NOTĂ: Versiunea în limba originală a acestei pagini en a fost modificată recent. Versiunea lingvistică pe care o consultați acum este în lucru la traducătorii noștri.

engleză

Swipe to change

Directiva privind practicile comerciale neloiale (2005/29)

CARE ESTE ROLUL ACESTEI DIRECTIVE?

Directiva definește **practicile comerciale** neloiale ale întreprinderilor față de consumatori care sunt interzise în Uniunea Europeană (UE). Aceasta se aplică oricărei acțiuni sau omisiuni în directă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs de către un comerciant către consumatori. Astfel, directiva protejează interesele economice ale consumatorilor înaintea, în timpul și ulterior desfășurării unei tranzacții comerciale.

Directiva asigură același nivel de protecție pentru toți consumatorii, indiferent de locul de pe teritoriul UE în care s-a efectuat cumpărarea sau vânzarea.

ASPECTE-CHEIE

Practicile comerciale neloiale sunt practici care:

contravin cerințelor diligenței profesionale* și

sunt de natură să denatureze în mod semnificativ comportamentul economic al consumatorului mediu*.

Anumiți consumatori beneficiază de un nivel mai ridicat de protecție, dată fiind vulnerabilitatea lor specială la practica sau produsul respectiv, vârsta lor (copii sau persoane în vârstă), credulitatea sau o infirmitate mintală sau fizică.

Directiva definește două categorii specifice de practici comerciale ca fiind deosebit de neloiale: **practicile comerciale înșelătoare** (prin acțiune sau omisiune) și **practicile comerciale agresive**.

Practicile comerciale înșelătoare

Acțiuni înșelătoare

O practică comercială este înșelătoare în cazul în care conține informații false sau mincinoase sau dacă poate induce consumatorul mediu în eroare, chiar dacă informațiile oferite pot fi corecte, și dacă poate să determine consumatorul să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în altă situație. Printre exemplele de asemenea acțiuni se numără informațiile false sau înșelătoare cu privire la:

existența sau natura produsului;

principalele caracteristici ale produsului (disponibilitatea, beneficiile, riscurile, compoziția, originea geografică, rezultatele așteptate în urma utilizării etc.);

amploarea implicării comerciantului (în coduri de conduită pe care comerciantul s-a angajat să le respecte);

prețul sau existența unui avantaj specific în ceea ce privește prețul;

necesitatea unui serviciu sau a unei reparații.

Omisiuni înșelătoare

O practică este și înșelătoare dacă sunt omise informații semnificative de care consumatorul mediu are nevoie pentru a lua o decizie comercială în cunoștință de cauză sau dacă aceste informații sunt furnizate într-o manieră neclară, neinteligibilă, ambiguă sau nepotrivită și pot determina consumatorul respectiv să ia o decizie de cumpărare pe care nu ar fi luat-o în alte împrejurări.

Practicile comerciale agresive

Deciziile comerciale ale consumatorilor trebuie să fie luate în mod liber de către consumator. O practică este agresivă și neloială dacă modifică în mod semnificativ, prin hărțuire, constrângere sau influență nejustificată*, libertatea de alegere a consumatorului mediu și îl determină să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în altă situație.

Trebuie luate în considerare mai multe elemente pentru a stabili dacă este vorba sau nu despre o practică comercială agresivă. Printre acestea se numără:

natura, locul și durata practicii agresive;

eventuala folosire de limbaj și comportament amenințător;

exploatarea de către comerciant a unei circumstanțe particulare de o asemenea gravitate (de exemplu, deces sau boală gravă) încât afectează modul de a judeca al consumatorului cu scopul de a influența decizia acestuia cu privire la produs;

eventuale condiții necontractuale disproporționate impuse consumatorului care dorește să-și exercite drepturile contractuale (cum ar fi dreptul de a rezilia contractul sau de a se orienta spre un alt produs sau comerciant).

Anexa I a directivei conține o listă cu 31 de practici comerciale care sunt considerate ca neloiale în toate împrejurările.

