

Bruxelles, 11.4.2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993, a Directivei 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului, a Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor UE de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme

(Text cu relevanță pentru SEE)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

1.1. Motivele și obiectivele propunerii

Prezenta propunere vizează modificarea a patru directive ale UE care protejează interesele economice ale consumatorilor. Cele mai multe dintre modificări se referă la Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale¹ și la Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor². Celelalte două directive - Directiva 93/13/CEE privind clauzele contractuale abuzive³ și Directiva 98/6/CE privind indicarea prețurilor⁴ - sunt modificate numai în ceea ce privește sancțiunile. Prezenta propunere este prezentată împreună cu o propunere privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE⁵.

Tratatele (articolele 114 și 169 din TFUE) și Carta Drepturilor Fundamentale (articolul 38) impun un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în Uniune. Legislația Uniunii în materie de protecție a consumatorilor contribuie, de asemenea, la buna funcționare a pieței interne. Scopul său este de a garanta că relațiile dintre întreprinderi și consumatori sunt echitabile și transparente, ceea ce, în ultimă instanță, sprijină bunăstarea generală a consumatorilor europeni și economia Uniunii.

Prezenta propunere reprezintă o continuare a verificării adecvării legislației UE în materie de protecție a consumatorilor și de marketing, care a fost efectuată în contextul Programului REFIT și a fost publicată la 23 mai 2017 („verificarea adecvării”)⁶ și a evaluării Directivei 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor (DDC), care a fost realizată în paralel cu verificarea adecvării și a fost publicată în aceeași zi („evaluarea DDC”)⁷.

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 (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

² Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

³ Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

⁴ Directiva 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 februarie 1998 privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor (JO L 80, 18.3.1998, p. 27).

⁵ COM(2018) 184. Propunere de directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE.

⁶ Verificarea adecvării a inclus Directiva 93/13/CEE privind clauzele contractuale abuzive, Directiva 1999/44/CE privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile, Directiva 98/6/CE privind indicarea prețurilor, Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale și Directiva 2009/22/CE privind acțiunile în încetare. Pentru rezultate, a se vedea documentele SWD (2017) 208 final și SWD (2017) 209 final din 23.5.2017, disponibile la adresa: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ Pentru rezultate, a se vedea documentele COM(2017) 259 final, SWD(2017) 169 final și SWD(2017) 170 final, 23.5.2017, disponibile la adresa: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

Verificarea adecvării și evaluarea DDC au concluzionat că normele de fond ale UE în materie de protecție a consumatorilor incluse în cele patru directive care sunt modificate prin prezenta propunere sunt, în ansamblu, adecvate scopului. Cu toate acestea, rezultatele au subliniat, de asemenea, importanța asigurării unei mai bune aplicări și respectări a normelor și a modernizării acestora în conformitate cu evoluțiile din domeniul digital. Acestea au subliniat și importanța reducerii sarcinii de reglementare în anumite domenii.

Constatările evaluării au devenit mai importante în contextul recentelor încălcări transfrontaliere ale legislației UE în materie de protecție a consumatorilor, în special în urma scandalului „Dieselgate” (legat de faptul că producătorii de autovehicule au instalat la bordul autoturismelor un software menit să distorsioneze rezultatele testelor de emisii). Astfel de încălcări pot submina încrederea consumatorilor în piața unică. De asemenea, acestea au declanșat o dezbatere prin care s-a analizat dacă UE dispune de mecanisme suficient de solide pentru a aborda astfel de chestiuni, a pune în aplicare normele în materie de protecție a consumatorilor și a oferi măsuri reparatorii victimelor.

Din aceste motive, în discursul din 2017 privind starea Uniunii, președintele Comisiei Europene, dl Jean-Claude Juncker a anunțat pachetul „Noi avantaje pentru consumatori”, care vizează consolidarea aplicării legislației UE în materie de protecție a consumatorilor, pe fondul unui risc tot mai mare de încălcări la nivelul UE. Prezenta propunere, care introduce modificări specifice în patru directive privind protecția consumatorilor, este un element esențial al pachetului „Noi avantaje pentru consumatori”. Pe scurt, obiectivul propunerii este de a aduce îmbunătățirile prezentate în continuare.

- **Impunerea unor sancțiuni mai eficace, mai proporționale și mai disuasive în cazul încălcărilor transfrontaliere pe scară largă.** Regulamentul (UE) 2017/2394⁸, adoptat recent, reglementează modul în care autoritățile naționale responsabile de protecția consumatorilor conlucrează pentru a aborda încălcările transfrontaliere ale legislației privind protecția consumatorilor. În special, acesta se concentrează asupra încălcărilor pe scară largă care aduc prejudicii consumatorilor din mai multe state membre și asupra încălcărilor pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii⁹. Pentru acest tip de încălcări pe scară largă, autoritățile naționale pot fi nevoite să impună, într-un mod coordonat, sancțiuni eficace, proporționale și disuasive. Cu toate acestea, în UE, sancțiunile disponibile pentru încălcările legislației privind protecția consumatorilor sunt foarte diferite și sunt adesea stabilite la un nivel scăzut. În temeiul propunerii, autoritățile naționale vor avea competența de a impune, pentru astfel de încălcări pe scară largă, amenzi de până la 4 % din cifra de afaceri a comerciantului. La un nivel mai general, autoritățile naționale ar trebui să decidă cu privire la nivelul sancțiunilor pe baza unor parametri comuni, în special cu privire la caracterul

⁸ Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1). Acest regulament va contribui la o aplicare transfrontalieră mai eficace de către autoritățile publice și va oferi autorităților naționale relevante un set uniform de competențe pentru a conlucra într-un mod mai eficient împotriva încălcărilor pe scară largă. De asemenea, acesta permite Comisiei Europene să lanseze și să coordoneze acțiuni comune de asigurare a respectării normelor pentru a aborda încălcările la nivelul UE.

⁹ Versiunea revizuită a Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (CPC) definește „încălările pe scară largă” ca fiind practici ilegale care afectează cel puțin trei state membre ale UE, și „încălările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii” ca fiind practici care dăunează unei largi majorități a consumatorilor din UE, care acoperă cel puțin două treimi din statele membre și reprezintă cel puțin două treimi din populația UE.

transfrontalier al încălcării. Aceste norme consolidate privind sancțiunile vor fi introduse în cele patru directive vizate.

- **Dreptul la măsuri reparatorii individuale pentru consumatori.** Conform prevederilor propunerii, consumatorii vor avea dreptul la măsuri reparatorii individuale atunci când sunt afectați de practici comerciale neloiale, cum ar fi tehnici de marketing agresive. În special, statele membre ar trebui să pună la dispoziție atât măsuri reparatorii contractuale, cât și măsuri reparatorii necontractuale. Măsurile reparatorii contractuale ar trebui să includă cel puțin dreptul la încetarea contractului. Măsurile reparatorii necontractuale ar trebui să includă cel puțin dreptul la despăgubiri pentru daune. Aceste drepturi vor fi adăugate la Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale.
- **O mai mare transparență pentru consumatori pe piețele online.** În prezent, atunci când vizitează piețe online, consumatorii se confruntă cu o varietate de oferte din partea furnizorilor terți care își vând produsele sau serviciile pe piața online (și cu oferte ale înseși pieței online). Consumatorii nu știu întotdeauna cum au fost clasificate ofertele pe care le primesc pe piața online și nici de la cine cumpără (de la comercianți profesioniști sau de la alți consumatori). Numeroși consumatori au impresia că achiziționează produse oferite de piața online, încheind astfel un contract cu aceasta. În realitate, aceștia cumpără de la un furnizor terț înregistrat pe piața online care nu este comerciant. În consecință, consumatorii pot crede în mod eronat că au de-a face cu comercianți profesioniști (și că beneficiază, prin urmare, de drepturile consumatorilor). Această confuzie poate crea dificultăți în cazul în care apar probleme legate de o achiziție online, deoarece nu este întotdeauna ușor să se stabilească cine este responsabil. Propunerea introduce în Directiva 2011/83/UE cerințe suplimentare privind informațiile, care impun piețelor online să informeze în mod clar consumatorii cu privire la următoarele aspecte: (a) parametrii principali care determină clasificarea ofertelor; (b) dacă contractul este încheiat cu un comerciant sau cu o persoană fizică; (c) dacă se aplică legislația privind protecția consumatorilor și (d) cine este comerciantul (furnizorul terț sau piața online) responsabil pentru asigurarea respectării drepturilor consumatorilor legate de contract (cum ar fi dreptul de retragere sau garanția juridică).
- În plus, consumatorii care folosesc aplicații digitale precum piețe online, instrumente de comparare, magazine de aplicații sau motoare de căutare se așteaptă să primească rezultate „naturale” sau „organice” în urma căutărilor efectuate, bazate pe relevanța acestora în raport cu căutărilor lor, și nu pe plățile efectuate de către terți. În conformitate cu documentul de orientare din 2016¹⁰ privind Directiva 2005/29/CE, dispozițiile relevante ale directivei respective ar trebui clarificate pentru a preciza faptul că platformele online trebuie să indice rezultatele căutării care conțin „plasări plătite de produse”, în cazul cărora terții plătesc pentru o clasificare mai bună, sau „inclusiune plătită”, în cazul cărora terții plătesc pentru a fi incluși în lista rezultatelor căutării.
- **Extinderea protecției consumatorilor la serviciile digitale.** Propunerea extinde domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE la serviciile digitale pentru care consumatorii nu plătesc, însă oferă date cu caracter personal, cum ar fi: stocarea în cloud, platformele de comunicare socială și conturile de e-mail. Având în vedere

¹⁰ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei intitulat „Orientări privind implementarea/aplicarea Directivei 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale”, SWD (2016) 163 final din 25.5.2016.

creșterea valorii economice a datelor cu caracter personal, serviciile respective nu pot fi considerate a fi pur și simplu „gratuite”. Prin urmare, consumatorii ar trebui să aibă același drept la informații precontractuale și dreptul de a anula contractul în decursul unei perioade de retragere de 14 zile, indiferent dacă plătesc pentru un serviciu sau oferă date cu caracter personal.

- **Eliminarea sarcinilor pentru întreprinderi.** Propunerea modifică Directiva 2011/83/UE prin faptul că acordă comercianților o mai mare flexibilitate în alegerea celor mai adecvate mijloace de comunicare cu consumatorii. Aceasta va permite comercianților să utilizeze noi mijloace de comunicare online, cum ar fi formularele web sau chat-urile, ca alternativă la metoda tradițională prin e-mail, atât timp cât consumatorul poate urmări comunicarea cu comerciantul. De asemenea, aceasta elimină două obligații specifice privind comerțanții referitoare la dreptul de retragere în termen de 14 zile, care s-au dovedit a fi o sarcină disproporționată. Prima obligație este obligația comerciantului de a accepta dreptul de retragere chiar și în cazul în care consumatorul nu numai că a testat un produs comandat, astfel cum ar fi procedat într-un magazin fizic, dar l-a și utilizat. A doua obligație este obligația comerciantului de a rambursa consumatorul chiar înainte să fi primit bunurile restituite de acesta.
- **Clarificarea libertății statelor membre de a adopta reguli privind anumite forme și aspecte ale vânzărilor în afara spațiilor comerciale.** În timp ce vânzările în afara spațiilor comerciale constituie un canal de vânzări legitim și bine stabilit, propunerea clarifică faptul că Directiva 2005/29/CE nu împiedică statele membre să adopte norme care să protejeze interesele legitime ale consumatorilor în ceea ce privește unele practici de marketing sau de vânzare deosebit de agresive sau înșelătoare în contextul unor vizite nesolicitate efectuate de comerciant la domiciliul consumatorului sau în ceea ce privește excursiile comerciale organizate de comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produsele către consumatori, în cazul în care astfel de restricții sunt justificate din motive legate de ordinea publică sau respectarea vieții private.
- **Clarificarea normelor privind practicile de marketing înșelătoare pentru produsele cu dublu standard de calitate.** Propunerea modifică Directiva 2005/29/CE, precizând în mod explicit faptul că o practică comercială care implică marketingul unui produs ca fiind identic cu un același produs comercializat în mai multe alte state membre, în cazul în care cele două produse au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, și care astfel determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o, este o practică comercială înșelătoare pe care autoritățile competente ar trebui să o evalueze și să o abordeze de la caz la caz, în conformitate cu dispozițiile directivei menționate.

1.2. Coerența cu dispozițiile existente în domeniul de politică vizat

Prezenta propunere este conformă cu alte câteva acțiuni legislative și nelegislative în domeniul protecției consumatorilor. În special, aceasta este coerentă cu Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (CPC), recent revizuit, care vizează încurajarea asigurării aplicării transfrontaliere a normelor de protecție a consumatorilor de către autoritățile publice competente în domeniu. Normele consolidate privind sancțiunile pentru nerespectarea legislației UE referitoare la protecția consumatorilor prevăzute în prezenta propunere vor spori efectul disuasiv și eficacitatea acțiunilor coordonate de cooperare în materie de protecție a consumatorului în ceea ce privește încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii. În cursul negocierilor

privind revizuirea Regulamentului CPC s-a subliniat că impunerea unor „sanctiuni eficace, proporționale și disuasive” în toate statele membre este esențială pentru succesul regulamentului. Cu toate acestea, colegiitorii Regulamentului CPC au decis că era mai indicat să se abordeze necesitatea consolidării nivelului sancțiunilor ca parte a unei posibile revizuirii a dreptului material al UE privind protecția consumatorilor¹¹.

Normele privind măsurile reparatorii individuale pentru consumatorii afectați de încălcări ale Directivei 2005/29/CE vor veni în completarea eforturilor depuse de UE pentru a facilita introducerea de către consumatori a unei acțiuni în despăgubire, datorită celeilalte propuneri din pachetul „Noi avantaje pentru consumatori”, și anume propunerea privind acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE. În plus, consumatorii individuali afectați de încălcări ale Directivei 2005/29/CE se pot prevala de măsurile reparatorii propuse și în cadrul procedurii privind cererile cu valoare redusă și al soluționării alternative/online a litigiilor. În temeiul Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) în materie de consum¹², consumatorii din UE au acces la sisteme calitative de soluționare alternativă a litigiilor, atât pentru litigiile contractuale interne, cât și pentru litigiile contractuale transfrontaliere. Comisia a creat, de asemenea, o platformă de soluționare online a litigiilor (SOL)¹³. Această platformă îi ajută pe consumatori și comercianți să-și soluționeze litigiile interne și transfrontaliere care au ca obiect achiziții online de bunuri și servicii.

Această propunere este strâns legată de eforturile menite să asigure o mai bună cunoaștere a legislației UE privind protecția consumatorilor în rândul consumatorilor, al comercianților și al practicienilor în domeniul dreptului. În scopul atingerii acestui obiectiv au fost prevăzute mai multe activități, astfel cum sunt enumerate în continuare.

- În 2018, Comisia va lansa o campanie europeană de sensibilizare cu privire la drepturile consumatorilor, care se va baza pe lecțiile învățate din Campania 2014-2016 privind drepturile consumatorilor¹⁴.
- Comisia desfășoară un proiect-pilot privind formarea întreprinderilor mici și mijlocii în era digitală (inițiativa „Consumer Law Ready”¹⁵)

¹¹ A se vedea considerentul 16 din Regulamentul CPC revizuit, care prevede: „[...]Având în vedere constatările din raportul Comisiei privind verificarea adecvării legislației în materie de protecție a consumatorului și de comercializare, ar putea fi necesară consolidarea nivelului sancțiunilor pentru încălcarea legislației Uniunii în materie de protecție a consumatorului.”

¹² Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

¹³ Disponibilă de la 15 februarie 2016; Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

¹⁴ A se vedea de asemenea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Proiectul de formare *Consumer Law Ready* este pus în aplicare datorită finanțării acordate de Comisia IMCO a Parlamentului European. Un consorțiu format din Organizația Europeană a Consumatorilor (BEUC), Uniunea Europeană a Artizanatului și a Întreprinderilor Mici și Mijlocii (UEAPME) și Eurochambres gestionează acest proiect în numele Comisiei. Materialele de formare au fost elaborate, traduse și adaptate pentru fiecare stat membru. Formarea întreprinderilor mici și mijlocii a început în decembrie 2017 și va continua în 2018. În noiembrie 2017 a fost creat un site web special: <https://www.consumerlawready.eu/ro/SME/public-page>.

