**CHESTIONAR PRIVIND REGULILE APLICABILE CONTRACTELOR de achiziție online de conținut digital și bunuri corporale**

**Informații referitoare la respondent**

1. Vă rugăm să introduceți numele dumneavoastră complet *SAU* denumirea organizației/întreprinderii/instituției pe care o reprezentați dacă răspundeți în numele acesteia:

2. Vă rugăm să indicați țara dumneavoastră de reședință principală:

3. Vă rugăm să indicați țara principală în care vă desfășurați activitatea:

4. Contribuțiile primite vor fi publicate pe site-ul web al Comisiei, cu excepția cazului în care aceasta ar aduce prejudicii intereselor dumneavoastră legitime. Sunteți de acord cu publicarea contribuției dumneavoastră, împreună cu publicarea identității dumneavoastră?

* Da, contribuția poate fi publicată cu numele pe care îl indicați.
* Da, contribuția poate fi publicată, dar ar trebui să rămână anonimă (fără nume și date de contact).
* Nu, nu doriți publicarea contribuției dumneavoastră. Contribuția dumneavoastră nu va fi publicată, dar poate fi utilizată la nivel intern în cadrul Comisiei.

5. Răspundeți la chestionar în calitate de:

* consumator
* organizație care reprezintă interesele consumatorilor
* întreprindere care vinde în principal produse cu conținut digital/organizație care reprezintă interesele întreprinderilor care vând în principal produse cu conținut digital (în cazul unui răspuns afirmativ, vă rugăm să indicați sectorul de activitate și dacă sunteți sau nu o întreprindere mică sau mijlocie)
* întreprindere care vinde în principal bunuri corporale online/organizație care reprezintă interesele întreprinderilor care vând în principal bunuri corporale online (în cazul unui răspuns afirmativ, vă rugăm să indicați sectorul de activitate și dacă sunteți sau nu o întreprindere mică sau mijlocie)
* întreprindere care cumpără în principal produse cu conținut digital/organizație care reprezintă interesele întreprinderilor care cumpără în principal produse cu conținut digital (în cazul unui răspuns afirmativ, vă rugăm să indicați sectorul de activitate și dacă sunteți sau nu o întreprindere mică sau mijlocie)
* întreprindere care cumpără în principal bunuri corporale online/organizație care reprezintă interesele întreprinderilor care cumpără în principal bunuri corporale online (în cazul unui răspuns afirmativ, vă rugăm să indicați sectorul de activitate și dacă sunteți sau nu o întreprindere mică sau mijlocie)
* organizație care reprezintă interesele întreprinderilor în general
* stat membru al UE sau al SEE/autoritate publică
* altele (de exemplu, cadre universitare, alte ONG-uri, autoritate publică din afara UE/SEE, sindicat) (vă rugăm să specificați)

*În funcție de profilul dumneavoastră, puteți decide să răspundeți numai la întrebările pentru care aveți un interes deosebit. De exemplu, în cazul în care sunteți o întreprindere care comercializează numai bunuri corporale și nu intenționează să vândă produse cu conținut digital în viitor, puteți decide să nu răspundeți la partea 1 a chestionarului care este dedicată produselor cu conținut digital.*

**Partea 1 – Conținut digital**

**Context**

Piețele de produse cu conținut digital sunt în plină expansiune. De exemplu, sectorul aplicațiilor în UE a crescut semnificativ în mai puțin de cinci ani și se preconizează că va contribui cu 63 de miliarde EUR la economia UE până în 2018. Cheltuielile consumatorilor în sectorul jocurilor video sunt estimate la 16 miliarde EUR în 2013. În sectorul muzical, veniturile digitale reprezintă în prezent 31 % din veniturile totale din UE. Acest potențial economic ar trebui valorificat în continuare prin creșterea încrederii consumatorilor și a securității juridice pentru întreprinderi.

