

OBLIGAȚIA PRECONTRACTUALĂ DE INFORMARE A CONSUMATORULUI

PRE-CONTRACTUAL OBLIGATION OF INFORMATION AND ADVICE

CZU: 347.42:366

Angelina TĂLĂMBUȚĂ¹

ABSTRACT. *The conclusion and development of the consumer contract are characterized by specific mechanisms imposed by the legislator, such as: the pre-contractual obligation to inform, unilateral termination, abusive clauses, etc.*

The formation of the consumer contract changed the classic conception of the meeting between supply and acceptance. Thus, a transition period was imposed between the moment of issuing the offer of the professional and the moment of expressing the will to accept (consent) of the consumer.

The main feature of the obligations in this matter (based more on the idea of "contractual justice" than on the presumed will of the parties) is that the pre-contract is imposed, by public policy, and not by the will of the parties expressed by the contract, so conventional removal.

In the application of the three directions above we mention: the obligation of information, the obligation of counseling and the obligation of security.

The conclusion of the contract implies the expression of an untainted and free consent from the future contractors. In order to decide on the conclusion of the contract, each party must know all the circumstances surrounding this act.

Keywords: *obligation, information, contract, advisor, consumer.*

În acest articol se analizează *informarea precontractuală a consumatorului*, care este o dispoziție imperativă a legii și care *se include în conținutul ofertei*. În procesul studiului au fost aplicate metodele generale de cunoaștere ale dreptului contractual, precum ca istorică, deductivă, logică, analitică, comparativă, etc., fiind folosite și combinate în dependență de problematica abordată în lucrare. Cu toate acestea, materialele utilizate în cercetare, le constituie operele savanților din domeniu, care reprezintă doctrina juridică din Republica Moldova, România, Federația Rusă.

Astfel, în faza încheierii contractului, profesionistul trebuie să-l informeze pe consumator în legătură cu aspectele esențiale ale contractului, cum sunt: identitatea și adresa sa, caracteristicile esențiale ale produsului sau serviciului; prețul sau tariful, după caz; cheltuielile de livrare; modalitățile de plată, de livrare sau de prestare; dreptul de denunțare unilaterală a contractului etc. Elaborarea de către legiuitor a mecanismului de reglementare juridico-civilă prin interme-

¹ Angelina TĂLĂMBUȚĂ, doctor în drept, conferențiar universitar, e-mail: angi.nikoleta@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5038-0959, Universitatea Tehnică a Moldovei

diul clauze contractuale standard nu poate înlocui sau exclude etapa negocierii contractului, dar suplinește situația juridică în care negocierile sunt suprimate de inegalitatea economică a părților sau incapacitatea psihologică sau de altă natură a unui subiect de a negocia la același nivel cu profesionistul. În situația în care, în contractele de adeziune, nu există un acord liber consimțit, iar discuțiile lipsesc aproape cu desăvârșire era normală intervenția legiuitorului.

Realizarea conținutului obligației de informare presupune comunicarea către vânzătorul-profesionist a tuturor cunoștințelor ce îi sunt necesare exprimării unui consimțământ valabil la încheierea contractului, precum și la executarea corespunzătoare a obligațiilor asumate. Comerciantul trebuie să comunice consumatorului informațiile referitoare la identitatea comerciantului, clauzele contractuale, caracteristicile produsului și serviciilor, riscurile sau eventualele deficiențe ale acestora, modurile de întrebuințare [1, p.113].

Informarea presupune și atragerea atenției consumatorului asupra riscurilor și pericolelor produsului și serviciului precum și asupra avantajelor și dezavantajelor încheierii contractului. Implicarea și îndrumarea, aspect ce s-a desprins și a dobândit individualitate proprie, desemnând obligația de consiliere [2, p. 46]. De precizat că obligația incumbă fiecărei părți a contractului, atât consumatorului cât și comerciantului (deși reglementările legale fac referire numai la obligația ce incumbă comerciantului).