- Comisia intenționează să introducă, în cadrul noii Strategii europene de formare judiciară pentru perioada 2019-2025¹⁶, o serie de activități de formare pentru judecători și alți practicieni în domeniul dreptului.
- Pentru a le permite tuturor actorilor de pe piață să înțeleagă ce drepturi și obligații contractuale au, Comisia coordonează, în cadrul grupului părților interesate REFIT, o inițiativă de autoreglementare. Inițiativa este menită să le prezinte consumatorilor într-un mod mai clar atât informațiile precontractuale obligatorii, cât și termenele și condițiile standard.
- Pentru a consolida în continuare securitatea juridică pentru toți actorii de pe piață, Comisia lucrează la mai multe documente de orientare menite să asigure o mai bună înțelegere a legislației UE privind protecția consumatorilor¹⁷. Aceasta se pregătește să publice, în cadrul portalului e-justiție, o nouă bază de date privind protecția consumatorilor. Această bază de date va cuprinde jurisprudența UE și jurisprudența națională și va permite, de asemenea, accesul la deciziile administrative privind legislația UE în materie de protecție a consumatorilor.

1.3. Coerența cu alte politici ale Uniunii

Cele patru directive privind drepturile consumatorilor, modificate prin prezenta propunere, se aplică în toate sectoarele economice. Având în vedere sfera lor de aplicare generală, acestea se aplică mai multor aspecte ale tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori care sunt reglementate și de alte acte legislative ale UE. Interacțiunea dintre diferitele organisme de drept al Uniunii este reglementată de principiul *lex specialis*. În temeiul acestui principiu, dispozițiile directivelor generale privind protecția consumatorilor se aplică doar în cazul în care aspectele relevante ale tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori nu sunt reglementate de dispozițiile legislației sectoriale a UE. Prin urmare, aceste directive generale privind protecția consumatorilor au rolul unei „plase de siguranță”, asigurând menținerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor în toate sectoarele, prin completarea și eliminarea lacunelor din legislația sectorială a Uniunii.

Amendamentele propuse care abordează lipsa de transparență în tranzacțiile dintre întreprinderi și consumatori pe piețele online și lipsa de protecție a consumatorilor pentru servicii digitale vor contribui la realizarea pieței unice digitale¹⁸ și vor asigura coerența cu un alt element important al Strategiei privind piața unică digitală, și anume propunerea de directivă a Comisiei privind contractele de furnizare de conținut digital¹⁹. Propunerea menționată definește drepturile consumatorilor în cazul în care conținutul digital și serviciile digitale achiziționate de ei nu sunt conforme cu contractul, inclusiv în cazul contractelor care nu fac obiectul unei plăți pecuniare din partea consumatorului. Directiva 2011/83/UE se

¹⁶ Strategia este în curs de elaborare; o foaie de parcurs poate fi consultată la adresa: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

¹⁷ Orientări cu privire la Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale, SWD(2016)163 final din 25.5.2016. Orientări cu privire la aplicarea legislației UE în domeniul alimentelor și al protecției consumatorilor în cazul aspectelor legate de calitatea diferențiată a produselor - Cazul specific al produselor alimentare, 26 septembrie 2017 [C(2017) 6532 final]. Se prevede publicarea unor noi orientări cu privire la Directiva 93/13/CEE privind clauzele contractuale abuzive, la sfârșitul anului 2018, precum și publicarea unor orientări actualizate referitoare la Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, în 2019.

¹⁸ Pentru informații suplimentare privind piața unică digitală, a se vedea: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_ro.

¹⁹ Propunere de directivă privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital, COM(2015)0634 final din 9.12.2015. Pentru mai multe informații: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

aplică, de asemenea, furnizării de conținut digital; cu toate acestea, în prezent, aceasta nu se aplică decât serviciilor, inclusiv serviciilor digitale, oferite în schimbul unei plăți pecuniare. Potrivit propunerii privind conținutul digital, există, în special, o lipsă de conformitate în cazul în care conținutul sau serviciile nu corespund specificațiilor prevăzute drept informații precontractuale; cerințele în materie de informații precontractuale sunt prevăzute de Directiva 2011/83/UE. Din motivele expuse mai sus, este necesar să se alinieze domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE la cel al actualei Directive privind conținutul digital în ceea ce privește definițiile termenilor „conținut digital” și „servicii digitale”. Consiliul Justiție și Afaceri Interne a invitat în mod special Comisia să asigure coerența Directivei 2011/83/UE cu propunerea privind conținutul digital, în special în ceea ce privește definițiile termenilor „conținut digital” și „servicii digitale”²⁰.

Modificarea Directivei 2011/83/UE pentru a include serviciile digitale, indiferent dacă acestea sunt prestate sau nu în schimbul unei plăți pecuniare, completează Regulamentul general privind protecția datelor 2016/679. În special, dreptul de încetare a contractului pentru servicii digitale în decursul perioadei de retragere de 14 zile va elimina baza contractuală pentru prelucrarea datelor cu caracter personal în temeiul Regulamentului general privind protecția datelor. La rândul său, acest lucru va declanșa aplicarea drepturilor prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor, cum ar fi dreptul de a fi uitat și dreptul la portabilitatea datelor.

Cu privire la amendamentul propus pentru piețele online, în Comunicarea din 2016 privind platformele online s-a precizat: „Comisia va evalua în continuare necesitatea de actualizare a normelor actuale privind protecția consumatorilor în ceea ce privește platformele, în cadrul procesului de verificare a adecvării legislației UE referitoare la protecția consumatorilor și marketing din 2017”²¹. În decembrie 2016, Comitetul Economic și Social European a propus adaptarea cerințelor în materie de informații precontractuale la nevoile consumatorilor care cumpără, în general, prin intermediul platformelor de comerț electronic²². La 19 octombrie 2017, Consiliul European a subliniat „necesitatea unei transparențe sporite în practicile și utilizările platformelor”²³.

Prezenta propunere vine în completarea acțiunilor Comisiei cu privire la clauzele contractuale și practicile comerciale abuzive identificate în relațiile dintre platforme și întreprinderi (inițiativa „platform-to-business”), astfel cum s-a anunțat în evaluarea la jumătatea perioadei a pieței unice digitale, prezentată în mai 2017²⁴. Prezenta propunere și inițiativa „platform-to-business” urmăresc obiective comune: o mai mare transparență și corectitudine în

²⁰ Rezultatele reuniunii Consiliului - A 3 473-a reuniune a Consiliului (Justiție și Afaceri Interne), Luxemburg, 9 și 10 iunie 2016, disponibile la adresa: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Acest document se referă la nota Președinției 9768/16 din 2 iunie 2016, care subliniază nevoia de coerență între propunerea de directivă privind conținutul digital și Directiva 2011/83/UE și care invită Comisia să evalueze aplicarea directivei respective pentru toate tipurile de contracte de furnizare de conținut digital care intră sub incidența directivei propuse privind conținutul digital. Nota este disponibilă la adresa: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/ro/pdf>.

²¹ COM(2016) 288 final din 25 mai 2016, p. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=RO>.

²² Aviz al Comitetului Economic și Social European referitor la Comunicarea privind platformele online, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-ro.docx>.

²³ Concluziile Consiliului European privind migrația, Europa digitală, securitatea și apărarea (19 octombrie 2017).

²⁴ Comunicarea COM(2017) 228 din 10 mai 2017: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

tranzacțiile care au loc pe platformele online. Prezenta propunere abordează probleme specifice, identificate deja în evaluarea DDC, și anume faptul că, deseori, consumatorii nu știu cine este partenerul lor contractual, atunci când cumpără prin intermediul piețelor online. Ca urmare, pentru consumatori este adesea neclar dacă pot să își exercite drepturile pe care le au în calitate de consumatori ai UE și, în caz afirmativ, cui trebuie să se adreseze pentru a se asigura că aceste drepturi sunt respectate. Prezenta propunere și inițiativa „platform-to-business” sunt complementare și prin faptul că ambele urmăresc să asigure transparența principalilor parametri de stabilire a clasamentului în cadrul relațiilor dintre platforme și consumatori și, respectiv, dintre platforme și întreprinderi.

O mai bună legislație a UE privind drepturile consumatorilor poate, de asemenea, aduce beneficii pentru alte domenii de politică ale UE în care tranzacțiile comerciale dintre întreprinderi și consumatori joacă un rol important. Un exemplu în acest sens este activitatea Comisiei în ceea ce privește consumul durabil, inclusiv prin Planul de acțiune pentru economia circulară²⁵, care conține, de asemenea, acțiuni menite să abordeze afirmațiile înșelătoare referitoare la mediu și obsolescența programată. Cu toate că Directiva privind practicile comerciale neloiale (DPCN) a prevăzut deja acest lucru, consolidarea sancțiunilor și a măsurilor reparatorii va permite combaterea mai eficace a încălcărilor drepturilor consumatorilor în aceste domenii.

2. TEMEI JURIDIC, SUBSIDIARITATE ȘI PROPORȚIONALITATE

• Temeiul juridic

Protecția consumatorilor este o competență partajată între UE și statele membre. În conformitate cu articolul 169 din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene, UE trebuie să contribuie la protejarea intereselor economice ale consumatorilor și la promovarea dreptului acestora la informare și educație în scopul apărării intereselor lor. Prezenta propunere se bazează pe articolul 114 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (care se referă la realizarea pieței interne) și pe articolul 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

• Subsidiaritatea (în cazul competențelor neexclusive)

Prezenta propunere modifică normele UE privind protecția consumatorilor; adoptarea acestor modificări la nivelul UE a fost considerată necesară și conformă cu principiul subsidiarității. Obiectivul de realizare a unei piețe interne mai performante nu poate fi atins numai prin intermediul legilor naționale. Normele UE privind protecția consumatorilor rămân relevante în contextul aprofundării pieței interne, iar numărul tranzacțiilor efectuate de consumatori între statele membre ale UE crește.

Din punct de vedere economic, comportamentul comercianților față de consumatori ar putea avea un impact major asupra funcționării piețelor de consum. Acest lucru se explică prin influența foarte mare pe care comercianții au o asupra informațiilor oferite consumatorilor și asupra luării deciziilor pe aceste piețe. Prin urmare, politica de protecție a consumatorilor are potențialul de a îmbunătăți forțele pieței. Acest lucru poate contribui la încurajarea concurenței și îmbunătățirea eficacității.

În interiorul UE, volumul și intensitatea schimburilor comerciale transfrontaliere sunt destul de ridicate (de fapt, acestea sunt mai mari decât în orice altă mare zonă comercială din

²⁵ Comunicarea Comisiei intitulată „Închiderea buclei - un plan de acțiune al UE pentru economia circulară”, COM/2015/0614 final din 2.12.2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

lume)²⁶; din această cauză, comerțul transfrontalier poate fi vulnerabil la opțiunile de politică inconsecvente (sau chiar divergente) ale statelor membre. În plus, comercianții pot ajunge la consumatorii din alte state membre. Acest lucru poate crea probleme pe care legiuitorii și autoritățile de reglementare naționale nu sunt în măsură să le abordeze în mod corespunzător, dacă acționează izolat.

Prezenta propunere modifică normele actuale ale UE privind protecția consumatorilor. Directiva 2005/29/CE garantează o armonizare deplină a normelor naționale privind practicile comerciale neloiale care aduc atingere intereselor economice ale consumatorilor. Directiva 2011/83/UE prevede, în esență, norme pe deplin armonizate privind cerințele în materie de informații precontractuale și dreptul de retragere pentru contractele încheiate de consumatori. O nouă legislație națională care intră în domeniul de aplicare al acestor directive ar contraveni acquis-ului pe deplin armonizat care este deja în vigoare.

Caracterul european al acestei probleme, care necesită punerea în aplicare a unor măsuri corespunzătoare la nivelul UE, este evident în special în cazul practicilor ilegale care afectează concomitent consumatorii din mai multe state membre. Astfel de încălcări pe scară largă ale drepturilor consumatorilor au fost definite acum din punct de vedere juridic, prin revizuirea Regulamentului CPC, care creează un puternic cadru procedural pentru cooperarea între autoritățile naționale de asigurare a respectării normelor. Pentru a fi pe deplin eficace, asigurarea respectării legislației la nivelul UE trebuie să se bazeze, de asemenea, pe un cadru juridic material comun și uniform. Nu se poate realiza o aplicare mai eficace la nivelul UE a drepturilor consumatorilor și a posibilităților de a solicita măsuri reparatorii de care dispun consumatorii prin acțiuni întreprinse exclusiv de către statele membre în mod individual.

În ceea ce privește comerțul online, se pare că nu este posibil să se abordeze în mod suficient la nivel național problemele cu care se confruntă consumatorii. În special, multe piețe online și numeroși furnizori de servicii digitale își comercializează produsele și serviciile în întreaga Europă și la nivel transfrontalier.

Verificarea adecvării și evaluarea DDC au confirmat că acquis-ul UE în materie de protecție a consumatorilor și de marketing a contribuit la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor în UE. Acesta a contribuit, de asemenea, la îmbunătățirea funcționării pieței interne și la reducerea costurilor pentru întreprinderile care vând produse și servicii peste hotare. Întreprinderile care își vând produsele sau serviciile în alte țări din UE beneficiază de o legislație armonizată care facilitează vânzările transfrontaliere către consumatori din alte țări ale UE.

Directiva 2005/29/CE, în special, a înlocuit reglementările divergente la nivelul UE, asigurând un cadru juridic uniform în toate statele membre. Abordarea sa orizontală, bazată pe principii, oferă un cadru util și flexibil în întreaga UE, în timp ce introducerea „listei negre” a contribuit la eliminarea unor practici neloiale de pe diverse piețe naționale. În mod asemănător, Directiva 2011/83/UE a contribuit în mod semnificativ la buna funcționare a pieței interne și a asigurat un nivel comun ridicat de protecție a consumatorilor prin eliminarea diferențelor dintre legislațiile naționale referitoare la contractele dintre întreprinderi și consumatori. Aceasta a dus la creșterea securității juridice pentru comercianți și consumatori, mai ales pentru cei implicați în comerțul transfrontalier. În special, încrederea

²⁶ Organizația Mondială a Comerțului, Statistici privind comerțul internațional pentru 2015: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

consumatorilor a crescut considerabil în ultimii ani, pe piața în creștere a comerțului electronic transfrontalier²⁷.

Potrivit raportului privind verificarea adecvării, cea mai importantă contribuție a legislației UE privind protecția consumatorilor constă în stabilirea unor norme comune armonizate. Aceste norme permit autorităților naționale de aplicare a legii să abordeze într-un mod mai eficace încălcările transfrontaliere care aduc prejudicii consumatorilor din mai multe state membre. De exemplu, fără acțiuni suplimentare la nivelul UE, care să garanteze că amenzi sunt „eficace, proporționale și disuasive”, actualele sisteme naționale divergente în materie de amenzi nu ar fi, probabil, suficiente pentru a se asigura o concurență loială pentru comercianții care respectă legislația și ar submina cooperarea în materie de aplicare a legii în temeiul Regulamentului CPC revizuit. Stabilirea unei concurențe mai echitabile prin armonizarea normelor naționale privind amenzi ar spori, de asemenea, coerența legislației UE privind protecția consumatorilor cu cadrele privind amenzi ale legislațiilor UE în domeniul concurenței și al protecției datelor. La nivelul UE, a crescut tot mai mult importanța acordată sinergiilor între aceste trei domenii, în special în cadrul coordonării activităților de asigurare a respectării legislației²⁸.

Este, de asemenea, în concordanță cu principiul subsidiarității să se clarifice, în cadrul Directivei 2005/29/CE, libertatea statelor membre de a adopta dispoziții menite să protejeze interesele legitime ale consumatorilor împotriva vizitelor nesolicitate în scopuri de marketing direct sau împotriva deplasărilor cu caracter comercial, în cazul în care astfel de restricții sunt justificate de motive legate de ordinea publică sau de respectarea vieții private, întrucât acest lucru va asigura că statelor membre li se va permite să reglementeze într-un domeniu în care impactul asupra pieței unice este considerat a fi foarte limitat.

- **Proporționalitatea**

Măsurile prevăzute în propunere sunt proporționale cu obiectivele de îmbunătățire a respectării legislației privind protecția consumatorilor, de modernizare și de reducere a sarcinilor administrative.

În ceea ce privește sancțiunile, propunerea armonizează nivelul minim de sancțiuni prin impunerea obligației ca statele membre să introducă amenzi bazate pe cifra de afaceri a comerciantului numai pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, în cazul în care o astfel de armonizare este în mod clar necesară pentru a asigura coordonarea sancțiunilor prevăzute de Regulamentul CPC revizuit. Pentru toate celelalte încălcări, propunerea se limitează la stabilirea unor criterii neexhaustive care ar trebui să fie luate în considerare la aplicarea unor sancțiuni specifice. Pentru aceste alte

²⁷ Ediția din 2017 a Tabloului de bord al condițiilor pentru consumatori arată că, în perioada 2012-2016, proporția consumatorilor care au declarat că au încredere să cumpere bunuri sau servicii pe internet de la comercianți cu amănuntul sau furnizori de servicii dintr-un alt stat membru al UE a crescut cu 24 puncte procentuale, ajungând la 58 %.

