – Asociația Europeană a Cooperativelor de Consum

UNICE - Uniunea Confederațiilor Industriale și Patronale Europene

CEFIC – Confederația Europeană a Asociațiilor Industriilor Chimice

Note:
