

NOTĂ ANALITICĂ, 29 ianuarie 2015

Cum va schimba Acordul de Asociere viața consumatorilor din Moldova?

Cheltuielile de consum reprezintă 92.9%¹ din produsul intern brut al RM (PIB). Iată de ce preocuparea pentru bunăstarea consumatorilor din țară nu este decât evidentă, pentru ca aceștia să-și poată juca rolul economic pe piață. Pentru acesta este imperativ ca aceștia să aibă acces la produse și servicii de calitate, pentru care să plătească costul corect. Acest lucru ar însemna că informațiile disponibile despre produs sunt corecte, iar drepturile de consumator sunt respectate.

Context general

Fiecare țară își protejează consumatorii în mod diferit, pentru produse și servicii diferite, sistemul Uniunii Europene fiind unul model în lume, iar semnarea Acordului de Asociere de către RM, va însemna pentru consumatorul autohton că în urma implementării acestuia vom avea acces la o varietate mai mare de produse, la prețuri decente, iar drepturile noastre vor fi respectate.

Republica Moldova are o legislație complexă în domeniul protecției consumatorilor, dar în general departe de standardele UE, ori lipsa oricăror prevederi pentru anumite domenii (în special în privința comerțului electronic, sau care sunt incomplete, așa cum este cazul serviciilor bancare de pe piața autohtonă). Capacitățile sistemului (judecători, funcționari publici, membri ai autorităților de control, consumatorilor, ONG-uri, etc)² sunt și ele limitate. În aceste condiții consumatorul autohton se confruntă cu o serie de probleme, și anume³:

- Nivel scăzut de conștientizare, dar și de informare a consumatorilor despre drepturile lor în viața cotidiană;
- Servicii și produse periculoase pe piață;
- Numărul mare de contracte de vânzări și servicii care prejudiciază interesele consumatorilor;

¹ <http://www.statistica.md/category.php?l=en&idc=191&>

² http://www.ncu.moldova.md/public/files/publication/armonizare/SLAG_CP_RO.pdf

³ <http://www.consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=134&id=413&t=Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Programul-de-Dezvoltare-Strategica-2013-2015>

- Proces complicat de revendicare a drepturilor despăgubire a consumatorului.

Semnarea Acordului de Asociere deschide accesul produselor pe o piață de 500 milioane de consumatori din UE, însă în primul rând, presupune că drepturile celor 3,6 milioane de cetățeni de acasă vor la fel de bine protejate pe piața internă, ca și cele ale consumatorilor de pe piața europeană. Astfel implementarea Acordului de Asociere impune efectuarea unor măsuri importante în termeni de aliniere a politicilor de protecție a consumatorilor, armonizarea cadrului de reglementare la prevederile Uniunii Europene, investiții în asigurarea infrastructurii de siguranță și calitate alimentară, dar și pentru îmbunătățirea capacităților actorilor implicați în sistemul de asigurare a drepturilor consumatorilor (formarea judecători, funcționari publici, membri ai autorităților de control, informarea consumatorilor, suportul tehnic și financiar al ONG-uri specializate).

În final sistemul de protecție al consumatorilor din Republica Moldova ar trebui să fie similar celui european⁴, și la baza lui ar sta un set de reguli care se aplică tuturor produselor și serviciilor, inclusiv celor comercializate online care ar asigura concurența pentru întreprinderi și interzicerea practicilor comerciale neloiale. Totodată acesta trebuie să asigure accesul la mecanisme de soluționare a litigiilor ieftine, rapide și ușor de aplicat, mecanisme de supravegherea a pieței pentru reducerea riscurilor pentru sănătate și siguranță.

Agenția pentru protecția consumatorului este autoritate națională, subordonată Ministerului Economiei, responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor. Pe lângă faptul că aceasta implementează politicile din domeniu, asigură implementarea acestora prin responsabilizarea actorilor de pe piață, ea este și coordonatorul unei rețele formate din diferite autorități publice centrale (Banca Națională a Moldovei, Ministerul Culturii, Agenția a Turismului a Republicii Moldova, ANRE, ANRCETI, MAIA etc.), autoritățile publice locale, asociații ale consumatorilor, antreprenori, care colaborează pentru asigurarea drepturilor.

Cum va arăta sistemul de protecție a consumatorului după implementarea Acordului de Asociere?