Dreptul la negocierea contractelor civile reprezintă un drept fundamental în domeniul dreptului contractelor și se sprijină pe prevederile art. 1 CC al RM [3] care proclamă atât libertatea contractuală, cât și inviolabilitatea proprietății, inadmisibilitatea imixtiunii în afacerile private, necesitatea de realizare liberă a drepturilor civile, de garantare a restabilirii persoanei în drepturile în care a fost lezată și de apărare judiciară a lor în calitate de valori supreme, fără de care nu poate fi concepută legislația civilă [4, p.213]. Libertatea subiecților să stabilească pe bază de contract drepturile și obligațiile lor conține iminent și dreptul (libertatea) de a negocia cu potențialii cocontractanți pentru a putea realiza obiectivele propuse și acest lucru constituie o regulă, nu o excepție, la etapa de încheiere a contractului, fapt ce-și găsește reflecția în norma art. 1069 alin. (2) CC al RM [3]: *„nu există clauze contractuale standard în măsura în care condițiile contractului au fost negociate în particular între părți”*.

Faptul de mai sus se explică prin natura și scopul adoptării acestor acte normative, și anume protejarea consimțământului consumatorului iar dezechilibrul contractual între comercianți și consumatori este și de natură informațională.

Deoarece consumatorul este un profan, el nu dispune de cunoștințele necesare pentru a lua o decizie astfel încât interesele sale să fie cât mai bine apărate. Astfel, una din modalitățile prin care se încearcă protejarea consumatorului și restabilirea echilibrului juridic este reglementarea în sarcina comerciantului a unei obligații de informare [4, p.214].

Deși, dispozițiile legale reglementează cu precădere modalitatea și conținutul informațiilor comunicate anterior ori la momentul încheierii contractului către consumator (în cadrul lucrării, vom avea în vedere obligația de informare la momentul încheierii contractului) . Astfel, după cum am mai arătat, obligația de informare nu se limitează la momentul încheierii actului juridic, ci se extinde și asupra perioadei ulterioare (a executării contractului).

În dreptul comun nu există o consacrare a obligației de informare, însă ea este recunoscută în baza *principiului bunei-credințe* și în contextul teoriei viciilor de consimțământ. Convențiile executate cu bună credință, au dobândit o aplicabilitate generală *și pentru perioada prealabilă încheierii contractului* [5, p. 47].

Bună credință impune ca fiecare parte să se comporte loial față de co-contractantul său, să respecte interesele acestuia, să acționeze pentru evitarea prejudicierii lui, confirmând astfel încrederea cu care este investit de el. Buna credință aduce, în sfera juridicului, necesitatea de a adopta o conduită conformă valorilor morale. Ea însoțește orice acțiune sau omisiune aparținând părților, atât anterior, cât și ulterior încheierii contractului, oferind criterii de apreciere a îndeplinirii sau neîndeplinirii obligațiilor precum și a modalității de exercitare a drepturilor. Conduita loială impusă părților la încheierea contractului le obligă să nu se abțină de la comunicarea unor informații determinate pentru încheierea contractului. În același context „*vânzătorul este dator să explice îndatoririle ce înțelege a lua asupra-și*”. Astfel, cu ocazia încheierii contractului vânzătorul trebuie să prezinte cumpărătorului toate indicațiile necesare unei folosințe liniștite și utile a lucrului [6, p. 63].

Rezultă că obligația de informare este auxiliară obligației de garanție contra evicțiunii și viciilor pe care vânzătorul o datorează (ca obligație principală).

Sintagma stabilită precum că „*o obligație se poate naște prin inițierea și desfășurarea negocierilor de încheiere a contractului*” reprezintă o deschidere și mai largă a libertății negocierii contractului și urmează, în mod formal, a fi examinată sub aspectul efectelor juridice ce derivă în urma inițierii și realizării negocierilor contractuale. Legea civilă trece cu tăcerea caracterul juridic al obligației ce se poate naște de pe urma acestor acțiuni pozitive și anume, caracter contractual sau delictual, deoarece anume acest regim juridic poate influența regulile pentru compensarea cheltuielilor făcute în baza îndreptățitei încrederi în încheierea contractului, dacă în urma vinovăției acesteia contractul nu a fost încheiat [7]. Apelând în cadrul analizei juridice la prevederile art. 776 CC al RM [3], care definește regula precum că „*obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii*”, conchidem că inițierea și desfășurarea negocierilor formează în sine, fie acte sau fapte juridice, generatoare de obligații speciale în felul lor de a fi.