Cu toate acestea, atunci când apar probleme legate de produsele cu conținut digital (de exemplu, produsele cu conținut digital nu pot fi descărcate, sunt incompatibile cu alte echipamente hardware/software, nu funcționează în mod corespunzător sau chiar provoacă daune calculatorului), la nivelul UE lipsesc măsurile reparatorii specifice (și anume un drept al utilizatorului împotriva comerciantului atunci când conținutul digital este defect). În plus, utilizatorul nu poate exercita o influență asupra conținutului contractelor pe baza cărora sunt oferite produsele cu conținut digital, care sunt gata de utilizare (*off-the-shelf*), deoarece condițiile contractuale nu sunt negociabile. De exemplu, contractele pot limita dreptul utilizatorului în cazul în care produsele cu conținut digital nu funcționează în mod corespunzător. De asemenea, acestea pot exclude dreptul utilizatorului de a primi despăgubiri în cazul în care produsele cu conținut digital au provocat daune (de exemplu, prin deteriorarea calculatorului) sau pot limita despăgubirile exclusiv la așa-numitele „credite de servicii” (credite suplimentare pentru servicii viitoare).

În plus, contractele de furnizare de produse cu conținut digital pot fi caracterizate în mod diferit în statele membre, de exemplu, drept contracte de prestare de servicii, de închiriere sau contracte de vânzare-cumpărare. O astfel de diferență de tratament poate duce la categorii diferite de măsuri reparatorii, unele dintre ele sub formă de norme obligatorii, altele nu. Acest lucru poate provoca incertitudine juridică pentru întreprinderi cu privire la obligațiile care le revin –și pentru utilizatori cu privire la drepturile de care beneficiază – atunci când se vând produse cu conținut digital atât la nivel național, cât și la nivel transfrontalier.

O serie de state membre au adoptat sau au început să adopte o legislație specifică referitoare la produsele cu conținut digital (respectiv Regatul Unit, Țările de Jos și Irlanda). Acest lucru ar putea spori și mai mult diferențele dintre normele naționale pe care întreprinderile ar urma să le ia în considerare atunci când furnizează produse cu conținut digital în cadrul UE.

*Cadrul juridic la nivelul UE*

Anumite aspecte de drept contractual pentru furnizarea online de produse cu conținut digital sunt deja reglementate de legislația UE. De exemplu, Directiva privind drepturile consumatorilor prevede norme uniforme privind informațiile care ar trebui furnizate consumatorilor înainte de a încheia un contract și privind dreptul consumatorilor de a se retrage din contract în cazul în care se răzgândesc; Directiva privind clauzele contractuale abuzive prevede norme împotriva clauzelor abuzive care fac parte, în calitate de condiții generale ale contractului, din contracte încheiate cu consumatorii. Cu toate acestea, nu există norme UE privind alte aspecte ale contractelor pentru produsele cu conținut digital (cum ar fi măsurile reparatorii disponibile în cazul în care produsul cu conținut digital este defect).

**Secțiunea 1 – Probleme**

1. În general, sunteți de acord cu analiza situației prezentate în secțiunea „Context”? Vă rugăm să explicați.
2. Credeți că utilizatorii ar trebui să fie mai bine protejați atunci când cumpără produse cu conținut digital? Vă rugăm să explicați de ce, oferind exemple concrete.
3. Percepeți existența unor dificultăți/costuri din cauza lipsei de norme de drept contractual al UE privind calitatea produselor cu conținut digital? Vă rugăm să explicați.
4. Considerați că viitoarele legislații naționale specifice și divergente privind produsele cu conținut digital pot afecta activitățile comerciale? Vă rugăm să explicați.

**Secțiunea 2 – Necesitatea unei inițiative privind normele contractuale pentru produsele cu conținut digital la nivelul UE**

1. Comisia Europeană a explicat în Strategia privind piața unică digitală[[1]](#footnote-1) că apreciază necesar să se acționeze la nivelul UE. Sunteți de acord? Vă rugăm să explicați.
2. Comisia Europeană a anunțat în Strategia privind piața unică digitală că va prezenta o propunere care vizează norme armonizate ale UE pentru achizițiile online de conținut digital. Printre abordări se numără, de exemplu, elaborarea unui contract-tip facultativ pe care consumatorii și întreprinderile l-ar putea folosi pentru tranzacțiile lor comerciale electronice transfrontaliere sau un grad minim de armonizare. Care este opinia dumneavoastră cu privire la abordarea propusă în Strategia privind piața unică digitală?