În prezent 32% din consumatorii din UE sunt nemulțumiți de calitatea produselor sau serviciilor cumpărate. Noi nu știm cât de satisfăcut este consumatorul din Republica Moldova, dar am menționat mai sus principalele probleme cu care acesta se confruntă: informarea insuficientă, servii și produse care nu corespund normelor de calitate și siguranță alimentară, practici comerciale netransparente, iar implementarea acordului vine cu îmbunătățiri pe toate dimensiunile.

Informarea despre produs, drepturi și mecanisme de protecție a consumatorului

Accesul la informații nu ține doar de publicarea legilor de protecție a consumatorilor, dar și ale recomandărilor și suportului pentru consumatori (în special pentru consumatorii vulnerabili: copii, persoane în vârstă). Acest lucru presupune oferirea informațiilor într-un format accesibil și cât mai aproape de consumator, fie prin intermediul campaniilor de informare, suportului telefonic și on-line, dar și prin

⁴ http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/ro/consumer_ro.pdf

interacțiunea directă a funcționarilor Agenției de Protecție a Consumatorului cu beneficiarii.

Prețuri de vânzare clare: normele UE prevăd ca prețul de vânzare și prețul per unitate de măsură (atunci când este relevant – de exemplu, la kg) să fie indicate clar și să fie ușor de identificat. Acest lucru le permite consumatorilor să compare cu ușurință prețurile din magazin și online.

Informații exacte referitoare la produsele alimentare: normele UE garantează informarea corectă cu privire la compoziția și calitățile nutriționale esențiale ale produselor.

Etichetarea va permite identificarea corectă ale modului de producere al alimentelor, în special al celor bio, produse de calitate sau produse alimentare fabricate într-un anumit fel (pasteurizare, tratare la frig etc). Informațiile care indică, în scop comercial, că un produs conține substanțe benefice pentru sănătate (în special adaosurile alimentare, mâncarea pentru bebeluși) vor fi autorizate numai după ce au fost evaluate și aprobate de comitetele științifice de experți. Produsele pe care sunt inscripționate informații nefondate și înșelătoare vor dispărea treptat de pe piață.

Surse de informații online. Consumatorul european în prezent, este mai informat prin intermediul campaniilor on-line, informarea consumatorului prin campanii de promovare împreună cu marele rețele de magazine, centre de apel 24/24, aplicații mobile despre drepturile consumatorului, oportunitatea de a depune petiții online, aplicații mobilă care modelează soluții pentru o serie de probleme ale consumatorului

Unul dintre fundamentele informării la nivel european este și faptul că orice consumator, indiferent de vârsta acestuia are dreptul la informare. Așa cum copii sunt unii din cei mai vulnerabili consumatori, formarea elevilor și profesorilor are loc prin intermediul unui site specializat despre Drepturile Consumatorului (curs predat de obicei facultativ), dar și care poate fi utilizat de fiecare dintre ei în mod individual.

Siguranța și calitatea produselor

Legislația UE privind siguranța alimentelor le garantează consumatorilor un nivel înalt de protecție pentru toate produsele alimentare comercializate în UE, în toate etapele de producție și distribuție. Se organizează controale care vizează igiena alimentară, sănătatea și bunăstarea animalelor, sănătatea plantelor și riscul de contaminare a alimentelor. Drept urmare are implementării angajamentelor asumate în AA, putem conta pe același grad de protecție și la nivel național.

Scopul principal al acestor controale este de a garanta că toți consumatorii au acces la alimente sigure, de înaltă calitate și la prețuri rezonabile, comercializate pe o piață deschisă și transparentă și care sunt adaptate tuturor gusturilor, dar și buzunarelor⁵.

Aditivii alimentari vor fi și ei supravegheați mai intens. Aceștia joacă un rol important în producția și distribuția alimentară, întrucât asigură igiena produselor destinate consumului sau permit ca acestea să fie conservate un timp mai îndelungat. În același timp, unii aditivi alimentari sunt de-a dreptul periculoși, sau provoacă alergii. Aceste substanțe trebuie autorizate de Agenția Națională pentru Siguranță Alimentară, în baza unei evaluări a securității lor, care este efectuată de experți independenți. La acest capitol, un avantaj, atât pentru agenții economice, dar și pentru ANSA o constituie faptul

⁵ http://www.ncu.moldova.md/public/files/publication/armonizare/SLAG_CP_RO.pdf

că odată aceștia autorizați pe piața europeană, vor putea fi utilizați în siguranță și pe piața internă, fără a fi necesare investiții suplimentare pentru testarea lor în țară.

