

Clauzele abuzive: ce reprezintă și cum le identificăm

În economia modernă, contractele standardizate, fie în domeniul financiar-bancar, fie în domeniul imobiliar sau prestări servicii, sunt omniprezente. Ele facilitează tranzacțiile și economisesc timp pentru părțile implicate. Totuși, această practică ascunde riscul apariției clauzelor abuzive, care, de cele mai multe ori, pot afecta consumatorii. În Republica Moldova, acest aspect este reglementat prin Codul Civil¹, care asigură un cadru legal ce protejează consumatorii împotriva abuzurilor. Cadrul normativ autohton transpune, în mare măsură, principiile europene stabilite prin Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și garantează un grad ridicat de protecție pentru consumatori.

Ce reprezintă o clauză contractuală abuzivă?

O clauză contractuală este considerată abuzivă atunci când, fără a fi negociată individual, creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților contractante, în detrimentul consumatorului. De exemplu, în contractele de prestări servicii sau în contractele de credit, clauzele abuzive pot fi folosite pentru a limita răspunderea comerciantului sau prestatorului de servicii, pentru a impune penalități disproporționate consumatorului sau prestatorului de servicii sau pentru a permite modificarea unilaterală a contractului de către comerciant sau prestatorul de servicii. În acest context, „negocierea individuală” este un element esențial, deoarece clauzele standard, adesea impuse de partea mai puternică din punct de vedere economic (profesionistul), nu oferă consumatorului posibilitatea reală de a influența structura contractului. Iar, o clauză contractuală care nu s-a negociat individual se consideră ca fiind abuzivă în cazul în care, în contradicție cu cerința de bună credință, provoacă un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților stabilite prin contract, în detrimentul consumatorului.

Totodată, se consideră întotdeauna că o clauză nu s-a negociat individual atunci când a fost redactată în prealabil, iar, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul clauzei, în special în cazul unui contract de adeziune. De exemplu, contractele de credit, cele de telefonie mobilă sau de utilități conțin frecvent clauze standard. Acestea devin abuzive dacă favorizează, în mod excesiv, furnizorul de servicii și prejudiciază consumatorul.

Caracteristici principale ale clauzelor abuzive

Pentru ca o clauză contractuală să fie declarată abuzivă, aceasta trebuie să îndeplinească cumulativ anumite condiții esențiale:

- **Lipsa negocierii individuale**

Această condiție implică faptul că, clauza a fost impusă consumatorului fără ca acesta să aibă o posibilitate reală de a negocia termenii contractului. Contractele standardizate, cum ar fi cele pentru

¹ articolele 1069-1082

servicii de telefonie mobilă sau internet, credite bancare sau furnizare de utilități, sunt frecvent redactate unilateral de către profesionist și nu oferă consumatorului o opțiune de ajustare sau modificare. Un exemplu comun este cazul în care consumatorului i se prezintă un contract "de aderare", cu opțiunea de a accepta integral sau de a refuza serviciul. Lipsa negocierii individuale nu este problematică în sine, însă devine relevantă atunci când clauza respectivă creează un dezechilibru semnificativ sau încalcă drepturile consumatorului. Prin consecință, caracterul abuziv a unei prevederi contractuale trebuie să fie sancționat, căci consumatorul nu a avut posibilitatea de a negocia clauza litigioasă.

- **Dezechilibru semnificativ între părți**

Clauza generează un avantaj disproportionat pentru comerciantul profesionist, afectând astfel echilibrul contractual. Dezechilibrul poate apărea sub mai multe forme, cum ar fi:

- ✓ obligarea consumatorului la penalități excesive în caz de întârziere a plăților;
- ✓ limitarea responsabilității profesionistului în cazul unui prejudiciu;
- ✓ introducerea unor obligații suplimentare pentru consumator, fără a oferi un beneficiu proporțional.