Din perspectiva reglementărilor în domeniul actelor juridice civile, expusă în art. 308 CC al RM [3] în formula legală, „*act juridic civil este manifestarea de*

către persoane fizice și juridice a voinței îndreptate spre nașterea, modificarea sau stingerea drepturilor și obligațiilor civile”, inițierea și desfășurarea negocierilor de încheiere a contractului se încadrează perfect în această construcție juridică, deoarece reprezintă manifestări de voință a subiecților recunoscuți a raporturilor civile, direcționate exclusiv spre încheierea finală a contractului civil.

În funcție de faptul dacă negocierile între potențialii parteneri contractuali se încununează cu succes sau eșuează, fără a fi semnate careva acte preparatorii, procese-verbale sau alte înscrisuri de acest gen (materiale probante) pot influența tălmăcirea viitorului contract încheiat între părți. Situația juridică abordată reiese și din reglementările CC al RM, și anume art. 1101 [3]: *„la interpretarea contractului se va ține cont de natura lui, de circumstanțele în care a fost încheiat, de interpretarea care este dată acestuia de către părți sau care poate fi dedusă din comportamentul lor de până la și de după încheierea contractului, precum și de uzanțe*” (2). Comportamentul partenerilor de până la încheierea contractului se reduce la faza precontractuală, și anume la inițierea și desfășurarea negocierilor, care sunt recunoscute în calitate de obligații civile, iar regimul juridic uniform și indubitabil al obligațiilor civile este statuat în art. 775 CC al RM [3]: *„debitorul și creditorul trebuie să se comporte cu bună-credință și diligență la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligației*”. Calitatea juridică a debitorului și creditorului, specifică unui raport obligațional clasic, în cadrul obligației inițierii și desfășurării negocierilor o posedă în același timp partenerii negociatori, iar comportamentul lor juridic, exprimat prin acțiunile pozitive de negociere urmează să corespundă principiilor și uzanțelor de stabilire, dezvoltare și stingere a obligațiilor civile în general.

Având deja cadrul juridic elementar, care recunoaște la nivel de lege inițierea și desfășurarea negocierilor de încheiere a contractului în calitate de generator de obligații civile, este firesc să apară problema determinării dreptului comun aplicabil în perioada precontractuală de stabilire a relațiilor.

Este firesc faptul, în cadrul cercetării noastre, să apelăm în acest caz, la răspunsurile și rețetele juridice clare la această întrebare, care s-au format în jurisprudențele și doctrinele civilistice germane și franceze, iar apoi să ne expunem asupra admisibilității aplicării acestora în sistemul de drept național [8, p. 68].

Asemenea construcții precontractuale au fost dezvoltate în doctrina și jurisprudența germană, care stabilește că între partenerii de negocieri, viitorii posibili cocontractanți se poate naște un raport precontractual de obligație ce generează în caz de violare o responsabilitate precontractuală. Prezența raportului precontractual de obligație, de unde derivă responsabilitatea juridică pentru cel ce se face vinovat de violarea cu rea credință a negocierilor, a fost concepută de către civilisții germani în baza teoriei *“culpa in contrahendo”*, elaborată și susținută de Rudolf von Ihering. Esența acestei teorii rezidă în faptul că o parte

a unui contract trebuie să obțină repararea prejudiciului suferit de către acesta, dacă contractul eșuează din motive ce țin de cealaltă parte [9, 85]. Îmbunătățirea calitativă a ideii lui *Ihering* de către jurisprudență și doctrină a generat un principiu, conform căruia simplul fapt de întrerupere a negocierilor sau refuzul de a lua contact în vederea încheierii unui contract, creează între cei ce participă o legătură juridică particulară, care la rândul său reprezintă fundamentul răspunderii speciale, întâlnite în cazul formării contractelor prin negocieri contractuale. Dreptul german [1, p.113], acceptă situația că două persoane ce iau contact în vederea încheierii unui contract viitor, intră în sfera dreptului, chiar dacă contractul nu este format. Părțile trebuie să aibă un respect mutual de încredere, această încredere reprezentând ideea de bază a relației speciale precontractuale, care la rândul său, permite să degaje obligații specifice negocierii. Pentru asigurarea unei protecții judiciare, obligațiile și drepturile corelative ce rezultă din negocierile contractuale sunt conjugate cu principiile bunei-credințe și încrederii. Astfel, toate relațiile, născute în vederea creării unui contract între părți, dau naștere unei legături de încredere ce le impune potențialilor cocontractanți obligații reciproce de prudență și de securitate. Nerespectarea obligațiilor și drepturilor corelative ce rezultă din negocierile contractuale de către cocontractantul vinovat condiționează indemnizarea partenerului, care trebuie să fie repus în situația în care se găsea la debutul negocierilor. Angajarea răspunderii părții vinovate presupune existența cumulativă a patru condiții:

