

GHIDUL

furnizorului de servicii publice de comunicații electronice privind respectarea drepturilor utilizatorilor finali

Ghidul reprezintă o convergență a dispozițiilor de drept intern și a legislației comunitare în vederea creării unor linii directoare de respectare a drepturilor utilizatorilor finali.

Având în vedere considerentele Studiului (anexa nr.1), ANRCETI a găsit oportun de a propune unele măsuri imediate, nu atât pe calea reglementării situației, cât pe calea coordonării comportamentului corespunzător a furnizorilor în relația lor cu utilizatorii finali. Scopul Ghidului fiind oferirea unor recomandări în vederea aplicării legislației în vigoare, precum și a experienței și bunelor practici comunitare.

Întru aplicarea prevederilor legislației în vigoare (*Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007, Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 și Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 06.06.2002*), furnizorii de servicii publice de comunicații electronice trebuie:

1. să includă în contract

- serviciile furnizate, nivelul de calitate al acestora, precum și termenul în care se realizează conectarea inițială, informații detaliate despre prețurile și tarifele aplicate și mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile, inclusiv costurile pentru trecere la alt pachet (condițiile de migrare) – art.22, art.58 alin.(1) lit.b)-d), art.59 alin.(1), alin.(2) lit.c)-d), alin.(3) din Legea nr.241/2007; art.5 lit.d), art.11 lit.b), f), art.16 alin.(1), art.20 alin.(6), (7) din Legea nr.105/2003),
- condițiile de reînnoire și de reziliere a contractului (art.22, art.58 alin.(1) lit.e), alin.(2)-(3), art.59 alin.(2) lit.e) din Legea nr.241/2007),
- compensările (despăgubirile) și metodele de rambursare care se aplică în cazul în care nu se atinge nivelul de calitate a serviciilor prevăzut în contract sau celelalte clauze contractuale, metode de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor (art.20 alin.(2) lit.b), art.58 alin.(1) lit.f), g), art.59 alin.(2) lit.f) din Legea nr.241/2007; art.11 lit.d), art.15, art.16 alin.(1)-(4), art.20 alin.(7), art.26 alin.(4) din Legea nr.105/2003),
- tipurile de servicii de deservire tehnică acordate, acțiuni care pot fi întreprinse de către furnizor ca răspuns la incidentele sau amenințările și vulnerabilitățile privind securitatea sau integritatea rețelei și/sau serviciului (art.58 alin.(2) lit.c), art.59 alin.(2) lit.d) din Legea nr.241/2007; art.11 lit.e) din Legea nr.105/2003),
- specificarea că plata pentru serviciile furnizate este exprimată în monedă națională, iar în cazul în care obligația de plată este exprimată în valută străină să se indice în factura

expediată către utilizatorul final, cursul de schimb a Băncii Naționale a Moldovei existent la data executării obligației, făcută de utilizator în monedă națională (art.583 alin.(2) din Codul civil),

- condiții în care are loc prelucrarea datelor cu caracter personal conform Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr.17-XVI din 15.02.2007 de către furnizori (art.20 alin.(2) lit.e), art.62 alin.(2), (4) din Legea nr.241/2007),
- termeni de reziliere a contractului (art.975 din Codul civil);