Aplicarea – evaluarea

În 2013, Comisia Europeană a publicat o primă evaluare a modului în care țările UE aplică directiva, precum și o descriere generală a măsurilor necesare pentru maximizarea beneficiilor acesteia. Comisia a constatat că autoritățile naționale au reușit să reducă un spectru larg de practici comerciale înșelătoare și agresive. Cadrul său legal s-a dovedit adecvat pentru a asigura corectitudinea noilor practici online care apar în paralel cu evoluția tehnicilor publicitare de vânzări. Evaluarea arată însă că sunt necesare eforturi suplimentare pentru a garanta un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, în special în comerțul transfrontalier.

O comunicare suplimentară a Comisiei a concluzionat că este necesară o aplicare mai strictă și mai coerentă a prevederilor directivei în domenii precum călătoriile, transporturile, serviciile digitale, online și financiare și bunurile imobiliare.

Documentul de orientare și baza de date

În 2016, Comisia a publicat orientări detaliate privind implementarea și aplicarea directivei. Documentul explică noțiuni-cheie și reguli și oferă exemple practice preluate din jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene și de la instanțele și administrațiile naționale, pentru a ajuta autoritățile naționale să pună în practică directiva și pentru a le asigura comercianților o certitudine juridică sporită.

Comisia a creat o bază de date accesibilă publicului care cuprinde legile țărilor UE în care este transpusă directiva, precum și jurisprudența acestora, decizii administrative, trimiteri la literatura juridică conexă și alte materiale relevante. În acest fel se pot compara deciziile și hotărârile țărilor UE. Baza de date urmează a fi accesibilă prin intermediul portalului e-justiție în 2017.

DE CÂND SE APLICĂ DIRECTIVA?

Directiva se aplică începând cu data de 12 decembrie 2007. Țările UE au avut obligația de a o transpune în legislația națională până la 12 iunie 2007.

CONTEXT

Pentru informații suplimentare consultați:

„Directiva privind practicile comerciale neloiale” pe site-ul Comisiei Europene.

*** TERMENI-CHEIE**

Diligență profesională: nivelul de competență specializată și de considerație pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil față consumatori, în conformitate cu practica comercială loială și/sau principiul general al bunei-credințe în domeniul de activitate al comerciantului.

Consumator: o persoană fizică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care nu se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală.

Influență nejustificată: exploatarea unei poziții de putere în raport cu consumatorul pentru a aplica o presiune asupra acestuia, chiar și fără a recurge la forța fizică sau a amenința cu aceasta, într-o manieră care reduce semnificativ abilitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză.

ACTUL PRINCIPAL

Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, pp. 22-39)

Modificările succesive aduse Directivei 2005/29/CE au fost integrate în textul de bază. Această versiune consolidată are doar un caracter informativ.

ACTE CONEXE

Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliul și Comitetul Economic și Social European privind aplicarea directivei privind practicile comerciale neloiale Atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor Consolidarea încrederii în piața unică [COM(2013) 138 final, 14.3.2013)

Raport al Comisiei către Parlamentul European, Consiliu și Comitetul Economic și Social European – Primul raport privind aplicarea directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) [COM(2013) 139 final, 14.3.2013]

Document de lucru al serviciilor Comisiei – Orientări privind implementarea/aplicarea Directivei 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale – Însoțește documentul – Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – O abordare cuprinzătoare de stimulare a comerțului electronic transfrontalier pentru cetățenii și întreprinderile din Europa [SWD(2016) 163 final, 25.5.2016]

Ultima actualizare: 08/08/2018

Această pagină este administrată de Comisia Europeană. Informațiile de pe această pagină nu reflectă în mod necesar poziția oficială a Comisiei Europene. Comisia nu își asumă nici o răspundere în legătură cu oricare din informațiile sau datele conținute în prezentul document sau la care acesta face referire. Vă rugăm să consultați avizul juridic în legătură cu normele privind drepturile de autor în cazul paginilor de internet ale Comunității Europene.