

Plățile interzise a fi percepute de la consumatori: În ce cazuri plățile pretinse de comercianți sunt ilegale.

Societatea actuală se află într-o perioadă în care urbanizarea accelerată, tehnologizarea intensă, digitalizarea și, în general, creșterea nivelului de complexitate a produselor și serviciilor fac ca interacțiunea consumatorilor cu piața să fie tot mai sofisticată și uneori dificil de înțeles. Pe măsură ce serviciile devin mai automate, contractele mai lungi și sistemele online mai dezvoltate, apare, în mod firesc, nevoia de a consolida protecția consumatorilor, astfel încât aceștia să nu fie dezavantajați de practici comerciale opace sau de costuri ascunse. În acest context, reguli precum interzicerea percepției unor plăți suplimentare fără acordul explicit al consumatorului devin maxim relevante pentru a menține transparența, încrederea și echitatea pe piață, protejând astfel consumatorul. În Republica Moldova principala referință legală privind interzicerea percepției unor plăți de la consumatori este articolul 880 din Codul Civil al Republicii Moldova¹. Această notă explicativă relevă cum sunt protejați consumatorii și care plăți sunt expres interzise de lege, oferind și exemple concrete care să ghideze mai bine consumatorii în înțelegerea despre când e cazul să-și revindică drepturile legate de perceperea unor plăți adiționale.

De ce este nevoie de legislație pentru interzicerea unor plăți de la consumatori

Istoria derulării acordurilor contractuale din mai multe domenii precum telecom, utilități, comerț online, transport sau servicii financiare au demonstrat situații când companiile obișnuiesc să adauge plăți suplimentare pe care consumatorul nu le vede la început, dar le descoperă ca fiind incluse în factură sau în ultimele etape ale cumpărării. De multe ori, aceste taxe pot apărea sub forma unor „opțiuni preselectate”, comisioane pentru modalitatea de plată sau costuri „administrative” greu de înțeles și imposibil de evitat. În astfel de cazuri, consumatorul este în situația de a plăti mai mult decât prețul real, fără să-și dea acordul în mod clar și informat.

Drept răspuns la aceste provocări, în Republica Moldova există prevederile de la art. 880 din Codul civil, introduse anume pentru a proteja consumatorii de taxe ascunse, costuri neanunțate și unele practici comerciale abuzive. Prevederile articolului 880 au fost introduse tocmai pentru a elimina aceste situații și pentru a garanta un principiu simplu: consumatorul trebuie să știe exact cât plătește și să accepte voluntar, sau să nu accepte, orice sumă suplimentară. Legea obligă companiile să fie transparente și corecte, iar dacă vor să perceapă o taxă adițională, trebuie să o prezinte din timp și să ceară acordul expres al consumatorului.

Prevederile art. 880 din Codul civil sunt aproape identice cu prevederile reglementate la nivelul Uniunii Europene, deoarece în contextul procesului de integrare europeană, normele Republicii Moldova au fost în mare parte armonizate cu legislația europeană. În special, aceste reguli provin din Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, completată de Directiva 2005/29/CE

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=150561&lang=ro#

privind practicile comerciale neloiale și de norme privind plățile electronice (Regulamentul 2015/751).

Ce prevede concret Codul civil

Articolul 880 din Codul civil stabilește că profesioniștii, fie că sunt furnizori de servicii, comercianți, companii de telecomunicații, prestatori de utilități, bănci sau operatori online, nu pot impune consumatorilor plăți suplimentare care nu au fost comunicate clar înainte de încheierea contractului și pentru care nu a fost exprimat consimțământul explicit al consumatorului. În același timp, legea declară nule orice clauze contractuale care contravin acestor reguli și defavorizează consumatorul. Aceasta înseamnă că, chiar dacă o taxă se află într-un contract semnat, dacă ea contravine art. 880 sau nu a fost acceptată explicit, ea nu va produce efecte juridice.

Articolul 880 alin. (1) prevede că profesioniștii nu pot percepe consumatorilor comisioane pentru utilizarea anumitor metode de plată care depășesc costul real suportat de profesionist pentru procesarea acelui tip de plată. Cu alte cuvinte, dacă o companie este taxată de procesatorul de plăți cu 1% pentru o tranzacție cu cardul, aceasta nu poate cere consumatorului 2% sau 3% pentru același serviciu. Este permis ca prețurile produselor să difere în funcție de canalul de vânzare (de exemplu online versus magazin fizic), dar nu și suprataxarea consumatorului pentru metoda în sine de plată.

