

DOCTRINA

OBLIGAȚIA JURIDICĂ DE INFORMARE



Dorin CIMIL,
doctor în drept,
conferențiar universitar

Rezumat

Consumatorii trebuie să primească toate informațiile necesare pentru o utilizare corespunzătoare, potrivit destinației inițiale, a bunurilor. Obligația de informare presupune comunicarea către contractant a tuturor cunoștințelor ce îi sunt necesare exprimării unui consimțământ valabil la încheierea contractului, precum și la executarea corespunzătoare a obligațiilor asumate.

Cuvinte-cheie: *încheierea contractului, informare, consumator, obligații juridice, agenție de vânzare.*

Summary

The consumers have to receive all necessary information for an adequate, according to the initial destination, usage of goods. The obligation of informing presumes communicating to the contracting party of all knowledge necessary to express a valid consent for concluding a contract, as well as for carrying out corresponding undertaken commitments.

Key-words: *concluding a contract, informing, consumer, legal obligation, sales agency.*

(Continuare din numărul trecut)

Consecințele de drept privat ale neîndeplinirii obligației de informare în general

Referitor la obligația generală de informare a partenerilor contractuali, precum și în situația unor obligații speciale de informare prevăzute de lege, fără a fi stabilită explicit o sancțiune de drept privat pentru nerespectarea lor, este necesar să încercăm decelarea consecințelor pe care le poate produce faptul neîndeplinirii acestora. În acest scop, trebuie mai întâi să subliniem faptul că atât art. 572 alin.(2) CC RM, în care este exprimat principiul bunei-credințe și care este temeiul legal al obligației generale de informare a partenerilor contractuali, cât și dispozițiile legale care instituie obligații speciale de informare sunt norme juridice operative. De aceea, încălcarea obli-

gației de informare precontractuale este o faptă ilicită, de natură delictuală. Așadar, în situația în care, printr-o asemenea faptă ilicită săvârșită prin omisiune, se cauzează un prejudiciu partenerului contractual, acesta trebuie să fie reparat integral; prejudiciul constă cel mai adesea din dezavantajele și pierderile înregistrate de către partenerul contractual prin încheierea contractului în poziția de parte contractantă mai slabă, din cauza lipsei de informații, pe care cealaltă parte avea obligația să i le furnizeze.

Nu trebuie însă ignorat faptul că obligația de informare are ca scop principal asigurarea protecției integrității consimțământului partenerilor contractuali, care trebuie să încheie contractele în deplină cunoștință de cauză asupra obiectului, conținutului și, uneori, identității cocontractanților. Așa se face că neîndeplinirea acestei obligații poate fi de multe ori absorbită de un viciu de consimțământ, adică de eroare sau de dol. În alți termeni, neîndeplinirea obligației de informare constituie în același timp și viciu de consimțământ. Atunci când neîndeplinirea obligației de informare este absorbită de un viciu de consimțământ (eroare sau dol), victima care și-a dat consimțământul la încheierea acelui contract are un drept de opțiune. Astfel, în primul rând, poate introduce o acțiune în anularea contractului pentru eroare sau, după caz, pentru dol, cu toate consecințele pe care le antrenează admiterea acesteia, iar în al doilea rând are posibilitatea să aleagă soluția păstrării ființei contractului și promovarea unei acțiuni în răspundere civilă delictuală pentru obligarea cocontractantului la repararea prin despăgubiri bănești a prejudiciului cauzat de faptul că nu și-a îndeplinit obligația de informare. În cazul în care se optează pentru cea de a doua soluție, în vederea admiterii acțiunii în răspundere civilă delictuală, este suficient ca victima să dovedească faptul că, prin neîndeplinirea obligației de informare, i-a fost cauzat un prejudiciu și întinderea acelui prejudiciu. Culpă pârâtului credem că nu trebuie dovedită, deoarece obligația de informare, privită ca îndatorire de a furniza creditorului datele și informațiile necesare, este o obligație de rezultat; neîndeplinirea obligațiilor de rezultat angajează răspunderea civilă obiectivă, fără culpă a debitorului.¹

¹ L. Pop, *Tratat de drept civil. Obligațiile*. Vol. II. *Contractul*, Ed. Universul juridic, București 2009, pag. 298

În continuare vom analiza care au fost consecințele neîndeplinirii dreptului la informare în practica națională:

În vara anului 2010, familia Sigal a decis să procure de la SC „Aerotour Moldova” SRL bilete de avion tur-retur din mun. Chișinău în or. Puerto Vaiarta cu rutele și în condițiile următoare:

Zborul Tur: Chișinău- Frankfurt, Frankfurt- Mexico City, Mexico City- Puerto Vaiarta.

