

Tema. Politica de protecție a consumatorilor în UE: obiective și instrumente

Jean Monnet Chair in EU Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer Economic Interests / EU4CONS, ref. nr. 599823-EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



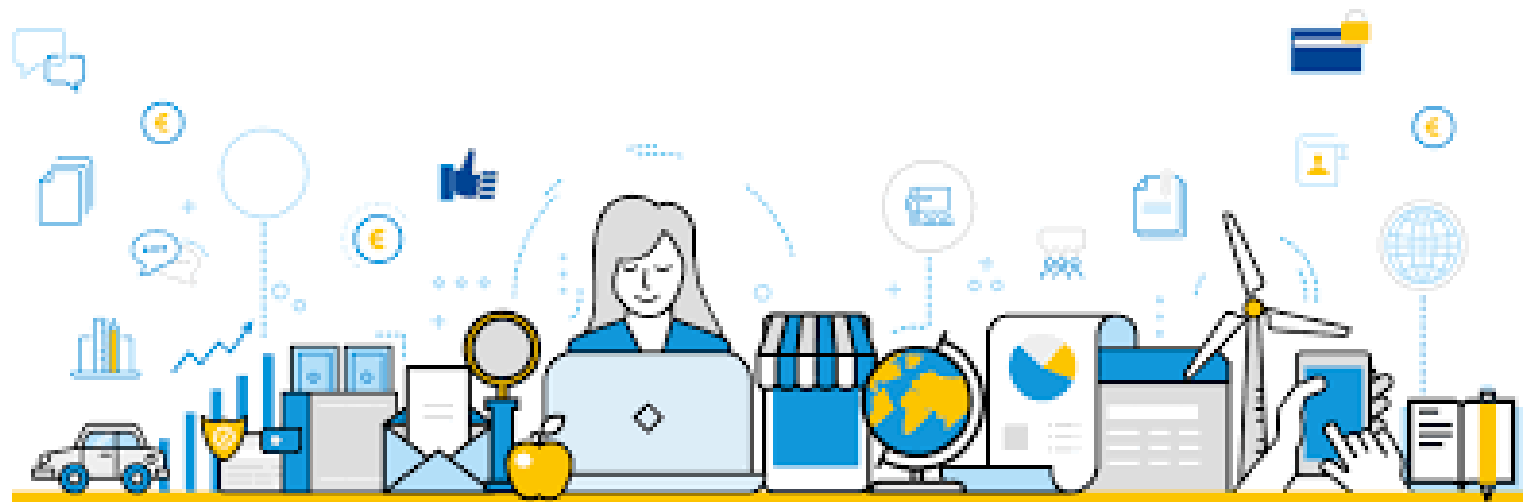
Conținut

- 1. Politica pentru protecția consumatorilor în UE: temei juridic și obiectivele
- 2. Instrumente de protejare a consumatorilor în UE
- 3. Domenii cheie ale politicii UE pentru protecția consumatorilor

Consumator sau Prosumator?

- **Consumator** - O persoană care operează într-un câmp în afara competenței profesionale, abilităților și cunoștințelor profesionale este tratată ca un consumator
- **Prosumer** - producător și consumator în același timp - numele hibrid care combină "consumator", "producător" și "profesionist,, (A. Toffler: The Third Wave, 1980.)

!!! linia subțire dintre cele două concepte poate crea incertitudine juridică cu privire la responsabilitate



Temei juridic

- **Articolul 114 din TFUE** - *înființarea pieței interne*
- **Articolul 169 din TFUE** - *„pentru a promova interesele consumatorilor și pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, Uniunea contribuie la protecția sănătății, a siguranței și a intereselor economice ale consumatorilor, precum și la promovarea dreptului acestora la informare, educare și organizare în vederea apărării intereselor lor”.*
- În conformitate cu **articolul 12 din TFUE**, cerințele din domeniul protecției consumatorilor trebuie luate în considerare atunci când se definesc și se pun în aplicare celelalte politici și acțiuni ale UE.
- **Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene** consolidează protecția consumatorilor prevăzând că politicile UE trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

Obiective

- **Scopul principal al PPC** său este să garanteze drepturile consumatorilor în relația cu comercianții și să ofere protecție suplimentară pentru consumatorii vulnerabili.

