

Abordarea apropierei legislației Republicii Moldova în domeniul protecției consumatorilor de acquis-ul UE

Policy Brief



Co-funded by the
European Union



Nr. 1
August, 2023

Partenerii proiectului EU4JUST



Association
Henri Capitant
Moldova



UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA

**Catedra Jean Monnet privind studiile UE pentru protecția drepturilor
omului și soluționarea alternativă a litigiilor**

Grant Agreement number: 101085276 — EU4JUST — ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH

Policy Brief nr.1/2023

**Abordarea apropierei legislației Republicii Moldova în
domeniul protecției consumatorilor de acquis-ul UE**

Prof. PLOTNIC Olesea

Chișinău, 2023

Despre autor:

Olesea Plotnic - Dr.hab, Profesor universitar, Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea de Drept, Coordonator Chair Jean Monnet a proiectului EU4JUST

Acest material a fost realizat în cadrul proiectului Chair Jean Monnet on EU Studies for Human Rights Protection and Alternative Dispute Resolution (Catedra Jean Monnet privind studiile UE pentru protecția drepturilor omului și soluționarea alternativă a litigiilor) / EU4JUST, implementat de Universitatea de Stat din Moldova, Grant Agreement number: 101085276 — EU4JUST — ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH Pentru mai multe detalii accesați: <https://eu4just.md/>



Co-funded by the
European Union

"Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin însă exclusiv autorilor și nu reflectă neapărat cele ale Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate responsabile pentru acestea."

©USM, 2023

I. Scurtă descriere a situației în domeniul protecției consumatorilor

În vreme ce consumerismul internațional trece printr-o nouă etapă, care îi oferă mai multe drepturi, libertăți, dar și responsabilități de o mai mare anvergură, consumatorului din Republica Moldova îi revine o misiune cu mult mai grea: aceea de a trece într-o perioadă scurtă de timp, în ritm alert, prin etapa consumeristă a vechiului concept, pentru ca mai apoi să se poată integra, fără dificultăți, în mișcarea mondială de profil, aducându-și aportul la eforturile comune de stimulare a dezvoltării durabile ale națiunilor. Dispune el însă, consumerismul, la ora actuală de pârghiile necesare pentru a face acest „salt” în timp? Având drept premisă schimbările benefice care au loc în mediul autohton, atenția care se acordă de către stat implementării unor programe cu caracter protectiv și implicarea din ce în ce mai intensă a organizațiilor nonguvernamentale în acțiuni profilactice și reparatorii, putem afirma cu certitudine că da.

Prin urmare, protecția consumatorilor în Republica Moldova a apărut ca răspuns la situația în care se găsește consumatorul în fața unei abundențe de bunuri și servicii pe o piață în continuă expansiune, care, în afară de avantajele pe care i le oferă, îi creează și multiple dificultăți. Consumatorul nu mai este cumpărătorul de altădată, care achiziționa bunuri de pe o piață de mici dimensiuni sau fabricate în serie, dar el s-a transformat într-un element al consumului de masă, făcând obiectul campaniilor publicitare și al presiunilor exercitate de grupuri de producători și distribuitori, care controlează și determină funcționarea pieței. Consumatorul nu mai joacă rolul de echilibru în raporturile de consum. El a devenit o unealtă de care producătorii (distribuitorii, transportatorii, comercianții etc.) se folosesc pentru a obține profituri cât mai ridicate pentru un produs sau un serviciu necorespunzător. Pe de altă parte, necesitatea derulării cu rapiditate a schimburilor comerciale a impus standardizarea contractelor, apariția contractelor-tip¹, astfel încât principiile tradiționale aplicabile contractului, adică autonomia de voință și egalitatea părților contractuale nu își mai găsesc locul în noua eră a societății de consum. Consumatorul nu mai negociază încheierea contractului și, dacă ar putea-o face, el nu are competența juridică și tehnică necesară, nu deține informațiile utile înțelegerii factorilor susceptibili a-i ghida alegerea. El nu are decât o alternativă: să fie de acord sau nu cu contractul pe care profesionalul i-l propune. Starea de „neputință” în care se găsește consumatorul în relația lui cu agentul economic, imposibilitatea financiară și juridică de a se confrunta cu acesta de pe poziție de egalitate impun protecția părții slabe, a consumatorului, prin elaborarea unei legislații speciale ce ar reglementa mecanismul de protecție a consumatorilor în ansamblu².