Zborul Retur: Puerto Vaiarta- Mexico City, Mexico City- Chicago, Chicago- Frankfurt; Frankfurt- Chișinău.

La 22 august 2010, reclamantii au decolat din Chișinău și au ajuns în Vaiarta fără careva incomodități, dar la întoarcere, la 29 august 2010, apropiindu-se de operatorul Companiei Avia „Mexicana” din aeroportul Puerto Vaiarta pentru a se înregistra la zbor, companie cu care urmau să zboare până la Mexico City, iar apoi până la Chicago, au fost anunțați că din 28 august 2010 această companie și-a sistat activitatea și a încetat orice zboruri în orice direcție, fiindu-le prezentată informația respectivă redactată în limba engleză. Ei susțin că, la fel, colaboratorii companiei „Mexicana” i-au informat că în momentul în care compania și-a întrerupt activitatea, toate companiile cu care a avut relații contractual-turistice au fost anunțate prin rețeaua electronică automatizată globală despre ziua în care compania își va înceta temporar activitatea și, respectiv, agențiile turistice cu care au contractat urmau să-i informeze în mod obligatoriu și să întreprindă careva măsuri în acest sens.

Cu toate acestea, reclamantii nu au fost anunțați despre acest fapt, deși, la momentul în care au procurat biletele și rezervările de bilete la avion de la SC „Aerotour Moldova” SRL, colaboratorul ultimului a solicitat să completeze careva formulare, în care a cerut să indice și telefonul de contact la care puteau fi găsiți, telefon conectat la „roaming”.

Instanța care a soluționat fondul cauzei a motivat că agenția de vânzare a biletelor are atribuții ce se limitează doar la perfectarea, vânzarea, rezervarea, primirea, înlocuirea biletelor de avion, astfel că aceasta nu are obligații de informare a clienților despre suspendarea rutei în procesul returului, neavând calitate juridică de căraș. Instanța a conchis că anume compania aeriană „Mexicana” a anulat cursa retur și anume ea este răspunzătoare pentru prejudiciul cauzat pasagerilor prin neinformarea despre anularea acestei rute.

Considerăm că instanța a calificat greșit raportul contractual, acesta reprezentând, de fapt, un contract complex de vânzare-cumpărare conjugat

cu prestări servicii expediționale de transport și agenția de vânzare a biletelor de avion trebuia să îndeplinească obligațiile juridice informative ale cărașului, care a delegat împuternicirile respective de vânzare a biletelor de avion în baza contractelor de comision. Obligațiile juridice informative ale agenției de vânzare a biletelor rezultă din prevederile art. 516 CC RM, care stipulează că „Raportul obligațional poate da naștere unui drept la informare, fără ca acesta să fie stipulat în mod expres.... Dreptul la informare se naște îndeosebi atunci când informarea este semnificativă pentru determinarea conținutului obligației și poate fi făcută de cel căruia i se cere, fără ca prin aceasta să-i fie afectate drepturile”. Agenția de vânzare a biletelor se poziționează în acest caz ca un comisionar (subcomisionar) al companiilor aeriene, în speță „Mexicana”, și poartă întreaga răspundere pentru calitatea serviciului prestat, mai ales celui informativ, calitatea căruia se contestă. În baza art. 1061 alin.(2) CC RM, *actul juridic încheiat de comisionar cu un terț dă naștere unor drepturi și obligații numai pentru comisionar, chiar și în cazul în care comitentul este numit sau a participat la executarea actului juridic.*