De exemplu, într-un contract de prestare a serviciilor, o clauză care permite furnizorului să modifice unilateral tarifele fără o notificare prealabilă sau fără a oferi consumatorului opțiunea de a rezilia contractul reprezintă un dezechilibru evident. Consumatorul se află într-o poziție vulnerabilă, neavând nicio posibilitate de a influența sau contesta această modificare. Mai mult ca atât, aprecierea dezechilibrului contractual cauzat de cuantumul clauzelor penale se efectuează prin prisma echivalenței prestațiilor ce presupune că drepturile și obligațiile reciproce trebuie să aibă, dacă nu valoare identică, cel puțin una apropiată.

- **Există un abuz de putere din partea comerciantului**

În acest caz clauzele sunt impuse, adică sunt incluse unilateral în contracte de către agentul economic, care pe parcursul formării contractului a făcut abuz de puterea sa în calitate de comerciant pentru a-i pune pe seama consumatorului obligații disproportionale în raport cu obligațiile asumate de vânzător. Comerciantul face abuz de putere pentru a obține dintr-o clauză un avantaj excesiv. Spre exemplu, un comerciant nu poate profita de gradul redus al consumatorului de informare și cunoaștere a legislației pentru a-l face să accepte clauze prin care își asumă disproportionat mai multe obligații decât comerciantul.

- **Încălcarea drepturilor fundamentale ale consumatorului**

Clauza abuzivă poate fi identificată atunci când aceasta limitează sau chiar încalcă [drepturile fundamentale garantate consumatorului](#) precum: dreptul la informare completă și corectă; [dreptul la siguranță](#); la protecția intereselor economice; [dreptul la remediere](#) (reparare, înlocuire, rambursare); dreptul de a renunța la contract. Un exemplu relevant în acest sens îl reprezintă situația în care un contract conține o prevedere ce exclude răspunderea comerciantului pentru produsele sau serviciile defectuoase. Astfel de prevedere contractuală contravine garanțiilor asigurate de legislația în vigoare și lasă consumatorul fără o cale de remediere, ceea ce încalcă flagrant principiile echității și protecției consumatorului.

Factorii care se iau în considerare la evaluarea caracterului abuziv

Art. 1075 din Codul Civil stabilește un șir de factori care sunt luați în considerare la evaluarea caracterului abuziv al clauzelor contractuale. Astfel, pentru a stabili dacă o clauză contractuală este abuzivă, se analizează respectarea obligației de transparență, natura contractului, condițiile în care a fost încheiat, celelalte clauze și orice alte contracte conexe. În același timp, art. 1075 atrage atenția că nu se consideră abuzive prevederile privind obiectul contractului și raportul dintre preț și calitate, dacă transparența a fost respectată. Cât privește contractele de asigurare, delimitarea clară a riscurilor acoperite și a limitelor răspunderii asigurătorului nu este supusă evaluării dacă a fost reflectată în calculul primei, dar clauzele privind procedurile aplicabile după producerea unui eveniment asigurat pot fi examinate pentru a verifica dacă sunt abuzive.

Clauzele abuzive definite de legislația națională

În conformitate cu prevederile Codului Civil care reglementează în Republica Moldova și acest domeniu, în lista clauzelor abuzive pot fi incluse următoarele clauze:

