



Bruxelles, 14.3.2013
COM(2013) 138 final

**COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU 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**

COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU 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

1. INTRODUCERE

Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale¹ (denumită în continuare „directiva”) a fost adoptată la 11 mai 2005 pentru a ajuta consumatorii să beneficieze de avantajele pieței interne prin înlăturarea obstacolelor de reglementare, cauzate de reglementările naționale divergente, care descurajau întreprinderile să vândă și subminau încrederea consumatorilor în achizițiile efectuate pe întreg teritoriul UE.

Directiva constituie principalul instrument legislativ general al UE care reglementează publicitatea înșelătoare și alte practici neloiale în cazul tranzacțiilor între întreprinderi și consumatori. Directiva are o sferă largă de aplicare, care include toate tranzacțiile între întreprinderi și consumatori („B2C”) și toate sectoarele. Se aplică nu numai în etapa de publicitate sau de marketing a unei tranzacții, ci și *„în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs”*².

Directiva prevede un nivel înalt de protecție a consumatorilor în toate sectoarele. Aceasta funcționează ca o plasă de siguranță care acoperă lacunele care nu sunt reglementate de alte norme ale UE specifice fiecărui sector, asigurându-se că consumatorii nu sunt induși în eroare sau expuși unor tehnici de marketing agresive și că orice afirmație făcută de comercianți în UE este clară, exactă și fundamentată, permițând consumatorilor să aleagă în cunoștință de cauză și în mod justificat.

Împreună cu alte acte normative ale pieței interne³ și cu „regulamentul CPC” privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor⁴, directiva privind practicile comerciale neloiale contribuie la realizarea transparenței pieței și la prevenirea concurenței neloiale pe întreg teritoriul UE. Toate statele membre au transpus normele acesteia în legislația lor națională.

¹ 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.

² A se vedea articolul 3 alineatul (1) din directivă.

³ De exemplu Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă („Directiva privind comerțul electronic”); și Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor.

⁴ Regulamentul nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”).

Prezenta comunicare prezintă principalele concluzii care pot fi trase pe baza experienței inițiale în materie de punere în aplicare a directivei privind practicile comerciale neloiale, astfel cum prevede articolul 18 din aceasta, și stabilește acțiunile necesare pentru a maximiza avantajele prevăzute de directivă pentru procesul de integrare a pieței unice și protecția consumatorilor.

Un raport⁵ detaliat cu privire la aplicarea directivei în statele membre este publicat împreună cu prezenta comunicare. Acesta face parte din Agenda consumatorului european⁶, care are ca obiectiv maximizarea participării consumatorilor și a încrederii în piață, stimulând astfel încrederea și creșterea economică.

Cheltuielile de consum reprezintă 56 % din PIB-ul UE, fiind esențiale pentru atingerea obiectivului referitor la o creștere inteligentă, durabilă și favorabilă incluziunii. După cum s-a subliniat în cadrul Agendei consumatorului european, stimularea acestei cereri poate juca un rol major în ieșirea din criză a UE.

În acest sens, este necesar să se realizeze potențialul pieței interne.

Conform datelor disponibile, consumatorii care fac achiziții online la nivelul întregii UE au la dispoziție de 16 ori mai multe produse din care să aleagă, dar 60 % dintre consumatori nu folosesc încă aceste posibilități. Din cauza acestei reticențe, consumatorii nu beneficiază pe deplin de varietatea ofertelor și de diferențele de prețuri disponibile în cadrul pieței unice.

Acțiunile de politică ce îmbunătățesc încrederea consumatorilor în achizițiile transfrontaliere online pot stimula în mod semnificativ creșterea economică în Europa.

2. EVALUAREA AVANTAJELOR DIRECTIVEI

2.1. Realizarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și a unor condiții de concurență echitabile pentru comercianți

Primele experiențe în materie de implementare a directivei arată că aceasta a îmbunătățit considerabil protecția consumatorilor în și între statele membre, asigurând în același timp o mai bună protecție a întreprinderilor legitime față de concurenții care nu respectă regulile.

Beneficiile directivei decurg în principal din două dintre caracteristicile sale specifice, și anume „plasa de siguranță” orizontală și combinația sa dintre normele bazate pe principii și o „listă neagră” de interdicții specifice la adresa anumitor practici neloiale.

