# Revizuirea Regulamentului nr. 2006/2004/CE privind cooperarea în materie de protecţie a consumatorului (CPC)

Această consultare publică face parte din procesul de revizuire a Regulamentului nr. 2006/2004/CE privind cooperarea în materie de protecţie a consumatorului (CPC). Documentul a fost elaborat de serviciile Comisiei în scopul desfăşurării acestei consultări şi nu afectează forma finală a deciziilor pe care Comisia urmează să le adopte.

La întrebările marcate cu asterisc *, răspunsul este obligatoriu.

## 1. Date de identificare a respondentului

**Răspundeţi în calitate de:***

- ○ Persoană fizică
- ○ Reprezentant al unei organizaţii

**Lucraţi pentru/ Reprezentaţi:***

- ○ O autoritate publică/ instituţie guvernamentală (vă rugăm să precizaţi la cel nivel)
- ○ O asociaţie de consumatori
- ○ O asociaţie profesională sau un grup de interese din sectorul economic
- ○ Lucrător independent
- ○ Întreprindere (vă rugăm să precizaţi dimensiunea întreprinderii)
- ○ O universitate sau o organizaţie de cercetare
- ○ Un organism internaţional (altul decât instituţiile europene)
- ○ O instituţie europeană
- ○ Alt organism (vă rugăm să precizaţi)

Vă rugăm să precizaţi la ce nivel:*

- ○ Nivel naţional
- ○ Nivel regional
- ○ Nivel local

Vă rugăm să precizaţi tipul de întreprindere:*

- ○ Întreprindere mare (peste 250 de angajaţi)
- ○ Întreprindere medie (50-250 de angajaţi)
- ○ Întreprindere mică (10-50 de angajaţi)
- ○ Microîntreprindere (mai puţin de 10 angajaţi)

Dacă aţi răspuns „Alt organism”, vă rugăm să precizaţi:*

**Care este principalul dvs. domeniu de interes sau de activitate?**

Activitatea dvs. vizează pieţele şi consumatorii, în general, sau doar un sector economic anume? Vă rugăm să precizaţi.*

- ○ Pieţe şi consumatori, în general
- ○ O anumită piaţă/ un anumit domeniu de consum

Despre ce sector economic/ domeniu este vorba?*

- ☐ Telecomunicaţii, servicii de internet
- ☐ Conţinut digital (ex. muzică, jocuri)
- ☐ Comerţ electronic
- ☐ Bunuri, inclusiv aparatură electronică şi electrocasnică, mobilă
- ☐ Turism, recreere sau cultură
- ☐ Transport
- ☐ Servicii financiare
- ☐ Alte servicii
- ☐ Alt sector/ domeniu (vă rugăm să precizaţi)

Dacă aţi ales „Alt sector/ domeniu”, vă rugăm să precizaţi:* (maxim 500 caractere)

**Cunoaşteţi Regulamentul privind cooperarea în materie de protecţie a consumatorului (CPC)?***

- ○ Da
- ○ Nu

**Lucraţi pentru/ Reprezentaţi un birou unic de legătură sau o autoritate competentă în sensul Regulamentului CPC?** *

- ( ) Da
- ( ) Nu

**Lucraţi pentru/ Reprezentaţi o reţea europeană de sprijin al consumatorilor sau întreprinderilor în cadrul pieţei unice?**
(ex. ECC-net, Enterprise Europe Network, FINNET, centrul Europe Direct)
*

- ( ) Da
- ( ) Nu

**Lucraţi pentru/ Reprezentaţi un organism de autoreglementare care asigură respectarea legislaţiei în materie de protecţie a consumatorului în UE?** *

- ( ) Da
- ( ) Nu

**Lucraţi pentru/ Reprezentaţi un organism de soluţionare alternativă a litigiilor *(SAL)*?** *

- ( ) Da
- ( ) Nu

**În ce ţară aveţi reşedinţa/ sediul?** *

- ( ) Austria
- ( ) Belgia
- ( ) Bulgaria
- ( ) Croaţia
- ( ) Cipru
- ( ) Republica Cehă
- ( ) Danemarca
- ( ) Estonia
- ( ) Finlanda
- ( ) Franţa
- ( ) Germania
- ( ) Grecia
- ( ) Ungaria
- ( ) Irlanda
- ( ) Italia
- ( ) Letonia
- ( ) Lituania
- ( ) Luxemburg
- ( ) Malta
- ( ) Ţările de Jos
- ( ) Polonia
- ( ) Portugalia
- ( ) România
- ( ) Slovacia
- ( ) Slovenia
- ( ) Spania
- ( ) Suedia
- ( ) Regatul Unit
- ( ) Norvegia
- ( ) Islanda
- ( ) Liechtenstein
- ( ) Altă ţară (vă rugăm să precizaţi)

Vă rugăm să precizaţi: *

**Identificare**

Numele dvs.:*

Adresa dvs. de e-mail:*

În urma analizei tuturor contribuţiilor, vom publica o sinteză a rezultatelor.