Obiective specifice

- să protejeze drepturile consumatorilor cu ajutorul legislației și să faciliteze soluționarea rapidă și eficientă a litigiilor cu comercianții (de exemplu, prin căi alternative de soluționare și prin intermediul centrelor europene ale consumatorilor)
- să garanteze că drepturile consumatorilor țin pasul cu schimbările economice și sociale - mai ales în domenii precum energia și serviciile financiare și în mediul on-line
- să garanteze siguranța produselor pe piața unică
- să-i ajute pe consumatori să facă alegeri bazate pe informații clare, corecte și coerente, de exemplu atunci când cumpără de pe internet



Agenda Consumatorul ui European:

I. Promovarea siguranței consumatorilor prin

- Pachetul din 2013 privind *siguranța produselor și supravegherea pieței*
- măsuri sporite de identificare și *trasabilitate a produselor*, care să consolideze siguranța în lanțul alimentar
- noile norme introduse la jumătatea anului 2013 privind *siguranța produselor cosmetice*;

II. Creșterea nivelului de informare privind drepturile consumatorilor

- au fost dezvoltate instrumente interactive, cum ar fi *Consumer Classroom*, pentru a-i informa și a-i educa pe consumatori și pentru a-i ajuta să participe pe deplin la piața unică;

Agenda consumatorulu i european are mai multe obiective:

III. Consolidarea aplicării normelor privind consumatorii prin:

- acțiuni coordonate împotriva încălcării legislației UE privind protecția consumatorului sub forma **verificării site-urilor web** (acțiuni de verificare) de către rețele de autorități naționale pentru protecția consumatorilor;
- proceduri extrajudiciare simple, rapide și ieftine pentru consumatorii care solicită măsuri de reparare, disponibile în temeiul Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor (2013) și al Regulamentului privind soluționarea online a litigiilor (2013);

IV. Integrarea intereselor consumatorilor în politici sectoriale cheie prin intermediul unei noi legislații în sectoare precum telecomunicațiile, tehnologiile digitale, energia, transporturile și alimentele și servicii financiare;

V. Consolidarea capacității de acțiune a consumatorilor prin intermediul informării și al cunoașterii drepturilor consumatorului și a căilor de atac.



- **188,8 milioane EUR**
- **Programul privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020**
- Programul vizează să ajute cetățenii să se bucure de drepturile de care dispun în calitate de consumatori și să participe activ pe piața unică, sprijinind astfel creșterea și inovarea și contribuind la atingerea de către UE a obiectivelor Strategiei Europa 2020

2. Instrumente de protejare a consumatorilor în UE

2.1. Legislația UE

- 1975 - Consiliul a adoptat primul său program special pentru protecția consumatorilor și politica de informare

5 drepturi fundamentale ale consumatorilor:

- dreptul la protecția sănătății și siguranță,
- dreptul la protecția intereselor economice,
- dreptul de a solicita despăgubiri,
- dreptul la educație
- dreptul la reprezentare juridică

Aprox. **90 de directive ale UE** acoperă aspecte legate de protecția consumatorilor, și de aceea acquis-ul privind protecția consumatorilor rămâne **complex și uneori inconsistent**

2. Instrumente de protecție a consumatorilor în UE (cont.)

împuternicirea consumatorilor și furnizarea acestora a unor informații clare, simple și transparente, astfel încât aceștia să poată alege mai bine

2.2. Instrumente de supraveghere, monitorizare și îmbunătățire a protecției consumatorilor

2.2.1. *Instrumente de monitorizare a pieței –*

- *Tabloul de bord privind condițiile de consum*
- *Tabloul de bord al piețelor de consum*
- *Studii de piață și de comportament etc.*

2.2.2.

Instrumente de sensibilizare a consumatorilor

2.2.2. *Instrumente de sensibilizare*

- *Grupuri de consumatori* (Rețeaua Centrelor Europene de Consumatori, Enterprise Europe Network)
- *Educarea consumatorilor*, instrumente online sau **cursuri specifice de formare** pentru instituții independente fără scop lucrativ, educația consumatorilor în programele școlare primare și secundare; Instrumentul interactiv și online de educare a consumatorilor "Dolceta,, - <http://www.dolceta.eu>
- **Informarea consumatorilor**
- European Consumer Centres (the ECC-Network) - informații și consiliere cu privire la cumpărăturile transfrontaliere și se ocupă de reclamațiile consumatorilor
- *FIN-NET* - reclamațiile privind serviciile financiare transfrontaliere.
- *campanii de informare a consumatorilor & ghiduri practice* pentru consumatori.
- *SOLVIT* - soluționării litigiilor care rezultă din încălcarea legislației europene



2.2. Instrumente de protejare a consumatorilor în UE (cont.)

2.2.3. Instrumente pentru intensificarea executării și asigurarea căilor de atac

- *Rețeaua de cooperare în domeniul protecției consumatorilor* - un cadru pentru schimbul de informații și colaborarea pentru a opri orice încălcare a legilor privind protecția consumatorilor
- *Rețeaua Judiciară Europeană* (rețeaua de puncte de contact naționale pentru facilitarea cooperării judiciare în materie penală)

3. Domeniile prioritare ale politicii UE în domeniul protecției consumatorilor

3.1. Siguranța produselor

3.2. Piața digitală

3.3. Servicii financiare

3.4. Siguranța și etichetarea produselor alimentare

3.5. Energie

3.6. Călătorii, timp liber și transport



PRODUCT SAFETY

3.1. Siguranța produselor



European rapid alert system for non-food dangerous products





3.2. Piața digitală

- **Protecția consumatorilor pe piața unică digitală** - drepturile și nevoile consumatorilor într-un mediu digital în continuă schimbare.