²⁸ La 14 martie 2017, Parlamentul European a adoptat o Rezoluție referitoare la „implicațiile megadatelor asupra drepturilor fundamentale: viața privată, protecția datelor, nediscriminarea, securitatea și impunerea respectării legii”, care a inclus un apel la „o cooperare mai strânsă și o mai mare coerență între diferitele organisme de reglementare și autoritățile de supraveghere în domeniul concurenței, al protecției consumatorilor și al protecției datelor la nivel național și la nivelul UE”. Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a propus instituirea unui Centru de schimb de informații care să reunească agențiile responsabile cu concurența, protecția consumatorilor și protecția datelor care doresc să pună în comun informații și să analizeze cele mai bune modalități de asigurare a respectării normelor în interesul cetățenilor. Prima reuniune a Centrului de schimb de informații a avut loc la 29 mai 2017.

încălcări, propunerea nu armonizează aceste penalități și, în plus, clarifică faptul că aceste criterii nu se aplică în mod necesar încălcărilor minore.

Cu privire la cerința în materie de măsuri reparatorii individuale pentru încălcări ale Directivei 2005/29/UE, propunerea le oferă statelor membre o anumită libertate de manevră în ceea ce privește măsurile reparatorii specifice care trebuie puse la dispoziție. Propunerea impune, ca o condiție minimă, măsura reparatorie contractuală de încetare a contractului și măsura reparatorie necontractuală de acordare de despăgubiri pentru daunele suferite. Acestea sunt, în prezent, cele mai comune două măsuri reparatorii în cadrul dreptului civil intern al statelor membre.

Proportionalitatea propunerii de extindere a Directivei 2011/83/UE la serviciile digitale care nu sunt furnizate contra unei plăți pecuniare este asigurată prin alinierea domeniului de aplicare al directivei cu cel al viitoarei directive privind conținutul digital și, de asemenea, prin scutirea contractelor pentru servicii digitale în temeiul cărora consumatorul oferă doar date cu caracter personal de la unele dintre cerințele de formă prevăzute de Directiva 2011/83/UE care sunt relevante doar în cazul contractelor în cadrul cărora s-a achitat o sumă, de exemplu cerința de a obține acordul consumatorului pentru furnizarea imediată a serviciului, fapt care are consecințe în ceea ce privește plata pecuniară numai pentru serviciile furnizate pe durata termenului de retragere, înainte de exercitarea dreptului de retragere.

Modificările propuse ale normelor privind piețele online sunt proporționale în sensul că nu impun piețelor online obligația de a monitoriza sau de a verifica veridicitatea informațiilor furnizate de furnizorii terți cu privire la statutul lor de comerciant sau necomerciant. Modificările se întemeiază, prin urmare, pe o simplă declarație pe propria răspundere, iar sarcina pieței este doar aceea de a garanta că furnizorii terți publică aceste informații pe site-ul web și le transmit ulterior consumatorilor. În ceea ce privește transparența clasificării, piața online are obligația de a informa cu privire la principalii parametri care determină clasificarea ofertelor, fără a prevedea vreun criteriu implicit de clasificare.

De asemenea, propunerea consolidează proporționalitatea legislației prin reducerea costurilor de reglementare pentru comercianți în situațiile în care acest lucru nu ar pune în pericol obiectivul legislației, cum e cazul celor două obligații identificate ale comercianților cu privire la dreptul de retragere și la măsurile propuse de reducere a sarcinii pentru respectarea cerințelor privind informațiile. Se preconizează că astfel de modificări care elimină sarcinile inutile vor fi extrem de benefice pentru întreprinderile mici.

- **Alegerea instrumentului**

Întrucât prezenta propunere modifică patru directive existente, instrumentul cel mai adecvat este o directivă.

3. REZULTATELE EVALUĂRILOR *EX POST*, ALE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRII IMPACTULUI

- **Evaluările *ex post*/verificarea adecvării legislației existente**

Prezenta propunere se bazează pe concluziile verificării adecvării legislației UE în materie de protecție a consumatorilor și de marketing și ale evaluării Directivei DDC, ambele publicate în mai 2017.

Verificarea adecvării a concluzionat că majoritatea dispozițiilor de fond ale directivelor relevante sunt, în general, adecvate scopului. Cu toate că numeroase instrumente sectoriale ale UE conțin, de asemenea, dispoziții privind protecția consumatorilor, concluziile verificării

adecvării au arătat că directivele generale analizate și legislația sectorială a UE în materie de protecție a consumatorului se completează reciproc. Verificarea adecvării a concluzionat, de asemenea, că părțile interesate sunt, în mare măsură, de acord cu faptul că ansamblul de norme cu caracter general și norme sectoriale oferă un cadru juridic al UE clar și coerent.

Cu toate acestea, verificarea adecvării a concluzionat că eficacitatea normelor este împiedicată de: (a) faptul că comercianții și consumatorii nu au cunoștință de existența lor și (b) asigurarea insuficientă a respectării normelor și insuficiente posibilități aflate la dispoziția consumatorilor de a solicita măsuri reparatorii. În ceea ce privește prezenta propunere, verificarea adecvării a recomandat acțiuni viitoare pentru îmbunătățirea conformității prin consolidarea aplicării normelor și simplificarea posibilităților consumatorilor de a solicita măsuri reparatorii, în special prin sporirea efectului disuasiv al sancțiunilor pentru încălcări ale legislației privind protecția consumatorilor și introducerea unor măsuri reparatorii pentru consumatori, în cazul în care aceștia au fost victimele unor practici comerciale neloiale care încalcă Directiva 2005/29/CE. Verificarea adecvării a recomandat, de asemenea, modernizarea cadrului de reglementare și reducerea sarcinii de reglementare prin eliminarea suprapunerilor nejustificate ale cerințelor privind informațiile între Directiva 2005/29/CE și Directiva 2011/83/UE.

Constatările evaluării DDC au arătat că Directiva 2011/83/UE a contribuit în mod pozitiv la funcționarea pieței interne a tranzacțiilor dintre întreprinderi și consumatori (*business-to-consumer*) și a asigurat un nivel comun ridicat de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, au fost identificate unele lacune în ceea ce privește normele, în special din cauza evoluțiilor economiei digitale. Evaluarea a scos în evidență o serie de domenii în care modificările legislative ar putea fi relevante, printre care următoarele:

- (a) transparența tranzacțiilor pe piețele online;
- (b) alinierea normelor care reglementează contractele având ca obiect conținutul digital cu normele aplicabile serviciilor digitale „gratuite” (cum ar fi serviciile de stocare în cloud și de webmail);
- (c) simplificarea unora dintre cerințele privind informațiile, prevăzute în Directiva 2005/29/CE și Directiva 2011/83/UE, care se suprapun;
- (d) reducerea sarcinii suportate de comercianți, în special de întreprinderile mici și mijlocii, în domeniul dreptului de retragere în cazul vânzărilor la distanță și al vânzărilor în afara spațiilor comerciale cu privire la: (1) dreptul consumatorului de a returna și bunurile care au fost utilizate într-o măsură care depășește strictul necesar și (2) obligația de a rambursa consumatorului prețul plătit chiar înainte să fi primit bunurile returnate de consumator;
- (e) modernizarea mijloacelor de comunicare între comercianți și consumatori.

Evaluarea a recomandat, de asemenea, ca acțiuni subsecvente, continuarea activităților de informare și elaborarea unor documente de orientare.

- **Consultările cu părțile interesate**

În cadrul activității de pregătire a prezentei propuneri, Comisia a consultat părțile interesate prin intermediul:

- mecanismului de feedback privind evaluarea inițială a impactului;
- consultării publice online;
- unei proceduri specifice de consultare cu întreprinderi mici și mijlocii;

- unor consultări specifice cu statele membre și cu alte părți interesate prin intermediul anchetelor și al întâlnirilor cu rețelele autorităților statelor membre și ale organizațiilor de consumatori coordonate de Direcția Generală Justiție și Consumatori;
- unei consultări cu consumatorii și întreprinderile interesate prin intermediul Grupului de experți al părților interesate REFIT.

Obiectivul consultării a fost de a colecta date calitative și cantitative de la grupurile relevante de părți interesate (consumatori, asociații de consumatori, întreprinderi, asociații profesionale, autorități ale statelor membre, practicieni în domeniul dreptului) și de la publicul larg. A fost dificil să se ajungă la anumite tipuri de întreprinderi, cum ar fi piețele online și furnizorii de servicii digitale „gratuite”. Consultările au fost mediatizate prin reuniuni periodice, prin intermediul Twitter și Facebook, prin schimburi de e-mailuri cu rețelele coordonate de Direcția Generală Justiție și Consumatori și prin intermediul discursurilor susținute de comisarul de resort și de alți înalți funcționari ai Comisiei.

Propunerea se bazează, de asemenea, pe activitățile de consultare efectuate în cadrul verificării adecvării și al evaluării DDC²⁹.

Măsurile incluse în propunere beneficiază de sprijin la diverse niveluri din partea părților interesate. Consultarea publică a arătat că numeroase asociații de consumatori și autorități publice sprijină opțiunea potrivit căreia nivelul maxim al amenzilor este exprimat ca procent din cifra de afaceri a comerciantului. Cu toate acestea, numai câteva asociații de întreprinderi au fost de acord cu această idee. În schimb, în grupul de IMM-uri, cel puțin 80 % dintre respondenți au considerat că cea mai proporțională, mai eficace și mai disuasivă modalitate de stabilire a nivelului maxim al amenzilor este cea prin care acesta este exprimat ca procent din cifra de afaceri a comerciantului, eventual în combinație cu o valoare absolută, reținându-se valoarea cea mai mare.

În cadrul consultării publice, marea majoritate a autorităților publice, a asociațiilor de consumatori și a consumatorilor au declarat că ar trebui introdus, la nivelul întregii UE, un drept la măsuri reparatorii în temeiul Directivei 2005/29/UE, pentru a se asigura o mai bună conformitate a comercianților cu normele în materie de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, sprijinul pentru această idee a fost redus în rândul asociațiilor de întreprinderi (35 %) și al întreprinderilor individuale (31 %). În cadrul consultării grupului de IMM-uri, 87 % dintre respondenți s-au exprimat în favoarea introducerii la nivelul UE a unui drept la măsuri reparatorii în conformitate cu Directiva 2005/29/UE.

Multe părți interesate au sprijinit ideea introducerii unor noi cerințe în materie de transparență pentru contractele încheiate pe piețele online. Asociațiile de consumatori, autoritățile publice, persoanele fizice și majoritatea întreprinderilor și a asociațiilor de întreprinderi sunt de acord că consumatorii care cumpără pe piețele online ar trebui să primească informații cu privire la identitatea și calitatea furnizorului și consideră că acest lucru ar spori încrederea consumatorilor. De asemenea, multe întreprinderi mici și mijlocii sunt în favoarea unor cerințe de informare a consumatorilor cu privire la identitatea și statutul juridic al partenerului contractual. Asociațiile de întreprinderi au sprijinit, de asemenea, transparența. Unele dintre

²⁹ Pentru mai multe informații privind aceste activități de consultare efectuate în vederea verificării adecvării și a evaluării DDC, a se vedea anexele la Raportul privind verificarea adecvării și anexele la documentul de lucru al serviciilor Comisiei privind DDC, disponibile la adresa: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

principalele piețe online au fost de acord cu afirmația că noile norme ar reduce costurile, în timp ce altele au declarat că nu știu.

Majoritatea părților interesate au susținut o extindere a Directivei 2011/83/UE la serviciile digitale pentru care nu se efectuează o plată pecuniară. Comercianții au sprijinit introducerea unor cerințe privind informațiile menite să contribuie la o mai bună informare a consumatorilor, dar au avut opinii divergente cu privire la introducerea unui drept de retragere pentru aceste servicii digitale. Asociațiile de întreprinderi nu au sprijinit introducerea unui drept de retragere pentru serviciile digitale pentru care nu se efectuează o plată pecuniară.

Asociațiile de întreprinderi au sprijinit eliminarea cerințelor privind informațiile din Directiva 2005/29/CE care se suprapun cu cerințele în materie de informații precontractuale din Directiva 2011/83/UE. Asociațiile de consumatori au fost împotriva eliminării cerințelor privind informațiile în aceste cazuri. Majoritatea autorităților publice au considerat că nu este important ca în etapa de publicitate să li se ofere consumatorilor informații cu privire la tratarea plângerilor.

Părțile interesate au sprijinit, în mare măsură, înlocuirea actualei obligații a comercianților de a oferi o adresă de e-mail cu o trimitere neutră din punct de vedere tehnologic la un mijloc de comunicare online; de asemenea, acestea au sprijinit, în general, eliminarea trimiterii la un număr de fax din Directiva 2011/83/UE.

În cadrul consultării publice, 35 % dintre întreprinderile online au raportat că s-au confruntat cu probleme semnificative ca urmare a obligațiilor specifice pentru comercianți referitoare la dreptul de retragere, menționate anterior. Majoritatea asociațiilor de întreprinderi au confirmat că comercianții se confruntă cu o sarcină disproporționată sau inutilă care rezultă din aceste obligații. În cadrul grupului de IMM-uri, aproape jumătate dintre persoanele care desfășoară activități independente, microîntreprinderile sau întreprinderile mici care vând consumatorilor online au raportat sarcini disproporționate. Cu toate acestea, majoritatea asociațiilor de consumatori, a autorităților publice și a persoanelor fizice nu au sprijinit eliminarea acestor obligații ale comercianților.

- **Evaluarea impactului**

Prezenta propunere se bazează pe o evaluare a impactului (EI)³⁰. Comitetul de analiză a reglementării (CAR) a emis inițial, la 12 ianuarie 2018, un aviz negativ însoțit de observații cuprinzătoare. După o revizuire semnificativă a proiectului inițial, CAR a emis, la 9 februarie 2018, un aviz pozitiv însoțit de observații suplimentare³¹. Anexa I la EI explică modul în care au fost abordate observațiile CAR.

Evaluarea impactului tratează opțiunile separat, în vederea îmbunătățirii conformității cu legislația în materie de protecție a consumatorului, pe de o parte, și în scopul modernizării și al reducerii sarcinii administrative, pe de altă parte.

În vederea îmbunătățirii conformității, au fost analizate, în plus față de scenariul de referință, trei opțiuni:

- (1) o opțiune prin care doar se intensifică măsurile de descurajare și se sporește proporționalitatea măsurilor de asigurare de către autoritățile publice a respectării legislației prin intermediul unor norme mai stricte privind sancțiunile și al unei proceduri în încetare mai eficace;

³⁰ SWD (2018) 96.

³¹ SEC (2018) 185.

- (2) o opțiune prin care la măsurile de la punctul (1) se adaugă dreptul consumatorului la măsuri reparatorii individuale;
- (3) o opțiune prin care la măsurile de la punctele (1) și (2) se adaugă acțiunile colective în despăgubire aflate la dispoziția consumatorilor.

Opțiunea preferată a fost opțiunea 3, care a inclus toate măsurile. Prezenta propunere abordează aspecte ale opțiunii preferate în ceea ce privește norme mai stricte privind sancțiunile și drepturile consumatorilor la măsuri reparatorii individuale pentru încălcări ale Directivei 2005/29/CE. Propunerea paralelă referitoare la acțiunile de reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE abordează elemente legate de acțiunile în încetare și de acțiunile colective în despăgubire.

În ceea ce privește sancțiunile, propunerea va permite o aplicare mai coerentă a sancțiunilor la nivelul UE. Acest obiectiv va fi atins prin întocmirea unei liste de criterii comune, neexhaustive, de evaluare a gravității încălcărilor (cu excepția încălcărilor minore). Autoritățile de aplicare a legii ar trebui să ia în considerare aceste criterii atunci când decid dacă să impună sau nu sancțiuni și care ar trebui să fie nivelul sancțiunilor. În cazul în care sancțiunea care trebuie impusă este o amendă, autorităților li s-ar cere ca, atunci când stabilesc cuantumul amenzii, să ia în considerare cifra de afaceri a comerciantului care a săvârșit încălcarea, profiturile sale nete și amenzile care i-au fost aplicate pentru aceeași încălcare sau pentru încălcări similare în alte state membre. În cazul „încălcărilor pe scară largă” și al „încălcărilor pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii”, astfel cum sunt definite în Regulamentul CPC revizuit, amenzile ar trebui introduse ca element obligatoriu al sancțiunilor, iar statele membre ar trebui să stabilească amenda maximă pentru astfel de încălcări la un nivel de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului.

