Ordonanță nr. 21/1992

din 21/08/1992

Versiune actualizata la data de 27/12/2008

privind protecția consumatorilor@

_____

@Text actualizat la data de 27.12.2008 avându-se în vedere republicarea din Monitorul Oficial, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007. Actul include modificările din următoarele acte:

- Legea nr. 363/2007 publicată în MOF nr. 899 din 28/12/2007

- O.U.G. nr. 174/2008 publicată în MOF nr. 795 din 27/11/2008.

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

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

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

_____

@Alineatul (1) a fost modificat prin art. II pct. 1 din O.U.G. nr. 174/2008.

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

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

2. consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale;@

3. operator 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;

4. producător:

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

b) operatorul economic care fabrică materie primă;

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

d) operatorul economic care recondiționează produsul;

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

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

g) operatorul 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 cunoaşte 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;

5. distribuitor - operatorul economic din lanțul de distribuție;

6. vânzător - distribuitorul care oferă produsul consumatorului;

7. prestator - operatorul economic care furnizează servicii;

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

9. 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 şi compatibil cu un grad înalt de protecție pentru siguranța şi sănătatea consumatorilor, în funcție de următoarele aspecte:

a) caracteristicile produsului, ale ambalării şi ale instrucțiunilor de montaj şi întreținere;

b) efectul asupra altor produse, împreună cu care acesta poate fi folosit;

c) modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire şi orice alte indicații şi informații furnizate de producător;

d) categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului;

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

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

12. pagubă - prejudiciul creat consumatorului prin utilizarea unui produs periculos sau a unui produs cu defecte, precum şi cel creat de servicii necorespunzătoare furnizate de prestator. Prejudiciul poate fi material, vătămarea integrității

corporale sau a sănătății, precum şi 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 şi să fi fost folosit de persoana prejudiciată pentru uz sau consum personal, iar valoarea pagubei să nu fie mai mică de 200 lei;

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

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

15. 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;

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

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

18. termen de valabilitate/data de minimă durabilitate pentru produsele nealimentare - limita de timp/data stabilită de producător până la care un produs îşi păstrează caracteristicile specifice inițiale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare şi păstrare;@

18[1]. data-limită de consum pentru produsele alimentare - limita de timp/data stabilită de producător până la care produsele care din punct de vedere microbiologic au un grad ridicat de perisabilitate şi sunt susceptibile ca după un timp scurt să prezinte un pericol imediat pentru sănătatea consumatorilor îşi păstrează caracteristicile specifice, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare şi păstrare;@

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

20. 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 îşi mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare şi exploatare;

21. viciu ascuns - deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută şi nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obişnuite de verificare;

22. practici comerciale abuzive şi/sau incorecte - orice acțiune, inacțiune, conduită, demers sau comunicare comercială, inclusiv publicitate, din partea unui operator economic în relație directă cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs sau serviciu, care aduce atingere în mod direct intereselor consumatorilor;

23. 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.@

24. costul total al creditului pentru consumator - toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele şi orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit şi care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse, de asemenea, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor şi condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;@

25. valoarea totală plătibilă de consumator - suma dintre valoarea totală a creditului şi costul total al creditului pentru consumator;@

26. valoarea totală a creditului - plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în baza unui contract de credit;@

27. imobil - construcția şi/sau terenul pe care se află sau urmează să se ridice o construcție, care fac obiectul unui contract de vânzare-cumpărare;

28. intermediere imobiliară - activitate de mijlocire a tranzacțiilor de vânzare-cumpărare sau de închiriere a imobilelor;@

29. servicii imobiliare - una sau mai multe dintre următoarele activități:

- promovarea în vederea vânzării, cumpărării sau închirierii de imobile;

- consultanță în vederea vânzării, cumpărării sau închirierii de imobile;

- intermedierea imobiliară;

- administrarea imobilelor;@

30. agenție imobiliară - operator economic, furnizor de servicii imobiliare, care acționează în numele şi în interesul unor terți.@

_____

@Pct. 2 şi 23 au fost modificate prin art. XI pct. 1 din Legea nr. 363/2007.

- Pct. 18 a fost modificat prin art. II pct. 2 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Pct. 18[1] a fost introdus prin art. II pct. 3 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Pct. 24-30 au fost introduse prin art. II pct. 4 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 3. - Principalele drepturi ale consumatorilor sunt:

a) de a fi protejați împotriva 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 şi interesele legitime;

b) de a fi informați complet, corect şi precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor şi serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum şi de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
c) de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse şi servicii de calitate;
d) de a fi despăgubiți pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor şi serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;
e) de a se organiza în asociații de consumatori, în scopul apărării intereselor lor.@

_____
@Litera e) a fost modificată prin art. XI pct. 2 din Legea nr. 363/2007.

CAPITOLUL II
Protecția vieții, sănătății şi securității consumatorilor

Art. 4. - **(1)** Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.
(2) Se interzic producerea, importul şi comercializarea produselor falsificate sau contrafăcute.
Art. 5. - **(1)** Produsele se comercializează numai în cadrul termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate pentru produsele nealimentare sau al datei-limită de consum pentru produsele alimentare/datei durabilității minimale stabilite de producător.
(2) Se interzice modificarea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau a datei-limită de consum/datei durabilității minimale înscrise pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau, după caz, în documentele însoțitoare.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 5 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 6. - **(1)** Guvernul, prin organismele sale specializate, stabileşte norme şi reglementări specifice sau le îmbunătățeşte 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 şi vânzarea produselor;
b) furnizarea şi utilizarea produselor, precum şi prestarea serviciilor.
(2) Normele şi reglementările se referă la grupe de produse şi servicii care, anual, sunt nominalizate şi actualizate de către Guvern, dacă acest lucru se impune.
Art. 7. - Operatorii economici sunt obligați:
a) producătorii:
- Abrogat;@
- să pună pe piață numai produse sigure şi, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate şi/sau certificate;
- să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;
- să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață şi/sau de la consumatori produsele la care organele abilitate ori specialiştii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, securitatea ori interesul economic al consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;@
- să asigure, atât pe durata de fabricație, cât şi 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 şi service-ul necesar produselor de folosință îndelungată;
- să folosească în activitatea de producție şi depozitare spații corespunzătoare.@
b) distribuitorii:
- să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure şi 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 şi producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoştință 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 şi desfacerii produselor;
c) prestatorii de servicii:
- să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse şi proceduri sigure şi, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate şi/sau certificate, şi să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoştință 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 şi clauzele prevăzute în contracte;
- să asigure, la prestarea serviciilor nealimentare, condiții igienice, condițiile stabilite de producător, de actele normative în vigoare, precum şi cele specifice desfăşurării activității;@
- Abrogat.@