**Secțiunea 3 – Domeniul de aplicare al unei inițiative**

1. Considerați că inițiativa ar trebui să acopere numai tranzacțiile între întreprinderi și consumatori sau și tranzacțiile între întreprinderi? Vă rugăm să explicați.
2. Ce aspecte specifice ar trebui abordate, eventual, în cazul tranzacțiilor între întreprinderi? Vă rugăm să explicați.
3. Produsele cu conținut digital pot cuprinde, printre altele, produsele enumerate mai jos. Care dintre aceste produse/servicii cu conținut digital ar trebui vizate de inițiativă (bifați toate opțiunile care se aplică)?

* Jocuri, inclusiv jocuri online
* Media (muzică, filme, sport, cărți electronice) pentru descărcare
* Media (muzică, filme, sport) accesibile prin streaming
* Rețele de socializare
* Servicii de stocare
* Servicii de comunicare online (de exemplu, Skype)
* Orice alte servicii de tip cloud
* Aplicații și orice alte programe informatice pe care utilizatorul le poate stoca în propriul său dispozitiv
* Orice program informatic pe care utilizatorul îl poate accesa online
* Orice alt serviciu care este furnizat exclusiv online și conduce la un conținut pe care utilizatorul îl poate stoca în propriul său dispozitiv (cum ar fi servicii de traducere, consiliere)
* Orice alt serviciu care este furnizat exclusiv online.

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Produsele cu conținut digital pot fi furnizate contra unor tipuri diferite de contraprestații. Care dintre contraprestațiile următoare ar trebui vizate de inițiativă (bifați toate opțiunile care se aplică)?

* Bani
* Date cu caracter personal sau de altă natură furnizate în mod activ de către utilizator (de exemplu, prin înregistrare)
* Date colectate de către comerciant (de exemplu, adresa IP sau informații statistice)
* Activitate solicitată de către utilizator pentru a accesa conținutul digital (de exemplu, urmărind un clip publicitar sau vizitând o altă pagină de start)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

**Secțiunea 4 – Conținutul unei inițiative**

1. Printre domeniile de drept contractual de mai jos, care credeți că sunt problematice și ar trebui să facă obiectul unei inițiative (bifați toate opțiunile care se aplică)?

* Calitatea produselor cu conținut digital
* Măsurile reparatorii și despăgubirile pentru produsele cu conținut digital defecte
* Modul de aplicare a acestor măsuri reparatorii, de pildă cine trebuie să dovedească faptul că produsul a fost sau nu a fost defect (sarcina probei) sau termenele de aplicare a acestor măsuri reparatorii
* Rezilierea contractelor pe termen lung
* Modul în care comerciantul poate să modifice contractele
* Altele (a se preciza)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

*Calitatea produselor cu conținut digital*

1. Calitatea produselor cu conținut digital ar trebui asigurată prin:

* criterii subiective (numai criteriile stabilite prin contract);
* criterii obiective (criterii prevăzute de lege);
* o combinație între cele două.

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Atunci când utilizatorii se plâng de produse defecte, ar trebui ca:

* utilizatorii să furnizeze dovezi care să arate că produsele cu conținut digital sunt defecte;
* comercianții să furnizeze dovezi care să arate că produsele cu conținut digital nu sunt defecte în cazul în care consideră că reclamația este neîntemeiată.

Vă rugăm să explicați răspunsul.

*Măsurile reparatorii pentru produsele cu conținut digital defecte*

1. Care sunt principalele măsuri reparatorii de care utilizatorii ar trebui să beneficieze în cazul unor produse cu conținut digital defecte (bifați toate opțiunile care se aplică)?