Cu excepţia cazului în care specificaţi altfel, contribuţia dvs. va fi publicată, de asemenea, pe site-ul Comisiei. Vă rugăm să indicaţi aici dacă doriţi să vă publicăm contribuţia cu titlu anonim. Pentru informaţii complete, vă invităm să citiţi declaraţia specifică de confidenţialitate aplicabilă acestei consultări.*

- ○ Sunt de acord cu publicarea contribuţiei ca atare
- ○ Prefer ca această contribuţie să fie tratată drept anonimă

Dacă reprezentaţi o organizaţie înscrisă în Registrul de transparenţă, vă rugăm să introduceţi mai jos numărul de înregistrare al organizaţiei.

## 2. Principalele provocări. Posibilităţi de îmbunătăţire a aplicării legislaţiei în materie de protecţie a consumatorilor

**2.1 Vă rugăm să enumeraţi până la trei domenii în care credeţi că ar trebui îmbunătăţită aplicarea legislaţiei, în beneficiul consumatorilor europeni şi al întreprinderilor care li se adresează pe piaţa unică. Dacă este posibil, daţi câteva exemple concrete de practici actuale sau de norme relevante.**

(maxim 4000 caractere)

**2.2 Vă rugăm să enumeraţi până la trei exemple de provocări sau de obstacole în calea aplicării, în prezent şi în viitor, a legislaţiei în materie de protecţie a consumatorilor în Europa.**

(maxim 4000 caractere)

**2.3 Ce credeţi că ar trebui făcut pentru ca drepturile consumatorilor să fie respectate în aceeaşi măsură pe tot teritoriul pieţei unice? Cunoaşteţi cazuri în care eficienţa măsurilor de asigurare a respectării acestor drepturi variază de la un stat membru la altul?** (maxim 4000 caractere)

## 3. Îmbunătăţirea metodologiei de identificare a încălcărilor

Eficienţa măsurilor de asigurare a respectării drepturilor consumatorilor la nivel european

depinde de disponibilitatea unor informaţii corecte şi comparabile referitoare la pieţe şi la problemele existente. Pentru a descoperi din timp tendinţele şi posibilele ameninţări la adresa siguranţei consumatorilor şi pentru a face front comun împotriva acestora, este necesară o examinare sistematică a pieţei.

Regulamentul CPC le solicită statelor membre să-şi coordoneze activităţile de supraveghere a pieţei şi să informeze autorităţile competente în domeniul CPC şi/sau Comisia dacă bănuiesc producerea unor încălcări transfrontaliere. Deocamdată nu s-au stabilit însă proceduri practice în acest sens. Avem nevoie să definim cele mai bune modalităţi de a consolida sistemele de notificare şi bazele de date deţinute de autorităţile competente, eventual dându-le posibilitatea de a contribui la acestea şi cetăţenilor sau organizaţiilor din afara reţelei CPC.

**3.1 Credeţi că sistemul de supraveghere şi notificare prevăzut în prezent de Regulamentul CPC este suficient pentru a asigura detectarea încălcărilor?**

- Absolut suficient
- Suficient
- Insuficient
- Nu ştiu

### 3.2 Colectarea şi distribuirea informaţiilor despre pieţe

**În ce măsură consideraţi importante următoarele măsuri la nivel european, menite să lărgească baza de date?**

*(1 - prioritate maximă, 2 - prioritate medie, 3 - prioritate scăzută)*

| | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| Un mecanism de colectare şi analiză a datelor privind aplicarea legislaţiei provenind de la sursele disponibile în statele membre şi la nivel european | ○ | ○ | ○ |
| Cerinţa ca statele membre să-şi coordoneze activităţile de supraveghere | ○ | ○ | ○ |
| Activităţi de supraveghere finanţate de UE | ○ | ○ | ○ |
| Realizarea unor studii finanţate de UE cu privire la ameninţările şi practicile comerciale emergente relevante pentru respectarea drepturilor consumatorilor | ○ | ○ | ○ |
| O platformă IT pe care să poată fi împărtăşită expertiza în materie de aplicare a normelor (ex. tehnici de investigaţie, expertiză juridică etc.) | ○ | ○ | ○ |
| Un sistem european de depunere a reclamaţiilor, accesibil on-line pentru toţi cetăţenii | ○ | ○ | ○ |
| Altă măsură (vă rugăm să precizaţi) | ○ | ○ | ○ |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