@Liniuța 1 a literei a) a fost abrogat prin art. XI pct. 3 din Legea nr. 363/2007.
- Liniuța 4 a literei c) a fost modificată prin art. XI pct. 4 din Legea nr. 363/2007.
- Liniuța 5 a literei c) a fost abrogat prin art. XI pct. 5 din Legea nr. 363/2007.
- Liniuța 4 a literei a) a fost modificată prin art. II pct. 6 din O.U.G. nr. 174/2008.
- Liniuța 6 a literei a) a fost introdusă prin art. II pct. 7 din O.U.G. nr. 174/2008.
- Liniuța 4 a literei c) a fost modificată prin art. II pct. 8 din O.U.G. nr. 174/2008.

CAPITOLUL III
Protecția intereselor economice ale consumatorilor

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

Art. 9. - Operatorii 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 şi să nu folosească practici comerciale abuzive.

Art. 9[1]. - **(1)** În cazul serviciilor financiare, consumatorul are dreptul de a fi informat în mod corect, încă din faza precontractuală, asupra tuturor condițiilor contractuale.

(2) La solicitarea unei oferte de credit, furnizorul de servicii financiare are obligația de a oferi gratuit consumatorului, pe hârtie sau pe alt suport durabil, un grafic de rambursare ori alt document care să menționeze costurile totale ce vor fi suportate de consumator şi un exemplar al proiectului contractului de credit.@

@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[2]. - **(1)** Orice formă de publicitate referitoare la contractele de credit care indică o rată a dobânzii sau orice alte cifre referitoare la costul creditului pentru consumator va cuprinde următoarele informații standard, prin intermediul unui exemplu reprezentativ:

a) rata dobânzii aferente creditului, fixă şi/sau variabilă, împreună cu informații privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator;

b) valoarea totală a creditului;

c) dobânda anuală efectivă, conform prevederilor legale specifice;

d) durata contractului de credit;

e) valoarea totală plătibilă de consumator.

(2) În orice formă de publicitate, informațiile referitoare la costuri vor fi scrise vizibil şi uşor de citit, în acelaşi câmp vizual şi cu caractere de aceeaşi mărime.

(3) În cazurile în care, pentru acordarea creditului, consumatorul este obligat să încheie un contract de asigurare, se va menționa acest lucru în publicitate.@

@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[3]. - În cadrul contractelor încheiate cu consumatorii, furnizorii de servicii financiare sunt obligați să respecte următoarele reguli:

a) contractele vor fi redactate în scris, vizibil şi uşor de citit, cu o mărime a fontului utilizat de minimum 10, pe hârtie sau pe alt suport durabil, în cel puțin două exemplare, fiind remis câte un exemplar original fiecărei părți. Culoarea de fond a hârtiei pe care este redactat contractul trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat;

b) dobânzile, precum şi toate comisioanele, taxele, tarifele, spezele bancare sau orice alte costuri aferente acordării şi derulării contractului, respectiv aferente unor servicii în privința cărora consumatorul nu dispune de libertate de alegere vor fi menționate în contract, fără a se face trimiteri la condiții generale de afaceri ale furnizorului de servicii financiare, lista de tarife şi comisioane sau orice alt înscris;

c) în situațiile în care există drept de rambursare anticipată, comisionul de rambursare anticipată a creditului se determină în strânsă legătură cu pierderile creditorului aferente rambursării anticipate şi nu trebuie să constituie un obstacol disproporționat în exercitarea dreptului consumatorului de a rambursa anticipat creditul;

d) în contractul de credit/depozit se vor menționa şi costurile de administrare, de retragere numerar şi/sau de depunere numerar aferente contului curent, care cad în sarcina consumatorului, dacă furnizorul de servicii financiare percepe astfel de comisioane. Costurilor aferente contului curent menționate mai sus nu le sunt aplicabile prevederile lit. e);

e) fără a prejudicia prevederile privind modificarea dobânzii, pe parcursul derulării contractului:

1. se interzice majorarea comisioanelor, taxelor, tarifelor, spezelor bancare sau a oricăror altor costuri menționate în contract;

2. se interzice introducerea şi perceperea de noi taxe, comisioane, tarife, speze bancare sau orice alte costuri care nu au fost menționate în contract;

f) în contract se va menționa tipul de dobândă, variabilă şi/sau fixă, iar dacă dobânda este fixă numai pentru o anumită perioadă, aceasta va fi precizată cu exactitate;

g) în contractele de credit cu dobândă variabilă se vor aplica următoarele reguli:

1. variația ratei dobânzii trebuie să fie independentă de voința furnizorului de servicii financiare, raportată la fluctuațiile unor indici de referință verificabili, menționați în contract, sau la modificările legislative care impun acest lucru;

2. dobânda poate varia în funcție de dobânda de referință a furnizorului de servicii financiare, cu condiția ca aceasta să fie unică pentru toate produsele financiare destinate persoanelor fizice ale operatorului economic respectiv şi să nu fie majorată peste un anumit nivel, stabilit prin contract;

3. formula după care se calculează variația dobânzii trebuie indicată în mod expres în contract, cu precizarea periodicității şi/sau a condițiilor în care survine modificarea ratei dobânzii, atât în sensul majorării, cât şi în cel al reducerii acesteia;

h) *sunt interzise clauzele contractuale care dau dreptul furnizorului de servicii financiare să modifice unilateral clauzele contractuale fără încheierea unui act adițional, acceptat de consumator;*

i) orice notificare cu privire la modificarea conținutului clauzelor contractuale referitoare la costuri va fi transmisă consumatorilor cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea acesteia în vigoare. Consumatorul are la dispoziție un termen de 15 zile de la primirea notificării pentru a comunica opțiunea sa de acceptare sau de neacceptare a noilor condiții. Neprimirea unui răspuns din partea consumatorului în termenul menționat anterior nu este considerată acceptare tacită;

