

PROCEDURA PREJUDICIARĂ DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ASIGURATĂ DE AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Olesea PLOTNIC,
*doctor în drept, lector superior universitar,
Universitatea de Stat din Moldova*

SUMMARY

The trader is bound both by law as by ethical standards to behave properly in his relations with the consumer, and by any means not use unfair trading practices concerning regarding the above mentioned. In order to encourage the consumers to a good solving of individual cases, the Consumer Protection Agency compiles information materials, through wich it informs those interested in what is the procedure to follow and possible cases of contracts withun fair terms inserted by traders, commonly encountered unfair trade practices, and the context of consumer credit and so on. By the nature of its duties and powers, the Consumer Protection Agency conducts both direct protection, and indirect protection of consumers.

Agentul economic este obligat atât prin lege, cât și prin normele sale deontologice să se comporte corect în relațiile cu consumatorul și să nu folosească practici comerciale incorecte în privința acestuia. Înainte de a cerceta specificul procedurii prejudiciare în materia dreptului de consum, trebuie să enunțăm următoarea întrebare: de ce legea protejează consumatorii? Susținătorii concepției pozitivistice a dreptului vor răspunde: pentru că consumatorii au format, în a doua jumătate a sec. al XX-lea, un grup de presiune destul de puternic pentru a obține de la stat legi consumeriste, după cum a elucidat doctrinarul francez Jean Beauchard.¹ Acest răspuns nu este greșit, dar este insuficient. În acest sens, trebuie să cercetăm mult mai detaliat efectele procedurii prejudiciare de protecție a consumatorilor, fapt ce ne va conduce la importanța activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor în domeniul dreptului de consum.

¹ Beauchard J. Droit de la distribution et de la consommation. Paris: PUF, 1996, p. 32.

Potrivit Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 936 din 09.12.2011 cu privire la crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor,² aceasta primește și soluționează sau, după caz, transmite spre soluționare celor competenți sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor sau ale consumatorilor individuali. Pentru a încuraja consumatorii la buna soluționare a cazurilor individuale, Agenția pentru Protecția Consumatorilor redactează materiale de informare, prin care aduce la cunoștința celor interesați care este procedura de urmat și posibilele cazuri de contracte cu clauze abuzive înscrise de către comercianți, eventualele practici comerciale incorecte întâlnite frecvent, limitele și contextul creditului de consum etc.

Prin natura atribuțiilor și competențelor sale, Agenția pentru Protecția Consumatorilor realizează atât o protecție directă (A), cât și o protecție indirectă a consumatorilor (B).

Protecția directă. Controlul pe piață al calității produselor și serviciilor implică activități de examinare, măsurare, încercare a uneia sau a mai multor caracteristici ale produselor și serviciilor, a condițiilor de transport, depozitare, manipulare, comercializare, conservare, ambalare și compararea lor cu cerințele specificate în legi, ordonanțe, hotărâri ale Guvernului, ordine, norme de produs, etichete etc., în vederea determinării conformității produselor sau serviciilor cu aceste reglementări, norme și specificații tehnice.

Controlul pe piață exercitat de Agenția pentru Protecția Consumatorilor (protecția directă) cuprinde, în practică, diferite forme:

I. Controale inopinate, vizând calitatea produselor și serviciilor și modul de comercializare, respectiv – prestare a acestora (așa-numitele controale curente, obișnuite). În cadrul acțiunilor desfășurate, echipele de control urmăresc, în principal:

- identitatea mărfurilor și serviciilor controlate, existența și corectitudinea informațiilor privitoare la acestea;
- existența și valabilitatea documentelor de însoțire a mărfurilor, cu referiri la calitate, garanție, instrucțiuni de utilizare etc. (declarații de conformitate, certificate de calitate și rapoarte de analiză și încercări etc.);
- modul de ambalare, etichetare, marcare, conservare, transport, manipulare a produselor, în conformitate cu reglementările și cerințele legale;

² Hotărârea Guvernului privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor. nr. 936 din 9 decembrie 2011. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 16.12.2011, nr. 222-226/1022.