În cazul dat, Agenția de vânzare a biletelor a acționat ca comisionar al companiilor de transport aerian care au efectuat transportarea aeriană propriuzisă, iar toate efectele care rezultă din vânzările de bilete se răsfrâng asupra persoanei Agenției de vânzare a biletelor și nu, nemijlocit, asupra companiilor de transport. Călătorii, contractând agenția au avut intenția de a dobândi dreptul de proprietate asupra biletelor de călătorie, doar pentru a fi transportați tur-retur, beneficiind în același timp și de serviciile corespunzătoare, care urmau să fie prestate calitativ. Remarcăm că, conform alin. (1) art. 986 CC RM, *„Contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie).*

Argumentul invocat de Agenție, apreciat pozitiv de către instanță, precum că ultima n-a fost informată la timp de către Companiile de transport aerian sau de către agenții acesteia despre anularea cursei, nu poate fi recunoscut ca relevant pentru cauza dată, deoarece responsabilă, din punct de vedere juridic, în fața călătorilor pentru serviciile necalitativ prestate se face Agenția de vânzare a biletelor, care a acționat în calitate de comisionar, indiferent de faptul că a fost sau nu informată la timp, este sau nu prestatoare nemijlocită a serviciului de transport pasageri.²

² Hotărârea Judecătorei sec. Centru, mun. Chișinău, din 15.02.2011 pe dosarul nr. 2-922/11

Un alt caz evidențiază problema discutată din perspectiva profesionistului, nu a consumatorului:

La data de 25 iulie 2009, reclamanta a încheiat cu „Valcan-Tur” SRL contractul turistic nr. 055, prin care SRL „Valcan-Tur” s-a obligat să realizeze beneficiarilor, pe perioada 29 iulie 2009 - 5 august 2009, un sejur în Turcia într-un hotel de clasa 5. Întru argumentarea acțiunii sale, reclamanta invocă faptul că nu a fost anunțată despre ora exactă a plecării, că a fost informată despre aceasta cu o zi înainte de plecare, precum și că nu i s-a oferit informația despre hotelul în care a fost cazată.

Din conținutul programului privind sejurul, care vine să explice contractul nr. 055, rezultă că reclamanta a fost informată pe deplin asupra faptului că ora plecării spre aeroportul din Odessa se va stabili înainte de plecare. Așadar, SRL „Valcan Tur” și-a onorat obligațiile de informare descrise de art. 1133 din Codul Civil. Mai mult ca atât, la încheierea contractului, reclamanta cunoștea data plecării și nu poate fi invocat faptul că, prin acțiunile sale, prestabilite din timp între reclamantă și reprezentanții companiei „Valcan Tur”, reclamantei i-au fost aduse careva inconveniente, deoarece ultima a cunoscut data plecării și a fost de acord cu aceasta, indiferent de ora la care va avea loc pornirea.

Invocarea de către reclamant a faptului că prestatorul de servicii turistice nu și-a onorat obligațiile cu privire la informarea turistului despre hotelul în care urmează a fi cazat este lipsită de temeinicie din motivul că, la încheierea contractului, reclamanta a fost de acord să procure pachetul de servicii turistice ce includea în sine produsul existent pe piața turistică „Tez Expres”, noțiune ce reprezintă o formulă de confirmare a rezervării la o categorie limitativ definită de hotel, dar în care nu se individualizează hotelul. Conform acestui pachet, turistul primește de la reprezentantul TEZ TUR informații la sosirea sa la aeroport, inclusiv denumirea hotelului la care a fost repartizat, în funcție de disponibilitatea acestora în sistemul TEZ TUR. Reiese că reclamanta conștient a acceptat prestarea serviciilor în formula dată, fapt ce confirmă că reclamanta a primit un serviciu corespunzător așteptărilor sale, întrucât i-a fost acordată cazarea într-un hotel corespunzător clasei solicitate – de cinci stele, în condiții UAI. Iar obligația părâtului de a informa reclamanta despre faptul perceperii plăților suplimentare pentru anumite servicii anterior sosirii la hotel este imposibilă, deoarece contractul a fost încheiat în condițiile ofertei TEZ EXPRES, conform căreia nici turistul, nici agenția de turism nu cunosc hotelul în care urmează să fie plasat turistul până la momentul aterizării în aeroport.