Protecția consumatorilor din Republica Moldova este cel mai important domeniu, dat fiind faptul că în fiecare zi cetățenii beneficiază de servicii și bunuri. În prezent, cadrul juridic al Republicii Moldova creat ca urmare a transpunerii unui șir de directive a generat un număr detaliat și voluminos de acte normative/legislative în domeniul dreptului privat în Republica Moldova.

¹ Ioan Macovei. Instituții în dreptul comerțului internațional. – Iași: Junimea, 1987, p.222-223.

² Olesia Plotnic, Violeta Cojocaru, Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene, Revista Națională de Drept, Numărul 7-8(118) / 2010 / ISSN 1811-0770, p.56-60

De asemenea, principala lege în domeniu, Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003 (modificată și completată de mai multe ori în ultimii 20 de ani în legătură cu reorganizările instituțiilor, armonizarea legislației europene, modernizarea Codului Civil etc.), a fost completată de o listă de alte legi speciale și hotărâri de Guvern.

Mai mult, odată cu intrarea în vigoare a ultimelor modificări aduse Codului Civil (1 martie 2019), Legii nr. 256/2009 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și Legii nr. 8/2016 privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor au fost abrogate, prevederile acestora fiind transferate în sens larg Codului civil, producând efecte protecționiste inclusiv profesioniștilor, în special în ceea ce privește nulitatea clauzelor abuzive în contractele de adeziune.

În pofida îmbunătățirilor recente aduse legislației privind protecția consumatorilor, alinierea acesteia la acquis-ul UE este încă insuficientă. Potrivit raportului analitic al Comisiei Europene privind respectarea acquis-ului UE de către Republica Moldova, Republica Moldova a înregistrat unele progrese în domeniul protecției consumatorilor și sănătății, obținând un scor de 2 pe o scară de la 1 la 5, și anume:³ *"Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor este parțial aliniată la acquis-ul UE. Acesta prevede cerințele generale pentru protecția consumatorilor și cadrul pentru accesul nerestricționat la produse și servicii. Directiva protejează, de asemenea, drepturile și interesele consumatorilor în cazul unor practici comerciale neloiale, permițându-le să participe la deciziile care îi privesc, și reglementează aspecte ale vânzării de produse și garanțiile conexe. Acesta acoperă, de asemenea, condițiile în care autoritățile responsabile cu aplicarea legislației și cu protejarea intereselor consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier. Legea nu este aliniată la acquis-ul UE privind cooperarea în materie de protecție a consumatorilor, care enumeră competențele minime de investigare și de asigurare a respectării legii ale autorităților competente. De asemenea, acesta nu este aliniat la acquis-ul privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor".*⁴

Cu toate acestea, Moldova trebuie să-și alinieze pe deplin legislația privind protecția consumatorilor și sănătatea publică la acquis-ul UE și, mai important, să pună în aplicare aceste reglementări. Similar altor domenii, punerea în aplicare efectivă a legislației privind protecția consumatorilor reprezintă o provocare semnificativă. Această provocare este evidentă prin vizibilitatea limitată a instituției primare responsabile de protecția consumatorilor, educația inadecvată a consumatorilor și o prezență ridicată a produselor introduse pe piață care nu îndeplinesc standardele de calitate.

II. Actualitatea problemei

³ https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/commission-analytical-report-moldovas-alignment-eu-acquis_en

⁴ Pagina 22, Ibidem

În prezent, în Republica Moldova domeniul protecției consumatorilor se află într-o dublă și contradictorie reglementare:

- *Pe de o parte*, în legi speciale (Legea nr. 105/2003, Legea nr. 202/2012) favorabile protecției intereselor consumatorilor bazate pe principiul inferiorității și necesitatea echilibrării drepturilor acestora în raport cu profesioniștii,
- *Pe de altă parte*, în normele de drept comun (Codul civil), care se bazează pe norme de drept comun pentru protecția consumatorilor care plasează consumatorul pe o poziție egală cu profesioniștii, deși consumatorul este o parte vulnerabilă a contractului prin factorul social, economic, juridic. (Legea nr. 8/2016 privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor și Legea nr. 256/2012 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii fiind abrogate odată cu intrarea în vigoare a modificărilor aduse Codului civil.)

