

Ordonanță nr. 21/1992**din 21/08/1992****privind protecția consumatorilor**

În temeiul art. 107 alin. (3) din Constituția României și al Legii nr. 81/1992,

Guvernul României emite următoarea ordonanță:

CAPITOLUL I
Dispoziții generale

Art. 1. - Statul, prin mijloacele prevăzute de lege, protejează cetățenii în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării lor complete despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor practici abuzive, participării acestora, la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori.

Prevederile prezentei ordonanțe se aplică la comercializarea produselor noi, folosite sau recondiționate și a serviciilor destinate consumatorilor, cu excepția produselor care se comercializează ca antichități și a produselor necesar a fi reparate sau recondiționate pentru a fi utilizate, cu condiția ca agentul economic să informeze cumpărătorul despre aceasta.

Art. 2. - În sensul prezentei ordonanțe, se înțelege prin:

- *calitate* - ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației acestuia, necesitățile explicite sau implicite;

- *consumator* - persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale;

- *agent economic* - persoană fizică sau juridică, autorizată, care în cadrul activității sale profesionale fabrică, importă, transportă sau comercializează produse ori părți din acestea sau prestează servicii;

- *producător*:

a) agentul economic care fabrică un produs finit sau o componentă a unui produs;

b) agentul economic care fabrică materie primă;

c) agentul economic care își aplică denumirea, marca sau un alt semn distinctiv pe produs;

d) agentul economic care recondiționează produsul;

e) agentul economic sau distribuitorul care prin activitatea sa modifică caracteristicile produsului;

f) reprezentantul înregistrat în România al unui agent economic care nu are sediul în România sau, în cazul inexistenței acestuia, importatorul produsului;

g) agentul economic care importă produse în vederea realizării ulterioare a unei operațiuni de vânzare, închiriere, leasing sau orice altă formă de distribuție specifică derulării afacerii;

h) distribuitorul produsului importat, în cazul în care nu se cunoaște importatorul, chiar dacă producătorul este menționat;

i) distribuitorul produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă nu informează persoana prejudiciată în termen de 30 de zile de la cererea acesteia asupra identității importatorului;

- *distribuitor* - agentul economic din lanțul de distribuție;

- *vânzător* - distribuitorul care oferă produsul consumatorului;

- *prestator* - agentul economic care furnizează servicii;

- *produs* - bun material a cărui destinație finală este consumul sau utilizarea individuală ori colectivă; sunt considerate produse energia electrică, energia termică, apa și gazele livrate pentru consumul individual;

- *produs sigur* - produsul care, folosit în condiții normale sau previzibile, nu prezintă riscuri sau care prezintă riscuri minime, ținând seama de întrebuințarea acestuia; riscul se consideră acceptabil și compatibil cu un grad înalt de protecție pentru siguranța și sănătatea consumatorilor, în funcție de următoarele aspecte:

a) caracteristicile produsului, ale ambalării și ale instrucțiunilor de montaj și întreținere;
b) efectul asupra altor produse, împreună cu care acesta poate fi folosit;
c) modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire și orice alte indicații și informații furnizate de producător;

d) categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului;

- *produs periculos* - produsul care nu poate fi definit ca produs sigur;

- *produs cu defecte* - produsul la care modul de prezentare, utilizarea previzibilă și data achiziționării nu oferă siguranță consumatorului, producând pagube acestuia;

- *pagubă* - prejudiciul creat consumatorului prin utilizarea unui produs periculos sau a unui produs cu defecte, precum și cel creat de servicii necorespunzătoare furnizate de prestator. Prejudiciul poate fi material, vătămarea integrității corporale sau a sănătății, precum și pierderea vieții. În cazul utilizării unui produs cu defecte, se consideră pagubă deteriorarea sau distrugerea oricărui bun, altul decât produsul cu defecte, cu condiția ca bunul respectiv să fie în mod normal destinat folosinței sau consumului privat și să fi fost folosit de persoana prejudiciată pentru uz sau consum personal, iar valoarea pagubei să nu fie mai mică de 2 milioane lei;

- *produs de folosință îndelungată* - produsul relativ complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durată medie de utilizare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere;

- *serviciu* - activitatea, alta decât cea din care rezultă produse, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

- *declarație de conformitate* - declarația făcută de către un producător sau un prestator, prin care acesta informează, pe propria răspundere, despre faptul că un produs sau un serviciu este conform cu un document tehnic normativ;

- *clauză abuzivă* - o clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul și care prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților;

- *termen de garanție* - limită de timp, care curge de la data dobândirii produsului sau serviciului, până la care producătorul sau prestatorul își asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii produsului ori serviciului achiziționat, pe cheltuiala sa, dacă deficiențele nu sunt imputabile consumatorului;