- Excluderea răspunderii pentru prejudicii corporale sau deces. Un profesionist nu poate introduce clauze care să-l exonereze de răspundere în caz de vătămări corporale sau deces cauzate de acțiunile sale sau ale persoanelor care acționează în numele său.
- Limitarea drepturilor consumatorilor în cazul nerespectării contractului. Un comerciant sau prestator de servicii nu poate impune clauze care limitează drepturile consumatorilor de a solicita despăgubiri sau de a beneficia de remedii pentru neexecutarea obligațiilor contractuale.
- Clauze ascunse sau greu accesibile. Obligarea consumatorilor să respecte termeni despre care nu au fost informați în mod clar și accesibil înainte de încheierea contractului este un exemplu de clauză abuzivă.
- Dezechilibre în cazul rezoluției contractului. Clauze care permit profesionistului să rețină sumele plătite de consumator în cazul încetării contractului, fără a oferi consumatorului o compensație echitabilă, creează un dezechilibru semnificativ.
- Penalități disproporționate. Solicitarea unor penalități excesive consumatorului în caz de neexecutare contractuală constituie un abuz.
- Prelungiri automate ale contractelor fără consimțământ explicit. Un alt exemplu de clauză abuzivă este prelungirea automată a unui contract cu durată determinată, dacă consumatorul nu și-a exprimat explicit intenția de prelungire sau dacă aceasta nu a fost agreată în contractul de bază.
- Modificarea unilaterală a contractului de către profesionist. Clauzele care permit profesionistului să modifice unilateral termenii contractuali, inclusiv prețul, caracteristicile produselor sau serviciilor, fără motive întemeiate sau fără acordul consumatorului, sunt considerate abuzive.
- Drepturi disproporționate în interpretarea sau conformitatea contractului. Clauzele care acordă profesionistului dreptul exclusiv de a interpreta termenii contractului sau de a decide dacă bunurile sau serviciile furnizate sunt conforme cu prevederile contractuale sunt exemple de practici abuzive.

- Restricționarea accesului consumatorului la căi legale de remediere. Clauzele care obligă consumatorul să soluționeze litigiile exclusiv prin arbitraj, atunci când acest lucru nu este prevăzut de lege, sau care limitează în mod nejustificat accesul la probe sau la alte mijloace de apărare în cazul unui conflict, sunt considerate abuzive.
- Transferul obligațiilor fără consimțământul consumatorului. Un alt exemplu este prevederea care permite profesionistului să-și transfere drepturile și obligațiile contractuale fără acordul prealabil al consumatorului, cu excepția cazurilor în care transferul nu afectează drepturile acestuia, cum ar fi în cazul unei fuziuni sau reorganizări.
- Stabilirea competenței jurisdicționale excepționale a instanței de la locul unde profesionistul își are sediul.
- Stabilirea unui termen de preaviz al declarației de rezoluțiune a profesionistului mai scurt decât termenul impus consumatorului.
- Excluderea sau limitarea drepturilor consumatorului privind protecția datelor personale sau a vieții private.
- Excluderea sau limitarea exercitării de către consumator a excepțiilor sau limitelor legale ale drepturilor de autor ale profesionistului.
- Furnizarea unui echivalent al comenzii de către profesionist, fără a informa consumatorul și fără a acoperi cheltuielile de returnare, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de a respinge prestația.
- Rezervarea de către profesionist a unui termen exagerat pentru a accepta sau refuza o ofertă.
- Rezervarea unui termen exagerat pentru a-și executa obligațiile contractuale.
- Solicitarea de plăți în avans excesive sau a unor garanții nejustificate de executare a obligațiilor consumatorului.
- Împiedicarea consumatorului de a obține livrări sau reparații din surse terțe adecvate.
- Legarea contractului cu un alt contract la care consumatorul nu se poate aștepta în mod rezonabil.
- Impunerea unei sarcini excesive asupra consumatorului în cazul rezoluțiunii unui contract pe termen nedeterminat.
- Prolungirea cu mai mult de 1 an a termenului inițial sau al termenelor de reînnoire a unui contract pentru furnizarea continuă de bunuri, lucrări sau servicii, fără posibilitatea consumatorului de a rezilia contractul.
- Interzicerea sau limitarea transferului drepturilor aferente garanției la înstrăinarea bunului de către consumator în favoarea terților.
- Condiționarea prestării serviciului cu un tip de mijloc de măsurare nejustificat, deși mijlocul utilizat de consumator este legal.
- Excluderea dreptului consumatorului de a recurge la rezoluțiune în cazul modificării unilaterale a clauzelor contractuale.
- Exonerarea profesionistului de obligația de a soma consumatorul sau de a-i stabili un termen pentru executarea obligațiilor contractuale.