În ceea ce privește aprecierea clauzelor abuzive, "baza" legislativă pentru aprecierea caracterului abuziv al clauzelor contractuale încheiate cu consumatorii ar fi Legea privind protecția consumatorilor nr. 105/2003 și Codul civil, fiind permisă o dublă reglementare a instituției clauzelor abuzive.

Totodată, potrivit Raportului analitic al Comisiei Europene privind alinierea Republicii Moldova la acquis-ul UE (2023), Republica Moldova are anumite restanțe în ceea ce privește transpunerea acquis-ului UE, iar cadrul legal al Republicii Moldova privind siguranța produselor este parțial aliniat la acquis-ul UE.⁵

III. Domeniile de protecție a consumatorilor din UE și cele mai recente schimbări din UE legate de spațiul consumatorilor

Protecția consumatorilor este unul dintre cele mai tangibile domenii ale politicii UE pentru cetățeni, acoperind o gamă largă de activități cotidiene ale acestora, de la modul în care sunt afișate prețurile în magazine la tarifele de roaming, facturile de energie electrică și normele privind returnarea produselor defecte. De la jumătatea anului 2014, UE a elaborat o serie de inițiative de politică menite să îmbunătățească asigurarea respectării drepturilor consumatorilor și a siguranței și conformității produselor pe piața internă, după cum urmează:

Revizuirea legislației UE privind protecția consumatorilor	Dreptul contractelor de consum
Actualizarea normelor referitoare la drepturile consumatorilor; directivele relevante, verificarea adecvării, consultarea publică și rezultatele, precum și noile avantaje pentru consumatori, și anume: ⁶	Legislația UE în materie de protecție a consumatorilor care abordează aspecte contractuale B2C, cum ar fi dreptul de retragere, garanția legală și clauzele contractuale abuzive ⁷ , și anume:

⁵ https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/commission-analytical-report-moldovas-alignment-eu-acquis_en

⁶ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en

⁷ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law_en

<p>- Verificarea adecvării legislației UE privind protecția consumatorilor în materie de echitate digitală (<u>Directiva privind practicile comerciale neloiale</u>, <u>Directiva privind drepturile consumatorilor</u> și <u>Directiva privind clauzele contractuale abuzive</u>)</p> <p>- Noile avantaje pentru consumatori (<u>Directiva privind o mai bună asigurare a respectării normelor UE și modernizarea protecției consumatorilor în UE</u> și <u>Directiva privind acțiunile de reprezentare</u>)</p> <p>- Evaluarea impactului și evaluarea (verificarea adecvării): <u>evaluarea impactului - Noi avantaje pentru consumatori</u>; <u>Rezumatul evaluării impactului - Noi avantaje pentru consumatori</u>; <u>Evaluarea inițială a impactului pentru revizuirea specifică a directivelor privind protecția consumatorilor</u>)</p>	<p>- Directiva privind drepturile consumatorilor: norme privind informarea consumatorilor, dreptul de retragere și alte aspecte contractuale. orientări privind directiva și revizuirea acesteia;</p> <p>- Vânzări și garanții pentru consumatori: norme privind măsurile reparatorii și garanțiile acordate consumatorilor în ceea ce privește vânzarea de bunuri și furnizarea de conținut digital și de servicii digitale;</p> <p>- norme care promovează repararea bunurilor: promovarea reparării îmbunătățește consumul durabil de bunuri de către consumatori;</p> <p>- Directiva privind clauzele contractuale abuzive: detalii ale unei legislații a UE referitoare la limbajul contractelor încheiate cu consumatorii, care vizează prevenirea dezechilibrelor în ceea ce privește drepturile consumatorilor și ale vânzătorilor/furnizorilor.</p>
<p><u>Legea practicilor comerciale neloiale</u></p>	<p><u>Dreptul călătoriilor și dreptul de folosință pe durată limitată</u></p>
<p>Legislația UE pentru protecția consumatorilor. Directiva privind indicarea prețurilor și directivele privind practicile comerciale neloiale,⁸ și anume:</p> <p>- Directiva privind publicitatea înșelătoare și comparativă: obiectivul și domeniul de aplicare al legislației UE privind protecția comercianților (B2B și B2C) împotriva publicității înșelătoare;</p> <p>- Directiva privind indicarea prețurilor: norme privind indicarea prețului de vânzare, a prețului unitar și a reducerilor de preț ale bunurilor de consum;</p> <p>- Directiva privind practicile comerciale neloiale: normele UE pentru protejarea consumatorilor împotriva practicilor neloiale înainte, în timpul și după o tranzacție comercială.</p>	<p>legislația UE privind pachetele de servicii pentru călătorii și contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată,⁹ și anume:</p> <p>- măsurile naționale de transpunere a Directivei privind pachetele de servicii pentru călătorii: textele măsurilor naționale de transpunere a Directivei (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii pentru călătorii, astfel cum au fost furnizate de statele membre;</p> <p>- Directiva privind pachetele de servicii pentru călătorii: legislația UE care protejează consumatorii care achiziționează pachete de servicii turistice organizate de operatorii de turism și alte forme de călătorii combinate;</p> <p>- Directiva privind dreptul de folosință pe durată limitată: legislația UE care reglementează contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, produsele de vacanță pe termen lung și contractele de revânzare și de schimb.</p>