- *termen de valabilitate* - limită de timp, stabilită de producător, până la care un produs perisabil sau un produs care în scurt timp poate prezenta un pericol imediat pentru sănătatea consumatorului își păstrează caracteristicile specifice, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și păstrare; pentru produsele alimentare acesta reprezintă data limită de consum;

- *data durabilității minimale* - data stabilită de producător până la care un produs alimentar își păstrează caracteristicile specifice în condiții de depozitare corespunzătoare; produsele pentru care se stabilește data durabilității minimale nu trebuie să fie periculoase nici după această dată;

- *durata medie de utilizare* - intervalul de timp, stabilit în documente tehnice normative sau declarat de către producător ori convenit între părți, în cadrul căruia produsele de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare;

- *viciu ascuns* - deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare;

- *practici comerciale abuzive* - metode de vânzare restrictive sau condiționate care afectează interesele consumatorilor;

- *punere pe piață* - acțiunea de a face disponibil pentru prima dată, contra cost sau gratuit, un produs sau un serviciu în vederea distribuirii sau utilizării.

Art. 3. - Principalele drepturi ale consumatorilor sunt:

a) de a fi protejați riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;

b) de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;

c) de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;

d) de a fi despăgubiți pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;

e) de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor.



CAPITOLUL II

Protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor

Art. 4. - Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Se interzic producerea, importul și comercializarea produselor falsificate sau contrafăcute.

Art. 5. - Produsele se comercializează numai în cadrul termenului de valabilitate sau al datei durabilității minime stabilite de producător.

Se interzice modificarea termenului de valabilitate sau a datei durabilității minime înscrise pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele însoțitoare.

Art. 6. - Guvernul, prin organismele sale specializate, stabilește norme și reglementări specifice sau le îmbunătățește pe cele existente, când se impune protecția vieții, sănătății sau securității consumatorilor, în următoarele cazuri:

a) fabricarea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;

b) furnizarea și utilizarea produselor, precum și prestarea serviciilor.

Normele și reglementările se referă la grupe de produse și servicii care, anual, sunt nominalizate și actualizate de către Guvern, dacă acest lucru se impune.

Art. 7. - Agenții economici sunt obligați:

a) producătorii:

- să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulativ al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane;

- să pună pe piață numai produse sigure și, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate;

- să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;

- să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele abilitate sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;

- să asigure, atât pe durata de fabricație, cât și după scoaterea din programul de fabricație, pentru perioada cel puțin egală cu durata medie de utilizare, calculată de la data vânzării ultimelor produse, direct sau prin terți abilitați, piesele de schimb aferente și service-ul necesar produselor de folosință îndelungată;

b) distribuitorii:

- să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate;

- să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;

- să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;

- să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;

- să asigure condițiile tehnice stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii produselor;

c) prestatorii de servicii:

- să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate, și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;

- să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

- să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;

- să asigure, la prestarea serviciilor, condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare, conform normelor în vigoare; se exceptează produsele și serviciile alimentare.

- să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.



CAPITOLUL III

Protecția intereselor economice ale consumatorilor

Art. 8. - Guvernul adoptă reglementări specifice în scopul prevenirii și combaterii practicilor ce dăunează intereselor economice ale consumatorilor.

Art. 9. - Agenții economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive.

Art. 10. - Drepturile consumatorilor, la încheierea contractelor, sunt:

a) libertatea de a lua decizii la achiziționarea de produse și servicii, fără a li se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale abuzive în vânzare, de natură a influența opțiunea acestora; @

b) de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile calitative și condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit și a dobânzilor;

c) de a fi exonerati de plata produselor și serviciilor care nu au fost solicitate și acceptate;

d) de a fi despăgubiți pentru daunele provocate de produsele sau serviciile care nu corespund clauzelor contractuale;

e) de a li se asigura service-ul necesar și piese de schimb pe toată durata medie de utilizare a produsului, stabilită în documentele tehnice normative sau declarată de către producător ori convenită de părți;

f) de a plăti, pentru produsele sau serviciile de care beneficiază, sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea prețului stabilit inițial este posibilă numai cu acordul consumatorului.

g) de a sesiza asociațiile pentru protecția consumatorilor și organele administrației publice asupra încălcării drepturilor și intereselor lor legitime, în calitate de consumatori, și de a face propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor și serviciilor.

Art. 11. - Produsele și serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare și control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.

Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie lizibile și la vederea cumpărătorului.

Art. 12. - Consumatorii au dreptul de a pretinde vânzătorilor remedierea sau înlocuirea gratuită a produselor și serviciilor obținute, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate. După expirarea acestui termen consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost realizate, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata medie de utilizare a acestora.