### 3.3 Domeniul de aplicare al mecanismului de notificare CPC

Articolul 7 din Regulamentul CPC prevede un mecanism de notificare prin care autotităţile competente desemnate pot transmite avertismente imediat ce detectează o posibilă încălcare transfrontalieră.

**Care din următoarele modificări ar fi prioritare pentru a îmbunătăţi eficienţa sistemului de notificare?**

*(1 - prioritate maximă, 2 - prioritate medie, 3 - prioritate scăzută)*

| | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| Notificările ar trebui împărţite pe categorii, în funcţie de necesitatea de a acţiona (ex. notificări transmise doar spre informare/ notificări care obligă la luarea de măsuri) | ○ | ○ | ○ |
| Sistemul ar trebui să-i permită Comisiei Europene să emită notificări | ○ | ○ | ○ |
| Sistemul ar trebui să le permită să emită notificări şi organizaţiilor interesate de aplicarea drepturilor consumatorilor (ex. asociaţii de consumatori, organizaţii profesionale, organisme de autoreglementare, centre europene ale consumatorilor (ECC-Net), autorităţi locale) | ○ | ○ | ○ |
| Notificările ar trebui să fie făcute publice | ○ | ○ | ○ |
| Altă modificare (vă rugăm să precizaţi) | ○ | ○ | ○ |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

**3.4 Puteţi da exemple de sisteme eficiente de notificare/ practici eficiente de schimb de informaţii din statul dvs. membru, care ar putea fi relevante pentru alte state membre şi ar putea contribui la buna aplicare a legii în UE?**

(maxim 4000 caractere)

## 4. Consolidarea capacităţii autorităţilor naţionale de a-şi îndeplini îndatoririle în domeniul CPC

Potrivit Regulamentului CPC, autorităţile naţionale trebuie să aibă la dispoziţie o serie de puteri şi proceduri concrete (un set comun de instrumente) care să le permită să pună capăt încălcărilor transfrontaliere a legislaţiei în materie de protecţie a consumatorilor şi să-şi coordoneze activităţile de supraveghere a pieţei şi de punere în aplicare a legislaţiei (ex. să desfăşoare verificări simultane ale site-urilor care oferă produse şi servicii dintr-un anumit sector în mai multe ţări din UE).

Astfel, statele membre trebuie să le acorde autorităţilor naţionale de protecţie a consumatorilor un set minim de competenţe investigative şi executive:
dreptul de acces la documente pertinente; dreptul să efectueze inspecţii la locul faptei; dreptul să ceară în scris vânzătorului sau furnizorului în cauză să înceteze încălcarea comunitară; dreptul să obţină de la vânzătorul sau furnizorul responsabil angajamentul de a pune capăt încălcării şi, după caz, să facă acest angajament public; dreptul să ceară încetarea sau interzicerea unei încălcări şi, după caz, să facă publice deciziile care decurg din aceasta; dreptul să ceară părţii care a pierdut cauza să despăgubească statul sau beneficiarul desemnat sau prevăzut de legislaţia internă, în caz de neexecutare a deciziei.

Pentru a spori credibilitatea, impactul şi eficienţa acţiunilor desfăşurate prin reţeaua CPC, autorităţile ar putea avea nevoie de noi proceduri şi competenţe.

Se iau în considerare următoarele modificări:

## 4.1 Adăugarea unor noi instrumente de intervenţie pentru autorităţile naţionale însărcinate cu aplicarea legislaţiei în materie de protecţie a consumatorului.