Normele bazate pe principii din directiva privind practicile comerciale neloiale au permis autorităților naționale să se adapteze la produse, servicii și metode de vânzare care evoluează rapid. Aceste norme joacă rolul de dispoziții universale, oferind criterii care pot fi folosite, cu o anumită flexibilitate, pentru a preveni comportamentele neloiale care nu sunt reglementate de interdicții specifice.

La rândul său, „lista neagră” a practicilor interzise în orice situație a oferit autorităților naționale un instrument eficace pentru abordarea practicilor neloiale cum ar fi publicitatea-capcană, falsele oferte gratuite, publicitatea ascunsă și strategiile de marketing care vizează direct copiii.

În continuare sunt prezentate câteva exemple de practici interzise în temeiul directivei.

⁵ A se vedea raportul care însoțește prezenta comunicare, intitulat „*Primul raport privind aplicarea Directivei 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori («Directiva privind practicile comerciale neloiale»)»*”.

⁶ A se vedea „*O agendă a consumatorului european – stimularea încrederii și a creșterii economice*”, COM(2012) 225 final din 22.5.2012 - http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/index_ro.htm.

Atragerea consumatorilor la sediul comerciantului sau pe site-ul acestuia prin oferirea de produse sau servicii care nu pot fi furnizate („publicitatea-capcană”)

Sabine din Germania a găsit într-o revistă o reclamă care oferea o promoție specială: „**Zburați la Barcelona pentru doar 1 euro!**” Însă atunci când a încercat să rezerve zborul online, prețurile erau mult mai mari. Când Sabine a contactat centrul de servicii pentru clienți al societății a aflat că doar un număr mic de locuri a fost oferit la tariful redus. Majoritatea clienților nu au putut profita de această ofertă.

Directiva privind practicile comerciale neloiale interzice practica de a oferi un produs la un preț specificat fără a preciza clar că disponibilitatea acestuia poate fi limitată în raport cu amploarea publicității și cu prețul oferit.

False oferte gratuite

Marit din Estonia a primit următorul email de la un comerciant online de produse cosmetice: „**Sunați acum și primiți cadoul dumneavoastră GRATUIT, o pereche de ochelari de soare de designer!**”. Atunci când a sunat, a fost informată că această ofertă era disponibilă numai pentru comenzile de produse în valoare de cel puțin 2 000 EUR.

Directiva privind practicile comerciale neloiale le interzice comercianților să descrie în mod fals un produs ca fiind gratuit în cazul în care, în realitate, consumatorul trebuie să suporte un cost în plus față de costul de a răspunde la practica comercială sau de a plăti pentru livrarea produsului.

Obstacole în calea schimbării furnizorului

Filip decide să își schimbe asigurarea pentru locuință și să încheie un contract mai convenabil cu o societate nouă. Atunci când telefonează la societatea sa de asigurare, i se spune că trebuie să completeze diferite formulare pentru a-și rezilia contractul existent. Din păcate, va dura peste două săptămâni până când societatea va putea (sau va dori) să îi pună la dispoziție formularele necesare, iar interlocutoarea lui Filip menționează, de asemenea, că va fi nevoie de 3 luni pentru prelucrarea cererii. Frustrat, clientul renunță. Cu bunele intenții nu se ajunge prea departe.

În conformitate cu directiva privind practicile comerciale neloiale, comercianții nu pot impune bariere extracontractuale oneroase sau disproporționate în cazul în care un consumator dorește să-și exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia un contract sau de a opta pentru un alt produs sau comerciant.

Îndemnurile directe adresate copiilor

Alain a fost surprins atunci când fiica lui a început dintr-o dată să îl bată la cap să cumpere un set de filme cu personajul ei de carte preferat. Alain a înțeles ce s-a întâmplat atunci când a remarcat un spot TV pentru lansarea filmelor, în care se spunea: „**Cartea ta preferată a ieșit acum pe DVD - spune-i tatălui tău să ți-o cumpere!**”

Conform directivei privind practicile comerciale neloiale, este o practică neloială ca vânzătorii să îndemne copiii să solicite unui adult să cumpere produsele promovate. Această interdicție este valabilă pentru toate mijloacele de informare în masă, inclusiv pentru televiziune, precum și pentru publicitatea pe internet.