- existența unui raport de obligație născut din angajarea negocierilor;
- constatarea unei încălcări a unei obligații născute din raportul precontractual;
- imputarea vinei sau cel puțin a neglijenței autorului sau prepușilor săi;
- existența unei daune ce este cauzată partenerului de negocieri.

Procesul de formare a unui contract civil poate fi descompus în mai multe etape, necesare pentru maturizarea consimțământului la act, fie pentru convenirea obiectului viitorului contract. Etapa care ne interesează reprezintă faza precontractuală a raportului juridic civil, etapa emanării de către cocontractanți a voinței incomplete, dar preferențiale, care servește o treaptă psihologică de formare a voinței clare și decise în privința viitorului contract.

Negocierile contractuale în calitate de acte juridice stabilite în etapa precontractuală, creează raportul precontractual de obligație, apoi în procesul derulării și finalizării lor se materializează în formă de înscrisuri (documente), și anume scrisoare de intenție și scrisoare de confirmare. Pentru însușirea utilității și importanței juridice ale acestora este important să marcăm deosebirea lor de oferta de a contracta. În temeiul art. 1029 CC al RM [3] „*Ofertă de a contracta este propunerea, adresată unei sau mai multor persoane, care conține toate elementele esențiale ale viitorului contract și care reflectă voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei*” (2). Semnele calificative ale ofertei sunt propu-

nerea care conține toate elementele esențiale ale viitorului contract și propunerea care reflectă voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei. Scrisoare de intenție reprezintă în sine o invitație unilaterală a autorului, fără stabilirea elementelor esențiale ale viitorului contract, deoarece ele se află în proces de negociere, precum și nu poate exista voința finală a ofertantului de a fi legat prin contract, invocându-se neîncheierea negocierilor și neconcordanța pozițiilor potențialilor cocontractanți asupra elementelor esențiale ale viitorului contract. Utilitatea juridică a scrisorii de intenție este de a perfectă procesul de derulare a negocierilor în modul și măsura contrasemnării lor de către destinatar, precum și stabilirea ce activități preliminare urmează a fi remunerate [11, p. 57].

Scrisoarea de confirmare reprezintă la fel un înscris perfectat unilateral, care confirmă conținutul contractului ce a fost negociat verbal (de exemplu la telefon). Înscrisul îmbracă haina juridică a voințelor părților, dar urmează să fie confirmat de către cealaltă parte în termenii pe care acesta îi conține, pentru a deveni contract în adevăratul sens al cuvântului. Tăcerea acceptantului urmează a fi calificată ca acceptare tacită, ținând cont de regulile cutumiare. O astfel de reglementare ce ține de aplicarea faptului juridic tăcerea, găsim și în legislația națională art. 1042 CC al RM [3] *„tăcerea și inacțiunea nu valorează acceptarea dacă din lege, din practica stabilită între părți și din uzanțe nu reiese altfel”*.

