

CONSTITUTIONAL GUARANTEES FOR THE PROTECTION OF CONSUMER CIVIL RIGHTS

GARANȚII CONSTITUȚIONALE DE PROTECȚIE A DREPTURILOR CIVILE ALE CONSUMATORILOR

Veaceslav ZAPOROJAN, dr.

e-mail: zaporojan.veaceslav@ase.md

Academia de Studii Economice din Moldova (ASEM)

MD-2005, Republica Moldova, Chisinau, str. Bănulescu-Bodoni 61

tel. +373 22 402 713, www.ase.md

Abstract. Consumer rights protection is a fundamental duty of the state of the Republic of Moldova in relation to citizens and any person who is on the territory of the state and is involved in civil relations on its contracts with professionals who provide civil rights to its consumers regarding the right to property, the right to benefit from services and other civil rights. The fundamental and supreme duty of the state to protect consumers is the legal work of the Constitution adopted by the Constituent Assembly - Parliament on July 29, 1994. For these reasons the Parliament in the legislative process and the Government in the administrative have the constitutional obligation to prioritize consumer rights in legislative activities. and executive, which allows us to consider the topic addressed as current and important.

The purpose of this article is to scientifically investigate the importance of directing consumers in protecting their rights not only at the legislative and administrative level, but also at the constitutional level on the impact of the regulatory framework, including constitutional on consumer rights. The research methodology is based on the analysis of consumer rights exercised in civil relations with professionals and the elucidation of constitutional guarantees for the exercise of their rights.

Keywords: consumer rights, consumer, civil rights, professionals, constitution, constitutional guarantees, economic agent

JEL CLASSIFICATION: K100, K120, K150

INTRODUCERE

Drepturile consumatorilor reprezintă drepturi civile fundamentale ale persoanelor indiferent de calitatea acestora de cetățeni, apatrizi sau cetățeni străini. Protecția drepturilor consumatorilor este foarte importantă pentru orice formațiune socială ce organizată în stat. Agenții economic sau alte persoane juridice în activitatea sa economică sau socială, pentru beneficiile economice sau sociale ce le dobândesc, sunt direcționați să producă, furnizeze producția sau să presteze servicii, inclusiv sociale fiecărui membru al societății. Această finalitate al activității acestora, ca urmare al faptului că sunt profesioniști în activitățile sale, le impune necesitatea de a crea raporturi civile cu neprofesioniștii, care și reprezintă consumatorii.

Drepturile civile, ce necesită a fi protejate pentru consumatori, sunt multiple și originea acestora poate fi plasată în rândul drepturilor civile, dar o analiză mai aprofundată permite să plasăm aceste drepturi în rândul drepturilor fundamentale proclamate și garantate de legea fundamentală – Constituția, ca lege supremă în societate. În prezentul raport am stabilit ca obiect studiul rolului unor garanții constituționale ce asigură drepturile consumatorului ce pot fi invocate când normele legale nu reglementează corect posibilitatea protecției unor drepturi fundamentale garantate prin Constituție.

MATERIALE ȘI METODE

Prezentul articol are drept scop de a cerceta cadrul politicilor și cadrul normativ format ca suport în Republica Moldova pentru protecția și garantarea drepturilor consumatorilor, elucidarea principalelor acte normative și norme de drept strategice ce protejează drepturile consumatorilor. Metodologia cercetării este metoda comparativă privind normele de drept constituțional și civil ce se aplică întru protecția drepturilor consumatorilor.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Raporturile civile dintre profesioniști și consumatori obligă statul la elaborarea unor norme de drept pentru a impune profesioniștilor măsuri direcționate către aceștia de a nu admite abuzuri în raporturile civile cu consumatorii. Obligația aceasta a statului se realizează prin prisma normelor legale, având drept bază norma alin.(1) art.16 din Constituție, care impune Republicii Moldova ca stat „(1) Respectarea și ocrotirea persoanei constituie o îndatorire primordială a statului.”[1] Norma citată nu permite statului să admită nerespectarea și necrotirea oricărei persoane din Republica Moldova, în special profesioniștilor, ca prin activitățile sale economice să abuzeze cu specializarea sa și să se eschiveze de la diligența profesională în detrimentul drepturilor consumatorilor pentru care își organizează activitatea și dobândesc surse de existență și funcționare ulterioară.