j) pentru orice modificare a nivelului costurilor creditului, conform condițiilor contractuale, furnizorul de servicii financiare este obligat să notifice consumatorul, în funcție de opțiunea scrisă a acestuia, exprimată în contract, prin una sau mai multe metode: scrisoare recomandată, e-mail, sms, şi va pune la dispoziția acestuia un nou grafic de rambursare;

k) furnizorul de servicii financiare va lua toate măsurile necesare pentru a efectua repararea în termen de maximum 15 zile a eventualelor prejudicii cauzate consumatorului prin nerespectarea obligațiilor asumate prin contract şi va face dovada demersurilor întreprinse în acest sens;

l) contractul de credit va conține obligatoriu o prevedere prin care consumatorul să fie atenționat despre raportarea la Biroul de Credit, Centrala Riscurilor Bancare şi/sau la alte structuri asemănătoare existente, în cazul în care acesta întârzie cu achitarea ratelor scadente, dacă există această obligație de raportare;

m) la încetarea contractului, inclusiv prin ajungere la termen, reziliere sau denunțare unilaterală din partea consumatorului, furnizorul de servicii financiare va oferi gratuit consumatorului un document care să ateste faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți. Totodată, se vor închide şi conturile aferente serviciului financiar de bază furnizat, fără a fi necesară depunerea unei alte cereri de către consumator şi fără plata unor costuri suplimentare. Contul nu va fi închis în situația în care acesta este poprit sau indisponibilizat, conform legii, pentru îndeplinirea de către consumator a unor obligații asumate față de furnizorul de servicii financiare însuşi sau față de terți.@

_____

@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[4]. - În cazul serviciilor de intermediere imobiliară, consumatorul va fi informat în scris, corect, complet şi precis, încă din faza precontractuală, cu privire la:

a) prețurile practicate în piață pentru tipul de imobil ce urmează a face obiectul intermedierii imobiliare, conform informațiilor existente în baza de date a agenției imobiliare;

b) deficiențe şi alte inconveniente cunoscute de agenția imobiliară sau pe care în mod rezonabil putea să le cunoască, incluzând surse de zgomot, umezeală, poluare, miros, pericol de inundații sau surpări, organizarea în apropiere a unor manifestări populare periodice, istoricul terenului sau al clădirii, posibile dezavantaje ale vecinătăților;

c) nivelul comisionului practicat de agenția imobiliară;

d) situația juridică a imobilului;

e) nivelul estimativ al costurilor ce urmează să fie suportate de consumator, pentru obținerea documentelor şi întocmirea actelor necesare încheierii contractului.@

_____

@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[5]. - Contractul de intermediere imobiliară va cuprinde cel puțin următoarele elemente:

a) datele de identificare a părților;

b) obiectul contractului/natura serviciului prestat;

c) prețul solicitat de proprietar/pe care este dispus să îl plătească cumpărătorul;

d) termenul de valabilitate al contractului;

e) condițiile în care contractul poate fi denunțat unilateral;

f) condițiile în care contractul poate fi reziliat;

g) nivelul maxim al comisionului datorat de consumator agenției imobiliare pentru contractul ce urmează să se încheie;

h) clauza de exclusivitate, în cazul în care aceasta a fost acceptată de părți;

i) precizarea situațiilor în care consumatorul datorează comision agenției imobiliare;

j) drepturile şi obligațiile părților;

k) situațiile de forță majoră;

l) data încheierii contractului.@

_____

@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[6]. - Contractele de intermediere imobiliară în care consumatorul are calitatea de potențial cumpărător vor conține, în plus față de cele prevăzute la art. 9[4], următoarele elemente:

1. caracteristicile generale ale imobilului, care pot influența decizia de cumpărare, incluzând nivelul de finisare, dimensiuni, vechime şi poziționarea față de punctele cardinale;

2. tarifele pentru serviciile prestate.@

_____

@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[7]. - O tranzacție imobiliară se consideră încheiată în momentul în care vânzătorul şi cumpărătorul au semnat actul de vânzare-cumpărare.@

_____
@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[8]. - Contractul de intermediere imobiliară sau alte eventuale contracte accesorii încheiate între consumator şi agenția imobiliară nu pot conține clauze penale care să oblige consumatorul care nu îşi îndeplineşte angajamentele contractuale la plata unei sume mai mari decât onorariul pe care l-ar fi plătit în cazul încheierii tranzacției.@

_____
@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[9]. - Agenția imobiliară nu poate solicita din partea consumatorului plata comisionului în oricare dintre următoarele situații:
a) când între consumator şi agenția imobiliară nu este încheiat un contract de intermediere;
b) când contractul de vânzare-cumpărare/închiriere nu s-a încheiat;
c) când contractul nu are stipulată clauza de exclusivitate, iar tranzacția s-a realizat fără participarea agenției imobiliare.@

_____
@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[10]. - Nu se permite plata în avans a comisionului, parțială sau totală, decât cu acordul scris al consumatorului şi cu precizarea situațiilor în care agenția imobiliară este obligată să înapoieze consumatorului sumele primite în avans.@

_____
@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 9[11]. - În baza contractului de intermediere imobiliară dintre agenția imobiliară şi cumpărător, agenția trebuie să asigure vizionarea imobilelor ce corespund preferințelor consumatorului, înainte de încheierea contractului de vânzarecumpărare.@

_____
@Articolul a fost introdus prin art. II pct. 9 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 10. - Drepturile consumatorilor, la încheierea contractelor, sunt:
a) libertatea de a lua decizii la achiziționarea de produse şi servicii, fără a li se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte în vânzare, de natură a influența opțiunea acestora;@
b) de a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale, indicarea exactă a prețurilor şi tarifelor şi, după caz, a condițiilor de garanție;@
c) de a fi exonerați de plata produselor şi serviciilor care nu au fost solicitate, precum şi de achitarea prețurilor, tarifelor, taxelor, comisioanelor, dobânzilor şi penalităților care nu au fost stipulate inițial în contracte sau în alte documente aferente contractelor;@
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 şi 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, tarifului, taxelor, comisioanelor, dobânzilor, penalităților şi a altor eventuale costuri stabilite inițial este posibilă numai cu acordul scris al consumatorului;@
g) de a sesiza asociațiile de consumatori şi organele administrației publice asupra încălcării drepturilor şi intereselor lor legitime, în calitate de consumatori, şi de a face propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor şi serviciilor;@
h) de a fi notificați în scris cu privire la orice modificare ca urmare a prevederilor contractuale referitoare la valoarea dobânzilor, comisioanelor, penalităților sau oricăror altor costuri, cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicarea noilor valori;@
i) de a fi notificați cu 30 de zile înainte de data la care contractul se prelungeşte în mod automat pentru o perioadă de timp determinată sau nedeterminată, în vederea formulării în scris de către consumator a unei opțiuni de prelungire a valabilității acestuia.@