În ceea ce privește contactarea telefonică a profesionistului, art. 880 alin. (2) stabilește că, în cazul în care un comerciant pune la dispoziție o linie telefonică pentru întrebări legate de contract, consumatorul nu poate fi obligat să plătească un tarif mai mare decât tariful obișnuit de bază al operatorului telefonic. Prin urmare, sunt interzise numerele cu tarif special (numere premium) atunci când consumatorul dorește să ceară informații, clarificări sau să depună o reclamație cu privire la contractul său. Scopul este evitarea situațiilor în care contactarea companiei devine o formă de taxare suplimentară. Furnizorii de servicii de comunicații electronice pot taxa aceste apeluri conform propriilor reguli, însă profesionistul nu are voie să utilizeze intenționat numere premium pentru relația cu consumatorii.

Regula centrală a art. 880 se regăsește la alin. (4): **înainte ca un consumator să încheie un contract sau să accepte o ofertă, profesionistul trebuie să solicite consimțământul explicit pentru orice plată suplimentară, în afara celei care remunerează serviciul principal.** Legea interzice introducerea de costuri suplimentare prin opțiuni preselectate (de exemplu, casete bifate automat într-un formular online), prin clauze ascunse în condițiile standard sau prin deducerea consimțământului doar din simpla acceptare a contractului. În lipsa unui consimțământ expres, plata este considerată nelegală, iar consumatorul are dreptul să ceară restituirea integrală a sumei achitate.

Care este domeniul de aplicare al acestor prevederi

Dispozițiile acestui articol se aplică pentru o gamă largă de contracte:

- vânzare-cumpărare,

- prestări de servicii,
- executare de lucrări,
- furnizarea serviciilor de utilități (apă, energie electrică, gaze naturale, energie termică),
- precum și furnizarea de conținut digital.

Articolul 880 nu se aplică tuturor tipurilor de contracte, deoarece anumite domenii sunt deja reglementate prin legi speciale care oferă propriile mecanisme de protecție a consumatorilor. Astfel, sunt exceptate contractele de servicii sociale, serviciile medicale, jocurile de noroc, tranzacțiile imobiliare și construcțiile majore, precum și serviciile financiare, pentru care există reguli stricte stabilite de autoritățile de specialitate. De asemenea, contractele autentificate de notar, pachetele turistice complexe (cazare + transport + servicii incluse), anumite forme de transport de pasageri (la comanda online se aplică), precum și furnizarea bunurilor de consum casnic livrate periodic la domiciliu sunt excluse deoarece cadrul legal specific acestor domenii stabilește deja condiții clare privind informarea și protecția clientului.

Tot în afara aplicării art. 880 se află contractele încheiate prin automate comerciale, utilizarea telefoanelor publice cu plată sau accesul la o conexiune unică de internet, telefon ori fax, unde interacțiunea contractuală este simplă și nu ridică riscuri legate de costuri ascunse. În esență, aceste excepții urmăresc să evite suprapunerea între reglementări și să asigure că art. 880 se aplică acolo unde este cu adevărat necesar, adică în contractele obișnuite de consum, precum telecomunicații, utilități, prestări de servicii, comerț online sau turism simplu, unde riscul de taxe suplimentare neanunțate sau opțiuni preselectate este mult mai mare.

Totuși, chiar dacă un anumit tip de contract este exclus din regulile art. 880, dacă profesionistul impune o plată suplimentară în legătură cu un alt serviciu conex pentru care art. 880 se aplică, el este totuși obligat să ceară consimțământul explicit al consumatorului pentru acea plată. Un exemplu concret este cel al unui contract de servicii financiare, care în principiu este exclus de la aplicarea art. 880. De exemplu, un consumator încheie un contract de credit cu o bancă. Creditul în sine nu intră sub incidența art. 880. Totuși, banca oferă, odată cu creditul, un serviciu separat de notificări SMS contra cost, pe care îl activează automat și pentru care percepe lunar o taxă suplimentară. Acest serviciu de notificare este un serviciu adiacent, distinct de contractul de credit. Prin urmare, pentru această taxă suplimentară banca este obligată să obțină consimțământul explicit al consumatorului/ Astfel, dacă serviciul SMS a fost activat automat, fără acord expres, taxa nu este legală și consumatorul poate solicita restituirea sumelor achitate.

Exemple practice de diferite tipuri de contracte

În practică, numeroase situații pot reprezenta încălcări ale art. 880. Mai jos sunt prezentate câteva exemple ipotetice relevante pentru domeniile în care art. 880 se aplică cel mai des și în care se observă încălcări tipice ale regulii consimțământului explicit și ale interzicerii plăților suplimentare nejustificate.