- existența și încadrarea în termenul de valabilitate, respectiv în durata durabilității minimale;
- conformitatea caracteristicilor calitative ale produselor și serviciilor cu cele declarate de producător sau de prestator (înscrise pe etichete, pe ambalaj sau în documentele de însoțire) sau cu publicitatea făcută în privința acestora;
- dacă prețurile și tarifele sunt afișate la loc vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit;
- existența și conformitatea informațiilor obligatorii referitoare la serviciile prestate;
- dacă activitatea agenților economici se desfășoară în spații autorizate și dacă se respectă normele igienico-sanitare în vigoare;
- dacă în contractele încheiate de agenții economici cu consumatorii există clauze abuzive, dacă aceste contracte sunt redactate într-o formă clară, într-un limbaj accesibil tuturor (fără a necesita cunoștințe de specialitate pentru înțelegerea conținutului acestor contracte).

II. Acțiuni tematice de control, desfășurate pe produse, grupe de produse sau servicii, având ca scop verificarea, la un moment dat, a conformității calității produselor și serviciilor vizate cu normele și reglementările specifice.

În decursul activității sale, Agenția pentru Protecția Consumatorilor a desfășurat numeroase acțiuni tematice, această componentă a activității de control având o pondere foarte importantă în totalul acțiunilor de control desfășurate pe piață. Cu titlu exemplificativ, enumerăm o serie de acțiuni tematice de control desfășurate pe piață de Agenția pentru Protecția Consumatorilor: acțiunea tematică de control privind verificarea calității și modului de comercializare a cărnii și preparatelor din carne; acțiunea tematică de control vizând verificarea calității și a modului de comercializare a laptelui și a produselor lactate; acțiunea tematică de control privind verificarea calității și a modului de comercializare a pâinii și a produselor de panificație; acțiunea tematică de control privind calitatea și modul de comercializare a băuturilor răcoritoare etc.

De asemenea, se are în vedere realizarea unor acțiuni tematice rezultate din necesitatea de a asigura o supraveghere corespunzătoare a pieței produselor și serviciilor, în preajma unor sărbători mari (de ex., Paștele, Crăciunul, Ziua Internațională a Femeii, Ziua Internațională a Ocrotirii Copilului etc.). În aceste situații controalele tematice cuprind produsele, grupele de produse și serviciile solicitate, cu prioritate, cu ocazia acestor sărbători (de ex., în

preajma Paștelui se verifică calitatea și modul de comercializare a ouălor, vopselei de ouă, a cărnii de miel, a condimentelor etc.).

III. Controalele de verificare a sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor, reprezintă o categorie aparte de acțiuni de verificare, făcând parte din categoria așa-zisului control reactiv. Prin aceste acțiuni de instrumentare a plângerilor consumatorilor se soluționează, practic, aspecte punctuale, particulare ale încălcării drepturilor consumatorilor.

Aceste controale sunt expresia cea mai elocventă a normei directe de protecție a consumatorilor, care oferă satisfacțiile cele mai mari acestora.

Pentru a fi mai edificatori, precizăm că, conform raportului de activitate pentru 9 luni ale anului 2013, la nivelul Agenției pentru Protecția Consumatorilor s-a instrumentat un număr de 579 de sesizări și reclamații primite din partea consumatorilor, dintre care 60,0% s-au dovedit a fi întemeiate.³ Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor primite din partea consumatorilor are la bază o întregă procedură legală, accesibilă oricărui consumator, potențial reclamant. Practic, fiecare consumator, care consideră că i-au fost încălcate drepturile și interesele legitime, poate formula (în scris sau verbal) o reclamație ori sesizare către Agenția pentru Protecția Consumatorilor sau oficiile sale teritoriale, după ce a epuizat toate celelalte căi de soluționare amiabilă a problemei litigioase (discuții cu vânzătorul, directorul magazinului etc.).

Atunci când un consumator aduce la cunoștința organelor de control ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor doar nemulțumirile lui vis-a-vis de calitatea produselor și serviciilor ori legate de modul de comercializare/prestare a acestora, fără a revendica pretenții materiale sau bănești, spunem că acel consumator face o sesizare. Sesizarea se poate face atât verbal (telefonic ori prin prezența directă la sediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor sau organului teritorial), cât și în scris, pe cale poștală sau electronică.