Drepturile consumatorului la încheierea contractului

Consumatorul are dreptul de a lua liber decizii privind achiziționarea unui produs sau serviciu, fără a i se impune clauze abuzive ori practici comerciale incorecte care i-ar putea influența opțiunea. Contractele trebuie redactate clar și precis, cu stabilirea exactă a condițiilor de credit și a dobânzilor. Consumatorul trebuie să aibă posibilitatea de a consulta, în prealabil, textul contractului și de a solicita explicații pentru orice prevedere neclară. În cazul în care termenii contractuali nu sunt negociabili și conțin clauze considerate abuzive, consumatorul are dreptul de a solicita eliminarea acestor clauze și de a sesiza [autoritățile competente](#). Conform Codului civil al Republicii Moldova, transparența contractuală este esențială, iar comerciantul sau prestatorul de servicii trebuie să asigure claritatea clauzelor propuse.

Dacă un contract este complex sau greu de înțeles, comerciantul sau prestatorul de servicii trebuie să ofere explicații suplimentare sau să prezinte un rezumat accesibil. Refuzul comerciantului sau prestatorul de servicii de a furniza aceste informații poate fi considerat o practică incorectă și poate fi sesizat autorităților competente, cum ar fi Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau, în cazul contractelor cu caracter financiar-bancar, Comisia Națională a Pieței Financiare.

Drepturile consumatorului după încheierea contractului

După semnarea contractului, consumatorul are dreptul de a denunța orice clauză pe care o consideră abuzivă. Consumatorul poate sesiza comerciantul sau prestatorul de servicii cu privire la astfel de clauze și poate solicita modificarea sau eliminarea lor.

Dacă comerciantul sau prestatorul de servicii refuză remediarea situației, consumatorul se poate adresa [autorităților competente](#) sau instanțelor judecătorești pentru soluționare. De asemenea, consumatorul are dreptul de a suspenda executarea contractului dacă o clauză abuzivă generează un prejudiciu semnificativ. Suspendarea trebuie să fie justificată, iar dacă există un litigiu, instanța poate decide asupra valabilității clauzei și asupra consecințelor acesteia.

În cazul contractelor de lungă durată, consumatorul are dreptul de a rezilia unilateral contractul, cu respectarea termenelor și condițiilor stabilite de lege, în special dacă sunt identificate clauze care afectează grav echilibrul contractual. Comerciantul sau prestatorul de servicii nu poate impune penalități excesive sau condiții nerezonabile pentru renunțarea la contract, iar orice astfel de prevederi pot fi contestate în fața autorităților sau a instanțelor competente.

Sfaturi practice pentru consumatori în identificarea și evitarea clauzelor abuzive

Identificarea clauzelor abuzive într-un contract poate fi o sarcină dificilă, dar există câteva metode practice pe care consumatorii le pot urma pentru a se asigura că își protejează drepturile. Printre acestea se numără:

- **Citirea contractului cu atenție și în întregime.** În primul rând, este important ca fiecare consumator să citească cu atenție întregul contract înainte de semnare. Este esențial să se

analizeze clauzele care par a limita drepturile garantate prin lege sau care sunt redactate într-un limbaj tehnic ori ambiguu. De asemenea, trebuie să fim atenți la prevederile care par să confere vânzătorului avantaje disproporționate.

- **Comparația clauzelor cu cele prevăzute de Codul Civil.** Un alt pas important este comparația clauzelor suspecte cu lista de exemple oferite de Codul Civil². Printre aceste exemple se regăsesc limitările răspunderii profesionistului pentru produse sau servicii defectuoase, modificările unilaterale ale contractului sau impunerea unor obligații disproporționate consumatorului. Această comparație poate oferi consumatorului un punct de reper clar pentru a identifica termenii inechitabili.
- **Solicitarea de clarificări.** În cazul în care consumatorul întâmpină o clauză pe care nu o înțelege, este recomandat să solicite clarificări vânzătorului. O întrebare directă cu privire la scopul și consecințele clauzei poate dezvălui dacă aceasta are sau nu un caracter abuziv. Profesioniștii care răspund deschis și transparent reprezintă un indicator pozitiv al unui partener contractual de bună-credință.
- **Apelarea la experți.** Dacă, totuși, persistă îndoieli, consumatorul ar trebui să apeleze la profesioniști în domeniu sau aceștia pot decide contactarea centrului unic de apel al consumatorului la numărul 022 515151.
- **Atenție la semnele de alarmă.** Nu în ultimul rând, trebui să fim vigilenți în fața semnelor de alarmă, care indică asupra unor potențiale clauze abuzive precum: existența unor obligații excesive puse pe seama consumatorului în raport cu obligațiile vânzătorului, refuzul vânzătorului de a negocia contractul, lipsa de informații suficiente etc.