_____
@Litera g) a fost modificată prin art. XI pct. 6 din Legea nr. 363/2007.
- Literele a), b), c), f) şi h) au fost modificate prin art. II pct. 10 din O.U.G. nr. 174/2008.
- Litera i) a fost introdusă prin art. II pct. 11 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 11. - **(1)** Produsele şi serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare şi control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.
(2) Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie lizibile şi la vederea cumpărătorului.
Art. 12. - **(1)** Consumatorii au dreptul de a pretinde vânzătorilor sau prestatorilor de servicii remedierea ori înlocuirea gratuită a produselor şi serviciilor obținute, precum şi 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/serviciilor 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.
(2) Vânzătorul sau prestatorul de servicii suportă toate cheltuielile legate de aceste deficiențe, situație care nu îl exonerează de răspundere pe producător în relația cu acesta.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 12 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 13. - **(1)** Remedierea deficiențelor apărute la produse sau servicii ori înlocuirea produselor care nu corespund în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate şi care nu sunt imputabile consumatorului se face în termen de maximum 15 zile din momentul când operatorul economic a luat la cunoştință de deficiențele respective.
(2) În cazul unor vicii ascunse, termenul maxim stabilit la alin. (1) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 13 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 14. - În cazul produselor şi serviciilor alimentare, al produselor nealimentare pentru care producătorul stabileşte termen de valabilitate/data de minimă durabilitate, care pot afecta viața sau sănătatea consumatorilor ori care prezintă abateri de la caracteristicile prescrise sau declarate, vânzătorul/prestatorul de servicii este obligat, la cererea consumatorului, să le înlocuiască de îndată, să le refacă sau să restituie contravaloarea acestora.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 14 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 15. - **(1)** Refacerea serviciului sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, restituirea contravalorii serviciului prestat se face imediat după constatarea neîncadrării acestuia în condițiile prescrise sau declarate de prestatorul de servicii, dacă această situație nu este imputabilă consumatorului.
(2) Restituirea contravalorii serviciului se face la valoarea stabilită în contract.
(3) Operatorul economic are aceleaşi obligații pentru serviciul refăcut ca şi pentru serviciul prestat inițial.
(4) Persoanele împuternicite conform art. 54 să constate contravențiile şi să aplice sancțiunile prevăzute de prezenta ordonanță vor stabili odată cu sancțiunea şi măsuri de remediere sau, dacă acest lucru nu este posibil, înlocuirea ori restituirea contravalorii serviciilor, după caz.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 15 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 16. - **(1)** Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispozițiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare.
(2) Soluționarea solicitării plății unor prejudicii morale sau daune conexe remedierii ori a înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare cerute de consumatori sau de operatorii economici este de competența instanței judecătoreşti competente ori a organismului de mediere competent.
Art. 17. - În cadrul termenului de garanție, prestatorii de servicii asigură toate operațiunile necesare remedierii deficiențelor constatate la serviciile prestate sau înlocuirii produselor utilizate în cadrul serviciilor respective, inclusiv transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea şi ambalarea acestora.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 16 din O.U.G. nr. 174/2008.

CAPITOLUL IV
Informarea şi educarea consumatorilor

Art. 18. - Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect şi precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor şi serviciilor oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.
Art. 19. - Informarea consumatorilor despre produsele şi serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare şi caracterizare ale acestora, care se înscriu în mod vizibil, lizibil, uşor de înțeles, într-o formă care să nu permită ştergerea şi să nu fie inscripționate în locuri obscure, să nu fie întrerupte prin desen sau imagini, după caz, pe produs, etichetă, ambalaj de vânzare sau în cartea tehnică, contract, instrucțiunile de folosire ori altele asemenea, ce însoțesc produsul sau serviciul, în funcție de natura acestuia.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 17 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 20. - **(1)** Producătorul trebuie să informeze despre denumirea produsului, denumirea şi/sau marca producătorului, cantitatea şi, după caz, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data-limită de consum/data durabilității minimale, durata medie de utilizare, principalele caracteristici tehnice şi calitative, compoziția, aditivii folosiți, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, transport, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații.@

(2) Producătorii şi importatorii din state care nu sunt membre ale Uniunii Europene au obligaţia să îşi precizeze adresa poştală a sediului social în elementele de identificare. Producătorii, ambalatorii sau distribuitorii din state membre ale Uniunii Europene au obligaţia să îşi precizeze adresa poştală a sediului social unde pot fi contactaţi.@

(3) Produsele de folosinţă îndelungată trebuie să fie însoţite de certificatul de garanţie şi, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declaraţia de conformitate, precum şi de cartea tehnică ori de instrucţiunile de folosire, instalare, exploatare, întreţinere, eliberate de producător.

(4) Vânzătorii şi prestatorii de servicii trebuie să informeze consumatorii despre preţul final al produsului sau despre tariful serviciului prestat, pe care îl suportă consumatorul, care să cuprindă toate costurile, inclusiv taxa pe valoarea adăugată şi toate costurile suplimentare, şi să le ofere acestora toate informaţiile şi documentele tehnice, după caz, care trebuie să însoţească produsul sau serviciul.@

(5) Toate informaţiile privitoare la produsele şi serviciile oferite consumatorilor, documentele însoţitoare, inclusiv cele referitoare la informaţiile privind securitatea produsului şi instrucţiunile de utilizare, precum şi contractele, inclusiv cele preformulate, trebuie să fie scrise în limba română, indiferent de ţara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora şi în alte limbi.