⁸ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/unfair-commercial-practices-law_en

⁹ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/travel-and-timeshare-law_en

Directiva privind acțiunile de reprezentare	Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului
Directiva privind acțiunile în încetare și Directiva privind acțiunile de reprezentare asigură apărarea intereselor colective ale consumatorilor pe piața internă. ¹⁰	Despre legislația UE care abordează încălcările normelor de protecție a consumatorilor atunci când comerciantul și consumatorul se află în țări diferite. ¹¹

Actualul program privind protecția consumatorilor este întrerupt în temeiul propunerii privind CFM 2020-2027. În schimb, acțiunile de protecție a consumatorilor urmează să fie incluse într-un nou program privind piața unică, la rubrica 1: Piața unică, inovare și sectorul digital. Noul program urmărește să consolideze o serie de activități finanțate anterior separat. Acesta reunește 17 programe și acțiuni finanțate prin actualul CFM, două noi inițiative și opt angajamente asumate între timp de Comisie, inclusiv noile avantaje pentru consumatori, reforma supravegherii pieței și un nou cadru pentru omologarea de tip și supravegherea pieței autovehiculelor. Comisia susține că reunirea tuturor acestor domenii într-un singur program ar reduce la minimum suprapunerile și ar îmbunătăți cooperarea.

IV. Opțiuni pentru apropierea legislației Republicii Moldova privind protecția consumatorilor de acquis-ul UE

A. Opțiunea pe termen scurt: ARMONIZAREA legislației consumeriste conform Raportului analitic al Comisiei Europene privind alinierea Republicii Moldova la acquis-ul UE (2023), și anume:

- Directiva privind o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme.¹²
- Directiva privind acțiunile de reprezentare.¹³
- Directiva privind furnizarea de conținut digital și de servicii digitale.¹⁴

B. Opțiunea pe termen mediu: UNIFORMIZAREA cadrului național prin excluderea reglementărilor dualiste și contradictorii, respectiv:

- Modificarea Codului civil prin uniformizarea noțiunii de consumator la legislația specială (Legea nr.105 din 13.03.2003), conform căreia consumatorul poate fi doar persoană fizică.¹⁵

¹⁰ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/representative-actions-directive_en

¹¹ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-protection-cooperation-regulation_en

¹² <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0770>

¹⁵ **Articolul 3. Consumator aNd Cel profesionist** (Codul civil al Republicii Moldova)

(1) are calitatea de consumator orice persoană fizică care în Cel cadru un raport de drept civil, acte predominante în scopuri ceea ce nu păstrează din activitatea de antreprenor sau profesionist. Fizica persoanei nu are calitatea de consumator dacă Alt partea a Raport juridic civil nu are calitatea de profesionist.

(2) are calitatea de profesionist, orice persoană, fizică sau juridică, de drept public sau direct, privat, care în Cel cadru un raport de drept civil, acționează în scopuri care păstrează activitatea antreprenorului sau profesionistului, chiar dacă persoana nu are scopul de a obține un profit din această activitate.