2. să excludă din contract clauze

- care limitează sau exclud drepturile juridice ale utilizatorului final față de furnizor în cazul neexecutării totale sau parțiale sau al executării inadecvate de către furnizor a oricăroră dintre obligațiile contractuale, inclusiv drepturile utilizatorului final de a compensa o datorie către furnizor printr-o creanță pe care utilizatorul final ar putea să o dețină împotriva acestuia (art.4 alin.(2), (4), art.5 lit.c), art.11 lit.d), art.15 din Legea nr.105/2003; art.718 lit.h), art.719 lit.b) din Codul civil),
- care îi permit furnizorului să rețină o plată efectuată de utilizatorul final în cazul în care acesta din urmă nu încheie, nu execută sau reziliază înainte de termen contractul, fără a acorda utilizatorului final dreptul de a fi primit o despăgubire echivalentă aceleiași sume în cazul în care furnizorul nu încheie, nu execută sau reziliază înainte de termen contractul (art.4 alin.(2), (4) din Legea nr.105/2003; art.719 lit.b), lit.h) prima liniuță din Codul civil),
- prin care furnizorul are dreptul de a solicita utilizatorului final care nu își îndeplinește obligația să plătească drept despăgubire o sumă excesivă în raport cu prejudiciul suferit de furnizor (art.4 alin.(2), (4) din Legea nr.105/2003; art.719 lit.e) din Codul civil),
- care îi permit furnizorului să rezilieze contractul după bunul plac, în timp ce utilizatorul final nu beneficiază de același drept (art.4 alin.(2), (4), art.11 lit.a), art.16 din Legea nr.105/2003; art.718 lit.e), art.719 lit.h) prima liniuță din Codul civil),
- care îi permit furnizorului să rezilieze un contract cu durată nedeterminată fără un preaviz rezonabil, cu excepția cazurilor de încălcare gravă a contractului din partea utilizatorului final (art.719 lit.d) din Codul civil);
- care îi permit furnizorului de a reînnoi (prelungi) automat un contract cu durată determinată în absența unei indicații contrare din partea utilizatorului final și în cazul în care acesta din urmă trebuie să respecte un preaviz lung de reziliere a contractului la sfârșitul fiecărei perioade de reînnoire (prelungire) (art.719 lit.j) din Codul civil),
- care îi permit furnizorului să mărească tariful (prețul) convenit cu utilizatorul final în momentul încheierii contractului fără a acorda utilizatorului final dreptul de a rezilia contractul (art.11 lit.f) din Legea nr.105/2003),
- care obligă utilizatorul final să își îndeplinească toate obligațiile, în timp ce furnizorul nu își respectă în totalitate obligațiile (art.4 alin.(2), (4), art.9 lit.d), art.10 alin.(2), art.11 lit.a), art.26 alin.(4) din Legea nr.105/2003; art.716 alin.(2) lit.b) din Codul civil),
- care îi oferă furnizorului posibilitatea să își transfere obligațiile în temeiul contractului, fără acordul utilizatorului final (art.719 lit.k) din Codul civil),
- care îi permit furnizorului să modifice unilateral clauzele contractului, inclusiv caracteristicile serviciului (art.4 alin.(2), (4), art.9 lit.d), art.10 alin.(2), art.11 lit.f) din Legea nr.105/2003; art.718 lit.d) din Codul civil),

- care îi permit furnizorului de a modifica unilateral clauzele contractului comunicate utilizatorului final în formă scrisă [pe un suport trainic (durabil) sub formă de document] prin clauze contractuale în format electronic cu privire la care utilizatorul final nu și-a dat acordul, precum și care îi permit neglijarea dreptului utilizatorului final de a fi preavizat, în formă scrisă, în timp util, cu cel puțin o lună înainte, de intrare în vigoare a acestor modificări, precum și informat asupra dreptului lui de a rezilia contractul, fără penalități (despăgubiri), în cazul în care nu acceptă noile condiții (art.58 alin.(2)-(3) din Legea nr.241/2007),
3. să expună clauzele contractuale într-un limbaj simplu, inteligibil, totodată clauzele trebuie să fie lizibile (art.4 alin.(3), art.11 lit.b), art.20 alin.(6) din Legea nr.105/2003),
 4. să pună la dispoziția abonatului clauzele contractuale astfel încât să îi ofere efectiv posibilitatea de a lua cunoștință de ele înainte de încheierea contractului, ținându-se seama în mod corespunzător de mijlocul de comunicare utilizat (art.712 alin.(3) din Codul civil),
 5. să solicite consimțământul expres din partea abonatului cu privire la orice altă plată suplimentară față de cea prin care se remunerează obligația contractuală principală a furnizorului. Deducerea consimțământului prin utilizarea unor sisteme de opțiuni predefinite (informarea în prealabil de pe site-urile Internet) este inechitabilă, astfel, în cazul în care furnizorul nu a obținut consimțământul expres al abonatului însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care abonatul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, furnizorul ar trebui să ramburseze această plată, dacă abonatul o pretinde (art.11 lit.c) din Legea nr.105/2003),