Prin Hotărârea judecătorească din 21 decembrie 2011 și decizia Curții de Apel Chișinău din 22.05.2012, a fost respinsă cererea de chemare în judecată și, ulterior, cererea de apel depusă de către reclamantă/apelantă împotriva SC „Valcan Tur” SRL privind repararea prejudiciului material și moral pentru executarea necorespunzătoare a prevederilor contractului turistic nr. 055 din 25.07.2009, soluție cu care suntem de acord.³

Obligația de informare a pacientului

Protecția pacienților de riscul activităților profesionale desfășurate de persoane specializate și avizate privește și informarea lor corectă asupra conținutului și condițiilor actului medical. Astfel, una dintre obligațiile profesionale ale medicului constă în informarea corectă, completă și pe înțelesul pacientului ori, la cererea lui expresă, pe membrii familiei sale sau o altă persoană desemnată, asupra stării sale de sănătate, cu referire la diagnostic, a investigațiilor, pronosticului și, în special, asupra riscurilor care pot surveni în cazul aplicării unui anumit tratament sau efectuării unei intervenții chirurgicale, cu recomandarea îngrijirilor medicale considerate a fi necesare.

Dreptului pacientului de a lua o hotărâre vitală pentru viața și sănătatea sa îi corespunde obligația corelativă a medicului de a-l informa complet și competent, pentru evitarea tuturor riscurilor posibile. Această obligație este de natură profesională și are în vedere transparența deciziei medicale, nevoia de loialitate și bună-credință a părților raportului juridic în vederea realizării obiectivului propus -vindecarea bolnavului. Informarea corectă a pacientului este condiționată de informarea medicului asupra stării sănătății acestuia. Orice informație eronată sau lipsa unei informații esențiale pentru stabilirea tratamentului poate avea efecte nefaste, tocmai de aceea se consideră că există o obligație de informare reciprocă a medicului și a pacientului.

Acordul pacientului reprezintă o decizie privind viața și integritatea sa corporală, prin stabilirea corectă a unui diagnostic, prin alegerea tratamentului sau a intervenției adecvate refacerii și însănătoșirii sale. Datorită semnificației sale deosebite, acest acord trebuie să se bazeze pe o informație competentă pe care trebuie să o facă medicul.⁴

Informarea pe care medicul o face pacientului său se circumscrie următoarelor aspecte: prezen-

³ Decizia Curții de Apel Chișinău din 22.05.2012 pe dosarul nr. 2a-1118/12

⁴ L.R. Boila, Noul Cod Civil. Perspective privind răspunderea civilă delictuală, Ed. C.H.Beck, București 2012, pag.341

tarea stării actuale de sănătate, cu precizarea diagnosticului, indicarea tratamentului de care acesta are nevoie și a condițiilor în care poate fi efectuat, riscurile în situația în care nu va urma recomandările primite. Informațiile adresate pacientului trebuie să fie simple, clare, pe înțelesul său, adaptate nivelului dezvoltării sale intelectuale și socio-culturale, competente profesional și complete, temeinic argumentate. După primirea acestor informații, pacientul își exprimă consimțământul - denumit „acord informat” - cu privire la îngrijirile medicale sau intervenția la care va fi supus.

Dovada îndeplinirii obligației de informare este în sarcina medicului, care va prezenta documentul semnat de pacient, prin care i-a adus la cunoștință toate informațiile necesare. Forma scrisă a actului oferă posibilitatea demonstrării condițiilor și conținutului informării, în caz de litigiu, aspecte cu privire la care pot fi administrate și alte mijloace de probă, în cazul producerii evenimentului prejudiciabil, pacientul va dovedi legătura de cauzalitate dintre lipsa de informare și consecințele păgubitoare care s-au produs, pentru a obține obligarea medicului la plata despăgubirilor. Pe de altă parte, refuzul pacientului de a urma tratamentul recomandat trebuie să fie consemnat în scris, ca dovadă în ipoteza agravării stării sale de sănătate și prejudicierii sale din cauza propriei fapte.