În ceea ce privește măsurile reparatorii individuale, propunerea impune statelor membre să se asigure că consumatorii afectați de practici comerciale neloiale au acces cel puțin la măsura reparatorie contractuală de încetare a contractului și la măsura reparatorie necontractuală de acordare de despăgubiri pentru daunele suferite. În special, scandalul „Dieselgate” (legat de faptul că producătorii de autovehicule au instalat la bordul autoturismelor un software menit să distorsioneze rezultatele testelor de emisii) a arătat că măsurile reparatorii necontractuale, cum ar fi dreptul extra-contractual la despăgubiri pentru daunele suferite, pot fi uneori mai importante pentru consumatori decât cele contractuale. În afacerea Dieselgate, numeroși consumatori nu au fost în măsură să solicite despăgubiri, chiar și în statele membre care oferă deja măsuri reparatorii pentru victimele unor practici comerciale neloiale. Motivul este că măsurile reparatorii disponibile sunt doar de natură contractuală. Măsurile reparatorii pot fi aplicate, prin urmare, numai împotriva partenerilor contractuali ai consumatorilor, care, în acest caz, sunt, de obicei, vânzătorii, și nu producătorii de automobile.

În ceea ce privește costurile aferente acestor măsuri, ar putea exista unele costuri inițiale de familiarizare pentru comercianți. Cu toate acestea, în cadrul consultării cu grupul de IMM-uri, majoritatea respondenților au indicat că înăsprirea sancțiunilor nu ar avea niciun impact asupra costurilor lor. În ceea ce privește măsurile reparatorii individuale, costurile unice mediane estimate, cum ar fi costurile pentru consultanță juridică, raportate în cadrul consultării cu grupul de IMM-uri au fost de 638 EUR. Costurile de funcționare mediane anuale au fost estimate la 655 EUR. În cadrul consultării publice, majoritatea autorităților publice au indicat faptul că costurile măsurilor administrative și judiciare de asigurare a respectării legislației ar crește dacă normele privind sancțiunile s-ar înăspri. De asemenea, autoritățile și instanțele naționale s-ar confrunta cu anumite costuri inițiale de familiarizare cu noile drepturi la măsuri reparatorii individuale. Nicio autoritate publică nu a oferit estimări ale costurilor sporite sau reduse aferente măsurilor de asigurare a aplicării legislației. Costurile

pentru autoritățile publice de asigurare a respectării legii și instanțele judecătorești includ o posibilă creștere a numărului de cazuri legate de asigurarea aplicării legislației și de acțiuni în justiție. Cu toate acestea, este foarte probabil ca aceste costuri să fie compensate de reducerea generală preconizată a numărului de încălcări ale legislației UE privind protecția consumatorilor, datorită efectului descurajator mai puternic al unor sancțiuni și măsuri reparatorii mai stricte.

Propunerea ar aduce, de asemenea, economii pentru comercianții care își vând produsele și serviciile în alte țări, datorită unei mai bune armonizări a normelor. În special, ar exista o mai mare claritate cu privire la posibilele consecințe pentru comercianți în cazul nerespectării normelor. Acest lucru ar duce la costuri de evaluare a riscurilor mai reduse și mai precise.

Pentru modernizarea și reducerea sarcinii administrative, EI a analizat opțiunile pentru: (a) transparența piețelor online, (b) protecția consumatorului în ceea ce privește serviciile digitale care nu sunt furnizate în schimbul unei plăți pecuniare și (c) măsuri de reducere a sarcinii administrative care sunt analizate în secțiunea următoare privind adecvarea reglementărilor și simplificarea.

În ceea ce privește transparența piețelor online, EI a analizat opțiunile de promovare a autoreglementării, a coreglementării și a introducerii unor modificări legislative ale Directivei 2011/83/UE, care impun cerințe suplimentare privind informațiile pe piețele online. Foarte puțini participanți la consultările specifice și la cele adresate publicului larg au oferit estimări cantitative ale costurilor. Unele dintre principalele piețe online au declarat că noile norme pe deplin armonizate privind transparența ar aduce unele reduceri de costuri, în timp ce altele au afirmat că nu știu dacă aceste norme ar genera reduceri ale costurilor. Din cele patru piețe online care au răspuns la o întrebare privind costurile, două au indicat faptul că costurile legate de conformarea cu noile cerințe în materie de informații (costurile unice și costurile de funcționare) ar fi rezonabile, una a considerat că aceste costuri nu sunt rezonabile, iar una a declarat că nu știe.

Extinderea domeniului de aplicare al DDC la serviciile digitale „gratuite” reprezintă o clarificare legislativă care ar presupune costuri moderate pentru întreprinderi, ca urmare a modificărilor aduse site-ului lor web/interfeței online. Întreprinderile mici și mijlocii au estimat că media costurilor anuale care ar fi generate de extinderea Directivei 2011/83/UE la serviciile digitale care nu sunt furnizate contra cost a fost de 33 EUR pentru cerințele în materie de informații precontractuale și de 50 EUR pentru dreptul de retragere.

Modificarea Directivei 2005/29/CE, care prevede că statele membre pot adopta norme care să protejeze interesele legitime ale consumatorilor în ceea ce privește unele practici de marketing sau de vânzare deosebit de agresive sau înșelătoare în contextul unor vizite nesolicitate efectuate de comerciant la domiciliul consumatorului sau în ceea ce privește deplasările comerciale organizate de comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, în cazul în care astfel de restricții sunt justificate din motive legate de ordinea publică sau respectarea vieții private, este necesară pentru a clarifica relația dintre directivă și normele naționale cu privire la astfel de activități de marketing.

Unele state membre au introdus interdicții sau restricții privind anumite tipuri de vânzări în afara spațiilor comerciale, cum ar fi vânzarea nesolicitată la domiciliu, și din motive legate de protecția vieții private și ordinea publică. Cu toate că astfel de restricții nu sunt compatibile cu caracterul de armonizare deplină al Directivei 2005/29/CE, ele nu au implicații transfrontaliere sau, dacă au astfel de implicații, acestea sunt foarte reduse (datorită naturii vânzării în afara spațiilor comerciale). Astfel de restricții nu ar avea, prin urmare, niciun impact semnificativ asupra pieței unice. Modificarea propusă ar recunoaște situația actuală existentă în unele state membre care au adoptat anumite restricții privind vânzările la

domiciliu și/sau deplasările cu caracter comercial. Orice alt impact ar depinde de alte state membre care utilizează această posibilitate. Prin urmare, s-a considerat că clarificarea posibilității ca statele membre să introducă astfel de restricții din motive legate de ordinea publică sau protecția vieții private a consumatorilor nu va avea un impact imediat asupra pieței unice și că aceasta este conformă cu principiul subsidiarității.

Modificarea Directivei 2005/29/CE în ceea ce privește „calitatea diferențiată” a produselor este necesară pentru a se asigura o mai mare claritate juridică pentru autoritățile statelor membre responsabile de punerea în aplicare a directivei. Comisia a abordat această problemă în Orientările din 25 mai 2016 privind aplicarea Directivei 2005/29/CE³² și, mai recent, în Comunicarea Comisiei din 26.9.2017 „privind aplicarea legislației UE în domeniul alimentelor și al protecției consumatorilor în cazul aspectelor legate de calitatea diferențiată a produselor - Cazul specific al produselor alimentare”³³. Cu toate acestea, experiența dobândită în ceea ce privește asigurarea respectării normelor arată că existența unui set clar de reguli ar aduce beneficii autorităților naționale. Aceste reguli sunt necesare pentru a permite o abordare mai eficientă a practicilor comerciale care implică marketingul unui produs ca fiind identic cu un produs comercializat în mai multe alte state membre, în cazul în care cele două produse au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, și care astfel determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o.

- **Adecvarea reglementărilor și simplificarea**

Deoarece prezenta propunere este realizată ca parte a programului REFIT, stabilirea sarcinilor de reglementare a fost o componentă importantă a evaluărilor subiacente. Acestea au arătat că, atât în termeni absoluți, cât și în comparație cu alte domenii de reglementare ale UE, legislația generală a UE privind protecția consumatorilor nu este foarte împovărătoare³⁴. Prin urmare, având în vedere beneficiile semnificative ale legislației UE în materie de protecție a consumatorilor în ceea ce privește protecția consumatorilor și facilitarea pieței unice, aceste evaluări au identificat doar un domeniu de aplicare limitat în ceea ce privește reducerea sarcinii administrative.

Deoarece prezenta propunere modifică legislația care se aplică tuturor comercianților, inclusiv microîntreprinderilor, nu există motive substanțiale care să justifice scutirea microîntreprinderilor de aplicarea prezentei propuneri. Este probabil ca în special microîntreprinderile să beneficieze de măsurile propuse pentru reducerea sarcinii administrative în ceea ce privește dreptul de retragere. Motivul este că, în prezent, din cauza obligațiilor actuale, aceste întreprinderi pot avea mai puțină flexibilitate în ceea ce privește absorbirea pierderilor. Microîntreprinderile vor fi, probabil, mai puțin afectate de propunerea de consolidare a normelor privind sancțiunile pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, deoarece aceste încălcări sunt, de obicei, comise de întreprinderile mai mari, care, ulterior, devin obiectul acțiunilor coordonate de aplicare a CPC.

Prima modificare referitoare la dreptul de retragere elimină obligația unui comerciant de a accepta returnarea bunurilor chiar și atunci când clienții au utilizat aceste bunuri într-o măsură care depășește limita permisă. Întreprinderile mici și mijlocii au raportat pierderi medii anuale de 2 223 EUR (mediana fiind de 100 EUR), cauzate de actuala obligație de a accepta astfel de bunuri „testate în mod necorespunzător”. De asemenea, potrivit opiniilor asociațiilor de întreprinderi și ale întreprinderilor, comercianții și, în special, întreprinderile mici și mijlocii

³² SWD(2016) 163 final.

³³ C(2017) 6532.

³⁴ Pentru informații suplimentare, a se vedea capitolul 6.2.4 al raportului privind verificarea adecvării.

vor beneficia de o reducere a acestei sarcini. În ceea ce privește obligația comerciantului de a rambursa consumatorii înainte de a fi avut posibilitatea să inspecteze bunurile returnate, pierderile medii anuale generate de normele actuale, raportate în cadrul consultării grupului de IMM-uri, au fost estimate la 1 212 EUR (mediana fiind 0). De asemenea, potrivit opiniilor asociațiilor de întreprinderi și ale întreprinderilor, comercianții și, în special, întreprinderile mici și mijlocii vor beneficia de o reducere a acestei sarcini.

În ceea ce privește eliminarea obligației comerciantului de a furniza informații cu privire la tratarea plângerilor în etapa de publicitate, au fost disponibile foarte puține date cantitative. Cu toate acestea, opiniile exprimate de asociațiile de întreprinderi sugerează unele economii semnificative pentru întreprinderi. În ceea ce privește eliminarea obligației impuse comercianților de a-și afișa numărul de fax și de a permite utilizarea unor mijloace de comunicare mai moderne (cum ar fi formularul online) ca alternativă la adresa de e-mail, faptul că numeroși comercianți oferă deja consumatorilor aceste mijloace de comunicare moderne (în paralel cu o adresă de e-mail) sugerează că acestea sunt mai eficiente decât e-mailul. Eliminarea obligației de a afișa numărul de fax nu va afecta, probabil, costurile, întrucât, în prezent, aceste informații sunt obligatorii numai pentru un număr redus de comercianți care ar putea continua să utilizeze faxul în activitățile lor de comunicare cu consumatorii.

Toate modificările cuprinse în propunere sunt redactate într-un mod neutru din punct de vedere tehnologic, pentru a se asigura că acestea nu sunt depășite rapid de evoluțiile tehnologice. Prin urmare, definiția actuală a „piețelor online” din alte acte legislative ale UE este actualizată pentru a se elimina trimiterile specifice la o tehnologie concretă, cum ar fi „site-urile web”, și a se asigura că aceasta este viabilă pe termen lung. Extinderea Directivei 2011/83/UE la serviciile digitale care nu sunt prestate contra cost ar soluționa situația actuală a tranzacțiilor electronice pentru consumatori prin intermediul unor norme neutre din punctul de vedere al conținutului și viabile pe termen lung. Acest lucru ar completa normele UE privind protecția datelor. Modificarea normelor privind mijloacele de comunicare prevăzute de Directiva 2011/83/UE va fi neutră din punct de vedere tehnologic și, prin urmare, viabilă pe termen lung. Acest lucru se datorează faptului că se va face trimitere la alte mijloace de comunicare online care permit consumatorului să păstreze conținutul comunicării, mai degrabă decât la o tehnologie specifică.

- **Drepturile fundamentale**

Propunerea este conformă cu articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale, potrivit căreia Uniunea trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Măsurile care vizează: (a) o mai bună respectare a legislației în materie de protecție a consumatorilor și (b) modernizarea normelor de protecție a consumatorilor pentru piețele online și serviciile digitale sporesc nivelul de protecție a consumatorilor. Îmbunătățirea posibilităților de măsuri reparatorii individuale ca urmare a practicilor comerciale neloiale ar contribui, de asemenea, la garantarea dreptului la o cale de atac eficientă în fața unei instanțe judecătorești, consacrat la articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale. În cele din urmă, propunerea respectă dreptul la protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor fizice, consacrat la articolul 8 din cartă, iar dreptul statelor membre de a restricționa anumite forme și aspecte legate de vânzările în afara spațiilor comerciale pentru a asigura respectarea vieții private a consumatorilor este conform cu articolul 7 din cartă.

Măsurile de reducere a sarcinii pentru (a) dreptul de retragere, (b) simplificarea cerințelor privind informațiile și (c) modernizarea mijloacelor de comunicare vor contribui la punerea în aplicare a articolului 16 din cartă, care garantează libertatea de a desfășura o activitate

comercială în conformitate cu dreptul Uniunii și cu legislațiile și practicile naționale. În același timp, simplificarea cerințelor privind informațiile și modernizarea mijloacelor de comunicare nu vor conduce la o reducere semnificativă a protecției consumatorilor. Măsurile privind dreptul de retragere reprezintă drepturi și obligații mai echilibrate ale comercianților și ale consumatorilor, deoarece vor elimina sarcinile nejustificate, afectând doar o minoritate a consumatorilor.

4. IMPLICAȚIILE BUGETARE

Propunerea nu are implicații bugetare pentru bugetul UE.

5. ALTE ELEMENTE

- **Planurile de punere în aplicare și măsuri de monitorizare, evaluare și raportare**

Comisia va evalua eficacitatea, eficiența, relevanța, coerența și valoarea adăugată la nivelul UE ale acestei intervenții în funcție de indicatorii identificați în evaluarea impactului. Acești indicatori pot servi ca bază pentru evaluarea care ar trebui să fie prezentată cel mai devreme la 5 ani de la intrarea în vigoare, pentru a se garanta faptul că sunt disponibile date suficiente în urma punerii în aplicare depline în toate statele membre.

Statistici cuprinzătoare cu privire la comerțul electronic în UE și, mai precis, cu privire la comerțul electronic cu amănuntul sunt disponibile în baza de date a Eurostat. Acestea ar putea fi utilizate ca surse principale de date pentru evaluare. Evaluarea va fi completată de sondaje reprezentative în rândul consumatorilor și al comercianților cu amănuntul din UE, efectuate periodic pentru tablourile de bord ale condițiilor pentru consumatori, care sunt publicate de două ori pe an. Aceste anchete analizează experiențele și percepțiile, ambele fiind factori importanți care influențează comportamentul consumatorilor și al întreprinderilor în cadrul pieței unice. Monitorizarea va include, de asemenea, o consultare publică și sondaje punctuale în rândul unor grupuri specifice de părți interesate (consumatori, entități calificate, piețe online, comercianți care furnizează servicii digitale pentru care nu solicită o plată pecuniară). În ceea ce privește în special perspectiva economică, aceasta va fi acoperită prin sondajul privind comerțanții cu amănuntul, efectuat periodic pentru tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori, precum și prin anchete punctuale care urmează să fie efectuate în rândul piețelor online și al furnizorilor de servicii digitale „gratuite”.

Această colectare de date va alimenta, de asemenea, raportul Comisiei privind transpunerea și punerea în aplicare. În plus, Comisia va rămâne în contact permanent cu statele membre și cu toate părțile interesate relevante pentru a monitoriza efectele actului legislativ propus. În scopul limitării, pentru statele membre și sectorul privat, a sarcinii administrative suplimentare generate de colectarea informațiilor utilizate pentru monitorizare, indicatorii de monitorizare propuși se bazează, ori de câte ori este posibil, pe sursele de date existente.

Colectarea datelor va avea ca scop să identifice mai clar în ce măsură modificările indicatorilor ar putea fi atribuite propunerii. De exemplu, în timp ce acordarea aceluiași drepturi, pe întreg teritoriul UE, consumatorilor ar trebui să le insufle acestora mai multă încredere în exercitarea drepturilor pe care le au în cadrul tranzacțiilor transfrontaliere, contribuind, prin urmare, la reducerea prejudiciilor aduse consumatorilor, procentul de consumatori care beneficiază de măsuri reparatorii eficiente va fi influențat și de alți factori. Acești factori relevanți sunt menționați mai sus, în cadrul descrierii problemelor. Anchetele desfășurate pentru tablourile de bord ale condițiilor pentru consumatori au serii cronologice cu privire la majoritatea indicatorilor, permițând, în principiu (printr-o analiză statistică), să se facă o distincție între impactul unei anumite inițiative de politică și tendințele mai generale.