* Rezolvarea problemei aferente produsului cu conținut digital, astfel încât acesta să răspundă nivelului calitativ promis în contract
* Reducere de preț
* Rezilierea contractului (inclusiv rambursare)
* Despăgubiri
* Altele (a se preciza)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Utilizatorii ar trebui să dispună de aceleași măsuri reparatorii pentru produsele cu conținut digital furnizate pentru alte contraprestații decât banii (de exemplu, furnizarea de date cu caracter personal)? Vă rugăm să explicați.
2. Utilizatorii ar trebui să aibă dreptul de a solicita măsuri reparatorii pentru o perioadă nedeterminată sau ar trebui să existe o limită de timp specifică după ce au achiziționat produse cu conținut digital sau au descoperit că produsele cu conținut digital erau defecte? Vă rugăm să explicați.
3. Ar trebui să existe un termen-limită unic sau ar trebui să existe două termene diferite, unul pentru perioada în care defectul ar urma să apară și altul pentru perioada în care utilizatorii ar trebui să recurgă la măsurile reparatorii? Vă rugăm să explicați.
4. Ce termen-limită (termene-limită) credeți că este (sunt) adecvat(e)? Vă rugăm să explicați.
5. În cazul în care există un drept la despăgubiri, în ce condiții ar trebui acordată această măsură reparatorie? De exemplu, răspunderea ar trebui să se bazeze pe culpa comerciantului sau să fie strictă (indiferent de existența unei culpe)?
6. Ar trebui ca despăgubirile să poată consta în principal în „credite de servicii” (credite suplimentare pentru servicii viitoare)? Vă rugăm să explicați.

*Drepturi suplimentare*

1. Utilizatorii ar trebui să fie în măsură să rezilieze contractele pe termen lung (contracte de abonament) pentru produsele cu conținut digital?

* Da
* Nu

1. Dacă ați răspuns „da” la întrebarea 21, vă rugăm să precizați în ce condiții și prin ce modalități ar trebui utilizatorii să poată rezilia contractul (bifați toate opțiunile care se pot aplica):

* rezilierea ar trebui exprimată în avans;
* ar trebui să se facă o notificare de reziliere;
* utilizatorii dispun de mijloace pentru extragerea datelor lor;
* comerciantul nu poate utiliza în continuare datele utilizatorilor;
* altele (a se preciza).

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. În cazul rezilierii contractului, utilizatorii ar trebui să fie în măsură să recupereze conținutul pe care l-au generat și care este stocat la comerciant pentru a-l transfera la un alt comerciant?

* Da
* Nu

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Dacă ați răspuns „da” la întrebarea 23, vă rugăm să precizați în ce condiții (bifați toate opțiunile care se pot aplica):

* gratuit;
* într-un interval de timp rezonabil;
* fără a ocaziona vreun inconvenient semnificativ;
* într-un format folosit în mod obișnuit;
* altele (a se preciza).

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. În cazul rezilierii, ce acțiuni ar trebui să aibă dreptul să întreprindă comerciantul pentru a preveni utilizarea pe viitor a conținutului digital?

* Dezactivarea contului de utilizator
* Aplicarea unor măsuri de protecție tehnică pentru a bloca utilizarea de produse cu conținut digital
* Altele (a se preciza)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Comerciantul ar trebui să fie în măsură să modifice caracteristicile produselor cu conținut digital care au un impact asupra calității sau condițiile de utilizare a produselor cu conținut digital?

* Da
* Nu

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Dacă ați răspuns „da” la întrebarea 26, în ce condiții ar trebui comerciantul să modifice caracteristicile produselor cu conținut digital care au un impact asupra calității sau condițiile de utilizare a produselor cu conținut digital?

* Contractul prevede această posibilitate
* Consumatorul este informat în prealabil
* Legea prevede dreptul consumatorului de a rezilia gratuit contractul
* Altele (a se preciza)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Ce informații ar trebui să includă notificarea modificării? Vă rugăm să explicați.

**Partea 2 – Vânzarea online de bunuri corporale**

**Context**

În 2014, 50 % dintre consumatorii europeni au efectuat cumpărături online, în creștere de la 30 % în 2007. Cu o rată de creștere medie anuală de 22 %, vânzările online cu amănuntul de bunuri corporale au depășit 200 de miliarde EUR în 2014, ajungând la o cotă de piață de 7 % din totalul comerțului cu amănuntul în UE 28. Strategia Comisiei privind piața unică digitală a evidențiat faptul că acest potențial economic ar trebui valorificat mai bine prin eliminarea obstacolelor.

În cazul în care comercianții decid să nu își vândă produsele în afara pieței lor interne, acest fapt poate limita opțiunile consumatorilor și poate împiedica aplicarea unor prețuri mai mici din cauza lipsei concurenței. În prezent, comercianții pot fi descurajați să vândă produse în afara pieței lor interne de către diferențele în materie de drept contractual care pot genera costuri pentru comercianții care își adaptează contractele sau cresc riscul juridic pentru cei care nu își adaptează contractele. De exemplu, în funcție de statul membru, consumatorii pot avea doi ani, cinci ani sau întreaga durată de viață a produsului achiziționat pentru a-și revendica drepturile. În tranzacțiile dintre întreprinderi, în care nu există norme UE specifice, și negocierile privind legislația aplicabilă pot genera costuri.