Cu toate că, direct și nemijlocit, prejudicierea e din cauza activității medicului de diagnosticare, tratament și îngrijire, trebuie acceptată ideea potrivit căreia este posibilă prejudicierea pacientului și pentru pierderea șansei de a evita riscul vătămător, fie prin alegerea îngrijirilor medicale necesare, fie prin refuzul aplicării unui anumit tratament ori efectuarea intervenției periculoase care i-a fost propusă de medic. Neacordarea îngrijirilor medicale e și din cauza faptului că pacientul nu a cunoscut posibilitatea de a se supune unor tratamente sau intervenții care ar fi putut să-i amelioreze starea de sănătate, din cauza lipsei sale de informație.⁵

Privită prin prisma acestor argumente, considerăm că obligația de informare este o obligație „de rezultat”, a cărei încălcare poate atrage răspunderea medicului pe temeii obiectiv, respectiv - cel al riscului exercitării profesiei sale. Între omisiunea medicului de a aduce la cunoștința pacientului său eventualitatea producerii unor complicații postoperatorii sau pericolul decesului său și imposibilitatea acestuia de a lua o hotărâre pe deplin conștient-

tă cu privire la asumarea acestor riscuri, în ipoteza producerii rezultatului vătămător, există o legătură de cauzalitate, astfel că răspunderea medicului va fi deplină.

Pentru a înțelege mai bine, simplificăm cele consemnate prin examinarea unui caz din practica judiciară:

Pe 22.02.2010, reclamanta a fost internată în IMSP Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie pentru a fi spitalizată și operată în baza îndreptării medicului traumatolog din IMSP SR Fălești, cu diagnoza osteomie consolidată de tibie **picioar drept** și artroză gr. III a articulației talocrural stânga, fiind necesară efectuarea unei intervenții chirurgicale.

Intervenția chirurgicală a fost efectuată de către pârât cu respectarea prevederilor legale în acest domeniu - Legea RM nr. 263 din 27.10.2005 „Cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului”, stipulate în art. 13 alin (2) privind consimțământul și modul de perfectare a acordului informat la intervenția chirurgicală, precum și a prevederilor Legii RM nr. 264 din 27.10.2005 „Cu privire la exercitarea profesiei de medic”, în acest fel întocmindu-se și semnându-se acordul informat la intervenția chirurgicală pe data 22.02.2010, contrasemnat și de medicul curant, împreună cu anestezistul, în modul stabilit de lege. Astfel, prin acordul informat menționat anterior, pacienta și-a manifestat dorința de a fi operată de către medicii indicați și a convenit asupra dreptului acestora „să execute proceduri diagnostice și terapeutice considerate necesare”.

Reclamanta afirmă că, din neglijență, i-a fost operat alt picior decât cel indicat în acordul preoperator.

Prin hotărârea Judecătorei Buiucani, din 01 iulie 2011, acțiunea recurentei a fost respinsă integral.

La 14 noiembrie 2012, Colegiul Civil al Curții de Apel Chișinău a admis apelul recurentei, a dispus casarea în partea în care a fost respinsă acțiunea privind recuperarea prejudiciului moral și a dispus încasarea din contul intimatului a prejudiciului moral în sumă de 100.000 lei. În rest, hotărârea instanței de fond a fost menținută.

Curtea de Apel a statuat cu privire la ilegalitatea intervenției chirurgicale efectuate de medicul chirurg, concluzionând și asupra faptului că, în pofida efectuării expertizei în cadrul dosarului, totuși aceasta n-a confirmat riscul la care putea fi supusă recurenta în cazul în care medicul nu schimba tactica de tratament.

Menționăm că, pe parcursul examinării pricinii în apel, a fost numită expertiza medico-legală pentru a stabili dacă medicul era în drept să efectueze

⁵ L.R. Boila, Noul Cod Civil. Perspective privind răspunderea civilă delictuală, Ed. C.H.Beck, București 2012, pag.348

intervenția chirurgicală și la piciorul stâng. Potrivit raportului de expertiză medico-legală, s-a constatat că medicul a schimbat tactica de tratament în temeiul acordului informat, decizia lui fiind îndreptățită. De menționat este și faptul că tactica de tratament poate și urmează a fi schimbată de către medicul curant în sala de operație în cazul constatării unor circumstanțe de care depinde nemijlocit viața și sănătatea persoanei, în urma unui studiu, cu cercetări minuțioase și întemeiate, care ulterior ar putea fi argumentată.