(3) *Persoana care raportează dreptul civil, se potrivește atât de mult cu prevederile Alinei. (1), cât de mult și provizii Alina. Alineatul (2) consideră consumator dacă recunoașterea acestei calități îi oferă o anumită protecție legală, din nou, în alte cazuri, persoana se consideră profesională.*

- Excluderea normelor speciale de protecție a consumatorilor din dreptul comun, cu menținerea acestora în legislația privind protecția consumatorilor.
- Revizuirea altor acte normative care reglementează noțiunea de consumator, în special în sectorul energetic (consumator casnic și consumator noncasnic, care este asimilat profesionalismului etc.)

C. Opțiune pe termen lung: UNITATEA cadrului de protecție a consumatorilor prin adoptarea unei noi legi organice (Codul consumatorului), și anume:

- Consolidarea normelor de protecție a consumatorilor într-un Cod al consumatorilor reprezintă un important pas înainte și un efort major pentru consumatori. Pentru a-și exercita în mod eficient drepturile legale, consumatorul se va referi la un Cod cu reguli uniforme pentru interesele sale: privind siguranța sănătății și interesele economice;
- Cele mai bune practici privind cele mai recente evoluții legislative la nivel internațional și european, în special: Codul consumatorului din Franța; Codul consumatorului din Italia; Codul consumatorului Olandez, Codul de consum al României etc.; Dreptul european – în special directivele privind dreptul privat și protecția consumatorilor.

Scopul promovării unui Cod al consumatorului este:

- a) modernizarea dreptului privat în Republica Moldova, conform ultimelor tendințe europene și internaționale în domeniu;
- b) să facă legislația consumeristă mai precisă și mai unificată;
- c) să reglementeze mai bine drepturile consumatorilor și obligațiile agenților lor economici;
- d) pentru a proteja mai bine valabilitatea contractelor încheiate cu consumatorii;
- e) abilitarea persoanelor juridice de drept privat față de consumatori.

Avantajele implementării unui Cod al consumatorului.

De ce este necesar un Cod al consumatorului în Republica Moldova? Dezechilibrul dintre profesioniști și consumatori s-a agravat în a doua jumătate a secolului al XX-lea, datorită creșterii dimensiunii companiilor, complexității produselor și serviciilor introduse pe piață, apariției științei marketingului, omniprezenței publicității și dezvoltării creditelor. Boom-ul economic a fost însoțit de numeroase abuzuri ale căror victime au fost consumatorii și, în special, cei mai slabi dintre ei (copii, vârstnici și persoane cu deficiențe de vedere, auz, mobilitate).

Pentru combaterea acestor abuzuri, dreptul comun rezultat din codul Civil s-a dovedit a fi insuficient și ineficient. În virtutea principiului autonomiei voinței, o persoană este obligată să respecte dispozițiile contractului atunci când l-a contractat, iar puținele remedii extrase din Codul civil (defecte de consimțământ, garanție împotriva defectelor etc.) sunt de mică importanță în raport cu prioritățile consumatorilor care urmează să fie scutiți de taxa de stat, prezumția de nevinovăție a consumatorului, în caz de îndoială - interpretarea clauzelor în favoarea consumatorilor etc.

Prin comparație, legiuitorul francez a intervenit, începând cu anii șaizeci, pentru a stabili noi norme menite să protejeze consumatorii. A fost ghidată de motive care derivă din dreptate: dreptul este creat pentru a proteja persoanele aflate într-o situație de slăbiciune. De asemenea, a fost ghidat din motive de eficiență: un sistem economic nu poate funcționa corect dacă un partener este la mila celuilalt. Astfel, în ultimii șaizeci de ani, legea consumului a fost formată în Franța, ca în toate țările cu economie de piață.

VI. Propunere de Plan de acțiuni al Guvernului pentru anul 2024

Examinând cadrul legal de reglementare a drepturilor consumatorilor în Republica Moldova, putem stabili cu certitudine că este necesară abrogarea Legii nr.105/2003 și stabilirea unificării normelor răspândite în diferite acte normative, într-un singur act - Codul consumatorului - după exemplul statelor franceze, romane și al majorității statelor europene.