Vânzătorul suportă toate cheltuielile legate de aceste deficiențe, situație care nu îl exonerează de răspundere pe producător în relația sa cu vânzătorul.

Art. 13. - Remedierea deficiențelor apărute la produse sau servicii ori înlocuirea produselor care nu corespund în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate și care nu sunt imputabile consumatorului se face în termenul maxim stabilit prin reglementări sau, după caz, prin contract.

În cazul unor vicii ascunse, termenul maxim stabilit la alineatul precedent curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru.

Art. 14. - În cazul produselor la care timpul de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în cadrul termenului de garanție depășește 10% din acest termen, precum și în cazul produselor alimentare, farmaceutice sau cosmetice care prezintă abateri față de caracteristicile calitative prescrise, vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

Timpul de nefuncționare, menționat la alineatul precedent, prelungește în mod corespunzător termenul de garanție și curge din momentul sesizării vânzătorului până la aducerea produsului în stare de utilizare normală.

Art. 15. - Restituirea contravalorii sau înlocuirea produsului achiziționat ori a serviciului prestat se face imediat după constatarea imposibilității folosirii acestuia, dacă această situație nu este imputabilă consumatorului.

Restituirea contravalorii produsului sau serviciului se face la valoarea actualizată a acestuia, calculată în funcție de indicele de inflație comunicat de Institutul Național de Statistică. Valoarea actualizată astfel calculată nu va putea fi mai mică decât contravaloarea produsului sau serviciului pe care agentul economic obligat la restituire o percepe pentru produse sau servicii de același fel, în momentul restituirii.

Agentul economic are aceleași obligații pentru produsul sau serviciul înlocuit ca și pentru produsul sau serviciul vândut inițial.

Persoanele împuternicite conform art. 49 să constate contravenția și să aplice sancțiunea prevăzută de prezenta ordonanță vor stabili o dată cu sancțiunea și măsuri de remediere, înlocuire a produsului ori a serviciului, precum și restituirea contravalorii acestuia, după caz.

Art. 16. - Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispozițiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare.

Art. 17. - Vânzătorul asigură toate operațiunile necesare repunerii în funcțiune, înlocuirii produselor ori remedierii serviciilor reclamate în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate, respectiv pentru vicii ascunse în cadrul duratei medii de utilizare, precum și a celor ocazionate de transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea și ambalarea acestora; vânzătorul suportă și cheltuielile legate de acestea, situație care nu îl exonerează de răspundere pe producător în relația sa cu vânzătorul.

CAPITOLUL IV **Informarea și educarea consumatorilor**

Art. 18. - Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către agenții economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Art. 19. - Informarea consumatorilor despre produsele și serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și caracterizare ale acestora, care se înscriu la vedere, după caz, pe produs, etichetă, ambalaj de vânzare sau în cartea tehnică, instrucțiunile de folosire ori altele asemenea, ce însoțesc produsul sau serviciul, în funcție de natura acestuia.

Art. 20. - Producătorul trebuie să informeze despre denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de garanție, de valabilitate sau data durabilității minimale, principalele caracteristici tehnice și calitative, compoziția, aditivii folosiți, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații.

Producătorul are obligația să-și precizeze adresa în elementele de identificare, până la data aderării României la Uniunea Europeană.

Art. 21. - Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, timpul de realizare, termenul de garanție, tariful, riscurile previzibile și, după caz, declarația de conformitate.

Art. 22. - Agenții economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de utilizare și funcționalitatea produselor ce urmează a fi vândute; la lansarea pe piață a produselor, aceștia sunt obligați să efectueze demonstrații de utilizare.

Art. 23. - Obligația de a informa pe consumator potrivit art. 19, 20, 21 și 22 nu poate fi înlăturată prin invocarea secretului comercial sau profesional.

Art. 24. - Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

Art. 25. - Prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit.

Art. 26. - Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare.

Este obligatorie afișarea, în mod vizibil, a denumirii unității, autorizației de funcționare, precum și afișarea și respectarea orarului de funcționare.

Orarele de funcționare vor fi stabilite, după caz, în conformitate cu hotărârile administrației publice locale.

Art. 27. - Abrogat.

CAPITOLUL V **Organe ale administrației publice pentru protecția consumatorilor**

Art. 28. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, organ de specialitate al administrației publice centrale, subordonat Guvernului, coordonează și realizează politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor.

Art. 29. - Atribuțiile și modul de organizare și funcționare ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și relațiile dintre aceasta și alte organisme competente în domeniu se stabilesc prin hotărâri ale Guvernului.