La momentul internării, bolnava a fost consultată în secția consultativă a SCTO. I-au fost efectuate rentghenogramele ce au confirmat necesitatea intervențiilor chirurgicale la ambele picioare, cu care pacienta a luat cunoștință și, mai mult ca atât, și-a dat acordul la operație prin semnarea „acordului informat la intervenția chirurgicală”.

Chiar și pct. 1.3 ale acordului informat menționează că pacientul autorizează executarea procedurilor diagnostice și terapeutice considerate necesare, că în cursul intervenției pot apărea situații neprevăzute care necesită proceduri diferite de cele preconizate și consimte la proceduri și intervenții pe care medicii le consideră necesare.

Considerăm că acțiunile medicului au fost perfect legale, neîncălându-se în nici un fel drepturile pacientului, mai cu seamă dreptul la informare, fapt dovedit prin existența acordului informat, semnat de pacientă.⁶

În final, menționăm că, în plan național, există un șir de reglementări în domeniul dreptului la informare a consumatorului. Spre exemplu, **Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003**, art. 24 prevede că consumatorii au dreptul de a fi informați, **în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite** de către agenții economici astfel încât să aibă **posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor**, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Prevederile art. 25 alin. (1) și (5) stipulează **că textul informației va fi lizibil, imprimat cu litere și caractere distincte pentru consumator**. Vânzătorii și prestatorii de servicii **trebuie să informeze consumatorii despre prețul de vânzare al produsului și prețul pe unitatea de măsură a produsului** (când este aplicabil) sau despre tariful serviciului prestat, să ofere toate informațiile care trebuie să însoțească produsul ori serviciul.

Legea privind comerțul electronic, nr. 284-XV din 22.07.2004, consemnează că agentul comerțului electronic este obligat să asigure celorlalți subiecți ai comerțului electronic e) datele privind condițiile expedierii, precum și **prețurile** bunurilor destinate vânzării, **tarifele** serviciilor ce vor fi prestate. Alin. (2) al articolului menționat prevede că ofertele sau informațiile cu privire la bunurile, lucrările sau serviciile propuse de agentul comerțului electronic trebuie să fie prezentate în formă electronică **în așa fel încât să permită reproducerea informației fără denaturări și formarea unei imagini clare despre** agentul comerțului electronic, precum și despre bunurile, lucrările și serviciile propuse de acesta, **prețurile, tarifele lor** și condițiile de vânzare, executare sau prestare. **Articolul 17 alin (2)** din aceeași lege consemnează următoarele: comunicările comerciale trebuie să respecte cel puțin următoarele cerințe: **a) să fie clar identificabile.**

Pe plan internațional, în afara programului preliminar din 1975 privind informarea și protecția consumatorilor, există un număr important de regulamente și directive, multe amendate ulterior, dar și de recomandări, rezoluții, decizii. Dintre acestea pot fi menționate următoarele:

- Recomandarea Comisiei nr. 88/41/EEC din 10 decembrie 1987 privind implicarea și îmbunătățirea participării consumatorilor la standardizare și Rezoluția Consiliului din 4 noiembrie 1988 privind îmbunătățirea participării consumatorilor la standardizare;

- Rezoluția Consiliului din 4 noiembrie 1988 privind protecția consumatorilor prin indicarea prețurilor produselor alimentare și nealimentare;

- Directiva Consiliului nr. 90/496/EEC din 24 septembrie 1990 privind etichetarea nutritivă a alimentelor;

- Regulamentul Comisiei nr.1014/90 din 24 aprilie 1990 (amendat) de stabilire a regulilor detaliate de definire, descriere și prezentare a băuturilor alcoolice etc.

Protecția drepturilor consumatorilor la informație comparativă se referă îndeosebi la etichetarea și afișarea prețurilor și tarifelor la mărfuri și servicii. Legislația comunitară referitoare la etichetare vizează (în afară de siguranța produselor) informarea corectă a consumatorilor în ceea ce privește prețurile, alte calități sau caracteristici ale produselor. Afișarea prețului de vânzare /unitatea de măsură (kg, l, m) este obligatorie pentru produsele preambalate în cantități variabile sau vândute în vrac, cu excepția câtorva produse preambalate/vândute în cantități prestabilite. Afișarea obligatorie a prețurilor pentru

⁶ Decizia Curții de Apel Chișinău din 14.11.2012, pe dosarul 2a-4679/11

toate produsele de consum curent ajută consumatorii să facă comparații între produse.

