

## Expunere de motive

Într-o eră a vitezei, când majoritatea lucrurilor pot fi rezolvate de la distanță, printr-un click sau un apel telefonic, majoritatea operatorilor economici îngreunează procesul, punând consumatorii în situația de a pierde minute în șir, în așteptare, pentru a fi preluați de un agent, pentru a-și expune problema sau nemulțumirea.

Deși au fost eliminate cozile din fața sediilor operatorilor economici, timpul consumatorului este în continuare risipit, fiind pus să aștepte, uneori, zeci de minute la telefon pentru a avea ocazia de a discuta cu personalul din cadrul departamentelor pentru relațiile cu publicul.

Zona de servicii clienți cauzează de prea multe ori dureri de cap consumatorilor, deoarece prea multe companii au creat labirinturi birocratice pentru a opri cetățenii din a-și exercita dreptul la asistență. Aceste dificultăți reprezintă un consum imens de energie, timp și bani. În alte țări, statul deja a intervenit asupra legislației obligându-i pe agenții economici să preia apelurile clienților, într-o marjă de timp, cu sancțiuni concrete în cazul în care marja de timp este încălcată.

În momentul de fata, Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii si libertatea de a furniza servicii in Romania, la art. 27 alin. 1, prevede: *(1) Pentru soluționarea unor eventuale litigii, în afară de informațiile prevăzute la art. 26 alin. (1) lit. a), prestatorii vor furniza beneficiarilor, în special, adresa poștală, numărul de fax sau adresa de e-mail și numărul de telefon la care toți beneficiarii, inclusiv cei care au reședința sau sediul social întrun alt stat membru, le pot adresa o reclamație sau o solicitare de informații în legătură cu serviciul prestat. Prestatorii pun la dispoziție, de asemenea, adresa sediului social, în cazul în care aceasta nu este adresa obișnuită pentru corespondență, însă fără a specifica o marjă de timp în care aceste apeluri pot fi preluate.*

Proiectul de față dorește să reglementeze această situație, astfel încât consumatorii să nu mai fie nevoiți să piardă atât de mult timp pentru a cere asistență, obligând operatorii economici ca apelurile din Call-Centre să fie preluate de un operator uman și nu de un robot, în maximum cinci minute de la inițierea apelului.

### INIȚIATORI:

**SERGIU COSMIN VLAD - Senator USR**

**IVAN DAN - Senator USR**

**RAOUL TRIFAN - Senator USR**



PROIECT



*Parlamentul României*  
*Senat*

SENAT

CAMERA DEPUTATILOR

LEGE

Pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România.

Parlamentul adoptă prezenta lege.

Articol unic. - Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.366, din 1 iunie 2009, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 68/2010, cu modificările ulterioare, se completează după cum urmează:

1. La articolul 27, după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alin. (2<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:

**(2<sup>1</sup>) În cazul reclamațiilor sau al solicitărilor de informații telefonice, prestatorii, prin intermediul unui operator uman, este obligat să preia apelurile în cel mult 5 minute de la inițierea acestora de către beneficiar.**

2. La articolul 28 alineatul (1), litera c) se modifică și va avea următorul cuprins:

**c) nerespectarea de către prestatori a obligațiilor prevăzute la art. 27 alin. (1), (2), (3), (4), cu o amendă de la 1000 la 5000 lei, iar nerespectarea obligațiilor prevăzute la art. 27 alin. (2<sup>1</sup>), cu o amendă de la 50.000 la 100.000 lei.**

**3. Prevederile prezentei legi vor produce efecte la șase luni de la publicarea în Monitorul Oficial al României.**

*Această lege a fost adoptată de Parlamentul României, cu respectarea prevederilor art. 75 și ale art. 76 alin. (2) din Constituția României, republicată.*

PREȘEDINTELE  
CAMEREI DEPUTAȚILOR

Ion – Marcel Ciolacu

PREȘEDINTELE  
SENATULUI

Alina – Ștefania Gorghiu