## În ce măsură sunteţi de acord ca Regulamentul CPC să prevadă adăugarea următoarelor competenţe?

a: De acord
b: Parţial de acord
c: Nu sunt întru totul de acord
d: Nu sunt de acord
e: Nu ştiu

| | a | b | c | d | e |
|---|---|---|---|---|---|
| Dreptul de a cere aplicarea de sancţiuni, indiferent dacă încălcarea a încetat sau nu | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a aplica sancţiuni mai severe, având în vedere caracterul transfrontalier al încălcării | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de solicita aplicarea unor măsuri intermediare, în aşteptarea finalizării procedurilor | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a cere comerciantului în cauză să plătească amenzi pentru a recupera veniturile obţinute ilicit | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a da publicităţii numele comercianţilor care au comis încălcări, în anumite condiţii bine definite | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a efectua achiziţii cu titlu de test, în scopul desfăşurării anchetei<br>*autorităţile fac achiziţii reale fără a-şi dezvălui identitatea - aşa-numitul „client misterios”* | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Altă competenţă (vă rugăm să precizaţi) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

**4.2 Facilitarea despăgubirii consumatorilor** în urma unei decizii emise în cadrul reţelei CPC.

Autorităţile din reţeaua CPC emit decizii pentru a proteja interesele consumatorilor, în general. De exemplu, îi pot solicita unui comerciant să-şi modifice termenii şi condiţiile care nu respectă legislaţia în materie de protecţie a consumatorului. Aceste decizii nu vin aşadar în urma analizei unei reclamaţii din partea unui client anume. De aceea, ele fie nu sunt cunoscute publicului, fie nu au un format care îi poate fi util unui consumator care vrea să obţină despăgubiri pentru daunele provocate de astfel de încălcări ale legislaţiei.

**În ce măsură ar fi necesară introducerea în Regulamentul CPC a unor prevederi menite să modifice deciziile CPC, astfel încât acestea să poată fi înţelese şi folosite de consumatorii care doresc să fie despăgubiţi pentru daunele cauzate de încălcările vizate de CPC?**

- Foarte necesară
- Necesară
- Nu neapărat necesară
- Inutilă
- Nu ştiu

## 4.3 Introducerea în Regulamentul CPC a unor standarde comune pentru tratarea cazurilor de încălcare a legislaţiei.

Autorităţile care primesc cereri de asistenţă reciprocă de la autorităţi din alte ţări trebuie să acţioneze în conformitate cu normele procedurale valabile în propria ţară. Diferenţele dintre normele procedurale aplicate în diferite ţări pot constitui o barieră în calea cooperării. De exemplu, dacă standardele privind probele necesare pentru a constata înfăptuirea unei încălcări sunt diferite, informaţiile trimise de autorităţile din altă ţară pot fi considerate insuficiente pentru a deschide o acţiune în justiţie. Fragmentarea procedurală ar putea fi eliminată dacă Regulamentul CPC ar conţine standarde sau criterii comune.

### 4.3 (a) Credeţi că introducerea în Regulamentul CPC a unor standarde sau criterii comune ar contribui la armonizarea procedurilor aplicate de ţările UE?

- ○ Da
- ○ Nu
- ○ Nu ştiu

### 4.3 (b) În ce cazuri ar fi cel mai util să introducem standarde procedurale comune?

*(1 - prioritate maximă, 2 - prioritate medie, 3 - prioritate scăzută)*

| | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| În toate cazurile | ○ | ○ | ○ |
| În cazurile în care sunt implicate cel puţin trei ţări | ○ | ○ | ○ |
| În cazurile în care daunele aduse consumatorilor depăşesc un anumit prag (ex. o sumă estimată) | ○ | ○ | ○ |
| În cazurile care necesită măsuri intermediare urgente, în aşteptarea finalizării procedurilor iniţiate în conformitate cu legile naţionale | ○ | ○ | ○ |
| În cazurile care tind să se repete şi prezintă o complexitate juridică limitată, definită în funcţie de anumite criterii prestabilite | ○ | ○ | ○ |
| În niciunul din cazurile de mai sus | ○ | ○ | ○ |

## 4.3 (c) În ce domenii ar fi cel mai util să introducem standarde procedurale comune?

*(1 - prioritate maximă, 2 - prioritate medie, 3 - prioritate scăzută)*

| | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| Colectarea de probe | ○ | ○ | ○ |
| Inspecţiile la faţa locului | ○ | ○ | ○ |
| Accesul la documente | ○ | ○ | ○ |
| Verificarea site-urilor de internet | ○ | ○ | ○ |
| Achiziţiile efectuate cu titlu de test *(autorităţile fac achiziţii reale fără a-şi dezvălui identitatea - aşa-numitul „client misterios")* | ○ | ○ | ○ |
| Acceptarea rezultatelor anchetelor efectuate de o autoritate parteneră | ○ | ○ | ○ |
| Asumarea unui angajament de către comerciantul care a comis încălcarea legislaţiei | ○ | ○ | ○ |
| Publicarea deciziilor autorităţilor, inclusiv dezvăluirea identităţii comercianţilor care au comis încălcările | ○ | ○ | ○ |
| În niciunul din domeniile de mai sus | ○ | ○ | ○ |
| În alt domeniu (vă rugăm să precizaţi) | ○ | ○ | ○ |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