- **Documente explicative (în cazul directivelor)**

Întrucât propunerea introduce modificări specifice ale patru directive existente, statele membre ar trebui să transmită Comisiei textul modificărilor specifice ale dispozițiilor naționale sau, în absența unor astfel de modificări, să explice ce dispoziții specifice de drept intern pun deja în aplicare modificările prevăzute de propunere.

- **Explicarea detaliată a dispozițiilor specifice ale propunerii**

Articolul 1 – Modificări aduse Directivei 2005/29/CE

Articolul 1 din propunere modifică Directiva 2005/29/CE cu privire la două puncte principale: aceasta introduce dreptul la măsuri reparatorii individuale pentru consumatori și consolidează normele privind sancțiunile. De asemenea, propunerea clarifică domeniul de aplicare al normelor actuale ale directivei privind publicitatea ascunsă și publicitatea înșelătoare a produselor cu dublu standard de calitate. În cele din urmă, propunerea abordează problema normelor naționale privind anumite forme de vânzare în afara spațiilor comerciale.

În ceea ce privește **măsurile reparatorii individuale**, se înserează un nou articol 11a în Directiva 2005/29/CE, prin care statelor membre li se solicită să se asigure că, în temeiul legislației naționale, sunt disponibile anumite tipuri specifice de măsuri reparatorii contractuale și necontractuale pentru încălcarea Directivei 2005/29/CE. Introducerea, în directiva menționată, a unor drepturi la măsuri reparatorii individuale ar oferi victimelor practicilor comerciale neloiale posibilitatea de a întreprinde acțiuni împotriva comercianților pentru a soluționa problemele create de aceștia.

În ceea ce privește **sancțiunile**, la articolul 13 din directivă se introduce o listă neexhaustivă de criterii comune pentru aprecierea gravității încălcărilor (cu excepția încălcărilor minore). Autoritățile de aplicare a legii ar trebui să ia în considerare aceste criterii atunci când decid dacă să impună sau nu sancțiuni și care ar trebui să fie nivelul acestora. În cazul în care sancțiunea care trebuie impusă este o amendă, autorităților li s-ar cere ca, atunci când stabilesc cuantumul amenzii, să ia în considerare cifra de afaceri a comerciantului care a săvârșit încălcarea, profitul său net și amenzile care i-au fost aplicate pentru aceeași încălcare în alte state membre. În plus, în ceea ce privește „încălcarile pe scară largă” și „încălcarile pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii”, astfel cum sunt definite în Regulamentul (UE) 2017/2395 privind CPC revizuit, statele membre vor avea obligația de a prevedea în dreptul lor național amenzi a căror valoare maximă ar trebui să fie de cel puțin 4 % din cifra de afaceri, în statul membru sau în statele membre în cauză, a comerciantului care a săvârșit încălcarea. Acest lucru înseamnă că, în cazul în care autoritățile naționale competente care cooperează în cadrul unei acțiuni CPC coordonate desemnează o singură autoritate competentă să impună o amendă unică, amenda maximă disponibilă în acest caz ar trebui să fie de cel puțin 4 % din cifra de afaceri combinată a comerciantului în toate statele membre în cauză.

În ceea ce privește **publicitatea ascunsă**, consumatorii care folosesc aplicații digitale, cum ar fi piețele online, instrumentele de comparare, magazinele de aplicații sau motoarele de căutare se așteaptă să primească rezultate „naturale” sau „organice” în urma căutărilor efectuate, bazate pe relevanța acestora în raport cu căutările lor, și nu pe plăți efectuate de către terți. Cu toate acestea, astfel cum se subliniază și în Orientările din 2016 privind Directiva 2005/29/CE, rezultatele căutărilor conțin adesea „plasări plătite de produse”, în cazul cărora terții plătesc pentru o clasificare mai bună, sau „incluși plătite”, în cazul cărora terții plătesc pentru a fi incluși în lista rezultatelor căutării. Adesea, plasările plătite de produse și includerile plătite nu sunt deloc menționate sau sunt menționate doar într-un mod ambiguu, care nu le permite consumatorilor să le distingă în mod clar. Dispozițiile relevante

ale Directivei 2005/29/CE cu privire la interzicerea publicității ascunse ar trebui, prin urmare, să fie clarificate pentru a preciza faptul că acestea nu se aplică numai conținutului editorial din mass-media, ci și rezultatelor obținute în urma căutărilor online ale consumatorului.

În ceea ce privește **formele specifice de vânzare în afara spațiilor comerciale**, o modificare a articolului 3 din directivă autorizează statele membre să adopte dispoziții pentru a proteja interesele legitime ale consumatorilor cu privire la practicile de marketing sau de vânzare agresive sau înșelătoare în contextul unor vizite nesolicitate ale comerciantului la domiciliul consumatorului (cu alte cuvinte, în contextul unor vizite care nu sunt efectuate la cererea consumatorului, de exemplu, prin stabilirea de comun acord a unei vizite a comerciantului) și cu privire la deplasările cu caracter comercial organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, în cazul în care astfel de restricții sunt justificate de motive legate de ordinea publică sau de protecția vieții private. Pentru a se asigura transparența deplină a unor astfel de măsuri, statele membre vor trebui să notifice aceste măsuri Comisiei, care va pune aceste notificări la dispoziția publicului.

În ceea ce privește **„produsele cu dublu standard de calitate”**, o modificare a articolului 6 alineatul (2) din directivă prevede că o practică comercială care implică marketingul unui produs ca fiind identic cu un produs comercializat în mai multe alte state membre, în cazul în care produsele respective au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, și care determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o, este o practică comercială înșelătoare pe care autoritățile competente ar trebui să o evalueze și să o abordeze de la caz la caz, în conformitate cu dispozițiile directivei în cauză.

Articolul 2 – Modificări aduse Directivei 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor

Articolul 2 din prezenta propunere modifică Directiva 2011/83/UE cu privire la o serie de aspecte.

Modificările articolului 2 din Directiva 2011/83/UE oferă noi definiții ale termenilor „conținut digital” și „servicii digitale” și ale respectivelor contracte pentru furnizarea acestor produse, care sunt aliniate cu definițiile din [Directiva privind conținutul digital]. Aceste definiții extind domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE și la contractele pentru furnizarea de servicii digitale în temeiul căruia consumatorul nu plătește bani, dar oferă date cu caracter personal. În conformitate cu [propunerea de directivă privind conținutul digital], definițiile termenilor „contract de furnizare de conținut digital,” și „contract de servicii digitale” clarifică faptul că, în lipsa unei plăți pecuniare, drepturile și obligațiile care decurg din Directiva 2011/83/UE nu se vor aplica în cazul în care datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate de comerciant exclusiv în scopul furnizării conținutului digital ori a serviciilor digitale sau în scopul conformării acestuia din urmă cu cerințele legale, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop. Modificările articolului 2 introduc, de asemenea, definiția termenului „piață online”, care face obiectul unor cerințe suplimentare în materie de informații precontractuale în temeiul unui nou articol 6a.

Articolul 5 din Directiva 2011/83/UE referitor la cerințele privind informațiile precontractuale pentru alte contracte decât cele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță este modificat din motive de consecvență, pentru a acoperi serviciile digitale nou definite, împreună cu noțiunea de conținut digital deja existentă, în ceea ce privește cerințele în materie de informații precontractuale referitoare la funcționalitate și interoperabilitate.

Articolul 6 din Directiva 2011/83/UE privind cerințele în materie de informații precontractuale pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță este modificat din motive de consecvență, pentru a acoperi serviciile digitale nou

definite, împreună cu noțiunea de conținut digital deja existentă, în ceea ce privește cerințele în materie de informații precontractuale referitoare la funcționalitate și interoperabilitate. În plus, articolul 6 se modifică prin eliminarea faxului din lista mijloacelor de comunicare posibile și autorizarea comercianților să utilizeze alte mijloace de comunicare online ca alternative la mijlocul tradițional de comunicare prin e-mail.

În Directiva 2011/83/UE se inserează un nou articolul 6a, care prevede cerințe specifice suplimentare în materie de informații precontractuale pentru contractele încheiate pe piețele online, și anume: (1) descrierea principalilor parametri care determină clasificarea diferitelor oferte; (2) dacă partea terță care oferă produsul este un comerciant sau nu; (3) dacă drepturile consumatorilor care decurg din legislația UE privind protecția consumatorilor se aplică contractului și (4) în cazul în care contractul este încheiat cu un comerciant, cine este comerciantul responsabil pentru asigurarea respectării drepturilor consumatorilor care decurg din legislația UE privind protecția consumatorilor legată de contract.

Articolul 7 din Directiva 2011/83/UE, care stabilește anumite condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale, se modifică pentru a preciza că obligația menționată la alineatul (3), care le impune comercianților să obțină acordul expres al consumatorului pentru prestarea imediată a serviciilor, nu se aplică decât în cazul serviciilor furnizate contra cost. Această modificare este necesară în vederea extinderii domeniului de aplicare al directivei pentru a acoperi și serviciile digitale care nu sunt furnizate în schimbul unei plăți pecuniare, întrucât obligația privind obținerea acordului expres este relevantă numai la calcularea compensației bănești pe care consumatorul trebuie să o furnizeze comerciantului pentru utilizarea serviciilor pe durata perioadei de retragere, în cazul în care consumatorul decide să-și exercite dreptul de retragere.

Articolul 8 din Directiva 2011/83/UE, care stabilește anumite condiții de formă pentru contractele la distanță, este modificat în ceea ce privește mai multe aspecte. În primul rând, la alineatul (4) se prevede o dispoziție prin care să se excludă formularul tipizat de retragere din cerințele privind informațiile furnizate prin intermediul unui mijloc de comunicare la distanță, utilizat pentru încheierea contractului, care permite un spațiu sau o perioadă de timp limitată pentru furnizarea informațiilor, inclusiv prin intermediul apelurilor telefonice. Acest lucru este necesar deoarece formularul tipizat de retragere în scris nu poate fi transmis telefonic consumatorului și este posibil să nu poată fi transmis, într-un mod ușor de utilizat, nici prin celelalte mijloace de comunicare prevăzute la articolul 8 alineatul (4). În aceste cazuri, este suficient ca formularul tipizat de retragere să fie pus la dispoziția consumatorului prin alte mijloace, cum ar fi site-ul web al comerciantului, și să fie inclus în confirmarea contractului pe un suport durabil.

Alineatul (8) se modifică în același mod ca articolul 7 alineatul (3) descris mai sus.

Articolul 13 din Directiva 2011/83/UE privind obligațiile comerciantului în cazul retragerii se modifică pentru a elimina obligația comerciantului de a rambursa consumatorul înainte de primirea de către comerciant a bunurilor returnate. Prin urmare, comerciantul va avea întotdeauna dreptul de a amâna rambursarea până în momentul în care bunurile returnate au sosit și comerciantul a avut posibilitatea de a le verifica. La Regulamentul general privind protecția datelor și [Directiva privind conținutul digital] se adaugă trimiteri în ceea ce privește obligațiile comercianților referitoare la utilizarea datelor consumatorilor după încetarea contractului.

Articolul 14 din Directiva 2011/83/UE privind obligațiile consumatorului în cazul retragerii se modifică prin eliminarea dreptului consumatorilor de a returna bunurile chiar și în situația în care acestea au fost utilizate mai mult decât este necesar pentru a fi testate, sub rezerva obligației de a plăti pentru diminuarea valorii bunurilor. Se adaugă o dispoziție similară cu

norma corespunzătoare din Directiva privind conținutul digital în ceea ce privește obligațiile consumatorului de a se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital după încetarea contractului. În cele din urmă, din motive de consecvență, alineatul (4) litera (b), care stabilește sancțiuni contractuale în cazul nerespectării de către comerciant a obligațiilor de informare cu privire la conținutul digital, se modifică prin eliminarea din lista motivelor alternative care justifică această sancțiune a neprezentării confirmării că consumatorul și-a dat acordul expres și a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere în conformitate cu excepția prevăzută la articolul 16 litera (m). Având în vedere că articolul 14 se referă la consecințele dreptului de retragere, această condiție este nerelevantă întrucât acordul expres și confirmarea duc la pierderea efectivă a dreptului de retragere în conformitate cu articolul 16 litera (m).

Articolul 16, care se referă la excepțiile de la dreptul de retragere, este modificat în ceea ce privește mai multe aspecte. Pe de o parte, se modifică litera (a) pentru a asigura conformitatea cu articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (7) în ceea ce privește obligațiile comerciantului atunci când consumatorul dorește prestarea imediată a serviciilor. Pe de altă parte, litera (m), care prevede exceptarea de la dreptul de retragere în ce privește conținutul digital furnizat pe un suport material, în cazul în care consumatorul și-a dat acordul prealabil ca prestarea să înceapă înainte de expirarea perioadei de retragere și a recunoscut faptul că își va pierde, prin urmare, dreptul de retragere, se modifică pentru ca aceste două condiții să se aplice numai conținutului furnizat contra cost. Scopul este acela de a asigura coerența cu articolul 14 alineatul (4) litera (b), care prevede o sancțiune contractuală atunci când aceste cerințe nu sunt îndeplinite de către comerciant, și anume consumatorul nu este obligat să plătească pentru conținutul digital consumat. Obligația de a obține acordul expres și confirmarea consumatorului este, prin urmare, relevantă doar pentru conținutul digital furnizat în schimbul unei plăți. În cele din urmă, se adaugă o nouă literă (n) pentru a excepta de la dreptul de retragere bunurile pe care consumatorul le-a utilizat într-o măsură care depășește limita necesară pentru testarea acestora.

Articolul 24 din Directiva 2011/83/UE privind sancțiunile se modifică în mod similar cu articolul 13 privind sancțiunile din Directiva 2005/29/CE, descris mai sus.

Articolul 3 – Modificări aduse Directivei 93/13/CEE privind clauzele contractuale abuzive

Un nou articol privind sancțiunile se inserează în Directiva 93/13/CEE în același mod ca articolul 13 privind sancțiunile din Directiva 2005/29/CE, descris mai sus.

Articolul 4 – Modificări aduse Directivei 98/6/CE privind indicarea prețurilor

Articolul 8 privind sancțiunile la Directiva 98/6/CE se modifică în mod similar cu articolul 13 privind sancțiunile din Directiva 2005/29/CE, descris mai sus.

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993, a Directivei 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului, a Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor UE de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,
având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,
având în vedere propunerea Comisiei Europene,
după transmiterea proiectului de act legislativ parlamentelor naționale,
având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European³⁵,
hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,
întrucât:

- (1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și cu articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 din TFUE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede că politicile Uniunii trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (2) Legislația în materie de protecție a consumatorilor ar trebui aplicată în mod eficace pe întreg teritoriul Uniunii. Cu toate acestea, în urma verificării cuprinzătoare a adecvării directivelor în materie de protecție a consumatorilor și de marketing, efectuate de Comisie în 2016 și 2017 în cadrul Programului privind o reglementare adecvată și funcțională (REFIT), s-a concluzionat că eficacitatea legislației Uniunii privind protecția consumatorilor este afectată de necunoașterea sa, atât de către comercianți, cât și de către consumatori, precum și de asigurarea insuficientă a respectării sale și de posibilitățile limitate de a solicita măsuri reparatorii de care dispun consumatorii.
- (3) Uniunea a luat deja o serie de măsuri pentru a îmbunătăți, în rândul consumatorilor, al comercianților și al practicienilor din domeniul dreptului, gradul de cunoaștere a drepturilor consumatorilor și pentru a îmbunătăți asigurarea respectării drepturilor consumatorilor și posibilitățile de a solicita măsuri reparatorii de către consumatori. Cu toate acestea încă există lacune, în special absența, în legislațiile naționale, a unor sancțiuni cu adevărat eficace și proporționale care să descurajeze și să pedepsească

³⁵ JO C , , p. .

încălcările normelor, insuficiente măsuri reparatorii individuale pentru consumatorii afectați de încălcarea dispozițiilor legislative naționale de transpunere a Directivei 2005/29/CE³⁶ și deficiențe ale procedurii în încetare prevăzute în Directiva 2009/22/CE³⁷. Revizuirea procedurii în încetare ar trebui să se facă printr-un instrument separat de modificare și înlocuire a Directivei 2009/22/CE.