Pentru evitarea oricărei confuzii, legislația comunitară a stabilit denumirile de origine și indicațiile geografice de origine protejate, care sunt menționate pe etichetele produselor alimentare sau în materialele publicitare referitoare la acestea.

Pentru o informare mai bună a consumatorilor s-a înființat Centrul European al Consumatorilor (European Consumer Centre) de la Dublin, care asigură informarea gratuită și oferă servicii de consultanță privind drepturile consumatorilor. Acesta reprezintă o parte importantă a vastei rețele de centre ale consumatorilor și oferă asistență pentru rezolvarea directă a disputelor din alte state membre, iar în caz de nereușită – subiectul este înaintat unei organizații alternative de rezolvare a disputelor din statele membre. Centrul este finanțat în comun de Oficiul Directoratului Afacerilor Consumatorilor din Irlanda și de Comisia Europeană.

Cu toate că există un șir de norme menite să reglementeze asigurarea consumatorilor cu informația necesară, aplicarea normelor privind protecția consumatorului este departe de a fi satisfăcătoare. Aceasta, în opinia noastră, e din cauza lipsei educației consumeriste a populației, care nu este suficient de pregătită și nici conștientă de drepturile și mijloacele juridice deosebit de eficiente oferite de dreptul pozitiv pentru a-și promova și apăra interesele. Asigurarea și controlul respectării exigențelor pe care trebuie să le îndeplinească informațiile datorate profanilor de către profesioniști în perioada precontractuală ar trebui să fie realizată prin intermediul formalismului specific, numit formalism informativ. Prin formalism informativ se înțelege obligația unor contractanți de a oferi informațiile pe care le datorează prin lege partenerilor contractuali într-o anumită formă și cu respectarea condițiilor prevăzute de reglementările legale în vigoare. Nerespectarea cerințelor formalismului informativ trebuie să atragă aplicarea unor sancțiuni contravenționale și de drept privat.

Formalismul informativ se înscrie în contextul obligației generale precontractuale de informare, care, în unele contracte, mai ales în cele dintre profesioniști și consumatori, beneficiază de o reglementare și mai exigentă. Scopul său principal constă în atenționarea - într-o anumită formă, de regulă în scris - a consumatorilor asupra obiectului, conținutului și condițiilor de încheiere a contractului, asigurându-se astfel protecția integrității consimțământului părții contractante mai slabe și „sanitarizarea” spațiului precontractual.

Bibliografie:

1. Codul Civil al R.M. nr. 1107 din 06.06.2002, publicat la 22.06.2002 în Monitorul Oficial nr. 82-86.
2. Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003.
3. Legea privind comerțul electronic nr. 284-XV din 22.07.2004.
4. I. Adam, Drept civil. Obligațiile. Contractul., Ed. C.H. Beck 2011.
5. L.R. Boila, Noul Cod Civil. Perspective privind răspunderea civilă delictuală, Ed. C.H. Beck, București 2012.
6. D. Cimil, Calificarea raporturilor contractuale, Ed. GrafemaLibris 2013.
7. A.N. Gheorghe, C. Spasici, D.S. Arjoca, Dreptul consumației, Ed. Farmagiu, 2012.
8. L. Pop, Tratat de drept civil. Obligațiile. Vol. II. Contractul, Ed. Universul juridic, București 2009.
9. V. Stoica, Revista Drept comercial, Nr. 7-8, Ed. Lumina Lex, București, 2013.
10. Decizia Curții de Apel Chișinău din 22.05.2012 pe dosarul nr. 2a-1118/12.
11. Hotărârea Judecătorei sec. Centru, mun. Chișinău, din 15.02.2011 pe dosarul nr. 2-922/11.
12. Decizia Curții de Apel Chișinău din 14.11.2012, pe dosarul 2a-4679/11.
13. Hotărârea Judecătorei sect. Botanica din 03.06.2013, pe dosarul 2-961/13.