*Cadrul juridic la nivelul UE*

În ceea ce privește produsele cu conținut digital, anumite aspecte de drept contractual au fost deja armonizate pe deplin pentru achizițiile online de bunuri corporale de către consumatori. În special, Directiva privind drepturile consumatorilor a armonizat pe deplin informațiile care ar trebui furnizate consumatorilor înainte de a încheia un contract și dreptul consumatorilor de a se retrage din contract în cazul în care se răzgândesc. Directiva privind clauzele contractuale abuzive prevede norme împotriva clauzelor abuzive care fac parte, în calitate de condiții generale ale contractului, din contracte încheiate cu consumatorii. În plus, spre deosebire de produsele cu conținut digital, măsurile reparatorii în cazul unor bunuri corporale defecte sunt reglementate la nivelul UE și în tranzacțiile dintre întreprinderi și consumatori (în temeiul Directivei privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe). Această armonizare stabilește totuși numai standarde minime: statele membre au posibilitatea de a merge mai departe și de a adăuga cerințe în favoarea consumatorilor. Numeroase state membre au recurs la această posibilitate, cu privire la diferite aspecte și într-o măsură diferită.

**Secțiunea 1 – Probleme**

1. În general, sunteți de acord cu analiza situației prezentate în secțiunea „Context”? Vă rugăm să explicați.
2. Considerați că utilizatorii ar trebui să aibă drepturi uniforme în întreaga UE atunci când cumpără online bunuri corporale? Vă rugăm să explicați de ce, oferind exemple concrete.
3. Comercianții online își adaptează contractul la legislația din fiecare stat membru în care doresc să vândă? Dacă răspunsul este afirmativ, aceștia se confruntă cu dificultăți/costuri în această direcție? Vă rugăm să explicați.
4. Considerați că orice astfel de dificultăți și costuri determină comercianții să nu se angajeze deloc sau să se angajeze mai puțin în comerțul electronic transfrontalier? Vă rugăm să explicați.

**Secțiunea 2 – Necesitatea unei inițiative privind normele contractuale pentru vânzarea online de bunuri corporale la nivelul UE**

1. Comisia Europeană a explicat în Strategia privind piața unică digitală că apreciază necesar să se acționeze la nivelul UE. Sunteți de acord? Vă rugăm să explicați.
2. Comisia Europeană a anunțat în Strategia privind piața unică digitală că va prezenta o propunere care va permite comercianților să se bazeze pe legislația lor națională pornind de la un anumit set de drepturi contractuale obligatorii ale UE esențiale pentru vânzările online interne și transfrontaliere de bunuri corporale care ar urma să fie armonizate în UE. Printre abordări se numără, de exemplu, elaborarea unui contract-tip facultativ al părților interesate pe care consumatorii și întreprinderile l-ar putea folosi pentru tranzacțiile lor comerciale electronice transfrontaliere. Care este opinia dumneavoastră cu privire la abordarea propusă în Strategia privind piața unică digitală?

**Secțiunea 3 – Conținutul inițiativei**

1. Considerați că este nevoie să se acționeze numai pentru tranzacțiile între întreprinderi și consumatori sau UE ar trebui să acționeze și în ceea ce privește tranzacțiile între întreprinderi? Vă rugăm să explicați.
2. Ce aspecte specifice ar trebui abordate, eventual, în cazul tranzacțiilor între întreprinderi? Vă rugăm să explicați.
3. Printre domeniile de drept contractual de mai jos, care credeți că generează probleme legate de divergențe naționale ce ar trebui să facă obiectul unei inițiative (bifați toate opțiunile care se aplică)?