În vederea respectării intereselor economice ale utilizatorilor finali (art.10 alin.(2) din Legea nr.105/2003), luând în considerare că serviciile de comunicații electronice trebuie furnizate în condiții de concurență (art.19 alin.(3) din Legea nr.241/2007), furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice li se recomandă să excludă din activitatea sa următoarele acțiuni (*Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori*):

1. propunerea achiziționării unui serviciu la un preț declarat fără a se menționa că există motive rezonabile în baza cărora furnizorul ar aprecia că nu va putea furniza serviciul respectiv la prețul declarat pentru o anumită perioadă în mod corespunzător ținând seama de serviciul lansat, de amploarea publicității și de prețul declarat (publicitate-capcană) (practici comerciale înșelătoare – pct.5 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);
2. propunerea achiziționării unui serviciu la un preț declarat, urmată de refuzul de a prelua comenzi pentru acesta cu intenția de a promova un alt serviciu (capcană și deturnare) (practici comerciale înșelătoare – pct.6 (b) din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);
3. declarații false că un serviciu nu va fi disponibil decât pentru un interval de timp foarte scurt sau doar în condiții speciale pentru un interval de timp foarte scurt, pentru a determina decizia imediată a utilizatorilor finali și pentru a-i priva de timpul de gândire necesar și de posibilitatea de a face o alegere în cunoștință de cauză (practici comerciale înșelătoare – pct.7 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);
4. prezentarea drepturilor de care utilizatorii finali beneficiază prin lege ca o caracteristică distinctivă a ofertei sale (practici comerciale înșelătoare – pct.10 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);
5. afirmarea că serviciul poate crește șansele de câștig la jocurile de noroc (practici comerciale înșelătoare – pct.16 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE).
6. diseminarea informații *de facto* inexacte privind condițiile pieței sau posibilitatea de a găsi un serviciu, incitând astfel abonatul să achiziționeze serviciul respectiv în condiții mai puțin

favorabile decât condițiile normale ale pieței (practici comerciale înșelătoare – pct.18 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);

7. afirmări, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi posibilitatea câștigării unui premiu fără a acorda premiile specificate sau echivalentul acestora (practici comerciale înșelătoare – pct.19 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);

8. descrierea unui serviciu ca „gratuit”, „bonus”, „fără taxe” sau în termeni similari în cazul în care utilizatorul final trebuie să suporte alte costuri, în afara de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială și furnizarea serviciului (practici comerciale înșelătoare – pct.20 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);

9. efectuarea de vizite personale la domiciliul utilizatorului final, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția situațiilor legitime și în măsură justificată, conform legislației, pentru punerea în aplicare a unei obligații contractuale și în măsura în care o permite (practici comerciale agresive – pct.25 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);

10. efectuarea de solicitări repetate și nedorite prin telefon, fax sau e-mail sau alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția situațiilor legitime și în măsură justificată, conform legislației, pentru punerea în aplicare a unei obligații contractuale și în măsura în care o permite (practici comerciale agresive – pct.26 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);

11. includerea în reclamă a îndemnului direct adresat copiilor de a cumpăra serviciile promovate sau de a convinge părinții sau alți adulți să le cumpere serviciile promovate (practici comerciale agresive – pct.28 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE);

12. crearea utilizatorilor finali falsa impresie că au câștigat sau vor câștiga dacă întreprind o anumită acțiune, un premiu sau un alt avantaj similar, în condițiile în care: (a) fie nu există nici un premiu ori avantaj similar, (b) fie acțiunea pe care ar trebui să o întreprindă pentru a câștiga premiul sau alt avantaj similar este condiționată de plata unei sume de bani sau de suportarea unui cost (practici comerciale agresive – pct.31 din Anexa I a Directivei 2005/29/CE).