(6) Fac excepţie de la prevederile alin. (5) biletele de avion sau alte bilete de transport internaţional, documentele elaborate în baza unor acorduri internaţionale pe care România le-a acceptat şi le-a semnat, precum şi voucherele turistice internaţionale.¢

(7) Operatorii economici de transport internaţional care îşi desfăşoară activitatea pe teritoriul României sunt obligaţi să ofere în scris consumatorilor, în completare la biletul de transport, indiferent de forma de prezentare a acestuia, informaţii în limba română referitoare la: itinerar, program, durată, distanţă, locul alocat în mijlocul de transport, condiţiile generale de transport, precum şi orice alte informaţii utile pentru consumatori, referitoare la serviciul respectiv.@

_____

@Alineatele (1), (2) şi (3) au fost modificate prin art. II pct. 18 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Alineatele (6) şi (7) au fost introduse prin art. II pct. 19 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 21. - Informaţiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, timpul de realizare, termenul de garanţie, tariful, riscurile previzibile şi, după caz, declaraţia de conformitate.

Art. 22. - Operatorii economici sunt obligaţi să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de utilizare şi funcţionalitatea produselor ce urmează a fi vândute; la lansarea pe piaţă a produselor, aceştia sunt obligaţi să efectueze demonstraţii de utilizare.

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

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

Art. 25. - Preţurile şi tarifele trebuie indicate în mod vizibil şi într-o formă neechivocă, uşor de citit.

Art. 26. - **(1)** Comercializarea produselor şi prestarea serviciilor se fac în locuri şi în spaţii autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare.

(2) Sunt obligatorii afişarea, în mod vizibil, a denumirii unităţii, a codului unic de înregistrare la registrul comerţului, din care să rezulte obiectul/obiectele de activitate al/ale societăţii pentru care este autorizată să funcţioneze, precum şi afişarea şi respectarea orarului de funcţionare.

(3) Orarele de funcţionare vor fi stabilite, după caz, în conformitate cu hotărârile administraţiei publice locale.

CAPITOLUL V

Organe ale administraţiei publice pentru protecţia consumatorilor

Art. 27. - Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor, organ de specialitate al administraţiei publice centrale, subordonat Guvernului, coordonează şi realizează politica Guvernului în domeniul protecţiei consumatorilor.

Art. 28. - **(1)** Atribuţiile şi modul de organizare şi funcţionare ale Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor, precum şi relaţiile dintre aceasta şi alte organisme competente în domeniu se stabilesc prin hotărâri ale Guvernului.

(2) Guvernul va stabili reglementări în domeniul protecţiei consumatorilor pentru organele de specialitate ale administraţiei publice centrale şi, respectiv, pentru unele servicii publice ale ministerelor şi altor autorităţi ale administraţiei publice centrale, organizate în judeţe şi în municipiul Bucureşti.

(3) Guvernul va stabili, prin hotărâri, reglementări-cadru în domeniul protecţiei consumatorilor, inclusiv reglementări privind modul de constituire, repartizare şi utilizare a unui fond de stimulare a personalului Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor.

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

Art. 29. - Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor, în baza consultării cu alte organisme interesate ale administraţiei publice centrale şi locale, precum şi cu cele neguvernamentale, elaborează reglementări referitoare la modalităţile concrete de colaborare şi de sprijinire reciprocă şi le propune spre aprobare Guvernului.

CAPITOLUL VI

Asociaţiile de consumatori@

_____

@Titlul capitolului VI a fost modificat prin art. XI pct. 8 din Legea nr. 363/2007.

Art. 30. - În sensul prezentei ordonanțe, asociațiile de consumatori sunt considerate organizații neguvernamentale, ca persoane juridice, conform legii, şi care, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor, au ca unic scop apărarea drepturilor şi intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 9 din Legea nr. 363/2007.

Art. 31. - Asociațiile de consumatori 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.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 10 din Legea nr. 363/2007.

Art. 32. - Asociațiile de consumatori care apără drepturile şi 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 şi filiale în cel puțin 10 județe;
b) la nivel județean şi local, dacă au desfăşurat o activitate în domeniul protecției consumatorilor pe o perioadă de cel puțin 3 ani.

_____
@Partea introductivă a fost modificată prin art. XI pct. 11 din Legea nr. 363/2007.

Art. 33. - Asociațiile de consumatori 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 şi în care organele administrației publice sunt reprezentate, numai dacă au cel puțin 800 de membri.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 12 din Legea nr. 363/2007.

Art. 34. - După constituire, asociațiile de consumatori vor solicita luarea lor în evidență de către organul administrației publice pentru protecția consumatorilor de nivel central sau local, după caz.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 13 din Legea nr. 363/2007.

Art. 35. - Personalul de conducere şi salariații organelor de specialitate ale administrației publice, precum şi ale serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor şi ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, cu atribuții pe linia protecției consumatorilor nu au dreptul de a deține funcții în organele de conducere ale asociațiilor de consumatori.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 14 din Legea nr. 363/2007.

Art. 36. - Asociațiile de consumatori sunt consultate de către serviciile şi organismele administrației publice prevăzute la art. 35, potrivit competențelor, la elaborarea dispozițiilor şi procedurilor cu caracter general şi a altor lucrări care au ca scop protecția consumatorilor, cu privire la:@
a) cunoaşterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele, calitatea şi cantitatea produselor şi serviciilor;
b) formarea unei atitudini corecte a operatorilor economici angajați în producerea şi comercializarea produselor şi prestarea serviciilor, față de calitatea acestora;
c) prevenirea practicilor comerciale incorecte şi a publicității de natură a afecta drepturile şi interesele legitime ale consumatorilor.@

_____
@Partea introductivă a fost modificată prin art. XI pct. 15 din Legea nr. 363/2007.
- Litera c) a fost modificată prin art. II pct. 20 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 37. - Asociațiile de consumatori au următoarele drepturi şi obligații:@
a) de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale şi locale, în vederea atingerii obiectivelor lor;
b) de a primi sume de la bugetul de stat şi de la bugetele locale;
c) de a informa autoritățile competente cu privire la prezența pe piață a unor produse neconforme sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, cu privire la clauze abuzive în contracte şi practicile incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii;@
d) de a solicita operatorilor economici realizarea de produse şi servicii în condiții speciale, în vederea satisfacerii nevoilor consumatorilor cu handicap sau de vârsta a treia;
e) de a fi consultate cu ocazia elaborării actelor normative, standardelor sau specificațiilor care definesc caracteristicile tehnice şi calitative ale produselor şi serviciilor destinate consumatorilor;
f) Abrogat;@
g) de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra deficiențelor de calitate ale produselor şi serviciilor, precum şi asupra consecințelor vătămătoare ale acestora pentru consumatori;
h) de a introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor;

i) de a solicita serviciilor sau organelor administrației publice, prevăzute la art. 35, efectuarea de analize şi încercări ale produselor destinate consumatorilor şi de a publica rezultatele;
j) Abrogat.@

_____
@Partea introductivă şi litera c) au fost modificate prin art. XI pct. 16 din Legea nr. 363/2007.
- Literele f) şi j) au fost abrogate prin art. XI pct. 17 din Legea nr. 363/2007.