* Calitatea bunurilor corporale
* Măsurile reparatorii și despăgubirile pentru bunurile corporale defecte
* Modul de aplicare a acestor măsuri reparatorii, de pildă cine trebuie să dovedească faptul că produsul a fost sau nu a fost defect (sarcina probei) sau termenele de aplicare a acestor măsuri reparatorii
* Restituirea prețului și a bunurilor corporale în cazul rezilierii contractului
* Clauzele contractuale standard abuzive dincolo de protecția existentă
* Altele (a se preciza)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

*Calitatea*

1. Care ar trebui să fie criteriile de determinare a calității bunurilor corporale? Ar trebui să existe criterii suplimentare/diferite în plus față de cele prevăzute deja la articolul 2[[2]](#footnote-2) din Directiva privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe? Vă rugăm să explicați.
2. Care ar trebui să fie perioada în cursul căreia comerciantul este obligat să dovedească faptul că bunurile corporale nu erau defecte în momentul livrării? Vă rugăm să explicați.

*Măsurile reparatorii[[3]](#footnote-3)*

1. Ce drepturi contractuale ar trebui să aibă cumpărătorul în cazul unui bun defect (bifați toate opțiunile care se aplică)?

* Repararea sau înlocuirea bunului
* Reducere de preț
* Rezilierea contractului (inclusiv rambursare)
* Despăgubiri
* Dreptul de a refuza plata prețului până când defecțiunea este remediată
* Altele (a se preciza)

Vă rugăm să explicați răspunsul.

1. Cumpărătorul ar trebui să aibă libertatea de a alege măsurile reparatorii sau ar trebui să existe o ierarhie a măsurilor reparatorii (și anume comerciantului să i se ofere mai întâi posibilitatea de a repara bunul)? Vă rugăm să explicați.

*Termenele de exercitare a măsurilor reparatorii[[4]](#footnote-4)*

1. Cumpărătorul ar trebui să aibă dreptul de a solicita măsuri reparatorii pentru o perioadă nedeterminată sau ar trebui să existe o limită de timp specifică după ce cumpărătorul a achiziționat bunul sau a descoperit că bunul era defect? Vă rugăm să explicați.
2. Ar trebui să existe un termen-limită unic sau ar trebui să existe două termene diferite, unul pentru perioada în care defectul ar urma să apară și altul pentru perioada în care cumpărătorul ar trebui să recurgă la măsurile reparatorii? Vă rugăm să explicați.
3. Ce termen-limită (termene-limită) credeți că este (sunt) adecvat(e)? Vă rugăm să explicați.
4. Termenul (termenele) ar trebui să fie mai scurt(e) în cazul bunurilor corporale de ocazie?

*Despăgubiri[[5]](#footnote-5)*

1. În cazul în care există un drept la despăgubiri, în ce condiții ar trebui acordată această măsură reparatorie? Răspunderea ar trebui să se bazeze pe culpa comerciantului sau să fie strictă (adică indiferent de existența unei culpe)?

*Notificarea[[6]](#footnote-6)*

1. Cumpărătorul ar trebui să fie obligat să notifice defectul într-o anumită perioadă de timp după descoperirea acestuia? În cazul unui răspuns afirmativ, perioada ar trebui să înceapă din momentul în care cumpărătorul este conștient de defect sau, mai degrabă, din momentul în care se poate estima că acesta ar fi putut descoperi defectul? Cât de mare ar trebui să fie această perioadă? Vă rugăm să explicați.

*Garanțiile comerciale*

1. Garanțiile comerciale sunt angajamentele voluntare din partea comerciantului de a repara, de a înlocui sau de a oferi service pentru bunurile corporale, dincolo de obligațiile care îi revin potrivit legii. Credeți că sunt necesare norme uniforme privind conținutul și forma garanțiilor comerciale? Vă rugăm să explicați.
2. Aceste cerințe privind conținutul și forma garanțiilor comerciale ar putea fi modificate prin contract sau ar trebui ca acestea să fie norme obligatorii? Vă rugăm să explicați.

*Clauzele abuzive*

1. Ar trebui să existe o listă cu clauzele contractuale care trebuie întotdeauna considerate abuzive? În cazul unui răspuns afirmativ, ce clauze ar trebui întotdeauna considerate abuzive? Vă rugăm să explicați.
2. Ar trebui să existe o listă cu clauzele contractuale standard despre care se presupune că sunt abuzive? În cazul unui răspuns afirmativ, ce clauze ar trebui să se regăsească pe o astfel de listă? În special, cum trebuie tratată plata în avans care este foarte frecventă în mediul online? Vă rugăm să explicați.