- (4) Directivele 98/6/CE³⁸, 2005/29/CE și 2011/83/UE³⁹ prevăd obligația statelor membre de a impune sancțiuni eficace, proporționale și disuasive pentru încălcările dispozițiilor naționale de transpunere a directivelor respective. Mai mult, articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394⁴⁰ privind cooperarea în materie de protecție a consumatorilor impune statelor membre să ia măsuri de asigurare a respectării legislației, inclusiv impunerea de sancțiuni, în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării pe scară largă sau a încălcării pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii.
- (5) Normele naționale actuale referitoare la sancțiuni diferă semnificativ la nivelul Uniunii. În special, nu toate statele membre se asigură că se pot impune comercianților amenzi eficace, proporționale și disuasive pentru încălcările pe scară largă sau încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii. Pentru a asigura coerența între diferitele directive privind protecția consumatorilor, sancțiunile ar trebui abordate în mod orizontal prin revizuirea normelor referitoare la sancțiuni prevăzute în Directivele 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE și prin introducerea unor norme noi referitoare la sancțiuni în Directiva 93/13/CEE⁴¹.
- (6) Pentru a facilita aplicarea mai consecventă a sancțiunilor, mai ales în cazul încălcărilor în interiorul Uniunii, al încălcărilor pe scară largă sau al încălcărilor pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii menționate în Regulamentul (UE) 2017/2394, ar trebui introduse criterii neexhaustive comune pentru aplicarea amenzilor. Aceste criterii ar trebui să includă caracterul transfrontalier al încălcării, și anume dacă încălcarea a afectat și consumatori din alte state membre. Ar trebui, de asemenea, să se ia în considerare eventualele măsuri reparatorii oferite de comerciant consumatorilor pentru prejudiciul cauzat. Încălcările repetate de către același autor indică o tendință de a săvârși astfel de încălcări și constituie, așadar, un indicator semnificativ al gravității comportamentului și, în consecință, al necesității unor sancțiuni mai severe pentru

³⁶ 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 (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

³⁷ Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2009 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor (JO L 110, 1.5.2009, p. 30).

³⁸ Directiva 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 februarie 1998 privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor (JO L 80, 18.3.1998, p. 27).

³⁹ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

⁴⁰ Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).

⁴¹ Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

obținerea efectului scontat de descurajare. Criteriul beneficiilor financiare dobândite sau al pierderilor evitate datorită încălcării este relevant mai ales atunci când dreptul național prevede sancțiuni sub formă de amenzi și stabilește amenda maximă ca procentaj din cifra de afaceri a comerciantului și atunci când încălcarea vizează numai una sau câteva dintre piețele pe care își desfășoară activitatea comerciantul.

- (7) De asemenea, la stabilirea amenzilor aplicate ca sancțiuni ar trebui să se țină cont de cifra de afaceri anuală și profitul comerciantului care a săvârșit încălcarea, precum și de eventualele amenzi aplicate comerciantului în alte state membre pentru aceeași încălcare, mai ales în contextul încălcărilor pe scară largă ale legislației în materie de protecție a consumatorilor și al încălcărilor pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii care fac obiectul unor mecanisme coordonate de anchetă și de asigurare a respectării legislației în conformitate cu Regulamentul (UE) 2017/2394.
- (8) Aceste criterii neexhaustive comune pentru aplicarea de sancțiuni pot să nu fie relevante pentru a stabili sancțiunile în cazul fiecărei încălcări, în special în cazul încălcărilor care nu sunt grave. Statele membre ar trebui să țină cont și de alte principii generale de drept aplicabile în cazul impunerii de sancțiuni, cum ar fi principiul *non bis in idem*.
- (9) Pentru a se asigura faptul că autoritățile statelor membre pot impune sancțiuni eficiente, proporționale și disuasive în ceea ce privește încălcările pe scară largă ale legislației în materie de protecție a consumatorilor și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii care fac obiectul unor mecanisme coordonate de anchetă și de asigurare a respectării legislației în conformitate cu Regulamentul (UE) 2017/2394, amenzile ar trebui introduse ca element obligatoriu al sancțiunilor pentru astfel de încălcări. Pentru a asigura efectul disuasiv al amenzilor, pentru astfel de încălcări statele membre ar trebui să stabilească în dreptul lor intern o amendă maximă echivalentă cu cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului din statul membru în cauză.
- (10) În cazul în care, ca urmare a mecanismului de coordonare prevăzut în Regulamentul (UE) 2017/2394, o singură autoritate competentă națională în sensul regulamentului respectiv îi aplică o amendă comerciantului răspunzător de încălcarea pe scară largă sau de încălcarea pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, aceasta ar trebui să fie în măsură să aplice o amendă de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului din toate statele membre vizate de acțiunea coordonată de asigurare a respectării legii.
- (11) Statele membre nu ar trebui să fie împiedicate să mențină sau să introducă în dreptul lor intern amenzi maxime mai ridicate bazate pe cifra de afaceri pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii ale legislației privind protecția consumatorilor, astfel cum sunt definite în Regulamentul (UE) 2017/2394. Cerința de a stabili quantumul amenzii la un nivel de cel puțin 4 % din cifra de afaceri a comerciantului nu ar trebui să se aplice niciunei norme suplimentare a statelor membre cu privire la penalități cu titlu cominatoriu, cum ar fi amenzile zilnice, în cazul nerespectării unor decizii, ordine, măsuri provizorii, angajamente ale comerciantului sau a altor măsuri menite să pună capăt încălcării.
- (12) Atunci când decid în ce scop vor fi utilizate veniturile provenite din amenzi, statele membre ar trebui să țină seama de obiectivul final al legislației privind protecția consumatorilor și al asigurării aplicării acesteia, și anume protejarea interesului general al consumatorilor. Prin urmare, statele membre ar trebui să aibă în vedere alocarea a cel puțin o parte din veniturile provenite din amenzi pentru a spori protecția

consumatorilor în jurisdicțiile lor, de exemplu sprijinind asociațiile consumatorilor sau activitățile care vizează consolidarea poziției consumatorilor.

- (13) Accesul la măsuri reparatorii individuale pentru consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale ar trebui consolidat în cadrul Directivei 2005/29/CE, pentru a plasa consumatorul în situația în care s-ar fi aflat în lipsa practicii comerciale neloiale. Deși directiva a fost inițial concepută în principal pentru a reglementa comportamentul pe piață al comercianților pe baza asigurării de către autoritățile publice a respectării normelor, experiența de peste zece ani de aplicare demonstrează deficiențele lipsei unui cadru clar care să stabilească drepturile la măsuri reparatorii individuale.
- (14) Normele naționale privind măsurile reparatorii individuale pentru consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale sunt divergente. Situația actuală, în care, într-o mare măsură, statele membre au libertatea de a stabili dacă trebuie să existe măsuri reparatorii și în ce condiții, împiedică Directiva 2005/29/CE să fie pe deplin eficace. Prin urmare, directiva menționată încă își poate atinge pe deplin scopul dublu, și anume de a contribui la buna funcționare a pieței interne și de a realiza un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. În ciuda posibilităților existente în dreptul intern referitoare la măsurile reparatorii, în cursul verificării adecvării nu s-au identificat exemple semnificative de jurisprudență în care victimele unor practici comerciale neloiale să fi solicitat măsuri reparatorii, deși practicile comerciale neloiale reprezintă problema cea mai frecventă legată de drepturile consumatorilor din întreaga Europă. Aceasta indică faptul că posibilitățile existente referitoare la măsurile reparatorii nu garantează faptul că consumatorii pot soluționa problemele apărute atunci când li se încalcă drepturile prevăzute în directiva respectivă. În consecință, introducerea unui cadru clar pentru măsurile reparatorii individuale ar facilita asigurarea respectării normelor la nivel privat și ar completa cerința actuală ca statele membre să se asigure că există mijloace adecvate și eficace pentru a asigura conformitatea cu directiva respectivă. De asemenea, ar fi în concordanță cu abordarea măsurilor reparatorii individuale din alte directive privind protecția consumatorilor, cum ar fi Directiva 93/13/CEE și Directiva 1999/44/CE, asigurând astfel o abordare mai coerentă și mai consecventă a acquis-ului în materie de protecție a consumatorilor.
- (15) Statele membre ar trebui să se asigure că consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale dispun de măsuri reparatorii pentru a se elimina toate efectele respectivelor practici neloiale. Pentru atingerea acestui obiectiv, statele membre ar trebui să pună la dispoziție atât măsuri reparatorii contractuale, cât și măsuri reparatorii necontractuale. Măsurile reparatorii contractuale prevăzute de statele membre ar trebui să includă cel puțin dreptul de a înceta contractul. Măsurile reparatorii necontractuale prevăzute în dreptul intern ar trebui să includă cel puțin dreptul la despăgubiri pentru prejudiciile suferite. Statele membre nu ar fi împiedicate să mențină sau să introducă drepturi la măsuri reparatorii suplimentare pentru consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale pentru a se asigura eliminarea completă a efectelor acestor practici.
- (16) În cursul verificării adecvării directivelor în materie de protecție a consumatorilor și de marketing și al evaluării paralele a Directivei 2011/83/UE s-au identificat, de asemenea, o serie de domenii în care normele existente privind protecția consumatorilor ar trebui să fie modernizate, iar sarcinile disproporționate impuse comercianților ar trebui să fie reduse.
- (17) Atunci când produsele sunt oferite consumatorilor pe piețele online, atât piața online, cât și furnizorul terț sunt implicați în furnizarea informațiilor precontractuale impusă de Directiva 2011/83/UE. Ca urmare, consumatorii care folosesc piața online pot să nu

înțeleagă clar care sunt partenerii lor contractuali și modul în care le sunt afectate drepturile și obligațiile.

- (18) Piețele online ar trebui să fie definite în sensul Directivei 2011/83/UE la fel ca în Regulamentul (UE) nr. 524/2013⁴² și în Directiva (UE) 2016/1148⁴³. Cu toate acestea, definiția ar trebui să fie actualizată și să devină mai neutră din punct de vedere tehnologic pentru a acoperi noile tehnologii. Prin urmare, în loc de un „site web”, este indicat să se folosească noțiunea de „interfață online”, astfel cum este prevăzută în Regulamentul (UE) 2018/302⁴⁴.
- (19) Așadar, în Directiva 2011/83/UE ar trebui să se prevadă cerințe specifice de transparență pentru piețele online, cu scopul de a informa consumatorii care utilizează piețele online cu privire la principalii parametri care determină clasificarea ofertelor, dacă aceștia încheie un contract cu un comerciant sau un necomerciant (de exemplu un alt consumator), dacă se aplică legislația în materie de protecție a consumatorilor și care comerciant este răspunzător de executarea contractului și de asigurarea drepturilor consumatorilor, atunci când acestea se aplică. Aceste informații ar trebui furnizate într-un mod clar și ușor de înțeles și nu numai prin intermediul unei trimiteri în clauzele și condițiile standard sau într-un document contractual similar. Cerințele privind informațiile pentru piețele online ar trebui să fie proporționale și să asigure un echilibru între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea piețelor online. Piețele online nu ar trebui să aibă obligația de a enumera drepturile consumatorilor atunci când îi informează pe aceștia cu privire la aplicabilitatea sau inaplicabilitatea lor. Informațiile care trebuie să fie furnizate cu privire la responsabilitatea de a asigura drepturile consumatorilor depind de acordurile contractuale dintre piața online și comercianții terți relevanți. Piața online îl poate menționa pe comerciantul terț ca fiind singurul responsabil pentru asigurarea drepturilor consumatorilor sau își poate descrie responsabilitățile specifice în cazul în care își asumă responsabilitatea pentru anumite aspecte ale contractului, de exemplu livrarea bunurilor sau exercitarea dreptului de retragere. Obligația de a furniza informații despre principalii parametri care determină clasificarea rezultatelor căutării nu aduce atingere secretelor comerciale referitoare la algoritmi subiacenți. Aceste informații ar trebui să explice principalii parametri implicați utilizați de piață, dar nu trebuie să fie prezentate într-un mod personalizat pentru fiecare căutare.
- (20) În conformitate cu articolul 15 alineatul (1) din Directiva 2000/31/CE⁴⁵, piețele online nu ar trebui să aibă obligația de a verifica statutul juridic al furnizorilor terți. În schimb, piața online ar trebui să impună furnizorilor terți de produse pe piața online să

⁴² Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

⁴³ Directiva (UE) 2016/1148 a Parlamentului European și a Consiliului din 6 iulie 2016 privind măsuri pentru un nivel comun ridicat de securitate a rețelelor și a sistemelor informatice în Uniune (JO L 194, 19.7.2016, p. 1).

⁴⁴ Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 februarie 2018 privind prevenirea geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia sau naționalitatea, domiciliul sau sediul clienților pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394, precum și a Directivei 2009/22/CE (JO L 60 I, 2.3.2018, p. 1).

⁴⁵ 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) (JO L 178, 17.7.2000, p. 1).

indice statutul lor de comercianți sau necomercianți în sensul legislației în materie de protecție a consumatorilor și să furnizeze aceste informații pieței online.

- (21) Conținutul digital și serviciile digitale sunt adesea furnizate online în temeiul unor contracte în cazul cărora consumatorul nu plătește un preț, ci îi furnizează comerciantului date cu caracter personal. Serviciile digitale sunt caracterizate de implicarea continuă a comerciantului pe toată durata contractului, pentru a permite consumatorului să utilizeze serviciul, de exemplu accesarea, crearea, prelucrarea, stocarea sau distribuirea datelor în format digital. Câteva exemple de servicii digitale sunt contractele de abonament la platformele de conținut, serviciile de stocare în cloud și de webmail, platformele de comunicare socială și aplicațiile cloud. Implicarea permanentă a prestatorului de servicii justifică aplicarea normelor privind dreptul de retragere prevăzut în Directiva 2011/83/UE, care permit efectiv consumatorului să testeze serviciul și să decidă, în cursul unei perioade de 14 zile de la încheierea contractului, dacă îl păstrează sau nu. În schimb, contractele pentru furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material se caracterizează printr-o acțiune punctuală a comerciantului prin care i se furnizează consumatorului un anumit element sau anumite elemente de conținut digital, de exemplu anumite fișiere muzicale sau video. Acest caracter punctual al furnizării conținutului digital stă la baza exceptării de la dreptul de retragere în temeiul articolului 16 litera (m) din Directiva 2011/83/UE, conform căreia consumatorul își pierde dreptul de retragere dacă executarea contractului a început, cum ar fi descărcarea sau streamingul conținutului specific.
- (22) Directiva 2011/83/UE se aplică deja în cazul contractelor de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material (de exemplu furnizarea de conținut digital online), indiferent dacă se plătește un preț în bani de către consumator sau dacă acesta furnizează date cu caracter personal. În schimb, Directiva 2011/83/UE se aplică numai contractelor de prestări de servicii, inclusiv contractelor pentru servicii digitale, în temeiul cărora consumatorul plătește sau se angajează să plătească un preț. În consecință, această directivă nu se aplică în cazul contractelor pentru servicii digitale în temeiul cărora consumatorul îi furnizează comerciantului date cu caracter personal, fără să plătească niciun preț. Având în vedere asemănările și caracterul interschimbabil ale serviciilor digitale prestate în schimbul unui preț și ale serviciilor digitale prestate în schimbul datelor cu caracter personal, acestea ar trebui să fie supuse aceluiași norme în temeiul Directivei 2011/83/UE.
- (23) Ar trebui asigurată coerența între domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE și al [Directivei privind conținutul digital], care se aplică în cazul contractelor de furnizare de conținut digital sau de servicii digitale în temeiul cărora consumatorul îi furnizează comerciantului date cu caracter personal.
- (24) Prin urmare, domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/UE ar trebui extins pentru a include și contractele în temeiul cărora comerciantul prestează sau se angajează să presteze un serviciu digital consumatorului, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze date cu caracter personal. La fel ca în cazul contractelor de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, directiva ar trebui să se aplice în toate situațiile în care consumatorul îi furnizează sau se angajează să îi furnizeze comerciantului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de către consumator sunt prelucrate de comerciant exclusiv pentru furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop. Orice prelucrare a datelor cu caracter personal ar trebui să respecte Regulamentul (UE) 2016/679.