Guvernul va stabili reglementări în domeniul protecției consumatorilor pentru organele de specialitate ale administrației publice centrale și, respectiv, pentru unele servicii publice ale ministerelor și altor autorități ale administrației publice centrale, organizate în județe și în municipiul București.

Guvernul va stabili reglementări-cadru în domeniul protecției consumatorilor pentru organele de specialitate și serviciile publice ale administrației publice locale.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38



Taxele care se percep de către serviciile sau organele administrației publice, cu rol în domeniul protecției consumatorilor, se stabilesc conform legii, iar tarifele pentru încercările efectuate în laboratoare proprii, subordonate sau agreate, conform actelor normative în vigoare.

Art. 30. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, în baza consultării cu alte organisme interesate ale administrației publice centrale și locale, precum și cu cele neguvernamentale, elaborează reglementări referitoare la modalitățile concrete de colaborare și de sprijinire reciprocă și le propune spre aprobare Guvernului.

CAPITOLUL VI

Asociațiile pentru protecția consumatorilor

Art. 31. - În sensul prezentei ordonanțe, asociațiile pentru protecția consumatorilor sunt considerate organizații neguvernamentale, ca persoane juridice, conform legii, și care, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor, au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general.

Art. 32. - Asociațiile pentru protecția consumatorilor pot fi parteneri sociali cu drept de reprezentare în consiliile consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor, în care organele administrației publice sunt reprezentate, dacă îndeplinesc condițiile prezentei ordonanțe.

Art. 33. - Asociațiile pentru protecția consumatorilor care apără drepturile și interesele legitime ale consumatorilor, în general, sunt, de drept, parteneri sociali în consiliile consultative prevăzute în prezenta ordonanță, dacă:

- a) la nivel național, au cel puțin 3.000 de membri și filiale în cel puțin 10 județe;
- b) la nivel județean și local, dacă au desfășurat o activitate în domeniul protecției consumatorilor pe o perioadă de cel puțin 3 ani.

Art. 34. - Asociațiile pentru protecția consumatorilor care sunt constituite în scopul apărării intereselor numai ale membrilor lor pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor și în care organele administrației publice sunt reprezentate, numai dacă au cel puțin 800 membri.

Art. 35. - După constituire, asociațiile pentru protecția consumatorilor vor solicita luarea lor în evidență de către organul administrației publice pentru protecția consumatorilor de nivel central sau local, după caz.

Art. 36. - Personalul de conducere și salariații organelor de specialitate ale administrației publice, precum și ale serviciilor publice descentralizate ale ministerelor sau ale altor autorități, cu atribuții pe linia protecției consumatorilor nu au dreptul de a deține funcții în organele de conducere ale asociațiilor pentru protecția consumatorilor.

Art. 37. - Asociațiile pentru protecția consumatorilor sunt consultate de către serviciile și organismele administrației publice prevăzute la art. 36, potrivit competențelor, la elaborarea dispozițiilor și procedurilor cu caracter general și a altor lucrări care au ca scop protecția consumatorilor, cu privire la:

- a) cunoașterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele, calitatea și cantitatea produselor și serviciilor;
- b) formarea unei atitudini corecte a agenților economici angajați în producerea și comercializarea produselor și prestarea serviciilor, fără de calitatea acestora;
- c) prevenirea practicilor comerciale abuzive și a publicității de natură a afecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor.

Art. 38. - Asociațiile pentru protecția consumatorilor au următoarele drepturi și obligații:

- a) de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale și locale, în vederea atingerii obiectivelor lor;
- b) de a primi sume de la bugetul de stat și de la bugetele locale;
- c) de a solicita autorităților competente luarea de măsuri în vederea opririi producției sau retragerii de pe piață a produselor ori serviciilor care nu asigură nivelul calitativ prescris în documentele stabilite de lege sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor;
- d) de a solicita agenților economici realizarea de produse și servicii în condiții speciale, în vederea satisfacerii nevoilor consumatorilor cu handicap sau de vârstă a treia;
- e) de a fi consultate cu ocazia elaborării actelor normative, standardelor sau specificațiilor care definesc caracteristicile tehnice și calitative ale produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- f) de a solicita și de a obține informații asupra prețului și caracteristicilor calitative ale produselor sau serviciilor, de natură să ajute consumatorul la luarea unei decizii asupra achiziționării acestora;
- g) de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra deficiențelor de calitate ale produselor și serviciilor, precum și asupra consecințelor vătămătoare ale acestora pentru consumatori;
- h) de a introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;
- i) de a solicita serviciilor sau organelor administrației publice, prevăzute la art. 36, efectuarea de analize și încercări ale produselor destinate consumatorilor și de a publica rezultatele;

j) de a iniția acțiuni proprii, în vederea identificării cazurilor în care agenții economici nu respectă drepturile consumatorilor prevăzute de lege, precum și a cazurilor de neconformitate a produselor sau serviciilor, și de a sesiza, în cadrul unei proceduri de urgență, serviciile sau organele de specialitate ale administrației publice abilitate să acționeze în consecință.