ANEXĂ

**Prezenta anexă la consultare conține întrebări cu privire la normele referitoare la produse, cum ar fi etichetarea. Aceste întrebări nu sunt legate de viitoarea propunere a Comisiei anunțată în Strategia privind piața unică digitală referitoare la normele contractuale pentru achizițiile online de conținut digital și bunuri corporale, iar dispozițiile privind etichetarea nu vor fi incluse în această inițiativă*.* Cu toate acestea, deoarece problema normelor referitoare la produse, cum ar fi etichetarea, este, menționată și în Strategia privind piața unică digitală în ceea ce privește aspectele legate de comerțul electronic transfrontalier, prezenta anexă a fost anexată la această consultare.**

**Context**

În cadrul unei piețe unice digitale, atât consumatorii, cât și comercianții ar trebui să fie încrezători în comerțul transfrontalier fără barierele care pot fi create prin diferențele dintre normele naționale.[Strategia UE privind piața unică digitală](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_en.htm) a identificat o serie de obstacole care împiedică întreprinderile și consumatorii să beneficieze pe deplin de avantajele pieței unice digitale și a subliniat obiectivul de *„a se asigura că [...] diferențele cauzate de normele specifice produselor, cum ar fi etichetarea, nu descurajează comercianții de pe de piața internă de la comerțul transfrontalier”*.

Este posibil ca în anumite domenii să se aplice diferite specificații tehnice sau norme cu privire la modalitățile de etichetare și de vânzare și, în funcție de statul membru în care se află consumatorul, normele naționale referitoare la produse îi pot impune comerciantului să își adapteze produsele și ambalajele în consecință. Deși se aplică principiul recunoașterii reciproce, statele membre pot justifica astfel de norme printr-un obiectiv de interes public care prevalează asupra liberei circulații a mărfurilor, cum ar fi din motive legate de sănătate și siguranță. Măsurile naționale care împiedică libera circulație a mărfurilor trebuie justificate și trebuie să fie necesare pentru a proteja efectiv interesul public invocat. Cu toate acestea, chiar și pentru categoriile de produse pentru care se aplică norme armonizate, statele membre pot, în anumite condiții și în conformitate cu o procedură stabilită legal, să introducă la nivel național anumite cerințe obligatorii suplimentare în materie de etichetare.

Această situație înseamnă că furnizorii de bunuri și servicii online care doresc să deservească o piață paneuropeană ar putea avea nevoie să cunoască și să respecte 28 de seturi diferite de reglementări naționale. A ști ce normă se aplică în fiecare caz în parte poate fi dificil. 37 % dintre întreprinderile din UE care au experiență în ceea ce privește vânzarea online în alte state membre au declarat că necunoașterea normelor care trebuie respectate constituie un obstacol în calea comerțului online transfrontalier. În plus, 63 % dintre întreprinderile care nu au nicio experiență în vânzările online transfrontaliere au afirmat că ele consideră că lipsa conștientizării cu privire la normele care trebuie urmate poate constitui o barieră[[7]](#footnote-7). Acest lucru arată că obstacolele percepute sunt semnificativ mai mari decât barierele reale și că există loc de îmbunătățire a comunicării și a transparenței. Această situație generează costuri în materie de informare și de conformare pentru comercianții online, mai ales pentru întreprinderile mici și mijlocii și, în special, atunci când valoarea operațiunii rămâne scăzută.

**Secțiunea 1 – Probleme**

1. În general, sunteți de acord cu descrierea situației prezentate în secțiunea „Context”? Vă rugăm să explicați.

2. Considerați că anumite norme naționale referitoare la produse ar trebui să îi oblige pe comercianți să își schimbe produsul/informațiile despre produs atunci când își vând produsele comercializate în mod legal în alte state membre?

3. Dacă ați răspuns afirmativ la întrebarea anterioară, vă rugăm să explicați ce produse și pentru ce motive.

*Întrebări specifice pentru comercianți*

4. Dispuneți de informații cu privire la toate normele naționale legate de produse din statele membre:

a) în care vindeți online?

b) în care nu vindeți, dar în care ar exista o piață pentru produsele dumneavoastră?