Legislație în domeniul comerțului electronic:

- Directiva 2011/83/EU cu privire drepturile consumatorilor
- Directiva 2006/114/EC privind publicitatea înșelătoare și comparative
- Directive 95/46/EC - protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor cu caracter personal circulația acestor date.
- **Connected Digital Market** - legislația UE privind drepturile de autor și serviciile mass-media audiovizuale, simplificarea regulilor pentru consumatori care fac achiziții online și digitale, facilitarea comerțului electronic, consolidarea securității cibernetice

3.3. Servicii financiare

- ***Legislația generală adoptată privind protecția consumatorilor în domeniul serviciilor financiare include:***
 - - Directiva 2007/64 / CE privind serviciile de plată pe piața internă;
 - - Regulamentul (CE) nr. 924/2009 privind plățile transfrontaliere în Comunitate; și
 - - Directiva 2005/29 / CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori pe piața internă.
- ***Există o legislație mai specifică privind protecția consumatorilor în sectorul financiar:***
 - Directiva 2008/48 / CE privind contractele de credit pentru consumatori;
 - Regulamentul (UE) nr. 1286/2014 privind documentele-cheie de informare pentru produsele ambalate cu amănuntul și produsele de investiții pe bază de asigurări;
 - Directiva 2014/92 / UE privind comparabilitatea taxelor aferente conturilor de plăți, schimbarea contului de plăți și accesul la conturile de plăți cu caracteristici de bază.

3.4. Siguranța și etichetarea produselor alimentare

Objective:

- Prevenirea fraudei alimentare,
- asigurarea etichetării clare și fiabile a produselor alimentare
- punerea în aplicare a unor standarde stricte de igienă alimentară și a controalelor pe piața internă



Legislația relevantă adoptată în acest domeniu:

- Regulamentul (UE) nr. 1169/2011 privind furnizarea de informații alimentare către consumatori;
- Regulamentul (CE) nr. 1924/2006 privind nutriția și a mențiunilor de sănătate formulate pe produsele alimentare;
- Regulamentul (UE) nr. 609/2013 privind produsele alimentare destinate sugari și copii mici, alimente pentru scopuri medicale speciale și dietă totală înlocuire pentru controlul greutateii;
- Regulamentul (CE) nr. 834/2007 privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice;
- Regulamentul (CE) nr. 1830/2003 privind trasabilitatea și etichetarea organismelor modificate genetic și trasabilitatea alimentelor și produsele furajere produse din organisme modificate genetic;
- Regulamentul (CE) Nr. 2023/2006 privind bunele practici de fabricație pentru materialele și obiectele destinate fabricării vin în contact cu produsele alimentare;
- Directiva 2002/46 / CE privind armonizarea legislațiilor statelor membre statele membre privind suplimentele alimentare.

3.5. Energie

În alegerea unui furnizor de energie, consumatorii ar trebui să aibă acces la:

- informații comparabile și clare cu privire la serviciile pe care le primesc,
- prețuri transparente,
- informații privind sistemele de eficiență energetică,
- instrumente de comparație, instrumente care monitorizează consumul de energie
- să-și poată schimba furnizorul.

Legislația în domeniu

- *Directiva 2009/72 / CE privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice*
- *Directiva 2009/73 / CE privind normele comune pentru piața internă a gazelor naturale*
- *Directiva 2012/27 / UE privind eficiența energetică;*
- *Directiva 2010/30 / UE privind indicarea prin etichetare și a informațiilor standard privind produsele, a consumului de energie și de alte resurse de către produsele cu impact energetic;*
- *Directiva 2010/31 / UE privind performanța energetică a clădirilor.*