Art. 38¹. - Centrele de consultanță și informare a consumatorilor pot fi organizate la nivel de birouri în structura organizatorică a asociațiilor pentru protecția consumatorilor și desfășoară activități gratuite în folosul acestora constând în informații, recomandări și consultanță privind problemele legate de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Art. 38². - Sumele primite de la bugetul de stat, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, se utilizează exclusiv pentru înființarea și funcționarea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor, respectiv pentru:

a) salarizarea sau, după caz, remunerarea personalului utilizat în centrele de consultanță și informare a consumatorilor, care se va face în funcție de timpul efectiv lucrat, până la nivelul maxim al funcției echivalente utilizate în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;

b) cheltuieli materiale efectuate pentru întreținerea sediului și a dotărilor aferente;

c) cheltuieli curente și cele ocazionate de tipărirea materialelor informative.

Sumele prevăzute la alin. 1 se utilizează în condițiile Legii nr. 72/1996 privind finanțele publice, iar sumele rămase neutilizate la data încheierii exercițiului financiar se restituie la bugetul de stat.

Art. 38³. - Sumele primite de la bugetele locale prin hotărâri ale consiliilor locale sau, după caz, ale consiliilor județene vor fi utilizate în condițiile stabilite prin convențiile încheiate de acestea cu asociațiile respective, conform legii.

Sumele prevăzute la alin. 1 se utilizează în condițiile Legii nr. 72/1996 privind finanțele publice, iar sumele rămase neutilizate se restituie bugetelor locale respective.

Art. 38⁴. - Controlul asupra activităților desfășurate în centrele de consultanță și informare a consumatorilor din cadrul asociațiilor pentru protecția consumatorilor, care au primit sume de la bugetul de stat sau de la bugetele locale, se exercită de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 38⁵. - Pentru anul 2000, din bugetul aprobat al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor s-au alocat 200 milioane lei pentru înființarea și funcționarea unui centru-pilot de consultanță și informare a consumatorilor în municipiul București și 195 milioane lei pentru finanțarea unor programe în domeniul protecției consumatorilor, editarea de materiale și organizarea de acțiuni privind informarea opiniei publice prin mass-media.

Art. 38⁶. - Centrele de consultanță și informare a consumatorilor beneficiază de asistență de specialitate din partea personalului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, împuternicit în acest scop.

CAPITOLUL VII **Consiliul consultativ**

Art. 39. - La nivel central și local - județ, oraș, comună - se constituie câte un consiliu consultativ pentru protecția consumatorilor. Acesta are caracter consultativ și asigură, la nivelurile respective, cadrul informațional și organizatoric necesar:

a) stabilirii și aplicării politicii de protecție a consumatorilor;

b) corelării acțiunilor diverselor organisme ale administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale care au rol în realizarea protecției consumatorilor.

Art. 40. - Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor este format din:

a) reprezentanți ai tuturor serviciilor descentralizate și ai organelor administrației publice care au competențe cu caracter general sau special în domeniul protecției consumatorilor și au structuri organizatorice la nivelul respectiv;

b) prefect sau primar, după caz, sau reprezentanți ai acestora;

c) reprezentanți ai asociațiilor pentru protecția consumatorilor;

d) reprezentanți ai altor organisme, după caz.

Art. 41. - Guvernul stabilește, în mod concret, componenta, atribuțiile și modul de organizare și funcționare ale Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor, pe fiecare nivel în parte.



CAPITOLUL VIII

Raporturile juridice dintre consumatorii prejudiciați și agenții economici

Art. 42. - Abrogat.

Art. 42¹. - Abrogat.

Art. 42². - Abrogat.

Art. 42³. - Abrogat.

Art. 42⁴. - Abrogat.

Art. 42⁵. - Abrogat.

Art. 42⁶. - Abrogat.

Art. 42⁷. - Abrogat.

Art. 43. - Acțiunile în justiție îndreptate de către asociațiile pentru protecția consumatorilor, înființate în condițiile prevăzute la art. 33 și 34, împotriva agenților economici care au prejudiciat drepturile și interesele legitime ale consumatorilor sunt scutite de taxe de timbru.

Art. 44. - Ministerul Public poate interveni în acțiunile civile introduse, în care sunt implicate interesele consumatorilor.

CAPITOLUL IX

Sanțiuni

Art. 45. - Încălcarea prevederilor prezentei ordonanțe atrage răspunderea materială, civilă, contravențională sau penală, după caz.