**Puteţi da exemple de bune practici privind competenţele şi procedurile de punere în aplicare a legislaţiei din statul dvs. membru, care ar putea fi relevante pentru alte state membre şi ar putea contribui la buna aplicare a legislaţiei în UE?** (maxim 4000 caractere)

## 5. Tratarea cazurilor de încălcare cu impact asupra pieţei unice în ansamblul ei

Una din raţiunile de a fi ale pieţei unice este de a le oferi operatorilor de pe piaţă posibilitatea de a face economii de scară, facilitându-le desfăşurarea activităţilor peste tot în UE şi punând astfel la dispoziţia consumatorilor o gamă mult mai largă de produse şi servicii. Această deschidere a pieţelor înseamnă, din păcate, şi că eventualele încălcări ale drepturilor consumatorilor pot trece foarte uşor şi rapid de la o ţară la alta.

De exemplu, o campanie publicitară înşelătoare derulată de un mare lanţ de distribuţie, prin intermediul magazinelor on-line sau al centrelor sale din mai multe state membre, poate avea efecte asupra consumatorilor din toate aceste state. Nu mai puţin extins poate fi impactul unor clauze contractuale abuzive aplicate peste tot pe piaţa internă cu titlu de „practică uzuală” într-un anumit sector. Încălcările care afectează mai multe state membre în acelaşi timp şi/sau sunt comise de comercianţi multinaţionali pe întreg teritoriul pieţei unice transcend dimensiunea naţională şi sunt cunoscute drept încălcări cu relevanţă la nivel european. Credeţi că este necesar un mecanism de coordonare[1] pentru a trata astfel de încălcări? Dacă da, cum ar trebui să arate acesta pentru a asigura o soluţionare cât mai eficace din punctul de vedere al costurilor a cazurilor tratate (de exemplu, prin punerea în comun a resurselor statelor membre şi evitarea unor proceduri paralele îndelungate şi costisitoare)? Secţiunea de mai jos se referă la aceste aspecte.

---

[1] Mecanismul prevăzut de Regulamentul CPC pentru detectarea şi coordonarea unor acţiuni comune în cazul încălcărilor relevante la nivel european nu este suficient de detaliat: potrivit articolului 9 din Regulament, „în cazul în care autorităţile competente au cunoştinţă de o încălcare intracomunitară care aduce atingere intereselor consumatorilor din mai mult de două state membre, acestea îşi coordonează măsurile executorii şi cererile de asistenţă reciprocă prin intermediul unui birou unic de legătură. Acestea se străduiesc în special să conducă anchetele şi să ia măsurile executorii în mod simultan.” În prezent, acest mecanism este prea puţin utilizat.

**5.1 Cât de grave sunt încălcările cu impact la nivel european?** Din experienţa dvs., încălcările legislaţiei în materie de protecţie a consumatorilor care afectează mai multe state membre în acelaşi timp şi/sau sunt comise de comercianţi multinaţionali sunt...

- ○ Foarte grave
- ○ Grave
- ○ Nu prea grave
- ○ Nesemnificative
- ○ Nu ştiu

**5.2 Cât de utilă credeţi că ar fi o procedură de cooperare dedicată cazurilor cu impact la nivel european?**

- ○ Foarte utilă
- ○ Utilă
- ○ Nu foarte utilă
- ○ Inutilă
- ○ Nu ştiu

**5.3 Cât de importante credeţi că ar fi beneficiile aplicării unor măsuri executorii comune în cazul încălcărilor cu impact la nivel european?**