Datorită directivei privind practicile comerciale neloiale, autoritățile naționale de protecție a consumatorilor au fost în măsură să frâneze și să sancționeze o gamă largă de practici comerciale neloiale, inclusiv *afirmații înșelătoare legate de mediu* și *practici agresive*⁷. Cu toate acestea:

- Părțile interesate sugerează că, în pofida cadrului juridic actual, afirmațiile cu caracter ecologic (cum ar fi, de exemplu, „ecologic”, „biodegradabil”, „durabil” și „natural”) încă nu sunt utilizate în mod responsabil și sunt adesea foarte generale, vagi și neclar definite. Asociațiile de consumatori semnalează că, în plus, este dificil să se verifice veridicitatea afirmațiilor, în special în sectoarele energiei, produselor cosmetice, automobilelor și detergenților.
- Câteva state membre semnalează practici agresive care vizează copiii, în domeniul jocurilor online, precum și persoanele în vârstă. Sunt necesare eforturi suplimentare pentru a consolida respectarea directivei în ceea ce privește aceste categorii de consumatori vulnerabili care se află într-o situație de slăbiciune. În special, trebuie să se asigure faptul că, luând în considerare și îmbătrânirea progresivă a populației, consumatorii vulnerabili sunt protejați împotriva riscurilor care decurg din efectele crizei economice și din complexitatea piețelor digitale.

2.2. Consolidarea încrederii în piața unică

Prin înlocuirea reglementărilor divergente ale statelor membre privind practicile comerciale neloiale cu un set unic de norme, directiva a dus la simplificarea cadrului de reglementare și a contribuit la eliminarea obstacolelor din calea comerțului transfrontalier.

Directiva a fost utilizată pe scară largă și pentru a aborda cazurile transfrontaliere. Aproape 50 % dintre cererile de asistență reciprocă tratate de rețeaua CPC⁸ în ultimii 5 ani (cereri de informații, alerte și cereri de asigurare a respectării legislației) au avut ca obiect încălcări ale directivei privind practicile comerciale neloiale. În plus, o serie de acțiuni de supraveghere comune („acțiuni de verificare”) au fost realizate de rețeaua CPC pe baza prevederilor directivei (produse/servicii digitale, site-uri care vând bilete de avion, servicii online de telefonie mobilă, site-uri care vând bunuri electronice de consum)⁹.

O parte substanțială a directivei urmărește garantarea faptului că informațiile referitoare la principalele caracteristici ale unui produs sau serviciu, la preț și la condițiile esențiale sunt furnizate consumatorilor în mod veridic, complet și în timp util. Acest lucru ajută consumatorii să înțeleagă și să compare mai ușor ofertele și are un impact direct asupra tehnicilor de comercializare și de publicitate la care recurg comercianții.

Publicitatea joacă un rol esențial în funcționarea pieței unice și reprezintă principalul instrument de care dispun societățile pentru a-și comercializa produsele și serviciile în context transfrontalier. Publicitatea le permite societăților să se diferențieze în mod deschis: stimulează concurența, reduce prețurile și crește calitatea.

⁷ A se vedea secțiunea 4 privind punerea în aplicare din raportul însoțitor privind aplicarea directivei.

⁸ Regulamentul CPC nr. 2006/2004 a stabilit un cadru care să permită autorităților competente să colaboreze strâns pentru a pune capăt practicilor comerciale transfrontaliere care încalcă legislația în materie de protecție a consumatorului. Începând din 2007, rețeaua CPC s-a ocupat de cazurile transfrontaliere care implică o încălcare a directivei privind practicile comerciale neloiale.

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/index_en.htm

Informațiile exacte și mai transparente pentru ofertele naționale și transfrontaliere au fost menționate și în recenta comunicare privind comerțul electronic ca făcând parte din factorii cheie pentru a spori încrederea consumatorilor și a încuraja comercianții să vândă online¹⁰.

Date recente arată că în prezent mai mulți consumatori sunt interesați de achizițiile transfrontaliere (52 %, +19 procente) și sunt dispuși să cheltuiască mai mulți bani în context transfrontalier (18 %, +5 procente) decât în 2006, când directiva încă nu fusese transpusă de către statele membre¹¹. Directiva privind practicile comerciale neloiale a jucat un rol în apariția acestor atitudini mai deschise în rândul consumatorilor europeni, fiind unul dintre principalele instrumente legislative ale UE concepute pentru a stimula încrederea consumatorilor și comerțul transfrontalier. Cu toate acestea, trebuie să se admită că această creștere a achizițiilor online transfrontaliere este cu mult inferioară creșterii achizițiilor online interne, evidențiind faptul că sunt necesare mai multe eforturi (în această direcție).