Legislația privind protecția consumatorilor și în special combaterea clauzelor abuzive, a practicilor comerciale neloiale, așa cum apare în Republica Moldova, nu este satisfăcătoare, deoarece constă dintr-o multitudine de texte, fără nicio preocupare pentru coerență, unitate, uniformitate și armonizare.

Astfel, mai multe texte, legi ale Parlamentului și hotărâri de Guvern reglementează în diferite forme protecția intereselor consumatorilor, de exemplu în domeniul energiei electrice, apei etc. Deci, regulile sunt dificil și complex pentru consumatori, chiar și pentru profesioniștii din domeniul juridic, să le cunoască și să le înțeleagă, inclusiv noul Cod civil.

De asemenea, codificarea legislației privind protecția consumatorilor este și mai necesară pe piața unică europeană prevăzută de Acordul de asociere UE-Moldova. Respectiv, Guvernul Republicii Moldova poate juca un rol crucial în această problemă dacă va elabora un Cod al Consumatorilor prin unificarea normelor de consum.

Un Cod al Consumatorului servește ca un cadru legal cuprinzător și consolidat conceput pentru a reglementa și proteja drepturile consumatorilor în cadrul unui sistem juridic. Această legislație specializată oferă câteva avantaje distincte:

Claritate și accesibilitate: un Cod al consumatorului consolidează diverse legi și reglementări privind protecția consumatorilor într-un singur document ușor accesibil. Această claritate reduce confuzia și promovează transparența, asigurând că consumatorii, întreprinderile și profesioniștii din domeniul juridic își pot înțelege cu ușurință drepturile și obligațiile.

Acoperire cuprinzătoare: Un Cod al Consumatorului bine structurat poate acoperi în mod cuprinzător o gamă largă de probleme legate de consumator, inclusiv condițiile contractuale, siguranța produselor, practicile publicitare, mecanismele de soluționare a litigiilor și multe altele. Această acoperire cuprinzătoare reduce nevoia consumatorilor de a naviga într-un web complex de legi și reglementări separate.

Consecvență și uniformitate: Prin unificarea normelor de protecție a consumatorilor, un Cod al Consumatorului promovează consecvența și uniformitatea în interpretările și aplicarea legii. Această consecvență sporește predictibilitatea juridică, reduce ambiguitatea litigiilor și asigură că situațiile similare sunt tratate într-un mod consecvent.

Procese judiciare eficiente: instanțele pot interpreta și aplica mai bine legile privind protecția consumatorilor atunci când acestea sunt consolidate într-un singur cod. Această eficiență duce la procese judiciare mai rapide și mai previzibile, de care beneficiază atât consumatorii care caută dreptate, cât și întreprinderile care urmăresc să respecte reglementările.

Securitate juridică: Un Cod al Consumatorului oferă un cadru legal clar care subliniază drepturile și responsabilitățile atât ale consumatorilor, cât și ale întreprinderilor. Această securitate juridică este esențială pentru promovarea practicilor comerciale corecte și încurajarea încrederii consumatorilor în piață.

Adaptabilitate: Un Cod al Consumatorului poate include mecanisme pentru a aborda problemele emergente privind protecția consumatorilor și tendințele pieței. Această adaptabilitate permite cadrului legal să evolueze odată cu schimbarea nevoilor consumatorilor și cu progresele tehnologice.

Împuternicirea consumatorilor: Un Cod al Consumatorului bine elaborat dă putere consumatorilor prin articularea clară a drepturilor și căilor de recurs. Această împuternicire încurajează consumatorii să-și afirme drepturile și să tragă la răspundere întreprinderile pentru orice încălcare.

Armonizarea cu standardele internaționale: multe țări adoptă coduri de consum în conformitate cu standardele internaționale și cele mai bune practici. Această armonizare poate facilita comerțul și cooperarea internațională, deoarece întreprinderile și consumatorii deopotrivă se pot baza pe principii consecvente atunci când se angajează în tranzacții transfrontaliere.

Simplitatea modificărilor legislative: Când sunt necesare actualizări sau modificări, un Cod consolidat al Consumatorului simplifică procesul. În loc să modifice mai multe legi separate, parlamentarii se pot concentra pe modificarea unui singur cod, făcând procesul legislativ mai eficient.