- **Telecomunicații – taxă ascunsă de activare.** Un consumator încheie online un abonament la internet pentru 199 lei/lună, fără nicio mențiune despre costuri suplimentare. La prima factură, descoperă o taxă unică de „activare” de 300 lei, justificată de operator prin „condițiile generale”, fără ca aceasta să fi fost prezentată în procesul de comandă. Deoarece art. 880 impune consimțământ explicit pentru orice plată suplimentară, iar opțiunea nu a fost afișată și nici acceptată, taxa este nelegală și trebuie returnată integral.
- **Furnizarea de apă și canalizare - tarif suplimentar pentru emiterea facturii.** O întreprindere de apă-canal începe să aplice o taxă lunară de 5 lei pentru „emiterea facturii pe suport durabil”, fără ca acest cost să fie comunicat anterior consumatorilor. Taxa nu apare în contractele existente și nici nu este prezentată ca opțiune pe care consumatorul să o accepte sau să o refuze. Pentru că art. 880 nu permite introducerea automată a unor costuri asociate serviciilor de utilități fără consimțământ explicit, această taxă este ilegală.
- **Transport aerian - opțiune preselectată pentru bagaj prioritar.** La cumpărarea unui bilet de avion, consumatorul observă abia la finalul comenzii că a fost adăugată automat o taxă pentru „bagaj de mână prioritar”, chiar dacă compania anunțase că bagajul de mână este inclus în preț. Opțiunea era preselectată în sistem și consumatorul trebuia să o debifeze pentru a evita plata. Conform art. 880, consimțământul dedus din bife automate este interzis, astfel că taxa este considerată percepută abuziv.
- **Turism – asigurare suplimentară inclusă automat în pachet.** Un turist rezervă un sejur printr-o agenție de turism, iar în coș apare automat inclusă o „asigurare extinsă de călătorie” de 450 lei. Asigurarea este preselectată implicit, iar consumatorul ar trebui să o elimine manual. Pentru că legea cere ca serviciile adiționale să fie alese în mod voluntar și explicit, această includere automată încalcă art. 880 și dă dreptul la restituirea sumei.
- **Comerț online – garanție extinsă preselectată în coșul de cumpărături.** La achiziția unui telefon de pe o platformă de e-commerce, consumatorului îi este adăugată automat o garanție extinsă de 12 luni în valoare de 600 lei, preselectată într-o casetă bifată din oficiu. Consumatorul finalizează comanda fără să observe, iar costul apare ulterior pe factură. Această practică reprezintă tipul de plată suplimentară interzisă de art. 880, întrucât nu există consimțământ explicit, iar opțiunile pre-bifate sunt contrare legii.
- **Prestări servicii – taxă pentru „deplasare tehnică” nespecificată.** Un consumator solicită unui tehnician să repare un frigider, iar prețul convenit telefonic este 350 lei. La final, tehnicianul adaugă o taxă suplimentară de 70 lei pentru „deplasare tehnică”, menționând că aceasta se aplică „în mod standard”. Deși profesionistul poate stabili propriile tarife, art. 880 cere ca orice cost adițional să fie comunicat și acceptat explicit înainte de prestarea serviciului. Taxa apare astfel ca nelegală.

În același timp, este de menționat că profesioniștii pot percepe în mod legal plăți suplimentare, cu condiția ca acestea să fie transparente, clar separate de prețul de bază și acceptate în mod explicit de consumator. Un exemplu este opțiunea pentru livrare rapidă, a cărei activare necesită o acțiune voluntară și conștientă a consumatorului.

De asemenea, Articolul 1015 din Codul civil, prevede expres că înainte ca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale ori orice ofertă similară să producă efecte obligatorii pentru consumator, profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații:

- prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care costul nu poate fi calculat din timp în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor ori a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale ori de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;
- în cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. Dacă aceste contracte sânt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat din timp, trebuie indicată modalitatea de calcul al prețului;
- costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când acesta este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;
- modalitățile de plată;
- faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de revocare și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor;
- existența și condițiile aferente avansurilor (cauțiunile, inclusiv blocarea unor sume pe contul de card al consumatorului) sau altor garanții financiare care trebuie plătite ori oferite de consumator la cererea profesionistului.

În cazul în care profesionistul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la taxele suplimentare sau alte costuri, sau cu privire la costurile aferente returnării bunurilor, consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.

Respectiv, consumatorii beneficiază de mai multe drepturi în baza acestor reglementări. Ei au dreptul să fie informați complet înainte de a încheia un contract, să cunoască prețul final, să refuze orice plată neanunțată și să ceară restituirea sumelor percepute ilegal. În cazul în care comerciantul refuză rambursarea, consumatorul se poate adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. În cazuri excepționale, se poate recurge la instanțele de judecată, unde clauzele contrare art. 880 vor fi declarate nule.

În concluzie, art. 880, art. 1015 din Codul civil reprezintă instrumente valoroase pentru protecția consumatorilor împotriva plăților surpriză și a practicilor comerciale neloiale. Acestea vin să protejeze un principiu simplu și clar: **consumatorul trebuie să știe exact cât plătește și pentru ce, iar orice sumă suplimentară trebuie să fie acceptată în mod explicit și conștient.** În absența unui consimțământ clar, orice plată percepută este lipsită de temei legal și poate fi recuperată integral de către consumator.

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, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.