5. Dacă ați răspuns afirmativ la întrebarea anterioară, vă rugăm să explicați:

1. cum ați obținut aceste informații și cu ce costuri?
2. cum ați răspuns necesității de a respecta cerințele specifice statelor membre?

*Întrebări specifice pentru consumatori*

6. Ați lua în considerare cumpărarea următoarelor produse dintr-un alt stat membru, cu condiția să fiți pe deplin informați:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | într-un magazin fizic în alte state membre | online |
| - un produs etichetat în conformitate cu normele stabilite de respectivul stat membru al UE | Da/Nu | Da/Nu |
| - un produs ambalat în conformitate cu normele stabilite de respectivul stat membru al UE | Da/Nu | Da/Nu |
| - un produs fabricat în conformitate cu specificațiile stabilite de respectivul stat membru al UE | Da/Nu | Da/Nu |

**Secțiunea 2 – Necesitatea unei inițiative privind norme referitoare la produse, cum ar fi etichetarea**

7. În Strategia privind piața unică digitală, Comisia Europeană a semnalat că există norme referitoare la produse, cum ar fi etichetarea, care ar putea constitui un obstacol în calea comerțului electronic transfrontalier. Sunteți de acord? Vă rugăm să explicați.

**Secțiunea 3 – Conținutul unei posibile inițiative**

8. O acțiune la nivelul UE pentru normele referitoare la produse care afectează vânzarea online transfrontalieră de bunuri corporale ar trebui să se refere la:

a) dificultăți legate de specificațiile diferite ale produselor la nivel național

Da/Nu

b) dificultăți legate de normele de ambalare diferite la nivel național

Da/Nu

c) dificultăți legate de normele de etichetare diferite la nivel național

Da/Nu

d) alte aspecte; în acest caz, vă rugăm să explicați.

1. O strategie privind piața unică digitală pentru Europa, COM(2015) 192 final. [↑](#footnote-ref-1)
2. Articolul 2 (Conformitatea cu contractul)

   (1) Vânzătorul trebuie să livreze consumatorului bunuri conforme cu contractul de vânzare.

   (2) Bunurile de consum se presupun a fi conforme cu contractul în cazul în care:

   (a) corespund descrierii date de vânzător și posedă calitățile bunurilor pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau ca model;

   (b) sunt corespunzătoare scopului special pentru care consumatorul le solicită și pe care el l-a adus la cunoștința vânzătorului la încheierea contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;

   (c) sunt corespunzătoare scopurilor pentru care bunurile de același tip se utilizează în mod normal;

   (d) prezintă calitatea și performanța care sunt normale pentru bunurile de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, dată fiind natura bunurilor și ținându-se seama de orice declarații publice privind caracteristicile specifice ale bunurilor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul acestuia, în special în reclame sau prin etichetare.

   (3) Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol în cazul în care, la încheierea contractului, consumatorul cunoștea sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască neconformitatea sau în cazul în care neconformitatea își are originea în materialele furnizate de consumator.

   (4) Vânzătorul nu trebuie să respecte declarațiile publice, în conformitate cu dispozițiile alineatului (2) litera (d), în cazul în care:

   — demonstrează că nu cunoștea sau nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația în cauză;

   — demonstrează că declarația a fost rectificată înainte de încheierea contractului sau

   — demonstrează că decizia de achiziționare a bunurilor de consum nu ar fi putut fi influențată de declarație.

   (5) Orice neconformitate datorată unei instalări incorecte a bunurilor de consum se consideră echivalentă unei neconformități a bunurilor, în cazul în care instalarea face parte din contractul de vânzare a bunurilor și bunurile au fost instalate de vânzător sau sub responsabilitatea sa. Această prevedere se aplică, de asemenea, în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de consumator, iar instalarea incorectă se datorează unei erori din instrucțiunile de instalare. [↑](#footnote-ref-2)
3. Anumite aspecte din întrebările din această secțiune sunt în prezent acoperite de Directiva privind vânzarea de bunuri de consum și garanțiile conexe. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Idem.* [↑](#footnote-ref-4)
5. *Idem.* [↑](#footnote-ref-5)
6. *Idem.* [↑](#footnote-ref-6)
7. Comisia Europeană, Eurobarometru Flash nr. 413, 2015. [↑](#footnote-ref-7)