Normele de protecție a consumatorilor sunt foarte importante pentru a impune măsuri normative ce egalează consumatorii cu profesioniștii. Raporturile civile de vânzare-cumpărare, prestări servicii sau alte raporturi civile economice, ca consecință a originii sale de raporturi civile, impune obligativitatea părților de a fi egali în drepturi și obligații. Specializarea profesionalilor pe un anumit domeniu economic le creează o prioritate acestora, acordându-le priorități semnificative de specialitate față de consumatori, care ocazional și mult mai rar se implică în protecția drepturilor sale în astfel de raporturi civile, fapt utilizat de unii profesioniști pentru aplicarea în unele cazuri a discriminării în raporturile civile cu consumatorii. Normele legale și cele subordonate legii, de principiu, asigură respectarea egalității în drepturi a consumatorilor cu profesioniștii. Orice normă din aceste acte, care ar pune în pericol inegalitatea în drepturi a consumatorilor cu profesioniștii, este în contradicție cu garanția constituțională a egalității în drepturi instituită de alin.(2) art.16 din Constituție, care reglementează că „(2) Toți cetățenii Republicii Moldova sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială.” [1] Norma constituțională citată organizează și impune la nivel suprem obligativitatea respectării principiului egalității în drepturi a drepturilor consumatorilor indiferent de calitățile sale în raport cu profesioniștii indiferent de situația sa economică, domeniul său de activitate și starea sa profesională.

Contractele programate sau încheiate ocazional de consumatori cu profesioniștii impun ultimilor să țină cont de faptul că consumatorii sunt persoanele fizice ce comandă sau procură ori care comandă, procură sau folosesc produse, servicii pentru necesitățile sale personale ce nu sunt mijlocit legate de activitatea de întreprinzător sau profesională. O astfel de reglementare normativă o putem interpreta în procesul de protecție a drepturilor consumatorilor prin aplicarea Legii 105/2003 privind protecția consumatorilor [2]. O astfel de nominalizare și protecție a drepturilor consumatorilor rezultă nu din voința inițială a organului legislativ suprem – Parlamentul, ci din prevederile principiului universalității drepturilor omului în Republica Moldova proclamat de art.15 din Constituție, care impune statului, inclusiv Parlamentului, un comportament și acțiuni în cadrul cărora să se concentreze asupra faptului că „Cetățenii Republicii Moldova beneficiază de drepturile și de libertățile consacrate prin Constituție și prin alte legi și au obligațiile prevăzute de acestea.” [1] Norma constituțională citată nu numai acordă consumatorilor posibilitatea de a-și exercita pe deplin drepturile și libertățile sale constituționale, dar și impune profesioniștilor obligația de a respecta cu strictețe drepturile consumatorilor.

Cel mai important drept, ce necesită a fi protejat în privința consumatorilor, este dreptul civil de proprietate. Importanța protecției dreptului de proprietate pentru consumatori poate fi apreciată luând în considerație interesul personal și economic al acestuia în raporturile de drept civil. Producătorul unui bun oferit la cumpărare consumatorului livrează principalul drept ultimului – dreptul de proprietate asupra bunului produs. Un alt profesionist implicat în raporturile cu consumatorul poate fi distribuitorul, care este următorul agent economic după producător sau importator al bunului. Distribuitorul este și el un profesionist, implicat în transmiterea dreptului de proprietate asupra bunului de la producător sau importator la consumator.