Art. 38. - Centrele de consultanță şi informare ale consumatorilor pot fi organizate la nivel de birouri în structura organizatorică a asociațiilor de consumatori şi desfăşoară activități gratuite în folosul acestora, constând în informații, recomandări şi consultanță privind problemele legate de achiziționarea unui produs sau serviciu.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 18 din Legea nr. 363/2007.

Art. 39. - **(1)** Sumele primite de la bugetul de stat, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, se utilizează pentru înființarea şi funcționarea centrelor de consultanță şi informare a consumatorilor, respectiv pentru:@
a) salarizarea sau, după caz, remunerarea personalului utilizat în centrele de consultanță şi 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 şi a dotărilor aferente;
c) cheltuieli curente şi cele ocazionate de tipărirea materialelor informative.
(2) Sumele prevăzute la alin. (1) se utilizează în condițiile Legii nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările ulterioare, iar sumele rămase neutilizate la data încheierii exercițiului financiar se restituie la bugetul de stat.

_____
@Partea introductivă a alin. (1) au fost modificate prin art. XI pct. 19 din Legea nr. 363/2007.

Art. 39[1]. - **(1)** Începând cu anul 2008, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cofinanțează Centrul European al Consumatorilor.
(2) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va prevedea anual, în bugetul său, sume destinate cofinanțării Centrului European al Consumatorilor.
(3) Controlul asupra activității desfăşurate de Centrul European al Consumatorilor, pentru sumele acordate de la bugetul de stat, se exercită de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.@

_____
@Articolul a fost introdus prin art. XI pct. 20 din Legea nr. 363/2007.

Art. 40. - **(1)** 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.
(2) Sumele prevăzute la alin. (1) se utilizează în condițiile Legii nr. 500/2002, cu modificările ulterioare, iar sumele rămase neutilizate se restituie bugetelor locale respective.
Art. 41. - Controlul asupra activităților desfăşurate în centrele de consultanță şi informare a consumatorilor din cadrul asociațiilor de consumatori, precum şi a Centrului European al Consumatorilor, care au primit sume de la bugetul de stat sau de la bugetele locale, se exercită de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 21 din Legea nr. 363/2007.

Art. 42. - Reprezentanții asociațiilor de consumatori nu au drept de control al operatorilor economici.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 22 din Legea nr. 363/2007.

Art. 43. - Centrele de consultanță şi informare a consumatorilor şi Centrul European al Consumatorilor pot beneficia asistență de specialitate din partea personalului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, împuternicit în acest scop.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 23 din Legea nr. 363/2007.

CAPITOLUL VII
Consiliul consultativ

Art. 44. - La nivel central şi local - județ, oraş, comună - se constituie câte un consiliu consultativ pentru protecția consumatorilor. Acesta are caracter consultativ şi asigură, la nivelurile respective, cadrul informațional şi organizatoric necesar:
a) stabilirii şi 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. 45. - Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor este format din:

a) reprezentanți ai tuturor serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor şi ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, care au competențe cu caracter general sau special în domeniul protecției consumatorilor şi au structuri organizatorice la nivelul respectiv;
b) prefect sau primar, după caz, sau reprezentanți ai acestora;
c) reprezentanți ai asociațiilor de consumatori;@
d) reprezentanți ai altor organisme, după caz.

_____
@Litera c) a fost modificată prin art. XI pct. 24 din Legea nr. 363/2007.

Art. 46. - Guvernul stabileşte, în mod concret, componența, atribuțiile şi modul de organizare şi funcționare ale Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor, pe fiecare nivel în parte.

CAPITOLUL VIII
Raporturile juridice dintre consumatorii prejudiciați
şi operatorii economici

Art. 47. - Acțiunile în justiție îndreptate de către asociațiile de consumatori, înființate în condițiile prevăzute la art. 32 şi 33, împotriva operatorilor economici care au prejudiciat drepturile şi interesele legitime ale consumatorilor sunt scutite de taxe de timbru.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 25 din Legea nr. 363/2007.

Art. 48. - Ministerul Public poate interveni în acțiunile civile introduse, în care sunt implicate interesele consumatorilor.

CAPITOLUL IX
Sancțiuni

Art. 49. - Încălcarea prevederilor prezentei ordonanțe atrage răspunderea materială, civilă, contravențională sau penală, după caz.
Art. 50. - **(1)** Constituie contravenții, dacă nu au fost săvârşite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni, şi se sancționează după cum urmează:
a) încălcarea dispozițiilor art. 4, art. 7 lit. a) a 2-a, a 3-a şi a 5-a liniuță, lit. c) prima şi a 2-a liniuță, cu amendă contravențională de la 3.000 lei la 30.000 lei;@
b) încălcarea dispozițiilor art. 7 lit. a) a 4-a liniuță, lit. b) a 3-a şi a 4-a liniuță, cu amendă contravențională de la 2.500 lei la 25.000 lei;
c) încălcarea dispozițiilor art. 5, art. 7 lit. b) prima, a 2-a şi a 5-a liniuță, lit. c) a 3-a şi a 4-a liniuță, art. 9, art. 10 lit. a)-f), h) şi i), art. 11 şi art. 14, cu amendă contravențională de la 2.000 lei la 20.000 lei;@
d) încălcarea dispozițiilor art. 13 alin. (1), art. 17-25 şi art. 26 alin. (1) şi (2), cu amendă contravențională de la 1.000 lei la 10.000 lei;@
e) încălcarea dispozițiilor art. 9^1, art. 9^2 şi art. 9^3, cu amendă contravențională de la 5.000 lei la 50.000 lei;@
f) încălcarea dispozițiilor art. 9^4-9^{11}, cu amendă contravențională de la 3.000 lei la 30.000 lei.@
(2) Sancțiunile se pot aplica şi persoanelor juridice.