3.6. Travel, leisure and transport

- **!!! Drepturile pasagerilor în toate modurile de transport**

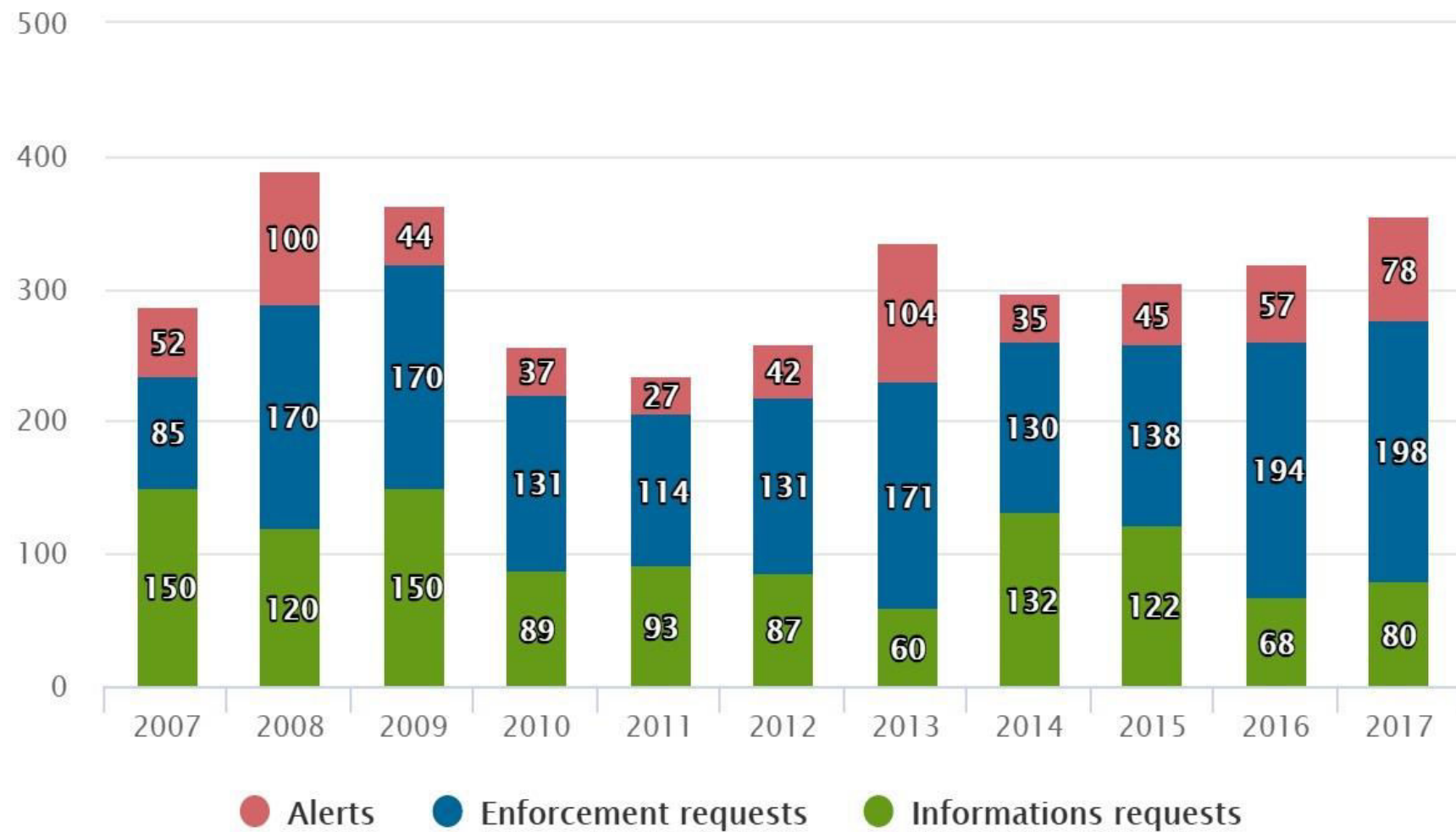
Imbunatatirile recente ale legislatiei privind protectia consumatorilor includ:

- *scăderea tarifelor de **roaming** pentru apelurile vocale, mesajele text și descărcarea datelor cu 80%, dacă comparați tarifele din 2014 și 2007;*
- *reducerea constantă a anumitor nereguli și nerespectarea legislației privind protecția consumatorilor identificate pe site-urile web ale Europei care vând bilete de avion, muzică, cărți, jocuri etc. - prin introducerea unor controale regulate anuale ("**sweeps**");*
- *introducerea **dreptului consumatorilor de a se răzgândi** împreună cu dreptul la **livrare într-un termen rezonabil** atunci când achiziționează online și*
- *dreptul la **o garanție de doi ani** atunci când cumpără un produs într-un magazin sau online*

Fapte și cifre

Number of CPCS cases

2007 – 2017



Întrebări?



Echipa EU4CONS
Pentru alte detalii, informatii sau consulatații ne
puteți contacta pe email eu4cons@gmail.com