Serviciile financiare și bunurile imobile sunt sectoare critice, din motive legate de complexitatea și riscurile grave inerente. În aceste domenii au fost raportate o serie de practici neloiale, cum ar fi lipsa de informații esențiale în etapa de publicitate și descrierea înșelătoare a produselor. Majoritatea statelor membre au pus în aplicare norme naționale care le oferă consumatorilor garanții suplimentare și complementare față de cele prevăzute în directiva privind practicile comerciale neloiale. Rezultatele anchetei arată că nu ar fi oportun, pentru moment, să se elimine posibilitatea, prevăzută de directivă, ca statele membre să depășească nivelul de armonizare stabilit de directivă în aceste sectoare specifice¹².

2.3. Punerea în aplicare adecvată și eficace a directivei

În ansamblu, cadrul juridic al directivei privind practicile comerciale neloiale se dovedește a fi adecvat pentru a evalua caracterul echitabil al noilor practici online care se dezvoltă în paralel cu evoluția tehnicilor de publicitate a vânzărilor, cum sunt site-urile de comparare a prețurilor și de rezervare în mod colectiv, sau în funcție, de exemplu, de implicarea crescândă a publicității în rețelele sociale.

Statele membre și părțile interesate par să considere asigurarea respectării directivei la nivel național ca fiind, în general, adecvată și eficace, dar atrag atenția asupra faptului că lipsa resurselor, complexitatea sau durata procedurilor interne și lipsa de sancțiuni descurajatoare amenință să submineze aplicarea corespunzătoare a directivei.

¹⁰ A se vedea documentul de lucru al serviciilor Comisiei „Beneficiile aduse consumatorilor de comerțul electronic”, care însoțește Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, „Un cadru coerent pentru creșterea încrederii în piața unică digitală a comerțului electronic și a serviciilor online”, COM(2011) 942 final din 11.1.2012 - http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

¹¹ A se vedea Flash Eurobarometru nr. 332, „Atitudinile consumatorilor față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorului”, mai 2012, p.8. http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_332_en.pdf Un procentaj tot mai mare dintre consumatori, respectiv 50 %, sunt dispuși să achiziționeze bunuri sau servicii utilizând altă limbă din UE (+17 procente în raport cu 2006). Procentajul consumatorilor care nu ar fi absolut deloc dispuși să facă cumpărături într-o limbă diferită a scăzut de la 42 % în 2008 la 30 % în 2011. Procentajul europenilor care afirmă că știu de unde să obțină informații și sfaturi privind comerțul transfrontalier a crescut, de asemenea, în mod semnificativ, de la 24 % în 2006 la 39 % în 2011.

¹² A se vedea articolul 3 alineatul (9) din directiva privind practicile comerciale neloiale și *Studiul privind aplicarea directivei privind practicile comerciale neloiale în cazul serviciilor financiare și al bunurilor imobile*, realizat de Civic Consulting în numele Comisiei Europene, DG Justiție 2012, disponibil la adresa: <http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/document>.

În cazurile care implică practici comerciale neloiale transfrontaliere este o adevărată provocare pentru autoritățile care asigură respectarea legislației să ofere un răspuns rapid și eficient. Acest lucru afectează și asigurarea respectării legislației la nivel transfrontalier și, așa cum au demonstrat rezultatele consultării, a devenit evident în domeniul cooperării administrative pe baza regulamentului CPC.

Experiența dobândită în ceea ce privește asigurarea respectării directivei confirmă faptul că una dintre principalele probleme legate de recenziile realizate de clienți și, în special, de *site-urile de comparare a prețurilor* este că acestea nu prezintă în mod clar identitatea comerciantului care exploatează site-ul și/sau dacă respectivii comercianți plătesc ca să li se afișeze produsele și serviciile (cu alte cuvinte dacă site-ul este sponsorizat sau nu).

Reacțiile de la părțile interesate sugerează că obligația de a furniza informații clare și complete este adesea neglijată în ofertele comerciale, în special în *sectorul călătoriilor și transporturilor*.

În ambele cazuri, părțile interesate nu solicită introducerea de măsuri legislative, ci măsuri mai stricte și mai coerente de asigurare a respectării legislației.

