



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

din 23 iulie 2009

nr.197

Despre unele măsuri privind asigurarea drepturilor utilizatorilor finali la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

În temeiul prevederilor art.8 alin.(6) lit.c), art.9 alin.(1) lit.u), art.58, 59 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155), art.23 din Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) și a Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.5 din 14.01.2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.14-15, art.76) Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Se ia act de aspectele reclamate de către utilizatorii finali în petițiile adresate ANRCETI pe parcursul anului 2008 (în număr de 72) și I semestru 2009 (în număr de 35), precum și de rezultatul studiului asupra practicii de încheiere de către furnizori a contractelor de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice, inclusiv de carențele existente în conținutul contractelor în ceea ce privește respectarea legislației în vigoare, precum și de executarea necorespunzătoare de către furnizori a obligației de informare a utilizatorilor privind serviciul furnizat (Anexa nr.1).
2. Se aprobă Ghidul furnizorului de servicii publice de comunicații electronice privind respectarea drepturilor utilizatorilor finali (Anexa nr.2).
3. Furnizorii de servicii publice de comunicații electronice:
 - vor elabora contracte standard în strictă conformitate cu prevederile legislației în vigoare, conducându-se de liniile directoare stabilite în Ghid și le vor transmite (atât în format electronic, cât și pe suport de hârtie), nu mai târziu de 15 septembrie 2009, ANRCETI;
 - în termen de 20 zile de la data transmiterii contractelor standard ANRCETI și în lipsa obiecțiilor în formă scrisă ale ANRCETI, contractul standard se publică, inclusiv pe pagina de Internet a furnizorului și se pune la dispoziția oricărui solicitant;

- în termen de 2 luni, după publicarea contractelor standard, vor reexamina contractele încheiate în vederea aducerii lor în concordanță cu contractul standard publicat și vor informa despre acțiunile întreprinse ANRCETI nu mai târziu de 15 decembrie 2009;
- în cazul contractelor încheiate, furnizorul are obligația să reîncheie contractele, la solicitarea utilizatorilor finali, în baza contractului standard publicat.

4. ANRCETI, în cazul, contractelor cu utilizatorii finali (persoane fizice) privind prestarea serviciilor din domeniul comunicațiilor electronice de către *furnizorii cu poziție dominantă* pe piața serviciilor din domeniul comunicațiilor electronice le va remite Ministerului Economiei și Comerțului spre coordonare în modul stabilit de legislație.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data adoptării.

**Președintele consiliului
de administrație al ANRCETI**

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

Ion POCHIN

Iurie URSU

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 parametri prestabiliți, dar fără a-și asuma responsabilitatea pentru neîndeplinirea 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 rețelilor 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.105/200;

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

Ofertele 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);

ofertele 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 lipsesc 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);

ofertele 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).

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 directe 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).