- (25) În cazul în care conținutul digital și serviciile digitale nu sunt furnizate în schimbul unui preț, Directiva 2011/83/UE nu ar trebui să se aplice nici în situațiile în care comerciantul colectează datele cu caracter personal exclusiv pentru a menține în conformitate conținutul digital sau un serviciu digital ori în scopul exclusiv al îndeplinirii cerințelor legale. Astfel de situații ar putea include cazurile în care înregistrarea consumatorului este impusă prin legile aplicabile în scopuri de securitate și de identificare sau cazurile în care dezvoltatorul unui software cu sursă deschisă colectează date de la utilizatori numai pentru a asigura compatibilitatea și interoperabilitatea software-ului cu sursă deschisă.
- (26) Directiva 2011/83/UE nu ar trebui să se aplice nici în situațiile în care comerciantul colectează numai metadate, cum ar fi adresa IP, istoricul navigărilor sau alte informații colectate și transmise, de exemplu, de cookie-uri, cu excepția cazului în care această situație este considerată un contract în temeiul legislației naționale. De asemenea, aceasta nu ar trebui să se aplice în situațiile în care consumatorul, fără să fi încheiat un contract cu comerciantul, este expus publicității exclusiv pentru a avea acces la un conținut digital sau la un serviciu digital. Cu toate acestea, statele membre ar trebui să aibă în continuare libertatea de a extinde aplicarea normelor Directivei 2011/83/UE la astfel de situații sau de a reglementa în alt mod astfel de situații care sunt excluse din domeniul de aplicare al directivei.
- (27) Articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (8) din Directiva 2011/83/UE impun comercianților, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și, respectiv, al contractelor la distanță, să obțină acordul prealabil expres al consumatorului pentru a începe prestarea serviciului înainte de expirarea perioadei de retragere. Articolul 14 alineatul (4) litera (a) prevede o sancțiune contractuală atunci când această cerință nu este îndeplinită de către comerciant, și anume consumatorul nu trebuie să plătească pentru serviciile prestate. În consecință, cerința de a obține acordul expres al consumatorului este relevantă doar pentru serviciile, inclusiv serviciile digitale, care sunt prestate în schimbul plății unui preț. Prin urmare, este necesar să se modifice articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (8) pentru ca cerința obținerii, de către comercianți, a acordului prealabil al consumatorului să se aplice numai contractelor de servicii care prevăd obligația consumatorului de a plăti un anumit preț.
- (28) Articolul 16 litera (m) din Directiva 2011/83/UE prevede o exceptare de la dreptul de retragere pentru conținutul digital care nu este livrat pe un suport material în cazul în care consumatorul și-a dat acordul prealabil cu privire la începerea prestării înainte de expirarea perioadei de retragere și a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere. Articolul 14 alineatul (4) litera (b) din Directiva 2011/83/UE prevede o sancțiune contractuală atunci când această cerință nu este îndeplinită de către comerciant, și anume consumatorul nu trebuie să plătească pentru conținutul digital consumat. În consecință, cerința de a obține acordul expres și confirmarea din partea consumatorului este relevantă doar pentru conținutul digital care este furnizat în schimbul plății unui preț. Prin urmare, este necesar să se modifice articolul 16 litera (m) pentru ca cerința obținerii, de către comercianți, a acordului prealabil și a confirmării din partea consumatorului să se aplice numai contractelor de servicii care prevăd obligația consumatorului de a plăti un anumit preț.
- (29) Articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE stabilește cerințe de informare pentru „invitația de a cumpăra” un produs la un anumit preț. Aceste cerințe de informare se aplică deja în etapa de publicitate, în timp ce Directiva 2011/83/UE impune aceleași cerințe de informare, precum și altele mai detaliate într-o etapă precontractuală ulterioară (și anume imediat înainte de încheierea contractului de către

consumator). În consecință, comercianții pot avea obligația de a furniza aceleași informații în etapa de publicitate (de exemplu într-un anunț publicitar online pe o platformă de comunicare) și în etapa precontractuală (de exemplu pe paginile magazinelor lor online).

- (30) Cerințele de informare prevăzute la articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE includ informarea consumatorului cu privire la politica de soluționare a reclamațiilor aplicată de comerciant. Potrivit constatărilor acțiunii de verificare a adecvării, aceste informații au cea mai mare relevanță în etapa precontractuală, care este reglementată de Directiva 2011/83/UE. Cerința, prevăzută în Directiva 2005/29/CE, de a furniza aceste informații în invitațiile de cumpărare din etapa de publicitate ar trebui, prin urmare, să fie eliminată.
- (31) Articolul 6 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2011/83/UE impune comercianților să ofere consumatorilor informații precontractuale cu privire la dreptul de retragere, inclusiv formularul tipizat de retragere prevăzut în partea B a anexei I la directivă. Articolul 8 alineatul (4) din Directiva 2011/83/UE prevede cerințe privind informații precontractuale mai simple în cazul în care contractul este încheiat prin intermediul unui mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informațiilor, de exemplu telefonic sau prin SMS. Informațiile precontractuale obligatorii care trebuie să fie furnizate prin intermediul mijlocului respectiv de comunicare la distanță includ informațiile privind dreptul de retragere menționate la articolul 6 alineatul (1) litera (h). În consecință, acestea includ și furnizarea formularului tipizat de retragere prevăzut în partea B a anexei I la directivă. Cu toate acestea, furnizarea formularului de retragere este imposibilă atunci când contractul este încheiat prin mijloace precum telefonul și s-ar putea să nu fie posibilă din punct de vedere tehnic, într-o formă ușor de utilizat, prin alte mijloace de comunicare la distanță vizate la articolul 8 alineatul (4). Prin urmare, este oportun să se excludă furnizarea formularului de retragere din informațiile pe care comercianții trebuie să le furnizeze în orice caz prin mijloacele specifice de comunicare la distanță utilizate pentru încheierea contractului în temeiul articolului 8 alineatul (4) din Directiva 2011/83/UE.
- (32) Articolul 16 litera (a) din Directiva 2011/83/UE prevede o exceptare de la dreptul de retragere pentru contractele de prestări de servicii care au fost executate integral dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere după executarea completă a contractului de către comerciant. În schimb, articolul 7 alineatul (3) și articolul 8 alineatul (7) din Directiva 2011/83/UE, care se referă la obligațiile comerciantului în situațiile în care executarea contractului a început înainte de expirarea perioadei de retragere, impun comercianților să obțină numai acordul prealabil expres al consumatorului, nu și confirmarea că acesta a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere după executarea completă a contractului. Pentru a asigura coerența între dispozițiile juridice menționate mai sus, este necesar să se elimine, la articolul 16 litera (a), mențiunea privind confirmarea de către consumator că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului.
- (33) Directiva 2011/83/UE prevede norme armonizate pe deplin cu privire la dreptul de retragere din contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale. În acest context, două obligații concrete s-au dovedit a fi sarcini disproporționate impuse comercianților și ar trebui eliminate.

- (34) Prima se referă la dreptul consumatorului de a se retrage din contractele de vânzare încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale chiar și după ce a utilizat bunurile mai mult decât este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea acestora. În conformitate cu articolul 14 alineatul (2) din Directiva 2011/83/UE, un consumator se poate retrage din achiziția online/în afara spațiilor comerciale chiar și în cazul în care acesta a utilizat bunul mai mult decât este permis; cu toate acestea, într-un astfel de caz, consumatorul poate fi responsabil în ceea ce privește orice diminuare a valorii bunului.
- (35) Obligația de a accepta returnarea bunurilor respective creează dificultăți pentru comercianți, care sunt nevoiți să evalueze „diminuarea valorii” bunurilor returnate și să le revândă ca bunuri de ocazie sau să le arunce. Aceasta denaturează echilibrul între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor, vizat de Directiva 2011/83/UE. Dreptul consumatorilor de a returna bunurile în astfel de situații ar trebui, prin urmare, eliminat. Anexa I la Directiva 2011/83/UE, intitulată „Informații privind exercitarea dreptului de retragere”, ar trebui, de asemenea, să fie ajustată în conformitate cu această modificare.
- (36) A doua obligație se referă la articolul 13 din Directiva 2011/83/UE, potrivit căreia comercianții pot amâna rambursarea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis bunurile către comerciant, luându-se în considerare data cea mai apropiată. Această din urmă opțiune ar putea, în anumite circumstanțe, impune efectiv comercianților să ramburseze consumatorii înainte de a fi recepționat bunurile returnate și de a fi avut posibilitatea să le verifice. Aceasta denaturează echilibrul între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor, vizat de Directiva 2011/83/UE. Prin urmare, ar trebui să se elimine obligația comercianților de a rambursa consumatorul doar pe baza dovezii că bunurile au fost returnate comerciantului. Anexa I la Directiva 2011/83/UE, intitulată „Informații privind exercitarea dreptului de retragere”, ar trebui, de asemenea, să fie ajustată în conformitate cu această modificare.
- (37) Articolul 14 alineatul (4) din Directiva 2011/83/UE prevede condițiile în care, în cazul exercitării dreptului de retragere, consumatorul nu suportă costurile pentru prestarea de servicii, furnizarea de utilități publice și furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material. Dacă una dintre condițiile respective este îndeplinită, consumatorul nu trebuie să plătească prețul serviciului, al utilităților publice sau al conținutului digital primit înainte de exercitarea dreptului de retragere. În ceea ce privește conținutul digital, una dintre aceste condiții necumulative este neconfirmarea contractului, inclusiv neconfirmarea acordului prealabil expres al consumatorului pentru a începe executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere și neconfirmarea faptului că acesta a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere ca urmare a exprimării acordului respectiv. Această condiție nu este relevantă în contextul exercitării dreptului de retragere, deoarece consumatorul a fost informat în mod corespunzător și a acceptat pierderea acestui drept. Prin urmare, această condiție ar trebui să fie eliminată de la articolul 14 alineatul (4) litera (b), pentru a asigura, de asemenea, coerența cu articolul 16 litera (m), care definește o excepție de la dreptul de retragere în cazul conținutului digital.
- (38) Având în vedere evoluțiile tehnologice, este necesar să se elimine mențiunea privind numărul de fax din lista mijloacele de comunicare prevăzute la articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83/UE, deoarece faxul este utilizat rar și în mare măsură învechit. De asemenea, comercianții ar trebui să poată oferi, ca alternativă la o adresă

de e-mail, și alte mijloace de comunicare online cu consumatorii, de exemplu formulare online și chat-uri, cu condiția ca astfel de mijloace alternative să permită consumatorului să păstreze conținutul comunicării pe un suport durabil, la fel ca un e-mail. Anexa I la directivă, intitulată „Informații privind exercitarea dreptului de retragere”, ar trebui, de asemenea, să fie ajustată în conformitate cu această modificare.

- (39) O serie de modificări suplimentare ar trebui să fie introduse în instrumentele modificate prin prezenta directivă pentru a clarifica aplicarea anumitor norme.
- (40) Punctul 11 din anexa I la Directiva 2005/29/CE, care interzice publicitatea ascunsă în conținutul editorial din mass-media, ar trebui să fie ajustat pentru a clarifica faptul că aceeași interdicție se aplică și atunci când un comerciant îi furnizează unui consumator informații sub formă de rezultate ale căutării ca răspuns la o căutare online a consumatorului.
- (41) Articolul 16 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene garantează libertatea de a desfășura o activitate comercială în conformitate cu dreptul Uniunii și cu legislațiile și practicile naționale. Cu toate acestea, practicile de marketing din statele membre pentru produse prezentate ca fiind identice, deși, în realitate, acestea au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite ar putea induce consumatorii în eroare și i-ar putea determina să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o.
- (42) O astfel de practică poate fi, așadar, calificată drept o încălcare a Directivei 2005/29/CE pe baza unei evaluări de la caz la caz a elementelor relevante. Pentru a facilita aplicarea legislației existente de către autoritățile statelor membre responsabile cu protecția consumatorilor și siguranța alimentară, în Comunicarea Comisiei din 26.9.2017 „privind aplicarea legislației UE în domeniul alimentelor și al protecției consumatorilor în cazul aspectelor legate de calitatea diferențiată a produselor – Cazul specific al produselor alimentare”⁴⁶ s-au oferit orientări referitoare la aplicarea normelor UE în vigoare în situațiile de calitate diferențiată a produselor alimentare. În acest context, Centrul Comun de Cercetare al Comisiei elaborează în prezent o abordare comună pentru efectuarea de teste comparative asupra produselor alimentare.
- (43) Cu toate acestea, experiența în materie de punere în aplicare a demonstrat că, în lipsa unei dispoziții explicite, le-ar putea fi neclar consumatorilor, comercianților și autorităților naționale competente care practici comerciale ar putea contraveni Directivei 2005/29/CE. Prin urmare, Directiva 2005/29/CE ar trebui să fie modificată cu scopul de a se asigura securitate juridică atât pentru comercianți, cât și pentru autoritățile de aplicare a legii, prin abordarea explicită a practicilor de marketing care prezintă un produs ca fiind identic cu un produs comercializat în mai multe alte state membre, în cazul în care produsele respective au o compoziție și caracteristici semnificativ diferite. Autoritățile competente ar trebui să evalueze și să abordeze astfel de practici de la caz la caz, în conformitate cu dispozițiile directivei menționate. În evaluarea sa, autoritatea competentă ar trebui să ia în considerare dacă o astfel de diferențiere poate fi identificată ușor de către consumatori, dreptul comerciantului de a adapta produsele de aceeași marcă pentru diferite piețe geografice din cauza unor factori legitimi, cum ar fi disponibilitatea sau caracterul sezonier al materiilor prime, preferințele stabilite ale consumatorilor sau strategiile voluntare menite să îmbunătățească accesul la alimente sănătoase și nutritive, precum și dreptul

⁴⁶ C(2017) 6532.

comercianților de a oferi produse de aceeași marcă în ambalaje cu o greutate sau un volum diferit pe piețe geografice diferite.

- (44) În timp ce vânzările în afara spațiilor comerciale constituie un canal de vânzare legitim și consacrat, la fel ca și vânzarea în cadrul spațiilor comerciale ale comerciantului și vânzarea la distanță, unele practici de marketing deosebit de agresive sau înșelătoare din contextul vizitelor la domiciliul consumatorului fără acordul prealabil al consumatorului sau din timpul deplasărilor comerciale pot pune presiune asupra consumatorilor pentru a face achiziții de bunuri pe care altfel nu le-ar cumpăra și/sau achiziții la prețuri excesive, care implică adesea plata imediată. Astfel de practici vizează adesea persoanele în vârstă sau alți consumatori vulnerabili. Unele state membre consideră că aceste practici sunt nedorite și că este necesar să se limiteze anumite forme și aspecte ale vânzărilor în afara spațiilor comerciale în sensul Directivei 2011/83/UE, cum ar fi practicile de marketing agresive și înșelătoare sau vânzarea unui produs în cadrul unei vizite nesolicitate la domiciliul consumatorului sau în cadrul deplasărilor comerciale, din motive privind ordinea publică sau respectarea vieții private a consumatorilor, care este protejată prin articolul 7 din Carta drepturilor fundamentale a UE. Prin urmare, în conformitate cu principiul subsidiarității și pentru a facilita asigurarea respectării legislației, ar trebui clarificat faptul că Directiva 2005/29/CE nu aduce atingere libertății statelor membre de a adopta dispoziții, fără să fie necesară evaluarea de la caz la caz a practicii specifice, pentru a proteja interesele legitime ale consumatorilor în ceea ce privește vizitele nesolicitate efectuate la domiciliul lor de către un comerciant pentru a le oferi sau vinde produse ori în ceea ce privește deplasările comerciale organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau de a vinde produse consumatorilor, atunci când aceste dispoziții sunt justificate de motive privind ordinea publică sau protecția vieții private. Dispozițiile respective ar trebui să fie proporționale și nediscriminatorii. Statele membre ar trebui să aibă obligația de a notifica toate dispozițiile naționale adoptate în această privință Comisiei, astfel încât Comisia să poată să pună aceste informații la dispoziția tuturor părților interesate și să monitorizeze caracterul proporțional și legalitatea măsurilor respective.
- (45) În conformitate cu Declarația politică comună din 28 septembrie 2011 a statelor membre și a Comisiei privind documentele explicative⁴⁷, statele membre s-au angajat ca, în cazurile justificate, să transmită împreună cu notificarea măsurilor de transpunere unul sau mai multe documente în care să explice relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare din instrumentele naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că este justificată transmiterea unor astfel de documente.
- (46) Deoarece obiectivele prezentei directive, și anume o mai bună asigurare a respectării legislației în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acesteia, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de statele membre, ci, datorită caracterului specific al problemei, care afectează întreaga Uniune, pot fi realizate mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este stabilit la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este stabilit la același articol, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestor obiective,

⁴⁷ JO C 369, 17.12.2011, p. 14.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Modificări ale Directivei 2005/29/CE

Directiva 2005/29/CE se modifică după cum urmează:

- (1) Articolul 3 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (5) se înlocuiește cu următorul text:

„Prezenta directivă nu împiedică statele membre să adopte dispoziții care să protejeze interesele legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile de marketing sau de vânzare agresive sau înșelătoare în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un comerciant la domiciliul unui consumator sau în ceea ce privește deplasările comerciale organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, cu condiția ca astfel de dispoziții să fie justificate de motive privind ordinea publică sau protecția vieții private.”;

(b) alineatul (6) se înlocuiește cu următorul text:

„Statele membre notifică fără întârziere Comisiei dispozițiile de drept intern aplicate în temeiul alineatului (5), precum și modificările ulterioare ale acestora. Comisia publică aceste informații pe un site web specific, asigurându-se că sunt accesibile cu ușurință consumatorilor și comercianților.”;

- (2) La articolul 6 alineatul (2) se introduce următoarea literă (c):

„(c) orice activitate de marketing al unui produs ca fiind identic cu un produs comercializat în mai multe alte state membre, deși produsele respective au o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite.”;

- (3) La articolul 7 alineatul (4), litera (d) se înlocuiește cu următorul text:

„(d) modalitățile de plată, livrare și executare, în cazul în care diferă de condițiile de diligență profesională.”;

- (4) Se introduce următorul articol 11a:

„Articolul 11a

Măsuri reparatorii

(1) Pe lângă cerința, prevăzută la articolul 11, de a asigura mijloace adecvate și eficiente pentru a asigura conformitatea, statele membre se asigură că consumatorii afectați de practicile comerciale neloiale au la dispoziție măsuri reparatorii contractuale și necontractuale cu scopul de a elimina toate efectele respectivelor practici comerciale neloiale în conformitate cu legislația lor internă.