Conștientizarea și educația publicului: un Cod al consumatorului poate servi ca un instrument educațional valoros, ajutându-i pe consumatori să-și înțeleagă drepturile și responsabilitățile. Campaniile de conștientizare a publicului și inițiativele educaționale pot fi construite în jurul principiilor subliniate în cod.

În esență, un Cod al Consumatorului bine elaborat îmbunătățește protecția consumatorilor, promovează practicile de afaceri corecte și contribuie la o piață mai transparentă și mai eficientă, toate în același timp eficientizând procesele juridice și încurajând predictibilitatea juridică.

V. Concluzii

În timp ce consumerismul internațional intră într-o nouă etapă, oferind consumatorilor mai multe drepturi, libertăți și oportunități, precum și responsabilități mari, trebuie recunoscut că misiunea protecției consumatorilor în Republica Moldova este mai dificilă prin diversificarea normelor diferitor acte normative/legislative. Acest lucru implică trecerea rapidă de la stadiul consumerist (în vechea concepție) la mișcarea globală a consumatorilor fără dificultate, contribuind astfel la consolidarea eforturilor comune ale comunității europene pentru a asigura protecția internațională a consumatorilor.

Este necesar de menționat că pentru viitorul apropiat al legislației moldovenești în domeniul dedicat, consolidarea tuturor actelor într-un singur act este inevitabilă - un Cod al consumatorului, urmând exemplul altor țări europene care au demonstrat prin această codificare un nivel înalt de protecție a consumatorilor în diverse domenii.

Armonizarea, uniformitatea și unitatea prin codificarea legislației privind protecția consumatorilor reprezintă elemente deosebit de importante pentru crearea și consolidarea unei societăți înfloritoare și echitabile. Acești termeni descriu procesul prin care se aduc laolaltă și se aliniază diferitele reguli, norme și prevederi legale care vizează protecția drepturilor consumatorilor într-un document coerent și comprehensiv, cunoscut ca și Codul Consumatorului.

Alinierea și concordanța dintre diferitele legi și regulamente care afectează drepturile consumatorilor va contribui la eliminarea discrepanțelor și a contradicțiilor dintre regulile existente, asigurând că toate acestea se potrivesc împreună într-un cadru coerent și logic. Acest lucru facilitează înțelegerea și aplicarea normelor pentru toți cei implicați, de la consumatori și până la autoritățile de reglementare.

Cerințele de apropiere a legislației protecției consumatorului la aquis-ul european indică necesitatea ca regulile privind protecția consumatorilor să fie aplicate în mod consistent în întreaga jurisdicție. Aceasta înseamnă că indiferent de locul sau domeniul în care un consumator își exercită drepturile, aceleași principii și standarde vor fi aplicate, astfel încât uniformitatea va reduce ambiguitatea și contribuie la o aplicare mai eficientă și echitabilă a legii.

Or, reunirea tuturor aspectelor relevante ale legislației privind protecția consumatorilor într-un singur document central, adică Codul Consumatorului va implica identificarea și sintetizarea tuturor regulilor existente și includerea lor într-o structură logică și comprehensivă. Unitatea prin codificare va consolida legile, oferindu-le un context și o structură înțeleasă de toți, de la cetățeni obișnuiți la specialiști în drept.

Pentru a rezuma, armonizarea, uniformitatea și unitatea prin codificarea legislației privind protecția consumatorilor sunt factori cruciali în stabilirea unei societăți înfloritoare. În timp ce programul de activitate al noului Guvern recunoaște explicit protecția consumatorilor ca obiectiv netranzitoriu, dezvoltarea economică este, de asemenea, evidențiată ca una dintre cele trei priorități-cheie. Astfel, recunoașterea consumatorilor ca parte integrantă a mediului economic și prioritizarea includerii acestora în agenda executivului pe termen scurt, mediu și lung este necesară și crucială.

Împreună, aceste concepte contribuie la dezvoltarea unei baze juridice coerente și solide pentru protecția consumatorilor. Prin eliminarea confuziei și incertitudinii din cadrul legal, se creează un mediu în care consumatorii se pot implica în tranzacții cu încredere, iar întreprinderile pot opera într-o manieră

transparentă și responsabilă. Această stabilitate și încredere în mediul economic sprijină creșterea durabilă a societății și a economiei în ansamblu.