În dreptul francez, ca de altfel și în majoritatea sistemelor de drept progresiste, libertatea contractuală constituie un principiu fundamental al dreptului contractelor, și se exprimă prin libertatea de a încheia sau de nu încheia contracte în urma negocierilor, dreptul de a negocia cu diverși parteneri contractuali, dreptul de a compara, alege sau refuza mai multe propuneri de contractare. În Franța este unanim admis că partenerii de negocieri pot comite o greșeală precontractuală cu ocazia rupturii acestora. În acest context, întreruperea negocierilor poate fi calificată ca o greșeală, doar dacă a fost intenția de a prejudicia partenerul de negocieri. Jurisprudența franceză a dezvoltat această regulă de angajarea a răspunderii precontractuale, și a plasat criteriul bunei credințe în finalitatea raportului precontractual, conform postulatului: conduita părților în faza precontractuală trebuie să răspundă principiului bunei credințe [9, p.86]. Manifestarea bunei credințe în faza precontractuală poate impune sau interzice unele comportamente ale potențialilor contractanți, cum ar fi neangajarea negocierilor dacă se știe cu bună seamă că nu se va încheia contractul, sau că un negociator nu este titularul drepturilor ce de negociază, sau nu este împuternicit în acest sens de a duce tratative; precum și ruptura brutală a negocierilor avansate fără motiv. Ruperea negocierilor într-un stadiu avansat de negocieri este apreciat de doctrina și jurisprudența franceză ca un criteriu de apreciere determinant al prejudiciabilității rupturii. La fel, s-a recunoscut, că revendicarea unui preț excesiv în cursul negocierilor, care n-are nici o legătură cu cel negociat la început poate fi considerată o atitudine prejudiciabilă, dacă există o legătură cauzală cu eșecul negocierilor.

Din contract sau acordul de negociere se naște obligația părților de a negocia cu bună-credință, în acest sens există opinii ale doctrinarilor francezi, precum că această obligație a părților se distinge în obligația de a începe (obligație de rezultat) și obligația de a purta negocierile cu bună-credință (obligație de mijloace). Însă unii autori consideră că cele două obligații sunt interdependente și se află într-o legătură indisolubilă. În ceea ce privește calificarea juridică a obligației de a negocia cu bună-credință există diferite păreri, astfel, unii autori consideră că este o obligație de mijloace; alții susțin că este o obligație de rezultat [2, p. 46].

Ne alăturăm opiniei precum că suntem în prezența unei obligații de rezultat, în sensul că fiecare parte garantează celeilalte că va negocia, în termenii acordului de negociere. De aici rezultă că se va angaja răspunderea civilă contractuală a părților acordului de negociere, dacă refuză să antameze negocieri, să facă propuneri ori, după caz, să continue negocierile fără un motiv temeinic.

Contractul sau acordul de negociere mai poate cuprinde și clauze în care se stabilește cadrul de desfășurare a negocierilor. Acestea la rândul său cuprind obligația de exclusivitate, obligația de sinceritate, obligația de confidențialitate, obligația de suportare a cheltuielilor care vor fi făcute cu efectuarea unor studii etc.

Obligația de exclusivitate a negocierilor reprezintă îndatorirea fiecărei părți, stipulată expres în convenția de negociere, de a se abține să întreprindă și să desfășoare negocieri paralele cu un terț concurent într-o anumită perioadă de timp. În lipsa unei clauze speciale în acest sens, obligația de abținere de la negociere cu terțe persoane nu există.

Obligația de sinceritate este stipulată într-o clauză expresă a contractului de negociere prin care părțile sunt ținute să aducă la cunoștința celeilalte părți orice demers, ea poate consta inclusiv în nominalizarea terților cu care negociază și de a arăta stadiul în care au ajuns aceste negocieri [5, p. 48].

Obligația de confidențialitate (de nedivulgare) este opusă obligației de sinceritate și constă în îndatorirea pe care și-o asumă fiecare parte de a nu divulga secretele negocierilor cu celălalt partener. O astfel de clauză este deosebit de utilă atunci când se negociază un contract care are ca obiect transferul de tehnologii (know-how) [39, p. 86].

Obligația de suportare a costurilor diferitelor studii comandate și efectuate anticipat pentru inițierea și desfășurarea negocierilor. În caz de eșec al contractului sau acordului de negociere datorat ambelor părți, costurile acestor studii (de fezabilitate, de impact, de oportunitate etc.) se suportă în părți egale de către partenerii de negocieri. La fel, părțile se pot asigura prin stipularea unei clauze exprese privind modul în care vor fi suportate cheltuielile, de exemplu partajarea cheltuielilor în proporții variabile, suportarea cheltuielilor în totalitate de către cel ce le-a comandat ori nominalizarea punctuală a costurilor care vor fi suportate de către partea care nu le-a comandat.