Art. 46. - Constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni, și se sancționează după cum urmează:

a) încălcarea dispozițiilor art. 4, art. 7 lit. a) a 2-a, a 3-a și a 5-a liniuță, lit. c) prima și a 2-a liniuță, art. 15 alin. 1, cu amendă contravențională de la 20.000.000 lei la 100.000.000 lei;

b) încălcarea dispozițiilor art. 7 lit. a) a 4-a liniuță, lit. b) a 3-a și a 4-a liniuță, cu amendă contravențională de la 15.000.000 lei la 75.000.000 lei;

c) încălcarea dispozițiilor art. 5, art. 7 lit. b) prima, a 2-a și a 5-a liniuță, lit. c) a 3-a și a 4-a liniuță, art. 9, art. 10 lit. a)-f) și art. 11, cu amendă contravențională de la 5.000.000 lei la 30.000.000 lei;

d) încălcarea dispozițiilor art. 13 alin. 1, art. 14 alin. 1, art. 17-25 și art. 26 alin. 1 și 2, cu amendă contravențională de la 2.000.000 lei la 20.000.000 lei.

Sanțiunile se pot aplica și persoanelor juridice.

Art. 46¹. - Împiedicarea, sub orice formă, a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor de a exercita atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora constituie contravenție, dacă nu a fost săvârșită în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerată infracțiune, și se sancționează cu închisoare contravențională de la 15 zile la 2 luni sau cu amendă de la 20.000.000 lei la 100.000.000 lei.

Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, care, potrivit art. 46, constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare vătămarea sănătății sau integrității corporale a uneia ori mai multor persoane, se sancționează cu amendă contravențională de la 250.000.000 lei la 1.000.000.000 lei.

În cazul aplicării sancțiunii amenzii pentru săvârșirea faptei prevăzute la alin. 2 se va dispune și închiderea definitivă a unității.

Contravenienții sunt obligați să suporte, potrivit prevederilor legale în vigoare, și cheltuielile efectuate de terți, persoane fizice sau juridice, în vederea vindecării persoanelor vătămăte în calitatea lor de consumatori.

Art. 46². - Valoarea amenzilor prevăzute la art. 46 și 46¹ se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.

Art. 47. - Abrogat.

Art. 48. - Abrogat.

Art. 49. - Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 46 și 46¹ se fac de către agenții constatori, respectiv reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și de reprezentanții împuterniciți ai altor organe ale administrației publice, potrivit competențelor stabilite prin actele normative în vigoare.

În cazul sancțiunilor cu închisoare contravențională, măsura se aplică de instanța competentă la sesizarea organului din care face parte agentul constator.

Organele de poliție sunt obligate să acorde, la cerere, sprijinul necesar persoanelor împuternicite prevăzute la alin. 1, aflate în exercițiul funcțiunii, sau să le însoțească, după caz.

Organele de control prevăzute la alin. 1 pot preleva produse în vederea testării acestora în laboratoare. Contravaloarea produselor prelevate și a cheltuielilor legate de testarea lor se suportă de către organul administrației publice dacă în urma testării nu se constată neconformități față de cerințele de securitate și/sau de calitate prescrise ori declarate. În caz contrar, cheltuielile respective se suportă de către agentul economic.

Art. 50. - Abrogat.

Art. 50¹. - Pentru limitarea prejudicierii consumatorilor agentul constatator poate dispune următoarele măsuri:

1. oprirea definitivă a comercializării și retragerea din circuitul consumului uman a produselor care:
 - a) sunt periculoase, falsificate sau contrafăcute;
 - b) au termenul de valabilitate expirat sau data durabilității minime depășită;
 - c) sunt interzise consumului uman prin reglementări legale;
2. oprirea temporară a prestării serviciilor, importului, fabricației, comercializării produselor sau a utilizării acestora la prestarea serviciilor, până la remedierea deficiențelor, în cazul în care:
 - a) produsele nu sunt testate și/sau certificate conform normelor legale;
 - b) produsele nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, fără ca acestea să fie periculoase;
 - c) produsele nu prezintă elementele de identificare și de caracterizare, precum și documentele de însoțire, conform prevederilor art. 18-22;
 - d) se prestează servicii care pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
3. distrugerea produselor periculoase oprite definitiv de la comercializare, dacă aceasta constituie singurul mijloc care face să înceteze pericolul.

Art. 50². - Sancțiunea complementară prevăzută la alin. 1 lit. a) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) lipsa condițiilor igienico-sanitare pentru produsele și serviciile nealimentare.
- b) închiderea temporară a unității pe o durată de la 6 luni la 12 luni;
- c) închiderea definitivă a unității;
- d) suspendarea sau retragerea definitivă, după caz, a avizului, acordului sau a autorizației de exercitare a unei activități.