Fără a lua în considerație modul de reglementare a procesului de transmitere a dreptului de proprietate și de distribuitor, putem afirma cu certitudine că protecția dreptului de proprietate a consumatorului este reglementat originar de Constituție [1]. Articolul 9 din Constituție, prin alin.(3), nu numai garantează profesioniștilor, ca agenți economici, de a beneficia de piața liberă, de libera inițiativă economică și concurența loială, pe care Constituanta i-a nominalizat ca „factorii de bază ai economiei”, dar a stabilit în alin (1) unicele tipuri de proprietate în Republica Moldova – publică și privată. Dreptul de proprietate privată a consumatorilor este unica ce poate fi invocată de consumator, dar alin.(2) al aceleiași norme constituționale a impus profesioniștilor obligativitatea de a-și exercita astfel activitățile, încât să respecte față de consumatori comportamentul impus constituțional conform căruia „(2) Proprietatea nu poate fi folosită în detrimentul drepturilor, libertăților și demnității omului.”[1] Norma citată din Constituție reprezintă o garanție constituțională a dreptului consumatorului de proprietate.

În același sens, norma alin.(1) art.46 din Constituție [1] garantează fundamental dreptul la proprietatea privată, iar alin.(5) al aceleiași norme impune statului și profesioniștilor acțiuni vigilente privind protecția drepturilor consumatorului și profesionistului prin respectarea sarcinilor ce-i revin proprietarului: „(5) Dreptul de proprietate privată obligă la respectarea sarcinilor privind protecția mediului înconjurător și asigurarea bunei vecinătăți, precum și la respectarea celorlalte sarcini care, potrivit legii, revin proprietarului.”

Analizând importanța dreptului de proprietate în raporturile civile dintre consumatori și profesioniști, este necesar de a urmări faptul, că consumatorul în relațiile cu profesionistul este titularul dreptului de proprietate asupra banilor ce necesită a fi achitați pentru dobândirea dreptului de proprietate asupra bunului sau pentru beneficierea de serviciile prestate de agentul economic și *vice versa*. În acest sens, o altă garanție constituțională a dreptului de proprietate al acestor două părți este asigurată de art.127 din Constituție [1], care la alin.(1) impune obligația statului de a ocroti proprietatea, iar la alin.(2) reglementează constituțional mai detaliat raporturile dintre consumator și profesionist: „(2) Statul garantează realizarea dreptului de proprietate în formele solicitate de titular, dacă acestea nu vin în contradicție cu interesele societății.” Norma citată obligă statul să ia toate măsurile necesare, în cazul dat prin normele de drept, pentru a garanta ambilor titulari al dreptului de proprietate să desfășoare activități în formele solicitate de ei, iar această activitate să nu contravină intereselor societății în ansamblu.

Dreptul de proprietate, ce trebuie protejat în raporturile civile dintre consumatori și profesioniști, nu este unicul drept constituțional garantat de Constituție ambelor părți, în special consumatorilor. Orice drept exercitat sau solicitat de a fi exercitat de consumator are baze juridice constituționale la care ne vom referi, depistarea acestora fiind în vizorul juriștilor, iar în caz de necesitate impunându-se necesitatea intervenției nu numai a instanțelor de judecată de drept comun prin cererile de chemare în judecată a părților, în special a consumatorilor, dar și a Curții Constituționale prin sesizările înaintate de autorități până la un litigiu sau de părțile la litigiile civile prin procedura excepției de neconstituționalitate când observă o neconcordanță a normelor legale cu garanțiile constituționale.

Drepturile consumatorului necesită a fi protejate prin normele legale, acestora aparținându-le caracterul primar din cadrul acestor relații, cu unele excepții, când intervin inițial normele din hotărârile Guvernului, diferite regulamente ramurale ș.a. Normele din legi la moment sunt aparent corecte, dar uneori dau naștere la lezarea unor drepturi ale consumatorilor și apariția litigiilor, iar instanțele de judecată și avocații ce apără interesele consumatorilor nu se implică suficient ca pe lângă restabilirea drepturilor consumatorilor să sesizeze Curtea Constituțională pentru a recunoaște neconstituționale unele norme ale legii sau actelor Guvernului ce provoacă astfel de lezări ale drepturilor omului garantate de Constituție. Unele neajunsuri vor fi studiate în continuare pentru a provoca consumatorii, avocații acestora și instanțele de judecată să nu admită menținerea normelor ce contravin garanțiilor constituționale.