*(1 - beneficii maxime, 2 - beneficii medii, 3 - beneficii reduse)*

| | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| Împărtăşirea expertizei în materie de anchetare şi analiză juridică | ○ | ○ | ○ |
| Reducerea costurilor totale ale tratării încălcărilor | ○ | ○ | ○ |
| Măsuri executorii mai eficiente de stopare a încălcărilor | ○ | ○ | ○ |
| Un nivel mai ridicat de respectare a legislaţiei în materie de protecţie a consumatorilor, peste tot în UE | ○ | ○ | ○ |
| Creşterea transparenţei şi a gradului de previzibilitate a măsurilor executorii în UE | ○ | ○ | ○ |
| Creşterea încrederii consumatorilor care fac achiziţii în alte state membre | ○ | ○ | ○ |
| Alt beneficiu (vă rugăm să precizaţi) | ○ | ○ | ○ |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

## 5.4 În ce măsură consideraţi eficiente următoarele abordări, în vederea stopării sau descurajării încălcărilor cu impact la nivel european?

a: Foarte eficientă

b: Eficientă

c: Nu prea eficientă

d: Ineficientă

e: Nu ştiu

| | a | b | c | d | e |
|---|---|---|---|---|---|
| Obligaţia unui stat membru de a notifica acele încălcări care, potrivit unor criterii predefinite, au relevanţă la nivel european, astfel încât să se declanşeze măsuri executorii comune | | | | | |
| În cazul în care Comisia aduce suficiente probe într-un caz cu impact la nivel european, obligaţia ca statul membru vizat să iniţieze măsuri executorii comune | | | | | |
| Dacă un stat membru aplică măsuri executorii asupra unui comerciant şi suspectează că acesta/ filialele sale aplică practici similare în alte ţări, obligaţia ca statul membru în cauză să notifice autorităţile din celelalte state membre, pentru a iniţia măsuri executorii comune | | | | | |
| Stabilirea unei proceduri unice pentru toată Uniunea Europeană, prin care atât Comisia, cât şi orice stat membru, să poată prezenta dovezi cu privire la o încălcare relevantă la nivel european | | | | | |
| Stabilirea unui mecanism de recunoaştere reciprocă a deciziilor autorităţilor însărcinate cu aplicarea legislaţiei în domeniu | | | | | |
| Altă abordare (vă rugăm să precizaţi) | | | | | |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

**5.5 În ce măsură ar fi oportună implicarea Comisiei în tratarea încălcărilor cu impact la nivel european?**

*Pentru fiecare din următoarele competenţe, indicaţi dacă instituţia ar trebui să joace un rol de coordonare a activităţilor.*

| | Da | Nu | Nu ştiu |
|---|---|---|---|
| Definirea sectoarelor în care, conform dovezilor, consumatorii se află în situaţia cea mai dezavantajoasă. | ○ | ○ | ○ |
| Efectuarea de anchete pregătitoare *prima facie* (ex. bazate pe examinarea unor site-uri de internet sau a datelor privind reclamaţiile consumatorilor) | ○ | ○ | ○ |
| Efectuarea de anchete în baza unor reclamaţii (inclusiv dreptul de a efectua inspecţii la locul faptei şi dreptul de a cere informaţii de la comercianţi) | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a constata existenţa şi natura unei încălcări | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a cere comerciantului în cauză să înceteze încălcarea | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a obţine de la comerciantul în cauză angajamentul de a pune capăt încălcării şi de a efectua activităţi de monitorizare ulterioară | ○ | ○ | ○ |
| Dreptul de a le solicita statelor membre să execute şi/sau să impună o sancţiune în cazul în care comerciantul nu-şi respectă angajamentul | ○ | ○ | ○ |
| Altă competenţă (vă rugăm să precizaţi) | ○ | ○ | ○ |

Vă rugăm să precizaţi: (maxim 2000 caractere)

**5.6 Ce rol credeţi că ar putea juca alte organizaţii (reprezentante ale consumatorilor şi/sau întreprinderilor etc.) în descurajarea sau tratarea încălcărilor cu impact la nivel european?**

La ce organizaţii vă gândiţi? Cum ar putea fi implicate? În ce fază este foarte importantă implicarea lor?

(maxim 4000 caractere)

**5.7 Aveţi alte comentarii sau sugestii cu privire la încălcările cu impact la nivel european şi la soluţionarea acestora?** (maxim 4000 caractere)

# 6. Observaţii finale

**6.1 Ce altceva ar putea face sau propune Comisia Europeană pentru a asigura o mai bună respectare a drepturilor consumatorilor, şi mai ales o mai bună coordonare a eforturilor naţionale în acest domeniu?** (maxim 4000 caractere)