_____
@Literele a), c) şi d) de la alin. (1) au fost modificate prin art. II pct. 21 din O.U.G. nr. 174/2008.
- Literele e) şi f) de la alin. (1) au fost modificate prin art. II pct. 22 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 51. - **(1)** Împiedicarea, sub orice formă, a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor de a exercita atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea şi combaterea faptelor care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora constituie contravenție şi se sancționează cu amendă de la 10.000 lei la 30.000 lei.@
(2) Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor care, potrivit art. 50, constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare vătămarea sănătății sau a integrității corporale a uneia sau mai multor persoane, se sancționează cu amendă contravențională de la 20.000 lei la 100.000 lei.
(3) Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor care, potrivit art. 50, constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare afectarea gravă şi în mod repetat a intereselor economice ale unuia sau mai multor consumatori, se sancționează cu amendă contravențională de la 5.000 lei la 25.000 lei.
(4) În cazul aplicării sancțiunii amenzii pentru săvârşirea faptei prevăzute la alin. (2) se va dispune şi închiderea definitivă a unității, putând fi dispusă aceeaşi măsură pentru săvârşirea faptei prevăzute la alin. (3).
(5) Contravenienții sunt obligați să suporte, potrivit prevederilor legale în vigoare, şi cheltuielile efectuate de terți, persoane fizice sau juridice, în vederea vindecării persoanelor vătămate în calitatea lor de consumatori.
(6) Săvârşirea repetată a uneia dintre contravențiile prevăzute la art. 50 se sancționează cu amendă contravențională de la 1.000 lei la 10.000 lei.@
(7) Neaducerea la îndeplinire a măsurilor dispuse în termenele şi condițiile prevăzute în procesele-verbale de constatare a contravenției se sancționează cu amendă contravențională de la 2.000 lei la 20.000 lei.@

_____
@Alineatul (1) a fost modificat prin art. II pct. 23 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Alineatele (6) şi (7) au fost introduse prin art. II pct. 24 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 52. - Valoarea amenzilor prevăzute la art. 50 şi 51 se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.
Art. 53. - Contravenientul poate achita, în termen de cel mult 48 de ore de la data încheierii procesului-verbal ori, după caz, de la data comunicării acestuia, jumătate din minimul amenzii prevăzute la art. 50 alin. (1) lit. a)-d), agentul constatator făcând mențiune despre această posibilitate în procesul-verbal.@

_____
@Articolul a fost modificat prin art. II pct. 25 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 54. - **(1)** Constatarea contravențiilor şi aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 50 şi 51 se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.
(2) În cazul sancțiunilor cu închisoare contravențională, măsura se aplică de instanța competentă, la sesizarea organului din care face parte agentul constatator.
(3) 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.
(4) Organele de control prevăzute la alin. (1) pot preleva produse în vederea testării acestora în laboratoare. Contravaloarea produselor prelevate şi 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 şi/sau de calitate prescrise ori declarate. În caz contrar, cheltuielile respective se suportă de către operatorul economic.
Art. 55. - Pentru limitarea prejudicierii consumatorilor, agentul constatator poate dispune următoarele măsuri:
1. oprirea definitivă a comercializării şi retragerea din circuitul consumului uman a produselor care:
a) sunt periculoase, falsificate sau contrafăcute;
b) au termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate expirat/expirată sau data-limită de consum/data durabilității minimale depăşită;@
c) sunt interzise consumului uman prin reglementări legale;
d) nu respectă condițiile de depozitare, păstrare şi expunere la comercializare sau la care s-a schimbat starea termică inițială fără ca operatorul economic să fie autorizat în acest sens;@
e) prezintă semne organoleptice de alterare, modificări ale aspectului, culorii, consistenței, gustului, mirosului;@
f) prezintă semne de infestare cu paraziți - ouă, larve, forme adulte, vii sau moarte -, precum şi resturi ori semne ale activității acestora, cu excepția celor pentru care sunt prevăzute limite prin acte normative;@
g) prezintă urme de contact cu rozătoare;@
h) prezintă miros şi gust străine de natura produsului;@
i) prezintă miros şi gust sau pete de mucegai, cu excepția mucegaiurilor selecționate, admise de procesul tehnologic;@
j) conțin corpuri străine, cu excepția produselor pentru care sunt stabilite limite prin acte normative;@
k) nu prezintă documente de proveniență, conform prevederilor legale în vigoare.@
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 şi/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 şi de caracterizare, precum şi documentele de însoțire, conform prevederilor art. 18-22;
d) se prestează servicii care pot pune în pericol viața, sănătatea, securitatea sau interesele economice ale consumatorilor;@
3. distrugerea produselor periculoase oprite definitiv de la comercializare, dacă aceasta constituie singurul mijloc care face să înceteze pericolul.

_____
@Litera d) de la pct. 2 a fost modificată prin art. XI pct. 27 din Legea nr. 363/2007.
- Litera b) de la pct. 1 a fost modificată prin art. II pct. 26 din O.U.G. nr. 174/2008.
- Literele d)-k) de la pct. 1 au fost introduse prin art. II pct. 27 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 56. - **(1)** Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, agentul constatator poate propune una dintre următoarele sancțiuni complementare:
a) închiderea temporară a unității pe o durată de cel mult 6 luni;
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.
(2) Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) lit. a) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:
a) lipsa condițiilor igienico-sanitare pentru produsele şi serviciile nealimentare;
b) folosirea unor spații şi condiții necorespunzătoare pentru producție, depozitare, comercializare sau prestare de servicii;@
c) nerespectarea condițiilor impuse de producători privind manipularea, transportul, depozitarea şi comercializarea, dacă acestea sunt de natură să modifice, în mod periculos, caracteristicile inițiale ale produsului respectiv;
d) lipsa specificațiilor tehnice, a instrucțiunilor şi a procedurilor de lucru la producătorii şi prestatorii de servicii;
e) lipsa certificatelor sau a avizelor necesare eliberate de laboratoarele de încercări sau de omologări specifice;
f) lipsa certificatelor de conformitate;

g) comercializarea alimentelor care nu respectă condițiile prescrise sau declarate, produse nepericuloase, dar care afectează interesele economice ale consumatorilor;@

h) comercializarea alimentelor la care s-a modificat data-limită de consum/termenul de valabilitate/data durabilității minimale.@

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

a) folosirea practicilor de comercializare abuzive sau săvârşirea repetată a unor abateri sancționate de organele de control în decurs de 6 luni de la prima constatare;

b) refuzul operatorului economic de a permite, în prima fază, controlul organelor de specialitate şi la care, în urma unui control ulterior, se constată deficiențe grave;

c) Abrogat;@

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.