În sistemele de drept, unele lipsesc reglementări exprese în privința inițierii și ducerii negocierilor contractuale, spre exemplu Federația Rusă [12, p.63], actualmente, în cadrul reformării legislației civile este pusă problema creării cadrului normativ de reglementare a negocierilor pentru a evita șicanarea procesului de încheiere a contractelor civile. Savanții civilişti și practicienii ruși optează pentru preluarea în acest sens a practicii europene de formalizare strictă a momentului încheierii contractului, stabilirea la nivel de lege a normelor despre libertatea ducerii cu bună credință a negocierilor, formalizarea criteriilor de rea credință în cadrul negocierilor, precum și elaborarea mecanismului de păstrare a confidențialității informației prezentate în cadrul negocierilor.

Răspunderea pentru ruperea negocierilor urmează să fie angajată doar în circumstanțe particulare, vinovăția constând în faptul întreruperii promise a unor negocieri durabile ce ar putea lăsa să se creadă în încheierea contractului. Categoria răspunderii este una contractuală, iar prejudiciul reparabil cuprinde cheltuielile suportate doar pentru negociere și studiile prealabile, nu pentru pierderea șansei de încheierea a contractului, nici pentru pagubele indirecte.

Pe lângă obligația de informare, vânzătorul (profesionist) trebuie să furnizeze consumatorilor și alte elemente pentru ca „*decizia pe care o adoptă în legătură cu achiziționarea unui produs să corespundă cât mai bine nevoilor lor*”, să fie educați în calitatea lor de consumatori, precum și „pentru a-și exprima opiniile în procesele de luare a unei decizii care îi privește”.

Rezultă că, în raport cu obligația de informare, obligația de consiliere constituie un supliment (o completare) al celei dintâi și constă, în principiu, în furnizarea tuturor datelor referitoare la contractul ce se va încheia.

În concluzie, conchidem că adorarea teoretică a problemei negocierilor contractelor civile în calitate de entități juridice, generatoare de obligații civile urmează să oscileze în albia formată de două principii aparent contradictorii, și anume libertatea de a rupe negocierile fără angajarea răspunderii civile, chiar și în cazul când ele sunt avansate, dacă proiectul contractului nu satisface un partener; și obligația de bună credință în cadrul negocierilor prin informarea loială a partenerului de discuții, respectarea secretului de negociere, abținerea de la propuneri inacceptabile și altele.

Referințe bibliografice:

1. Stancu R. *Formarea contractelor în dreptul european – dreptul francez și belgian*. În: Revista de drept comercial, nr.5, 2010.
2. Pătulea V. *Obligația de informare în formarea contractelor*. În: Revista de drept comercial, nr. 1/1996.
3. Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 06.06.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 82-86 din 22 iunie 2002.

4. Chibac Natalia. *Obligațiile informaționale precontractuale în contractele de prestări servicii după modernizarea Codului civil al Republicii Moldova*. În: Conferința științifică națională cu participare internațională ”Integrare prin cercetare și inovare”, USM, 10-11 noiembrie 2020.
5. Cimil D. *Criteriile de calificare a clauzelor abuzive*. În: Revista Institutului Național al Justiției, nr. 1, 2013.
6. Cimil D. *Reflecții asupra teoriei contractului civil*. În: Revista Națională de Drept, 2012, nr. 4.
7. Piperea Gh. *Obligația de informare, avertizare și consiliere a consumatorilor*. [citat 24.12.2022]. Disponibil: <https://www.piperea.ro/blog/gheorghepiperea/obligatia-de-informare-avertizare-si-consiliere-a-consumatorilor/>
8. David S. *Regimul general și de drept internațional privat al răspunderii pentru produse*. În: Revista de Drept Comercial, nr. 4/1993.
9. Plotnic O., Cojocaru V. *Evoluția instituției protecției consumatorului prin prisma dreptului francez*. În: Studias Universitates, 2009, nr.3 (23).
10. Voicu M. *Accesul liber la justiție*. În: Dreptul, 1997, nr.4/1997.
11. Cimil D. *Obligația juridică de informare*. În: Revista Institutului Național al Justiției, nr. 3, 2013.
12. Степанов Д. *Общие положения о договоре. Заключение договора*. В: Хозяйство и право, № 5, 2009.