

EXPUNERE DE MOTIVE

În ciuda modificărilor succesive ale Ordonanței Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, producătorii/comercianții care operează pe teritoriul național continuă practici neconforme privind informarea clară și explicită a consumatorului român în limba română. În foarte multe situații, produsele comercializate nu conțin informații explicite și clare asupra provenienței materiilor prime din care este fabricat produsul sau asupra statului în care a fost fabricat, alterând dreptul la o bună informare a consumatorului. Grație apartenenței la Uniunea Europeană, pe teritoriul României operează mulți agenți economici străini, UE sau non-UE, care comercializează produse și furnizează servicii. În scopul optimizării costurilor, cei mai mulți operatori economici străini nu pun la dispoziția consumatorilor români servicii gratuite de asistență clienți în limba română, ci trimit către adrese electronice sau numere de telefon taxabile, pentru a demonstra, în mod formal, că pun la dispoziția clienților astfel de servicii. În cele mai multe situații, consumatorul român nu are cui să se adreseze în limba română, pentru a solicita informații suplimentare sau pentru a reclama disfuncții ale produselor sau abateri de la standardele de calitate. În scopul de a consolida normele prevăzute de OG nr. 21/1992, propunem mai multe modificări ale articolelor 18-20, pentru a asigura o corectă informare a consumatorului român și pentru a garanta accesul acestuia la asistență furnizată în limba română de către operatorul economic. De asemenea, propunem ca operatorii economici străini care își desfășoară activitatea pe teritoriul României să fie obligați să înființeze cel un punct de lucru pe teritoriul României și cel puțin un birou fizic pentru asistența consumatorilor din România, dacă cifra anuală de afaceri pe teritoriul României depășește 1 milion de euro și dacă aceștia nu aparțin unor state membre din Uniunea Europeană.



Având în vedere argumentele prezentate mai sus, înaintăm Parlamentului României, spre dezbateră și adoptare, prezenta propunere legislativă .

INITIATORI

Nr. crt.	NUME ȘI PRENUME	SEMNĂTURA
1.	Andrei Daniel GHEORGHE – Deputat PNL	
2.	BACIU ROMICA ANDREI	
3.	MATEI ANETA PNL	
4.	CRUSOVANU Marian PNL	
5.	MOȘIN RADU-DANIN	
6.	SCARLAT GEORGE	
7.	ANDREI BACIU	
8.	RAZVAN PRISCA	
9.	ANDREI ALEXANDRU – IOAN	
10.	Pandea Ciprian	
11.	Mocanu Adrian	
12.	CIOBOTARU DRAGOS	
13.	STROE ROMAN	



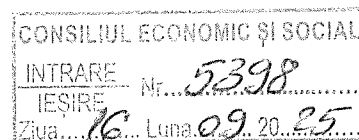
ROMANIA

14.	BLAGA VASILE-PNL
15.	PISTRU-POPA GEANINA
16.	PIRTEA MARILEH
17.	MOS ARINA
18.	RUSU PETRICĂ - LUCIAM
19.	MIRCEA FECHET
20.	DOGDAN IONEL OVIDIU - PNL
21.	Stefan Gigel
22.	CULEAȘ MIHAIL
23.	Tesloriu Andrei - Jomib
24.	MITITELU EAVARA -TATIAN
25.	OVIDIU JITARU
26.	BOTA GHEORGHE-IOAN.
27.	



ROMANIA

Parlamentul României



Camera Deputaților

Senat

LEGE

**pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992
privind protecția consumatorilor**

Parlamentul României adoptă prezenta lege:

Art. I – Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. Articolul 18 se modifică și va avea următorul cuprins:

Art. 18. - Consumatorii au dreptul de a fi informați, **în limba română**, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către operatorii 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.

2. Articolul 19 se modifică și va avea următorul cuprins:

Art. 18. - Informarea consumatorilor despre produsele și serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu **în limba română**, prin elemente de identificare și



caracterizare ale acestora, care se înscriu în mod vizibil, lizibil, ușor de înțeles, într-o formă care să nu permită ștergerea și 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.

3. Articolul 20 se modifică și va avea următorul cuprins:

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

(2) Producătorii și importatorii din state care nu sunt membre ale Uniunii Europene au obligația să își precizeze adresa poștală a sediului social în elementele de identificare **și cel puțin o modalitate de asistență în limba română a consumatorului.** Producătorii, ambalatorii sau distribuitorii din state membre ale Uniunii Europene au obligația să își precizeze adresa poștală a sediului social unde pot fi contactați **și cel puțin o modalitate de asistență în limba română a consumatorului.**



(3) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, **reciclare**, eliberate de producător **în limba română**.

(4) Vanzătorii și prestatorii de servicii trebuie să informeze consumatorii despre prețul final al produsului sau despre tariful serviciului prestat, pe care îl suportă consumatorul, care să cuprindă toate costurile, inclusiv taxa pe valoarea adăugată și toate costurile suplimentare, și să le ofere acestora toate informațiile și documentele tehnice, după caz, care trebuie să însoțească produsul sau serviciul.

(5) Toate informațiile privitoare la produsele și serviciile oferite consumatorilor, documentele însoțitoare, inclusiv cele referitoare la informațiile privind securitatea produsului și instrucțiunile de utilizare, precum și contractele, inclusiv cele preformulate, trebuie să fie scrise **și furnizate consumatorului** în limba română, **împreună cu produsul**, indiferent de țara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

(6) Fac excepție de la prevederile alin. (5) biletele de avion sau alte bilete de transport internațional, documentele elaborate în baza unor acorduri internaționale pe care România le-a acceptat și le-a semnat, precum și voucherele turistice internaționale.

(7) Operatorii economici de transport internațional care își desfășoară activitatea pe teritoriul României sunt obligați să ofere în scris consumatorilor, în



completare la biletul de transport, indiferent de forma de prezentare a acestuia, informații în limba română referitoare la: itinerar, program, durată, distanță, locul alocat în mijlocul de transport, condițiile generale de transport, precum și orice alte informații utile pentru consumatori, referitoare la serviciul respectiv, precum și asistență permanentă în limba română pentru consumatori.

(7) Toate informațiile și asistența în limba română privitoare la produsele și serviciile furnizate consumatorilor din România, indiferent de mijloacele de comunicare utilizate, sunt gratuite.

4. După articolul 26 se introduce un nou articol, art.26¹, cu următorul cuprins:

Art. 26¹ - (1) Operatorii economici străini care își desfășoară activitatea pe teritoriul României sunt obligați să înființeze cel un punct de lucru pe teritoriul României și cel puțin un birou fizic pentru asistența consumatorilor din România.

(2) Prevederile alin.(1) se aplică exclusiv operatorilor economici a căror cifră anuală de afaceri pe teritoriul României depășește 1 milion de euro, dacă aceștia nu aparțin unor state membre din Uniunea Europeană.

Art.II – Prevederile art.I intră în vigoare începând cu anul următor publicării prezentei legi în Monitorul Oficial al României.