Spre deosebire de sesizări, în cazul reclamațiilor, consumatorii revendică și pretenții materiale sau bănești vis-a-vis de produsul sau serviciul neconform și agentul economic reclamat.

Potrivit legii, fișa de sesizare/reclamație cu privire la calitatea produselor sau serviciilor trebuie să cuprindă numele și prenumele reclamantului, adresa, nr. de telefon (la care poate fi contactat în caz de nevoie); denumirea și adresa agentului economic care a comercializat produsul sau a prestat ser-

³ <www.consumator.gov.md>.

viciul; data achiziționării produsului sau serviciului; elementele de identificare și caracterizare a produsului sau serviciului reclamat; detalii cu privire la deficiențele reclamate (descrierea clară și amănunțită a deficiențelor, a împrejurărilor în care acestea au apărut, a intervențiilor făcute pentru repararea sau înlocuirea produsului, precum și menționarea greutăților pe care le-a întâmpinat și a persoanelor care se fac, în opinia sa, vinovate de aceste greutăți); pretențiile reclamantului (în situația formulării unei reclamații), de ex., reparare produs, înlocuire produs, restituirea contravalorii actualizate a produsului cu deficiențe etc.

Reclamația trebuie însoțită de copii ale documentelor cu care consumatorul probează faptul că produsul sau serviciul a fost achiziționat de la agentul economic împotriva căruia se îndreaptă cu pretenții ori că a fost reparat de către agentul economic reclamat, precum și orice alt document care probează cele reclamate. Reclamantul trebuie să predea, odată cu reclamația, și produsul reclamat și să facă o mențiune în reclamație despre acest fapt. De asemenea, trebuie descrisă starea calitativă a produsului. Sesizarea/reclamația va fi semnată și datată de către reclamant.

Sesizările sau reclamațiile primite din partea consumatorilor se înregistrează într-un registru special la Direcția relații cu consumatorii. În privința sesizărilor telefonice, trebuie menționate toate datele privitoare la agentul economic reclamat, precum și deficiențele depistate de către consumatorul reclamant. Sesizările telefonice se înregistrează într-un registru separat al Direcției relații cu consumatorii, de către inspectorul care este de serviciu în ziua în care se face o astfel de sesizare.

Desfășurarea cercetării sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor. După înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor, acestea se direcționează de către directorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, respectiv, către inspectorii de specialitate, pentru soluționare. Echipa de cercetare este formată, de regulă, din două persoane. Durata cercetării reclamației nu trebuie să depășească, potrivit legii, 30 de zile calendaristice de la data înregistrării. În cazuri deosebite, aceasta se poate prelungi cu încă 30 zile, în funcție de complexitatea reclamației.⁴

În situația în care reclamația/sesizarea presupune analizarea unor aspecte

⁴ Legea cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19 iulie 1994. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 08.09.1994, nr. 4/47.

complexe, ce intră în atribuțiile mai multor organe de control, se va cere sprijinul acestor organe, reclamația fiind soluționată de o echipă complexă de control, formată din reprezentanți ai acestor organe (de ex., inspectori ai Inspecției de Stat în Construcții, Agenției Turismului, ofițeri din cadrul Inspectoratului General de Poliție etc.). Echipa de cercetare trebuie să analizeze conținutul sesizării sau reclamației și, în măsura în care acestea nu cuprind toate elementele necesare cercetării, se vor solicita reclamantului, telefonic sau în scris, completările necesare.

În funcție de natura reclamației, pentru produsele alimentare aduse de consumatori, care au un grad ridicat de perisabilitate, Agenția pentru Protecția Consumatorilor trebuie să decidă asupra urgenței testării acestora în laboratoare autorizate. Dacă reclamația se referă la astfel de produse ce pot afecta sănătatea consumatorilor, echipa de inspecție se deplasează operativ la agentul economic reclamat împreună cu probele din produse aduse de reclamant și se procedează la prelevarea de probe și direct din lotul de produse aflat la comercializare, pentru a se stabili dacă acesta corespunde din punct de vedere calitativ, dacă mai poate fi comercializat și pentru a se înlătura orice dubiu cu privire la proveniența probei aduse de reclamant. În acest caz se atenționează agentul economic că, dacă va continua comercializarea unor astfel de produse până la sosirea analizelor de laborator, își asumă întreaga răspundere.

