

Protecția consumatorilor în mediul online



*material de opinie de Mateea Predescu, Managing Associate, și
Carmen Turcu, Senior Associate, Mușat și Asociații*

La finalul anului 2021, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a intensificat controalele vizând societățile care activează pe piața din România, punând accent pe identificarea și sancționarea problemelor din mediul online.

O atenție particulară din partea autorităților a fost oferită vânzărilor la preț redus afișate pe platformele online. Dovadă a preocupării sporite asupra acestui segment de piață îl reprezintă constituirea Comandamentului Special Black Friday, înființat cu ocazia ofertelor din perioada evenimentului cu același nume, o noutate față de anii anteriori.

Comisarii ANPC din cadrul Comandamentului au sancționat unele dintre cele mai cunoscute societăți care își desfășoară activitatea în mediul online pentru diverse încălcări. Printre problemele semnalate se numără lipsa indicării prețului de referință la care se aplica reducerea, afișarea unui preț de referință care nu era cel mai mic preț practicat în ultimele 30 de zile, lipsa indicării datei la care înceta oferta sau a mențiunii că oferta se referă la stocul de bunuri disponibil.

Este de notorietate intenția comisarilor ANPC de suspendare a activității unuia dintre cele mai cunoscute site-uri de comerț online de produse electronice și electrocasnice din România, măsură cu un impact major atât pentru compania în cauză, cât și pentru producătorii ale căror produse erau vândute pe platforma respectivă.

Respectarea prevederilor din domeniul protecției consumatorilor în mediul online și în sfera e-commerce a făcut și obiectul controalelor desfășurate la nivelul Uniunii Europene, în diverse sectoare, inclusiv prin Acțiunea Sweep Internet derulată de Comisia Europeană la finalul anului 2021. Această acțiune, la care a luat parte și ANPC, a vizat practicile înșelătoare în colectarea și prezentarea recenziilor consumatorilor. Rezultatele verificării Comisiei Europene, publicate în 20 ianuarie 2022, arată că aproape 55% dintre website-urile verificate încalcă legislația UE.

Companiile care își desfășoară activitatea în mediul online ar trebui să fie atente în mod particular la:

- informațiile afișate pe website-uri;
- afirmațiile privind calificarea și caracteristicile esențiale ale produselor și serviciilor și materialele care le susțin (e.g., studii, analize, cercetări);
- garanțiile aferente produselor și serviciilor;
- contractele încheiate cu consumatorii;
- posibilitatea retragerii din contract;
- comunicările de vânzări și marketing;
- ofertele promoționale;
- cuvintele-cheie folosite în motoarele de căutare;
- recenziile publicate pe website;
- alte practici comerciale care ar putea fi considerate înșelătoare sau agresive.

Atunci când lansează produse sau servicii noi pe piața din România, companiile de promovare, publicitate și de vânzări sunt concepute ținând cont de specificul local, inclusiv de practica existentă la nivelul pieței. Cu toate acestea, faptul că o anumită practică este des întâlnită în piață nu înseamnă întotdeauna că aceasta respectă legislația în vigoare sau că este acceptată de autorități. ANPC a lansat în numeroase ocazii operațiuni ample de control în cadrul cărora a sancționat un procent important din societățile acționând pe aceeași piață pentru anumite practici generalizate care nu respectau legislația în domeniul protecției consumatorilor.

Prin raportare la cele mai recente reglementări în acest domeniu, la practica autorităților și a instanțelor din România, atragem atenția asupra faptului că prevenția este esențială mai ales în mediul online, în care toate informațiile sunt publice, iar autoritățile pot aduna o cantitate mare de date și informații înainte ca societatea să afle că este supusă controlului.

Amenzile aplicate de ANPC pot fi însoțite de sancțiuni complementare care pot afecta substanțial activitatea unei societăți, precum suspendarea activității societății, suspendarea sau retragerea definitivă a unor avize, acorduri sau a autorizației de exercitare a activității, suspendarea activității site-ului/platformei unde au fost identificate încălcările și alte sancțiuni semnificative.

Cuantumul amenzilor ar putea crește semnificativ în următoarea perioadă, având în vedere, printre altele, obligația României de a transpune Directiva Omnibus (UE) 2019/2161, urmând ca încălcarea anumitor norme de protecție a consumatorilor să fie sancționată cu amenzi calculate ca un procent din cifra de afaceri.

Încălcările dispozițiilor legii privind protecția consumatorului pot fi sesizate, de regulă, de consumatori (persoane fizice), dar și de asociații și organizații și, în anumite situații, de operatorii economici. În ultimii ani am remarcat o creștere a frecvenței reclamațiilor și petițiilor depuse la ANPC, dar și la alte autorități cu competențe în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv Autoritatea de Supraveghere Financiară și Consiliul Național al Audiovizualului, cu consecința aplicării unor sancțiuni individuale sau a lansării unor operațiuni de control tematic.

Apreciem că ANPC va continua și va extinde controalele în mediul online, ținând cont inclusiv de practica autorităților competente din alte state membre ale Uniunii Europene, care alocă resurse importante pentru monitorizarea, identificarea și sancționarea neregulilor din online.

Remarcăm că la nivelul altor state membre precum Germania, Spania și Austria există departamente specializate ale autorităților competente în domeniul protecției consumatorului, cu un personal numeros, care se concentrează pe verificarea și controlul platformelor online și website-urilor comercianților. Autoritățile din România au în vedere implementarea unor modele similare în contextul în care publicitatea, promovarea și comercializarea produselor și serviciilor în mediul online către consumatorii români au cunoscut o creștere spectaculoasă în ultimii ani.

Așadar, putem concluziona că tendința la nivel european și la nivel local, consolidată odată cu intrarea în vigoare a Directivei Omnibus (UE) 2019/2161, este de sporire a controalelor desfășurate în mediul online, lucru reflectat și în practica ANPC și în atenția acordată de autoritatea națională bunurilor și serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul e-commerce.