(2) Măsurile reparatorii contractuale includ cel puțin posibilitatea consumatorului de a înceta unilateral contractul.

(3) Măsurile reparatorii necontractuale includ cel puțin posibilitatea acordării de despăgubiri pentru prejudiciile suferite de consumator.”;

- (5) Articolul 13 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 13

Sanțiuni

(1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficace, proporționale și disuasive.

(2) Statele membre se asigură că, atunci când decid dacă să impună o sancțiune și nivelul acesteia, autoritățile administrative sau instanțele judecătorești țin seama în mod corespunzător de următoarele criterii, atunci când sunt relevante:

- (a) natura, gravitatea și durata sau efectele temporale ale încălcării;
- (b) numărul de consumatori afectați, inclusiv cei din alt stat membru (alte state membre);
- (c) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a atenua sau a remedia prejudiciul suferit de consumatori;
- (d) după caz, dacă încălcarea a fost săvârșită intenționat sau din neglijență;
- (e) eventualele încălcări anterioare săvârșite de comerciant;
- (f) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării;
- (g) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.

(3) În cazul în care sancțiunea care urmează să fie impusă este o amendă, la stabilirea cuantumului acesteia se ține cont și de cifra de afaceri anuală și profitul net ale comerciantului, precum și de eventualele amenzi aplicate pentru aceeași încălcare sau pentru alte încălcări ale prezentei directive în alte state membre.

(4) Statele membre se asigură că sancțiunile pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii în sensul Regulamentului (UE) 2017/2394 includ posibilitatea aplicării de amenzi, al căror quantum maxim trebuie să fie de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului din statul membru sau statele membre în cauză.

(5) Atunci când decid cu privire la alocarea veniturilor provenite din amenzi, statele membre țin seama de interesul general al consumatorilor.

(6) Statele membre notifică Comisiei normele lor referitoare la sancțiuni până la [data transpunerii prezentei directive] și o informează fără întârziere cu privire la orice modificări ulterioare ale acestora.”

(6) În anexa I, punctul 11 se înlocuiește cu următorul text:

„11. A folosi conținutul editorial din mass-media sau a furniza informații ca răspuns la o căutare online a unui consumator pentru a promova un produs, în cazul în care comerciantul a plătit pentru a promova produsul, fără a specifica acest lucru în conținut sau în rezultatele căutării ori prin imagini sau sunete pe care consumatorul le poate identifica ușor (reportaj publicitar, plasare plătită

sau includere plătită). Prezenta dispoziție nu aduce atingere Directivei 2010/13/UE⁴⁸.”

Articolul 2

Modificări ale Directivei 2011/83/UE

Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează:

(1) Articolul 2 se modifică după cum urmează:

(a) se introduce următorul punct 4a:

„4a. «date cu caracter personal» înseamnă datele cu caracter personal astfel cum sunt definite la articolul 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) 2016/679;”;

(b) punctul 6 se înlocuiește cu următorul text:

„6. «contract de servicii» înseamnă orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul prestează sau se angajează să presteze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia. Mențiunea «servicii» include și «serviciile digitale», iar mențiunea «contract de prestări de servicii» include și «contractul de servicii digitale;”;

(c) punctul 11 se înlocuiește cu următorul text:

„11. «conținut digital» înseamnă date care sunt produse și livrate în format digital, inclusiv fișiere video, fișiere audio, aplicații, jocuri digitale și orice alt software;”;

(d) se adaugă următoarele puncte:

„16. «contract de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material» înseamnă un contract în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un anumit conținut digital consumatorului, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia. Sunt incluse și contractele în temeiul cărora consumatorul îi furnizează sau se angajează să îi furnizeze comerciantului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate de comerciant exclusiv pentru furnizarea conținutului digital sau pentru a se conforma cerințelor legale, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop;

17. «serviciu digital» înseamnă (a) un serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesul la date în format digital; sau (b) un serviciu care permite partajarea sau orice altă interacțiune cu date în format digital încărcate sau create de consumator și alți utilizatori ai serviciului respectiv, inclusiv partajarea de fișiere video și audio și găzduirea altor tipuri de fișiere, procesarea de text sau jocuri oferite în mediul de cloud computing și pe platformele de comunicare socială;

⁴⁸

Directiva 2010/13/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 martie 2010 privind coordonarea anumitor dispoziții stabilite prin acte cu putere de lege sau acte administrative în cadrul statelor membre cu privire la furnizarea de servicii mass-media audiovizuale (Directiva serviciilor mass-media audiovizuale) (JO L 95, 15.4.2010, p. 1).

18. «contract de servicii digitale» înseamnă un contract în temeiul căruia comerciantul prestează sau se angajează să presteze un serviciu digital consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia. Sunt incluse și contractele în temeiul cărora consumatorul îi furnizează sau se angajează să îi furnizeze comerciantului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate de comerciant exclusiv pentru prestarea serviciului digital sau pentru a se conforma cerințelor legale, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop;

19. «piață online» înseamnă un prestator de servicii care le permite consumatorilor să încheie contracte online cu comercianți și consumatori pe interfața online a pieței online;

20. «interfață online» înseamnă interfața online astfel cum este definită la articolul 2 punctul 16 din Regulamentul (UE) 2018/302.”.

(2) La articolul 5 alineatul (1), literele (g) și (h) se înlocuiesc cu următorul text:

„(g) atunci când este cazul, funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, a conținuturilor digitale și a serviciilor digitale;

(h) atunci când este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținuturilor digitale și a serviciilor digitale cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.”

(3) La articolul 6 alineatul (1), literele (c), (r) și (s) se înlocuiesc cu următorul text:

„(c) adresa geografică la care este stabilit comerciantul, precum și numărul său de telefon, adresa sa de e-mail sau alte mijloace de comunicare online care să garanteze că consumatorul poate să păstreze corespondența cu comerciantul pe un suport durabil, pentru a-i permite consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta. Atunci când este cazul, comerciantul furnizează, de asemenea, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează;

(r) atunci când este cazul, funcționalitatea conținutului digital și a serviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile;

(s) atunci când este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținuturilor digitale și a serviciilor digitale cu componentele hardware și software de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.”

(4) Se introduce următorul articol 6a:

„Articolul 6a

Cerințe suplimentare de informare pentru contractele încheiate pe piețele online

Înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară de pe o piață online să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, piața online furnizează următoarele informații:

(a) principalii parametri care determină clasificarea ofertelor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate de acesta pe piața online;

- (b) dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital este sau nu un comerciant, pe baza declarației pe care partea terță respectivă a transmis-o pieței online;
 - (c) dacă drepturile consumatorilor care decurg din legislația Uniunii în materie de protecție a consumatorilor se aplică sau nu contractului încheiat și
 - (d) în cazul în care contractul este încheiat cu un comerciant, care comerciant este răspunzător pentru asigurarea aplicării drepturilor consumatorilor care decurg din legislația Uniunii în materie de protecție a consumatorilor în legătură cu contractul în cauză. Această cerință nu aduce atingere responsabilității pe care piața online o poate avea sau și-o poate asuma cu privire la anumite elemente ale contractului.”
- (5) La articolul 7, alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:
- „(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), iar contractul creează o obligație de plată pentru consumator, comerciantul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.”
- (6) Articolul 8 se modifică după cum urmează:
- (a) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, comerciantul furnizează prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea comerciantului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (b), (e), (h) și, respectiv, (o), cu excepția formularului tipizat de retragere prevăzut în anexa I partea B, menționat la litera (h). Celelalte informații menționate la articolul 6 alineatul (1) sunt furnizate consumatorului de comerciant într-un mod adecvat, în conformitate cu alineatul (1) al prezentului articol.”;
 - (b) alineatul (8) se înlocuiește cu următorul text:

„(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), iar contractul creează o obligație de plată pentru consumator, comerciantul solicită consumatorului să formuleze o cerere expresă.”
- (7) Articolul 13 se modifică după cum urmează:
- (a) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare, comerciantul poate amâna

rambursarea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării.”;

(b) se adaugă următoarele alineate:

„(4) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, comerciantul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679.

(5) În ceea ce privește conținutul digital, în măsura în care acesta nu constituie date cu caracter personal, care a fost încărcat sau creat de consumator utilizând conținutul digital sau serviciul digital furnizat de către comerciant, comerciantul respectă obligațiile și poate exercita drepturile prevăzute în [Directiva privind conținutul digital].”

(8) Articolul 14 se modifică după cum urmează:

(1) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„După încetarea contractului, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.”;

(2) alineatul (4) litera (b) se modifică după cum urmează:

(a) punctul (ii) se modifică după cum urmează:

„(ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă acordul.”;

(b) punctul (iii) se elimină.

(9) Articolul 16 se modifică după cum urmează:

(a) litera (a) se înlocuiește cu următorul text:

„(a) contractele de servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului.”;

(2) litera (m) se înlocuiește cu următorul text:

„(m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă executarea a început și, în cazul în care contractul creează o obligație de plată pentru consumator, dacă consumatorul și-a dat acordul prealabil expres pentru începerea executării în cursul perioadei de retragere și a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere.”;

(3) se adaugă următoarea literă:

„(n) livrarea de bunuri asupra cărora consumatorul a efectuat manipulări, în cursul perioadei de retragere, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor.”

(10) Articolul 24 se înlocuiește cu următorul text:

„Sanctiuni

(1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficace, proporționale și disuasive.

(2) Statele membre se asigură că, atunci când decid dacă să impună o sancțiune și nivelul acesteia, autoritățile administrative sau instanțele judecătorești țin seama în mod corespunzător de următoarele criterii, atunci când sunt relevante:

- (a) natura, gravitatea și durata sau efectele temporale ale încălcării;
- (b) numărul de consumatori afectați, inclusiv cei din alt stat membru (alte state membre);
- (c) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a atenua sau a remedia prejudiciul suferit de consumatori;
- (d) după caz, dacă încălcarea a fost săvârșită intenționat sau din neglijență;
- (e) eventualele încălcări anterioare săvârșite de comerciant;
- (f) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării;
- (g) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.

(3) În cazul în care sancțiunea care urmează să fie impusă este o amendă, la stabilirea cuantumului acesteia se ține cont și de cifra de afaceri anuală și profitul net ale comerciantului, precum și de eventualele amenzi aplicate pentru aceeași încălcare sau pentru alte încălcări ale prezentei directive în alte state membre.

(4) Statele membre se asigură că sancțiunile pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii în sensul Regulamentului (UE) 2017/2394 includ posibilitatea aplicării de amenzi, al căror quantum maxim trebuie să fie de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului din statul membru sau statele membre în cauză.

(5) Atunci când decid cu privire la alocarea veniturilor provenite din amenzi, statele membre țin seama de interesul general al consumatorilor.

(6) Statele membre notifică Comisiei normele lor referitoare la sancțiuni până la [data transpunerii prezentei directive] și o informează fără întârziere cu privire la orice modificări ulterioare ale acestora.”

(11) Anexa I se modifică după cum urmează:

(1) partea A se modifică după cum urmează:

(a) în partea A, al treilea paragraf din secțiunea „Dreptul de retragere” se înlocuiește cu următorul text:

„Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați [2] cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail). În acest scop, puteți folosi modelul de retragere alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie. [3]”;

(b) în secțiunea „Instrucțiuni de completare”, punctul 2 se înlocuiește cu următorul text:

„[2.] Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică, numărul dumneavoastră de telefon și adresa de e-mail.”;

(c) în secțiunea „Instrucțiuni de completare”, punctul 4 se înlocuiește cu următorul text:

„[4.] În cazul contractelor de vânzare în care nu v-ați oferit să recuperați bunurile în caz de retragere, introduceți următoarele: «Putem amâna rambursarea până când vom recepționa bunurile.»»;

(d) la punctul 5 din secțiunea „Instrucțiuni de completare”, litera (c) se elimină;

(2) în partea B, prima liniuță se înlocuiește cu următorul text:

„Către [aici comerciantul își introduce numele, adresa fizică și, dacă este disponibilă, adresa de e-mail]:”.

Articolul 3

Modificări ale Directivei 93/13/CEE

Directiva 93/13/CEE se modifică după cum urmează:

Se introduce următorul articol 8b:

„Articolul 8b

(1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficace, proporționale și disuasive.

(2) Statele membre se asigură că, atunci când decid dacă să impună o sancțiune și nivelul acesteia, autoritățile administrative sau instanțele judecătorești țin seama în mod corespunzător de următoarele criterii, atunci când sunt relevante:

- (b) natura, gravitatea și durata sau efectele temporale ale încălcării;
- (c) numărul de consumatori afectați, inclusiv cei din alt stat membru (alte state membre);
- (d) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a atenua sau a remedia prejudiciul suferit de consumatori;
- (e) după caz, dacă încălcarea a fost săvârșită intenționat sau din neglijență;
- (f) eventualele încălcări anterioare săvârșite de comerciant;
- (g) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării;
- (h) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.

(3) În cazul în care sancțiunea care urmează să fie impusă este o amendă, la stabilirea cuantumului acesteia se ține cont și de cifra de afaceri anuală și profitul net ale comerciantului, precum și de eventualele amenzi aplicate pentru aceeași încălcare sau pentru alte încălcări ale prezentei directive în alte state membre.

(4) Statele membre se asigură că sancțiunile pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii în sensul Regulamentului (UE) 2017/2394 includ posibilitatea aplicării de amenzi, al căror cuantum maxim trebuie să fie de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului din statul membru sau statele membre în cauză.

(5) Atunci când decid cu privire la alocarea veniturilor provenite din amenzi, statele membre țin seama de interesul general al consumatorilor.

(6) Statele membre notifică Comisiei normele lor referitoare la sancțiuni până la [data transpunerii prezentei directive] și o informează fără întârziere cu privire la orice modificări ulterioare ale acestora.”

Articolul 4

Modificări ale Directivei 98/6/CE

Directiva 98/6/CE se modifică după cum urmează:

Articolul 8 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 8

(1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficace, proporționale și disuasive.

(2) Statele membre se asigură că, atunci când decid dacă să impună o sancțiune și nivelul acesteia, autoritățile administrative sau instanțele judecătorești țin seama în mod corespunzător de următoarele criterii, atunci când sunt relevante:

- (i) natura, gravitatea și durata sau efectele temporale ale încălcării;
- (j) numărul de consumatori afectați, inclusiv cei din alt stat membru (alte state membre);
- (k) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a atenua sau a remedia prejudiciul suferit de consumatori;
- (l) după caz, dacă încălcarea a fost săvârșită intenționat sau din neglijență;
- (m) eventualele încălcări anterioare săvârșite de comerciant;
- (n) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării;
- (o) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.

(3) În cazul în care sancțiunea care urmează să fie impusă este o amendă, la stabilirea cuantumului acesteia se ține cont și de cifra de afaceri anuală și profitul net al comerciantului, precum și de eventualele amenzi aplicate pentru aceeași încălcare sau pentru alte încălcări ale prezentei directive în alte state membre.

(4) Statele membre se asigură că sancțiunile pentru încălcările pe scară largă și încălcările pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii în sensul Regulamentului (UE) 2017/2394 includ posibilitatea aplicării de amenzi, al căror quantum maxim trebuie să fie de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului din statul membru sau statele membre în cauză.

(5) Atunci când decid cu privire la alocarea veniturilor provenite din amenzi, statele membre țin seama de interesul general al consumatorilor.

(6) Statele membre notifică Comisiei normele lor referitoare la sancțiuni până la [data transpunerii prezentei directive] și o informează fără întârziere cu privire la orice modificări ulterioare ale acestora.”

Articolul 5

Transpunere

- (1) Statele membre adoptă și publică, până la [18 luni de la data adoptării], actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul acestor acte.

Statele membre aplică aceste acte începând cu [6 luni de la termenul de transpunere].

Atunci când statele membre adoptă aceste acte, ele conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

- (2) Statele membre comunică Comisiei textul principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 6

Intrare în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Articolul 7

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,
Președintele*

*Pentru Consiliu,
Președintele*