În toate cazurile, echipa de cercetare trebuie să precizeze agentului economic conținutul sesizării sau fișei de sesizare/reclamație (și, eventual, rezultatele analizelor de laborator), constatându-se dacă acesta își însușește cele reclamate.

În situația în care reclamația se dovedește a fi întemeiată, echipa de cercetare încheie un proces-verbal în care se menționează deficiențele constatate, actele normative încălcate, poziția agentului economic față de reclamație, precum și măsurile legale dispuse în consecință.

În situația în care se constată că reclamația este neîntemeiată, echipa de cercetare menționează în procesul-verbal acest lucru, dispune oprirea cercetării și motivează netemeinicia reclamației.

Cu ocazia cercetării unei reclamații, echipa de inspecție poate extinde controlul asupra produselor sau serviciilor din categoria celor reclamate, în momentul controlului la agentul economic. În practică, extinderea controlului este folosită în majoritatea cazurilor în care se constată că reclamația este întemeiată. În situația în care reclamația, concluzionată ca întemeiată,

cuprinde și pretenții materiale din partea consumatorilor, echipa de cercetare va menționa în procesul-verbal și măsura de despăgubire (respectiv, înlocuirea produsului cu unul corespunzător sau restituirea contravalorii actualizate a produsului reclamat etc.).

Concluzia cercetării, modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor se înscriu atât în Registrul special, cât și în fișa de sesizare/reclamație, atunci când sesizarea/reclamația se face pe fișe tipizate. În privința aducerii la cunoștința reclamantului a concluziei cercetării, a modului de soluționare, precum și a măsurilor luate, deosebim:

- în cazul unei sesizări, aducerea la cunoștința autorului sesizării a concluziei cercetării și a măsurilor stabilite, se face numai la solicitarea acestuia;
- în cazul unei reclamații, aducerea la cunoștința reclamantului a concluziei cercetării (reclamație întemeiată sau neîntemeiată), a modului de soluționare și a măsurilor luate se face în scris, prin poștă sau direct, cu semnare de luare la cunoștință și de confirmare a primirii unui exemplar din răspunsul formulat de Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Protecția indirectă. Protecția indirectă presupune efectuarea de campanii sistematice de informare, consiliere și educare a consumatorilor, presupune sprijin constant acordat asociațiilor de consumatori. Înființarea și funcționarea lor presupune îmbunătățirea cadrului legislativ actual.

În privința protecției indirecte, asigurată prin informare, consiliere, educare și sprijinire, precizăm că Agenția pentru Protecția Consumatorilor:⁵ a) organizează activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor în ceea ce privește drepturile lor legitime; b) colaborează cu asociațiile obștești de consumatori în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor lor legitime și a modalității de apărare a acestora; c) informează consumatorii asupra produselor și serviciilor ce prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor, precum și asupra practicilor comerciale incorecte care le pot afecta interesele economice.

În îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale privind protecția consumatorilor, Agenția pentru Protecția Consumatorilor acționează atât independent, cât și în colaborare cu alte organe ale administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor.

⁵ Hotărârea Guvernului privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor, nr. 936 din 9 decembrie 2011. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 16.12.2011, nr. 222-226/1022.

Procedura de soluționare a reclamației. În privința procedurii de soluționare se constată că aceasta este declanșată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor fie la sesizarea persoanelor prejudiciate (a), fie din oficiu de către organele abilitate în acest sens (b).⁶

La sesizarea persoanelor prejudiciate. Dacă reclamația cuprinde revendicări bănești, ea trebuie redactată în scris, pe un formular pus la dispoziție de Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Consumatorul trebuie să depună odată cu reclamația către Agenția pentru Protecția Consumatorilor, mijloacele de probă pe care se bazează, cum ar fi: contractul, facturile, bonurile, tichetele și chiar produsul defectuos sau lucrarea necalitativă (dacă este posibil), din care să rezulte data, locul și obiectul contractării cu agentul economic. Aceste cerințe derivă din Hotărârea Guvernului nr. 1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție, care în ansamblu au drept scop de a stabili la examinarea revendicărilor consumatorului legătura causală între produsul, serviciul necorespunzător și agentul economic cu care a contractat consumatorul, fie prin contractul de vânzare-cumpărare, fie prin contractul de prestări servicii sau de antrepriză.⁷