Un lucru nu mai puțin important va fi monitorizarea și cerințele speciale privind utilizarea produselor alimentare modificate genetic în componența produselor finale. Astfel, producătorii vor fi obligați să indice dacă produsele conțin aceste ingrediente, cantitatea acestora, chiar dacă este vorba doar de urme.

O parte importantă a asigurării siguranței și calității alimentare o constituie și reacționarea rapidă la prezenta produselor periculoase pe piață. Odată cu asocierea RM, noi facem parte din Sistemul de alertă rapidă al UE RAPEX⁶. Sistemul de alertă rapidă al UE (RAPEX) informează inspectorii din toate statele membre cu privire la măsurile luate de către un stat membru cu privire la un produs periculos. Acest lucru declanșează o reacție în lanț, întrucât produsul notificat prin RAPEX de către un stat membru este retras de pe piață și în alte țări din UE.

RAPEX este operațional începând din 2004. De-a lungul anilor, s-a observat o creștere exponențială a cantității de informații schimbate cu privire la produsele periculoase identificate pe piețele naționale, de la circa 400 de alerte în 2004 la peste 2 000 de alerte în 2013. Peste 16 658 de produse periculoase au fost identificate pe piața UE în ultimii 10 ani. În contextul unei Uniuni Europene extinse, a crescut substanțial numărul de alerte. Începând din 2007, cifrele s-au dublat: în timp ce, înainte de 2006, au fost trimise anual mai puțin de 1 000 de alerte, în perioada următoare au fost înregistrate circa 2 000 de alerte pe an. Acest volum crescut de informații comunicate cu privire la produsele periculoase în Europa în ultimul deceniu trebuie corelat cu efectele pozitive ale unei legislații aliniate și ale cerințelor de siguranță în contextul mai larg al UE-28: normele de siguranță stricte aplicate pe un teritoriu mai larg duc la un grad mai mare de siguranță pentru o comunitate mai mare de consumatori, cu efecte directe pentru consumatorul autohton.

Protejarea Intereselor Consumatorului

Actualmente, legislația nu ne protejează de o gamă largă de practici comerciale neloiale. În acest sens, armonizarea cadrului legal la prevederile UE, va duce la interzicerea tehnicilor de vânzare agresive: publicitatea înșelătoare și practicile comerciale neloiale (tehnicile de vânzare agresivă au fost interzise în UE începând din 2005). Acest lucru înseamnă că nu trebuie să existe costuri ascunse, afirmații false, informații înșelătoare și publicitate care să îi vizeze pe copii. Un produs prezentat ca fiind gratuit trebuie să fie cu adevărat gratuit (în special cele ce vizează aplicațiile mobile, care de fapt nu sunt "free").

Armonizarea cadrului legal va duce la o protecție mai bună a consumatorilor atunci când cumpără un produs sau un serviciu prin corespondență sau internet. De asemenea, aceasta le garantează consumatorilor acces la informații suficiente înainte de a efectua o achiziție, dreptul de a anula contractul în termeni rezonabili (În UE acesta este 14 zile lucrătoare fără nici o penalitate, precum și protecție împotriva utilizării frauduloase a cardului bancar. Prin contrast, în utilizatorii din RM, plătesc o penalitate de la 0.5% la 5% la efectuarea cumpărăturilor on-line.

⁶ http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/our-strategy/index_en.htm

Mai mult legislația UE oferă protecție juridică consumatorilor⁷ în cazul în care aceștia cumpără produse defecte sau care nu corespund prezentării. Toate produsele cumpărate, cu excepția celor alimentare, au o garanție de doi ani. Dacă un produs aflat încă în garanție nu mai funcționează corect din cauza unei defecțiuni care era deja prezentă în momentul în care l-ați cumpărat, aveți dreptul să cereți să fie reparat. Dacă acest lucru nu este posibil într-un termen rezonabil, puteți solicita rambursarea sumei achitate sau o reducere de preț. Mai mult, se vine cu un al doilea nivel de protecție a drepturilor Consumatorului prin oferirea garanțiilor comerciale oferite de vânzător. În Republica Moldova, doar producătorul oferă o garanție care variază între 3 și 12 luni, și de cele mai multe ori nu au o garanție minimă din partea vânzătorului. Excepție o fac, marii producători mondiali, care oferă o garanție minimă de 2 ani, în special pentru produsele electrocasnice, automobile, tehnică grea.