Procedura de constatare și anulare a clauzelor abuzive în contractele cu consumatorii

În cazul în care a fost semnat un contract care conține clauze abuzive, este important de știut că procedura de constatare și anulare a acestora implică mai multe etape și poate dura o perioadă îndelungată. Etapele acestui proces sunt descrise mai jos.

1. Sesizarea autorităților

Consumatorii sau organizațiile de protecție a consumatorilor pot sesiza Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSNPC) și Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) în cazul în care consideră că un contract conține clauze abuzive. Sesizarea poate fi depusă în scris sau electronic, însoțită de copii ale contractului în cauză și de alte probe relevante.

ISSNPC sau, după caz, CNPF poate iniția și din oficiu verificarea clauzelor contractuale, în condițiile cadrului normativ. De asemenea, alte instituții, precum organizațiile neguvernamentale specializate în protecția consumatorilor, pot semnala aceste practici autorităților competente.

² Art 1077-1079

2. Obținerea actelor de constatare

După înregistrarea sesizării, autoritatea competentă analizează contractul și identifică eventualele clauze abuzive. Dacă se constată astfel de clauze, autoritatea întocmește un act de constatare și solicită comerciantului eliminarea acestor clauze. Dacă acesta refuză, se intentează acțiune în instanța de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.

3. Întreprinderea unui proces în instanță privind clauzele abuzive

Procedura de intentare a unei acțiuni urmează regulile generale ale Codului de procedură civilă, incluzând:

- **Depunerea cererii**
- **Citarea părților**
- **Analizarea probelor** – Instanța examinează contractul, actul de constatare, rapoarte de expertiză economică sau juridică și alte documente relevante.
- **Pronunțarea hotărârii** – Instanța poate decide constatarea caracterului abuziv al clauzei, eliminarea și interzicerea utilizării acesteia în viitoarele contracte, impunând și sancțiuni dacă este cazul.
- **Punerea în aplicare a hotărârii** – Comerciantul sau prestatorul de servicii trebuie să elimine clauza din contractele viitoare, iar consumatorii afectați pot solicita remedieri individuale. În cazul în care consumatorul decide să inițieze o acțiune pe cont propriu în instanță, se recomandă apelarea la un avocat și atragerea autorității respective în calitate de intervenient accesoriu. Acest lucru va contribui la evitarea unor eventuale greșeli procedurale pe parcursul procesului de judecată.

4. Scutirea de taxa de stat

Conform Legii nr. 213/2023 privind taxa de stat, acțiunile intentate pentru protejarea consumatorilor împotriva clauzelor abuzive sunt scutite de plata taxei de stat. Acest aspect este important deoarece permite accesul mai facil la justiție pentru consumatori, eliminând barierele financiare.

5. Solicitarea Reparării Prejudiciului în cazul în care consumatorii au suferit prejudicii ca urmare a aplicării unor clauze abuzive, aceștia pot solicita despăgubiri prin aceeași acțiune sau într-o acțiune separată. Instanța poate obliga comerciantul sau prestatorul de servicii:

- Restituirea sumelor percepute în baza clauzelor abuzive;
- Plata unor daune-interese pentru prejudiciul cauzat;
- Alte măsuri de protecție a consumatorilor, precum obligația de a informa public despre eliminarea clauzei abuzive.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros-Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.