3. PRIORITĂȚI-CHEIE PENTRU ACȚIUNILE SUBSECVENTE

În conformitate cu ceea ce s-a subliniat în cadrul Agendei consumatorului european și în Comunicarea Comisiei privind mai buna funcționare a pieței unice¹³, îmbunătățirea implementării și a asigurării respectării normelor existente este un câștig rapid pentru creștere și locuri de muncă.

În acest context, directiva trebuie să joace un rol esențial, iar Comisia a stabilit că principalele domenii prioritare pentru deblocarea potențialului de creștere al pieței unice¹⁴ sunt comerțul cu amănuntul (inclusiv comerțul electronic), sectorul călătoriilor și transporturilor, serviciile financiare, economia digitală, energia și dezvoltarea durabilă.

Pentru a se asigura că directiva menține un nivel înalt de protecție a consumatorilor și furnizează beneficii pieței interne, este nevoie de **intensificarea eforturilor de asigurare a respectării legislației la nivel național și de cooperare consolidată în aplicarea transfrontalieră a legislației**. Acest deziderat este valabil mai ales în cazul practicilor neloiale care apar simultan în diferite state membre. În astfel de cazuri, o coordonare eficientă între Comisie, autoritățile naționale, organizațiile de consumatori și întreprinderi este esențială pentru a face față practicilor care au un impact la nivelul UE¹⁵.

Necesitatea de a intensifica asigurarea respectării legislației atât la nivel transfrontalier cât și la nivel național impune asumarea **unui rol mai important** de către Comisie, care ar trebui să își unească forțele cu statele membre și să le acorde sprijin în ceea ce privește aplicarea directivei în întreaga UE. În această privință, Comisia va analiza modul în care, în conformitate cu tratatele, poate juca un rol mai activ în încurajarea aplicării coerente a directivei, în special în ceea ce privește practicile neloiale având o dimensiune transfrontalieră, precum cele care au loc în mediul online și care pun probleme comune pentru autoritățile care asigură respectarea legislației. Promovarea practicilor convergente în

¹³ A se vedea Comunicarea Comisiei Europene *O guvernanta mai bună pentru piața unică*, COM(2012) 259/2. http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/governance/20120608-communication-2012-259-2_en.pdf.

¹⁴ A se vedea Agenda consumatorului european.

¹⁵ A se vedea raportul privind aplicarea directivei, secțiunea 3.3.3, de exemplu în ceea ce privește decizia Autorității italiene antitrust (AGCM) PS7256 - *Comet-Apple Prodotti in Garanzia*, Provvedimento n. 23193 din 27 decembrie 2011.

implementarea directivei este esențială pentru asigurarea unor condiții egale de concurență pentru comercianți, în special atunci când aceștia acționează în context transfrontalier, și, în ultimă instanță, pentru asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor în întreaga Europă.

3.1. Asigurarea deplinei conformități a legislațiilor naționale cu directiva

În calitate de gardian al tratatelor, Comisia va continua să monitorizeze îndeaproape transpunerea și aplicarea corectă a directivei în toate statele membre. Comisia va efectua controale de conformitate și analize aprofundate pentru a vedea cum funcționează normele în practică și pentru a stabili măsuri corective acolo unde este necesar. Analiza actuală arată că, în câteva state membre, încă mai există discrepanțe între legislațiile naționale și directivă. Serviciile Comisiei țin, deci, legătura cu statele membre în cauză. Comisia va lua măsurile necesare în temeiul articolului 258 din TFUE în cazul în care un stat membru nu își respectă obligațiile de transpunere și aplicare a legislației.

3.2. Asigurarea aplicării adecvate și uniforme a directivei în statele membre

Pentru a se asigura că directiva este aplicată în mod adecvat și coerent, Comisia:

- va dezvolta în continuare **documentul de orientare** ca reacție la contribuțiile primite de la autoritățile naționale de asigurare a respectării legislației și de la alte părți interesate, la apariția unor noi practici, inclusiv în mediul online, și la evoluția jurisprudenței naționale și a UE¹⁶.
- va îmbunătăți, extinde și actualiza **baza de date** legată de directiva privind practicile comerciale neloiale¹⁷.

3.3. Intensificarea asigurării respectării legislației și a cooperării administrative între statele membre

Ținând cont de reacțiile primite din partea statelor membre și a părților interesate, precum și de datele disponibile, Comisia a identificat sectoare cheie în care au fost constatate prejudicii și oportunități ratate pentru consumatori, iar potențialul de creștere al pieței unice este cel mai ridicat.