Soluționarea litigiilor

Implementarea prevederilor acordului în ceea ce privește protecția consumatorului va oferi alternative de soluționare a problemelor, fără a ajunge în instanță, prin intermediul proceduri de soluționare alternative. Acestea sunt proceduri ieftine și rapide care, în general, sunt mult mai simple pentru consumatori decât prezentarea în instanță. Ele pot fi utilizate pentru litigiile la nivel național și transfrontalier. La nivel european, în 2016, va fi lansată o platformă online, oferind tuturor consumatorilor europeni un ghișeu unic pentru soluționarea online a litigiilor legate de achizițiile pe internet, serviciu de care vom putea beneficia și noi.

Protecția drepturilor în sectorul financiar

Contractele de credit pentru consum: prevederile referitoare la creditele de consum vor garanta (unele din aceste măsuri au fost deja implementate) pentru consumatorii care încheie contracte de credit pentru sume cuprinse între 250 de euro și 75 000 de euro, următoarele:

- consumatorii primesc informații clare, într-un format european standardizat, la timp, înainte de a încheia contractul;
- rata anuală a dobânzii este întotdeauna indicată;
- informațiile referitoare la toate taxele și obligațiile față de instituția de credit sunt aduse la cunoștința consumatorului înainte de semnarea contractului;
- consumatorul are dreptul de a se retrage din contract în termen de 14 zile de la semnarea lui, fără nici o justificare - de cele mai multe ori clientul este „rugat” să argumenteze refuzul în scris.
- există posibilitatea de a achita creditul înainte de termen (eventualele compensații solicitate de creditor trebuie să fie echitabile și să poată fi justificate în mod obiectiv)- deja implementat în urma implementării angajamentelor asumate de RM în perioada de pre-asociere.

Asigurări și pensii : Actualmente sistemul de pensii din RM este unul netransparent, care nu asigură legătura dintre beneficiar, contribuții și beneficii ulterioare, astfel asigurarea drepturilor consumatorilor este compromisă. Reformarea acestui sistem, implementarea sistemelor de pensii private, transparența utilizării acestora, este parte componentă a protecției drepturilor consumatorului.

⁷ http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/our-strategy/index_en.htm

Deși există deja norme care reglementează serviciile de asigurări, ele sunt în curs de revizuire pentru a ameliora transparența informațiilor, în interesul consumatorilor, precum și practicile de vânzare a produselor de asigurare. În plus, noile prevederi referitoare la produsele de asigurare cu o componentă de investiții vor fi aliniate la normele referitoare la serviciile de investiții⁸. De exemplu, asigurătorul va trebui să evalueze dacă produsele pe care le propune sunt adaptate consumatorilor.

Concluzii:

Protecția consumatorilor în Republica Moldova a înregistrat progrese în ultimii patru ani, în special în contextul implementării condițiilor de pre-asociere UE. Semnarea Acordului de Asociere, confirmă aceste angajamente și presupune îmbunătățirea situației din domeniu (în condițiile implementării judicioase ale acestora și a voinței politice) pe 4 dimensiuni: îmbunătățirea siguranței produselor pe piață; o mai bună informare, ajutându-i pe consumatori și pe comercianți să își cunoască mai bine drepturile și obligațiile care le revin în baza legislației armonizate la prevederile europene și sprijinind organizațiile de protecție a consumatorilor; o mai bună aplicare a legislației și garantarea accesului la căi de atac prin colaborarea cu autoritățile naționale, pentru a impune respectarea reglementărilor; lichidarea practicilor de comerț neloiale.



Acest infografic a fost finanțat de un grant oferit de Departamentul de Stat al SUA. Opiniile, constatările și concluziile din infografic aparțin autorilor și nu reflectă neapărat pe cele ale Departamentului de Stat al SUA.

⁸ http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/ro/consumer_ro.pdf