

STUDIU asupra respectării drepturilor utilizatorilor finali

Cadrul normativ ce stă la baza Studiului este constituit din următoarele acte legislative:

Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155) – în continuare Legea nr.241/2007 –, care stabilește cadrul juridic privind relațiile contractuale civile între utilizatori finali și furnizori de servicii de comunicații electronice,

Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) – în continuare Legea nr.105/2003 –, care stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori,

Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86, art.661) – în continuare CC –, care stabilește cadrul juridic privind relațiile contractuale civile între consumator/ beneficiar și prestator.

În urma analizei adresărilor utilizatorilor finali cu privire la încălcarea drepturilor contractuale (în anul 2008 în număr de 72, pe parcursul semestrului I al anului 2009 în număr de 35), a conținutului contractelor încheiate de furnizorii de servicii publice de comunicații electronice cu utilizatorii finali, precum și modul în care se execută obligația de informare a utilizatorilor finali ce incumbă furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice, se remarcă următoarele carențe.

CONTRACTELE

În cazul furnizării serviciilor de comunicații electronice pe bază de abonament, în majoritatea cazurilor, lipsește un contract-standard care să includă toate clauzele minime prevăzute expres în art.58 alin.(1) din Legea nr.241/2007, care să fie propus spre semnare (și nu spre informare). În acest sens, ANRCETI remarcă că conform art.679 alin.(1) și (2) din CC, *contractul se consideră încheiat dacă părțile au ajuns la un acord privind toate clauzele lui esențiale. Sînt esențiale clauzele care sînt stabilite ca atare prin lege* [...]. Astfel, acțiunea furnizorilor care se limitează doar de a face publice *condițiile generale* de furnizare a serviciilor, fără a încheia un contract standard, **în formă scrisă**, care să includă toate condițiile minime prevăzute în art.58 alin.(1) din Legea nr.241/2007, nu îndeplinește exigențele legale în vigoare.

1. contractele nu prevăd

- nivelul de calitate al serviciilor furnizate (art.58 alin.(1) lit.b) din Legea nr.241/2007; art.11 lit.b) din Legea nr.105/2003),
- despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale de către furnizor (art.58 alin.(1) lit.f) din Legea nr.241/2007). Ca regulă, în contracte se indică cuantumul

despăgubirilor care trebuie să le achite utilizatorul final furnizorului, pe cînd în cazul neexecutării contractului de către furnizor despăgubirea ce ar trebui să o plătească către utilizator nu este indicată sau se face doar referire la acest drept, fără a o cuantifica. Astfel de clauze contravin art.11 lit.d) din Legea nr.105/2003, în sensul că utilizatorul nu beneficiază de dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile care nu corespund cerințelor declarate ori clauzelor contractuale, precum și de drepturile prevăzute de art.16 alin.(2) și art.27 alin.(2)-(4) din Legea nr.105/2003. Totodată, prin aceasta se creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final (art.4 alin.(4) din Legea nr.105/2003),

- răspunderea furnizorului pentru prestarea necorespunzătoare a serviciului, cu excepția celor de forță majoră (caz prevăzut de lege). Astfel, furnizorii, în motivarea furnizării necorespunzătoare a serviciilor, fac referire la vina altor operatori sau la deranjamentele în rețeaua care nu este sub controlul lor, astfel de referințe ce exonerează furnizorul de răspundere sunt abuzive și nule de drept (art.4 alin.(2) și art.9 lit.d) din Legea nr.105/2003),
- tipurile de servicii de deservire tehnică (art.58 alin.(1) lit.c) din Legea nr.241/2007 și art.11 lit.e) din Legea nr.105/2003),
- prețurile și tarifele pentru serviciile de deservire, modul de aplicare a acestora (art.58 alin.(1) lit.d) din Legea nr.241/2007 și art.5 lit.d) din Legea nr.105/2003). Totodată, în unele contracte prețurile și tarifele pentru servicii sunt stabilite în Lista de prețuri sau în alte acte care nu sunt semnate la încheierea contractului, ceea ce contravine articolului precitat din Legea nr.241/2007, care stabilește că contractele în formă scrisă trebuie să conțină prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu,
- metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor (art.58 alin.(1) lit.g) din Legea nr.241/2007). Unii furnizori limitează aplicarea procedurii de soluționare a litigiilor la anumite chestiuni (de pildă, problemele de facturare a serviciilor);

2. contractele în vigoare nu respectă

- cerințele declarate, precum și clauzele contractuale, limitîndu-se la promisiuni de a garanta furnizarea serviciului de comunicații electronice la parametrii prestabiliți, dar fără a-și asuma responsabilitatea pentru nedeplinirea corespunzătoare a serviciului, în lipsa cauzelor de forță majoră, ceea ce încalcă prevederile art.16 alin.(1), (4), art.20 alin.(7), (9) din Legea nr.105/2003 și art.20 alin.(2) lit.b) din Legea nr.241/2007. Totodată această practică contravine art.718 lit.d) din CC, care interzice furnizorului de a modifica prestația promisă ori de a se abate de la executarea ei dacă modificarea sau abaterea nu se poate pretinde celeilalte părți (utilizatorului final),
- interdicția (în contractele în care utilizatorul final este persoană fizică) de a include clauze prin care i se promite furnizorului plata de către utilizatorul final a unei penalități dacă obligația nu este executată sau este executată cu întârziere, dacă întârzie plata sau dacă utilizatorul final reziliază contractul, ceea ce contravine art.719 lit.f) din CC,
- interdicția de a solicita, în cazul rezilierii contractului din inițiativa utilizatorului (nu din vina furnizorului), o plată necorespunzător de mare pentru compensarea cheltuielilor (art.718 lit.g) din CC). Totodată, în cazul rezilierii contractului furnizorii își rezervă dreptul de a nu restitui avansul, ceea ce contravine art.943 alin.(2) și art.978 alin.(2) din CC. În alte cazuri rezilierea contractelor din inițiativa utilizatorilor, se poate realiza doar după plata unei despăgubiri în mărimea unei plăți lunare pentru pachetul serviciilor oferite. Este de remarcat că art.719 lit.e) din CC interzice furnizorului de a cere despăgubiri care depășesc prejudiciul real al furnizorului, precum și introducerea unor