O primă implicare a Curții Constituționale în asigurarea garanțiilor constituționale referitoare la drepturile consumatorilor a fost Hotărârea Curții Constituționale nr. 13 din 29.05.2007 [3], când s-au examinat unele prevederi ale Regulamentului Guvernului [4], prin care agenții economici erau

obligați să utilizeze mașini de casă și control la efectuarea decontărilor bănești în numerar pentru tranzacțiile comerciale cu consumatorii. Prin hotărârea aceasta au fost recunoscute neconstituționale unele reglementări ce încălcau niște drepturi.

Normele legale în unele cazuri nu reglementează suficient raporturile civile dintre consumatori și profesioniști, drept exemplu servind necesitatea impunerii pentru profesioniști a obligației de a nu admite ca în procesul de încheiere a contractelor să nu informeze pe deplin consumatorii cu toate clauzele incluse în contracte și cele ce se vor desfășura în raporturile contractuale. Această acțiune este necesară în special pentru a-l informa pe consumator referitor la acele clauze sau raporturi civile extra contractuale care provoacă cel mai frecvent litigii. În cazul reglementărilor legale incorecte sau lipsei unor astfel de reglementări poate fi invocat dreptul constituțional la informație, garantat de art.34 din Constituție, care aplicativ la raporturile dintre consumator și profesionist impune obligația oricărei autorități sau persoane un comportament, conform căruia la alin.(3) garantează, că „Dreptul la informație nu trebuie să prejudicieze măsurile de protecție a cetățenilor [...]” [1].

CONCLUZII

Activitățile autorităților publice centrale care reglementează prin norme legislative și de subordonare legislativă privind protecția drepturilor consumatorului și politicile sale în acest domeniu reprezintă acțiuni importante, pe de o parte în respectarea drepturilor și libertăților omului, iar pe de altă parte în crearea unui sistem economic și antreprenorial pentru profesioniști de succes. Luând în considerație supremația normelor constituționale, urmate de normele legale, ele asigură consumatorilor posibilitatea de a beneficia pe deplin de drepturile și libertățile sale fundamentale, iar agenților economici, ca profesioniști, posibilitatea de a se dezvolta prodigios în materie economică pentru funcționarea întreprinderilor active.

În prezent este imposibil de a frâna total raporturile civile între agenții economici și consumatori, această acțiune limitând și mai mult drepturile consumatorilor de a beneficia de bunuri utile și necesare activității de zi cu zi, iar profesioniștilor stabilind limite considerabile în dezvoltarea activității antreprenoriale. Infrastructura raporturilor civile între consumatori și profesioniști implică o dezvoltare continuă a acestora, fapt ce implică perfecționarea cadrului normativ pentru garantarea și protejarea drepturilor consumatorilor, dar și nediminuarea activității efective al agenților economici.

REFERINȚE

1. Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29.07.1994. În: Monitorul Oficial nr.1 din 12.08.1994.: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=111918&lang=ro
2. Legea Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor. În: Monitorul Oficial Nr. 126-131 din 27.06.2003, art. 507.: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&lang=ro
3. Hotărârea Curții Constituționale nr. 13 din 29.05.2007 pentru controlul constituționalității pct.2 și pct.3 din Regulamentul cu privire la aplicarea mașinilor de casă și control pentru efectuarea decontărilor în numerar, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.474 din 28 aprilie 1998 “Cu privire la aplicarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar”. În: <https://www.constcourt.md/ccdocview.php?tip=hotariri&docid=100&l=ro>
4. Hotărârea Guvernului nr.474 din 28 aprilie 1998 “Cu privire la aplicarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar”. În: Monitorul Oficial 82-85/12, 15.06.2007