În aceste domenii, Comisia va lansa inițiative specifice care vizează consolidarea asigurării respectării legislației, în conformitate cu obiectivele stabilite în cadrul Agendei consumatorului european.

¹⁶ Printre altele, Comisia intenționează să dezvolte în continuare documentul de orientare privind afirmațiile înșelătoare legate de mediu, pe baza rezultatelor unui studiu specific care urmează să fie efectuat în cursul anului 2013 și a activității în desfășurare cu privire la Planul de acțiune privind consumul și producția durabile.

¹⁷ A se vedea <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/>. Această bază de date are ca temei juridic Decizia nr. 1926/2006/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 18 decembrie 2006 de stabilire a unui program de acțiune comunitară în domeniul politicii de protecție a consumatorilor (2007-2013).

Comisia va lua următoarele măsuri:

- va introduce **ateliere** tematice periodice între autoritățile naționale de aplicare a legislației și va organiza cursuri de **formare** pentru autoritățile de asigurare a respectării legislației și magistrați
- va îmbunătăți eficiența rețelei CPC și va continua să promoveze **acțiuni coordonate de asigurare a respectării legislației („acțiuni de verificare”)**
- va sprijini statele membre în asigurarea unei **aplicări eficiente a directivei** prin dezvoltarea în continuare a **documentului de orientare** și schimbul de bune practici cu statele membre
- va dezvolta, în cooperare cu statele membre, **indicatori de asigurare a respectării legislației**, special pentru aplicarea directivei privind practicile comerciale neloiale, care vor detecta lacunele și deficiențele care necesită anchete și/sau măsuri corective ulterioare.

Aceste măsuri se vor concentra pe următoarele sectoare/domenii cheie:

- Călătoriile și transporturile
- Piețele online/digitale
- Afirmațiile legate de mediu
- Serviciile financiare
- Bunurile imobile

*În toate aceste sectoare se va acorda o atenție deosebită în ceea ce privește practicile care vizează **consumatorii vulnerabili**, în special persoanele în vârstă și minorii.*

3.4. Monitorizarea evoluției pieței și sensibilizarea publicului

Comisia va monitoriza îndeaproape evoluțiile pieței pentru a se asigura că mediul de reglementare continuă să asigure un nivel înalt de protecție a consumatorilor în ceea ce privește achizițiile lor pe plan național și transfrontalier.

O atenție specială va fi acordată adaptării cadrului juridic pentru a ține pasul cu dezvoltarea rapidă a tehnicilor de marketing și de vânzări, a produselor și serviciilor în mediul online.

În paralel cu consolidarea asigurării respectării legislației, inițiativele de sensibilizare sunt importante pentru da posibilitatea consumatorilor să își valorifice drepturile în mod corespunzător. În 2013, în cadrul Anului european al cetățenilor, va fi lansată o *campanie la nivelul UE* pentru a îmbunătăți cunoașterea drepturilor consumatorilor, inclusiv în temeiul directivei privind practicile comerciale neloiale, în strânsă cooperare cu toate părțile interesate, inclusiv întreprinderile și asociațiile de consumatori.

4. CONCLUZII

Directiva privind practicile comerciale neloiale se dovedește a fi un instrument valoros pentru creșterea bunăstării consumatorilor. Aceasta a simplificat cadrul de reglementare și a contribuit la eliminarea obstacolelor din calea comerțului transfrontalier. Experiența a demonstrat utilitatea și flexibilitatea acestei legislații orizontale bazate pe principii. Cadrul de reglementare simplificat facilitează implicarea întreprinderilor în activități transfrontaliere, permițându-le în același timp consumatorilor și întreprinderilor să beneficieze din ce în ce mai mult de potențialul neexploatat al pieței interne.

Comisia consideră că modificarea directivei în acest stadiu nu ar fi adecvată, nu în ultimul rând deoarece experiența de asigurare a respectării directivei în statele membre este încă prea limitată în timp pentru un instrument legislativ atât de cuprinzător. Comisia dorește în prezent să își concentreze atenția asupra coerenței implementării directivei, luând măsuri concrete pentru a asigura o mai bună asigurare a respectării directivei în domenii cheie, în beneficiul încrederii consumatorilor și al creșterii.