Din momentul recepționării, Agenția pentru Protecția Consumatorilor va examina din oficiu reclamația și în caz că înscrisurile prezentate la reclamație sunt suficiente pentru determinarea legăturii cauzale între produsul vicios și sursa de risc, se va iniția un control de stat inopinat în adresa agentului economic reclamat.

În cadrul controlului, inspectorul de stat responsabil pentru examinarea reclamației va evalua circumstanțele în care s-a achiziționat produsul, având ca sarcină primordială aprecierea calității produselor plasate în comerț direct consumatorilor.

Din oficiu de către organele abilitate în acest sens. Organele abilitate sunt reprezentate de:

⁶ Hîrnău S. Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007, p. 52.

⁷ Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție nr. 1465 din 08 decembrie 2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 19.12.2003, nr. 248-253/1530.

1. Direcția relații cu consumatorii din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor.
2. Consiliul Concurenței.
3. De alți specialiști autorizați din cadrul altor organe ale administrației publice.

Aceste organe se autosesizează, în mare parte, din oficiu ținând cont, în primul rând, de domeniul specific de activitate a unui agent economic ce are impact asupra intereselor economice ale consumatorilor. Un al doilea temei poate servi numărul de plângeri ce parvin de la consumatori în privința acelorși servicii oferite de un agent economic.

În fiecare caz în parte se formează un grup de lucru cu atragerea specialiștilor din domeniul de specialitate (bancar, asigurări, telecomunicații etc.) și se apreciază comportamentul legal al agentului economic anume la formularea clauzelor în contractele destinate pentru un grup larg de consumatori.

Etapa dată, din cadrul acestei proceduri este reprezentată, de asemenea, de verificările întreprinse de organele abilitate, verificări care se finalizează prin întocmirea unui act de control în care se „consemnează faptele constatate și articolele din lege încălcate de agentul economic” și care, în cele din urmă, se transmit fie în instanța de judecată în a cărei rază teritorială s-a săvârșit și s-a constatat contravenția,⁸ fie se stabilește sancțiunea contravențională de către organul constator, în funcție de prevederile Codului Contravențional.

În concluzie, putem afirma că rolul Agenției pentru Protecția Consumatorilor este esențial și primordial în procesul de soluționare a reclamațiilor pe cale prejudiciară, având obligația asigurării drepturilor fundamentale ale consumatorului și onorării obligațiilor agenților economici în acest sens, stabilite prin Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor. Scopul creării Agenției pentru Protecția Consumatorilor în subordinea Ministerului Economiei este de a eficientiza activitatea statului în materie de protecție directă și indirectă a consumatorilor prin supravegherea pieței, informarea și educarea consumatorilor, întărirea capacității decizionale și stimularea capacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor.

⁸ Hîrnău S. Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007, p. 34.

BIBLIOGRAFIE

1. Beauchard J. Droit de la distribution et de la consommation. Paris: PUF, 1996.
2. Dascălu D. Considerații privind protecția intereselor economice ale consumatorului în contractele de adeziune cu clauze abuzive. În: Revista de Drept Comercial, 1999, nr. 1/1999, p. 51-52.
3. Diaconescu Ș. Violența economică – mijloc de protecție a părții mai slabe în contractele comerciale, în Consumerismul contractual. Cluj: Sfera juridică, 2006.
4. Hîrnău S. Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007.
5. Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție, nr. 1465 din 08 decembrie 2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 19.12.2003, nr. 248-253/1530.
6. Hotărârea Guvernului privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor. nr. 936 din 9 decembrie 2011. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 16.12.2011, nr. 222-226/1022.
7. Hotărârea Guvernului privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor. nr. 936 din 9 decembrie 2011. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 16.12.2011, nr. 222-226/1022.
8. Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 08.09.1994, nr. 4/47.
9. <www.consumator.gov.md>.