clauze care să nu permită utilizatorului (de pildă, plata de garanție se plătește necondiționat în cazul rezilierii contractului pînă la expirare) să dovedească că nu s-a produs nici un prejudiciu sau nici o diminuare a valorii ori că acestea sînt substanțial mai reduse decît valoarea globală,

- interdicția de a nu prelungi tacit termenul de valabilitate al contractelor pe un termen mai mare de un an (art.719 lit.j) liniuța a doua din CC).

OBLIGAȚIA DE INFORMARE

În cazul modificării unilaterale a condițiilor contractuale de către furnizor nu se respectă obligația informării utilizatorului final abonat, în formă scrisă, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestor modificări, inclusiv asupra dreptului utilizatorului final abonat de a rezilia unilateral contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără a fi penalizat (fără a plăti nici o despăgubire, garanție etc.). Obligația **legală** de informare a abonaților asupra modificării condițiilor contractuale din inițiativa furnizorului nu se poate rezuma și nici nu se poate considera executată prin simpla afișare a acestor condiții pe propria pagină de Internet sau prin alte mijloace de informare în masă (nu suntem în situația aplicării prevederilor art.59 din Legea nr.241/2007, cînd legiuitorul admite punerea la dispoziția publicului a informațiilor în acest mod), ci furnizorul este obligat să informeze pe **fiecare** utilizator final abonat, **în scris** (indiferent de mijloace). Continuarea informării utilizatorului final abonat prin anunțuri în mass-media sau exclusiv prin intermediul propriei pagini de Internet nu corespunde prevederilor art.58 alin.(2)-(3) din Legea nr.241/2007;

În scopul oferirii utilizatorilor finali a posibilității de a decide asupra alegerii serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, furnizorii nu execută obligația de a pune la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor (art.59 alin.(1) din Legea nr.241/2007, art.19 din Legea nr.105/2003);

contractele oferite utilizatorilor finali nu corespund cerințelor art.4 alin.(3) din Legea nr.105/2003, nefiind întocmite corespunzător (caracterele sunt mici). Contractul semnat de utilizatorul final, ca regulă, nu conține toate condițiile de furnizare a serviciului, făcînd referire la alt/e act/e care nu este/sunt cunoscut/e și semnat/e de către utilizator, la fel contractele cuprind clauze neclare și neechivoce, ceea ce încalcă drepturile statuate în art.11 lit.b) din Legea nr.105/2003;

În cazul serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, furnizorii nu pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minime prevăzute la art.59 alin.(1)-(2) din Legea nr.241/2007. Astfel de practici creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final (art.4 alin.(3)-(4) din Legea nr.105/2003).

OFERTELE PUBLICE

oferțele publice, promovate de furnizori, nu conțin informații cu privire la tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum și facilitățile tarifare și schemele tarifare speciale (art.59 alin.(2) din Legea nr.241/2007). Totodată, ofertele publice nu includ condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului (art.59 alin.(2) lit.e) din Legea nr.241/2007);

oferțele publice nu conțin o redactare clară și precisă a caracteristicilor calitative a serviciilor, termenul de valabilitate a contractului încheiat în baza ofertei promoționale, precum și o indicare exactă a costului contractului încheiat în baza ofertei promoționale. Lipsesc informația cu

privire la posibilitatea migrării spre alt pachet sau/și sistem de tarifare (condițiile de migrare), care îi lipsește pe utilizatorii finali de dreptul a face alegerea serviciului în cunoștință de cauză (art.10 alin.(2) și art.11 lit.a) și f) din Legea nr.105/2003);

oferțele publice, în cadrul campaniilor de atragere a noilor clienți, ce vizează modificarea unilaterală a conținutului pachetelor de servicii (planurilor tarifare) existente în defavoarea utilizatorilor finali existenți (fără a reduce prețurile la serviciile respective pentru acești utilizatori), încalcă prevederile art.21 alin.(1) din Legea nr.241/2007, care interzic furnizarea serviciilor de comunicații electronice în baza unor tarife discriminatorii (adică, tarifele pentru același tip de serviciu furnizat unor categorii similare de utilizatori).

Concluzii

Considerentele precitate, legitimează și impune elaborarea unor linii directoare privind aplicarea prevederilor cu privire la protecția drepturilor utilizatorilor finali (inclusiv a consumatorilor) în sectorul comunicațiilor electronice.

Liniile directoare se propun a fi formulate sub formă de Ghid în vederea facilitării înțelegerii atât de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, cât și de utilizatorii finali, a legislației în domeniul protecției utilizatorilor finali (inclusiv a consumatorilor).