Sancțiunea complementară prevăzută la alin. 1 lit. a) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) lipsa condițiilor igienico-sanitare sau sanitare veterinare;
- b) folosirea unor spații și condiții necorespunzătoare pentru producție, depozitare sau comercializare;
- c) nerespectarea condițiilor impuse de producători privind manipularea, transportul, depozitarea și comercializarea, dacă acestea sunt de natură să modifice, în mod periculos, caracteristicile inițiale ale produsului respectiv;
- d) lipsa specificațiilor tehnice, a instrucțiunilor și a procedurilor de lucru la producători și prestatorii de servicii;
- e) lipsa certificatelor sau a avizelor necesare eliberate de laboratoarele de încercări sau de omologări specifice;
- f) lipsa certificatelor de conformitate.

Sancțiunea complementară prevăzută la alin. 1 lit. b) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) folosirea practicilor de comercializare abuzive sau săvârșirea repetată a unor abateri sancționate de organele de control în decurs de 6 luni de la prima constatare;
- b) refuzul agentului economic de a permite, în prima fază, controlul organelor de specialitate și la care, în urma unui control ulterior, se constată deficiențe grave;
- c) lipsa licenței de fabricație a produselor alimentare pentru producători;
- d) nerespectarea sau neacordarea certificatelor de garanție pentru lucrările de prestări de servicii;
- e) utilizarea în activitatea de service a unor piese sau componente neomologate.

Sancțiunea complementară prevăzută la alin. 1 lit. c) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) importul cu bună-știință al produselor care nu respectă condițiile calitative prescrise sau declarate ori care sunt periculoase;
- b) prestarea de servicii care pun în pericol viața, sănătatea sau siguranța consumatorilor;
- c) punerea în vânzare a produselor despre care agenții economici controlați au cunoștință că sunt falsificate sau contrafăcute ori care au parametri de securitate neconformi;
- d) recondiționarea unor produse alimentare retrase de la consumul uman ca fiind necorespunzătoare, prin adăugarea de aditivi sau alte substanțe ce nu se regăsesc în rețeta de fabricație, în urma căreia a rezultat un produs destinat comercializării în scopul consumului uman;
- e) în cazul în care agentul economic nu a sistat livrările sau nu a retras de la comercializare ori de la beneficiar produsele pentru care organele abilitate prin lege au constatat că sunt periculoase sau că nu îndeplinesc caracteristicile calitative prescrise ori declarate;

f) împiedicarea sub orice formă de către agentul economic sau de către angajații acestuia a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor și supravegherea calității produselor și serviciilor să își exercite atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor ce pot afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor sau instigarea oricărei alte persoane împotriva acestor organe;

g) comercializarea de produse interzise prin reglementările legale în vigoare;

h) continuarea desfășurării activității după dispunerea măsurii de închidere temporară, fără obținerea acordului prevăzut la alin. 8;

i) nerespectarea măsurilor dispuse în temeiul art. 50¹.

În consecință, sancțiunea complementară prevăzută la alin. 1 lit. d) va avea același regim, o dată cu sancțiunea aplicată menționată la alin. 1 lit. a), b) sau c), după caz.

Sancțiunea prevăzută la alin. 1 lit. d) se aplică de către autoritățile publice competente care vor fi înștiințate în acest sens.

Sancțiunile prevăzute la alin. 1 lit. a), b) și c) pot fi aplicate și în cazurile în care se constată că nu mai sunt îndeplinite condițiile acordării avizului, acordului sau a autorizației de exercitare a unei activități, după caz, precum și ale normelor și reglementărilor privind modul de realizare a acestor activități.

Aplicarea sancțiunilor prevăzute la alin. 1 lit. a), b) și d) se suspendă numai cu acordul scris al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau al oficiilor județene pentru protecția consumatorilor, după remedierea deficiențelor care au condus la aplicarea sancțiunii complementare.

Art. 50³. - Sancțiunile propuse pentru a fi aplicate potrivit art. 50¹ și art. 50² alin. 1 lit. a)-c) se dispun, direct sau prin delegare, de către conducătorii autorităților publice prevăzute la art. 49, prin ordin sau decizie.

Art. 50⁴. - Sancțiunile contravenționale complementare dispuse în condițiile art. 50¹ și art. 50² se vor materializa prin aplicarea de sigilii sau alte semne distinctive cu valoare de sigiliu.

Procedura de aplicare a acestora se va reglementa prin norme aprobate prin hotărâre a Guvernului.

Art. 50⁵. - Prevederilor art. 46¹ alin. 3, art. 50¹ și ale art. 50² nu le sunt aplicabile dispozițiile art. 32 alin. (3) teza întâi din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002.