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

a) importul cu bună ştiință 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 operatorii economici controlați au cunoştință că sunt falsificate sau contrafăcute ori care au parametrii de securitate neconformi;

d) recondiționarea şi/sau comercializarea de alimente pentru care agenții constatatori au dispus oprirea definitivă de la comercializare şi retragerea din consumul uman;@

e) în cazul în care operatorul 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 operatorul economic sau de către angajații acestuia a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor şi supravegherea calității produselor şi serviciilor să îşi exercite atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea şi 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 desfăşurării activității după dispunerea măsurii de închidere temporară, fără obținerea acordului prevăzut la alin. (7);

i) nerespectarea măsurilor dispuse în temeiul art. 55.

(5) În consecință, sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) lit. d) va avea acelaşi regim, odată cu sancțiunea aplicată menționată la alin. (1) lit. a), b) sau c), după caz.

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

(7) Aplicarea sancțiunilor prevăzute la alin. (1) lit. a), b) şi 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.

_____

@Litera b) de la alin. (2) a fost modificată prin art. II pct. 28 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Literele g) şi h) de la alin. (2) au fost introduse prin art. II pct. 29 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Litera c) de la alin. (3) a fost abrogată prin art. II pct. 30 din O.U.G. nr. 174/2008.

- Litera d) de la alin. (4) a fost modificată prin art. II pct. 31 din O.U.G. nr. 174/2008.

Art. 57. - Sancțiunile propuse pentru a fi aplicate potrivit art. 55 şi art. 56 alin. (1) lit. a)-c) se dispun, direct sau prin delegare, de către conducătorii autorităților publice prevăzute la art. 54, prin ordin sau decizie.

Art. 58. - Sancțiunile contravenționale complementare dispuse în condițiile art. 55 şi 56 se vor materializa prin aplicarea de sigilii sau alte semne distinctive cu valoare de sigiliu.

Art. 59. - Prevederilor art. 51, 55 şi 56 nu le sunt aplicabile dispozițiile art. 32 alin. (3) teza întâi din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare.

Art. 60. - **(1)** În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termen de 30 de zile de la rămânerea definitivă a sancțiunii şi nu există posibilitatea executării silite, instituția din care face parte agentul constatator va sesiza instanța de judecată pe a cărei rază teritorială s-a săvârşit contravenția, în vederea înlocuirii amenzii cu sancțiunea obligării contravenientului la prestarea unei activități în folosul comunității, ținându-se seama de partea din amendă care a fost achitată.@

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

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

(4) Executarea sancțiunii închisorii contravenționale se prescrie în termen de un an de la data rămânerii definitive a hotărârii.

_____

@Alineatul (1) a fost modificat prin art. XI pct. 28 din Legea nr. 363/2007.

Art. 61. - **(1)** Produsele periculoase, falsificate sau contrafăcute se confiscă de organele abilitate de lege, la sesizarea agentului constatator, şi se distrug sau se valorifică, după caz, conform prevederilor legale.

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

Art. 62. - Prevederile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare, ale Codului penal şi ale Codului de procedură penală.

Art. 63. - Aplicarea sancțiunilor prevăzute în prezenta ordonanță nu înlătură răspunderea disciplinară a făptuitorilor.

Art. 64. - Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Codului civil.

Art. 65. - 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 accidentele nucleare.

CAPITOLUL X

Dispoziții finale şi tranzitorii

Art. 66. - Guvernul va lua măsurile necesare pentru organizarea executării prevederilor prezentei ordonanțe, precum şi pentru elaborarea de norme metodologice privind:

a) condițiile de realizare a expertizelor tehnice, în cazul unor vicii ascunse, pe categorii de produse şi servicii;

b) modul de înlocuire, remediere sau restituire a contravalorii, pentru produsele sau serviciile care prezintă deficiențe;

c) măsuri de prevenire şi limitare a prejudicierii consumatorilor, precum şi condițiile în care acestea pot fi luate de către organele administrației publice prevăzute la art. 54;

d) conținutul şi competența de aprobare a documentelor care atestă nivelul calitativ al produselor şi serviciilor;

e) informarea şi educarea în domeniul protecției consumatorilor;

f) condițiile în care asociațiile de consumatori, constituite potrivit art. 33, pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare;@

g) desfăşurarea activității consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor;

h) Abrogat.@

_____

@Litera f) a fost modificată prin art. XI pct. 29 din Legea nr. 363/2007.

- Litera h) a fost abrogată prin art. XI pct. 30 din Legea nr. 363/2007.

Art. 67. - Începând cu anul 2001, numărul centrelor de consultanță şi 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. 68. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor aprobă sau modifică criteriile de evaluare şi selectare a asociațiilor de consumatori care înființează sau în cadrul cărora funcționează centre de consultanță şi informare a consumatorilor, precum şi modelul de convenție prevăzut la art. 40 alin. (1).@

_____

@Articolul a fost modificat prin art. XI pct. 31 din Legea nr. 363/2007.

Art. 69. - La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe, Legea nr. 4/1989 privind asigurarea şi controlul calității produselor şi serviciilor, Hotărârea Guvernului nr. 335/1990 privind unele măsuri din domeniul asigurării şi controlului calității produselor, lucrărilor de construcții şi serviciilor, precum şi din cel al metrologiei, Hotărârea Guvernului nr. 545/1991 privind supravegherea calității produselor şi serviciilor în scopul prevenirii şi combaterii faptelor care pot afecta viața şi sănătatea oamenilor, animalelor ori calitatea mediului înconjurător, precum şi orice alte dispoziții contrare se abrogă.

NOTĂ:

Reproducem mai jos prevederile art. II alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 58/2000 pentru modificarea şi completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor şi prevederile art. II din Legea nr. 37/2002 privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 58/2000 pentru modificarea şi completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, care nu sunt încorporate în prezenta formă republicată:

- Art. II alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 58/2000:

"Dispozițiile actelor normative emise în aplicarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor se modifică şi se aplică în mod corespunzător."

- Art. II din Legea nr. 37/2002:

"La data intrării în vigoare a prezentei legi, Ordonanța Guvernului nr. 87/2000 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele defectuoase şi Ordonanța Guvernului nr. 88/2000 privind finanțarea centrelor de consultanță şi informare a consumatorilor se abrogă."