Art. 51. - Abrogat.

Art. 52. - În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termen de 30 de zile de la rămânerea definitivă a sancțiunii și nu există posibilitatea executării silite, organul din care face parte agentul constator va sesiza instanța de judecată pe a cărei rază teritorială s-a săvârșit contravenția, în vederea înlocuirii amenzii cu sancțiunea închisorii contravenționale sau, dacă există consimțământul contravenientului, cu sancțiunea obligării acestuia la prestarea unei activități în folosul comunității, ținându-se seama de partea din amendă care a fost achitată.

La primul termen de judecată, instanța poate acorda contravenientului, la cererea acestuia, un termen de 30 de zile, în vederea achitării integrale a amenzii.

În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termenul prevăzut la alin. 2, instanța procedează la transformarea amenzii în închisoare contravențională.

Executarea sancțiunii închisorii contravenționale se prescrie în termen de 1 an de la data rămânerii definitive a hotărârii.

Art. 53. - Abrogat.

Art. 54. - Produsele periculoase, falsificate sau contrafăcute se confiscă de organele abilitate de lege, la sesizarea agentului constator, și se distrug sau se valorifică, după caz, conform prevederilor legale.

Veniturile încasate ilicit de către agenții economici, ca urmare a încălcării prevederilor art. 4, art. 7 lit. a) a 2-a, a 3-a și a 4-a liniuță, art. 7 lit. b) prima și a 2-a liniuță și ale art. 7 lit. c) prima și a 2-a liniuță, se preiau la bugetul de stat de organele abilitate ale Ministerului Finanțelor Publice.

Art. 55. - Prevederile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile Legii nr. 32/1968 privind stabilirea și sancționarea contravențiilor, cu excepția celor din art. 25-27 din acea lege, ale Codului penal și ale Codului de procedură penală.

Art. 56. - Aplicarea sancțiunilor prevăzute în prezenta ordonanță nu înlătură răspunderea disciplinară a făptuitorilor.

Art. 56¹. - Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Codului civil.

Art. 56². - Prevederile prezentei ordonanțe nu se aplică:

a) pagubelor generate de produsele puse în circulație anterior datei intrării în vigoare a acesteia;

b) pagubelor rezultate din accidente nucleare.

CAPITOLUL X

Dispoziții finale și tranzitorii

Art. 57. - Abrogat.

Art. 58. - Guvernul va lua măsurile necesare pentru organizarea executării prevederilor prezentei ordonanțe, precum și pentru elaborarea de norme metodologice privind:

- a) condițiile de realizare a expertizelor tehnice, în cazul unor vicii ascunse, pe categorii de produse și servicii;
- b) modul de înlocuire, remediere sau restituire a contravalorii, pentru produsele sau serviciile care prezintă deficiențe;
- c) măsuri de prevenire și limitare a prejudicierii consumatorilor, precum și condițiile în care acestea pot fi luate de către organele administrației publice prevăzute la art. 49 din prezenta ordonanță;
- d) conținutul și competența de aprobare a documentelor care atestă nivelul calitativ al produselor și serviciilor;
- e) informarea și educarea în domeniul protecției consumatorilor;
- f) condițiile în care asociațiile pentru protecția consumatorilor constituie potrivit art. 34 din prezenta ordonanță, pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare;
- g) desfășurarea activității consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor.

Art. 58¹. - Începând cu anul 2001 numărul centrelor de consultanță și informare a consumatorilor pentru care se acordă sume de la bugetul de stat va fi stabilit prin hotărâre a Guvernului, după aprobarea legii bugetului de stat pe anul respectiv, cu încadrarea în sumele aprobate cu această destinație.

Art. 59. - Abrogat.

Art. 59¹. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor aprobă sau modifică criteriile de evaluare și selectare a asociațiilor pentru protecția consumatorilor care înființează și funcționează centre de consultanță și informare a consumatorilor, precum și modelul de convenție prevăzut la art. 38³ alin. 1.

Art. 60. - Abrogat.

Art. 61. - La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe, Legea nr. 4/1989 privind asigurarea și controlul calității produselor și serviciilor, Hotărârea Guvernului nr. 335/1990 privind unele măsuri din domeniul asigurării și controlului calității produselor, lucrărilor de construcții și serviciilor, precum și din cel al metrologiei, Hotărârea Guvernului nr. 545/1991 privind supravegherea calității produselor și serviciilor în scopul prevenirii și combaterii faptelor care pot afecta viața și sănătatea oamenilor, animalelor ori calitatea mediului înconjurător, precum și orice alte dispoziții contrare se abrogă.

Asociația Drepturilor Consumatorilor Din România

Telefon : 0314 32 94 38

