

LEGAL ALERT

No. 1 / 5 January 2015

Modificări legislative privind unele măsuri de informare a consumatorilor

În *Monitorul Oficial al României*, Partea I, nr. 937 / 22.12.2014 a fost publicat **Ordinul Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 594 / 2014 privind modificarea Ordinului Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) nr. 72 / 2010 privind unele măsuri de informare a consumatorilor.**

Conform noilor dispoziții, care vor intra în vigoare începând cu data de **20.01.2015**, în vederea informării corecte a consumatorilor și pentru a le da acestora din urmă posibilitatea de a afla informații referitoare la modalitatea prin care pot face atât sesizări cât și reclamații cu privire la serviciile sau produsele puse la dispoziția acestora de către comercianți, aceștia au obligația să afișeze următoarele informații:

- numărul de telefon **021-9551**, denumit **TELEFONUL CONSUMATORILOR**
- adresa și numerele de telefon / fax ale comisariatelor județene pentru protecția consumatorilor în a căror rază teritorială se află operatorul economic
- Adresa site-ului ANPC, respectiv www.anpc.gov.ro.

De asemenea, Ordinul Președintelui ANPC nr. 594 / 2014 introduce un nou model al plachetei, care va trebui afișat de către comercianți în funcție de județul în care își desfășoară activitatea. Acest nou model de plachetă va conține următoarele informații:

- Telefonul Consumatorilor: **021-9551**
- denumirea comisariatului regional în raza căruia comerciantul își desfășoară activitatea
- denumirea comisariatului județean în raza căruia comerciantul își desfășoară activitatea
- adresa, numărul de telefon și numărul de fax ale comisariatului județean
- adresa site-ului ANPC
- mențiunea „*Reprezentanții asociațiilor de consumatori nu au drept de control al operatorilor economici, conform art. 42 din O.G. nr. 21/1992*”; și
- mențiunea „*Apelarea numărului 021-9551 poate fi taxată în funcție de tipul de abonament deținut de consumator*”.

Ordinul Președintelui ANPC nr. 594 / 2014 reglementează și dimensiunea minimă a plachetei, care va fi de 16 cm x 16 cm.

Placheta va putea fi descărcată în format electronic de pe site-ul ANPC, în mod gratuit.

În aceste condiții, începând cu data de **20.01.2015**, comercianții nu vor mai putea utiliza plachetele standard, urmând să afișeze noul model într-un loc vizibil, în câmpul vizual al consumatorului, lângă casa de marcat ori lângă orarul de funcționare, în spațiul de comercializare sau, după caz, în spațiul de prestare a serviciului, conform articolului 1, alineatul (3) din Ordinul Președintelui ANPC nr. 72 / 2010. Această obligație rămâne doar în sarcina entităților care desfășoară activități în mod direct pentru consumatori.

Amendments to Consumer Protection Legislation on Measures for Consumer Information

Monitorul Oficial al României, Part I, No 937 / 22 December 2014 has published **Order No 594 / 2014 of the President of the National Authority for Consumer Protection (“ANPC”)**, which amends **Order No 72 / 2010 of the said President, regarding measures for consumer information.**

According to the new provisions which will come into force on **20 January 2015**, with a view to correctly informing consumers and enabling them to get acquainted with the procedure for making their complaints about services or products known, the traders of such services or products shall display the following information:

- telephone number **021-9551**, called **CONSUMER'S TELEPHONE**
- address and telephone / fax numbers of the county offices of Commissioners for Consumer Protection in the territory where the economic operator is established
- address of the ANPC Website, *i.e.* www.anpc.gov.ro.

ANPC President's Order No 594 / 2014 also introduces a new pattern of the plaque which should be displayed by traders subject to the county in which they carry on business. The new pattern shall contain the following information:

- consumer's telephone number 021-9551
- name of the Regional Office of the Commissioner for Consumer Protection in the territory in which the trader does business
- name of the County Office of the Commissioner for Consumer Protection, located in the territory where the trader performs its activity
- address, telephone and fax numbers of the County Office of the Commissioner for Consumer Protection
- address of the ANPC website
- the mention: *„Reprezentanții asociațiilor de consumatori nu au drept de control al operatorilor economici, conform art. 42 din O.G. nr. 21/1992. [Representatives of consumers' associations have no right of control over economic operators, as per Art.42 of Government Ordinance No 21/1992]”;* and
- the mention: *„Apelarea numărului 021-9551 poate fi taxată în funcție de tipul de abonament deținut de consumator. [The call to 021-9551 may be charged in consideration of the type of subscription made by consumer]”.*

ANPC President's Order No 594 / 2014 also regulates the minimum size of the plaque, which should be 16 cm x 16 cm.

The plaque may be downloaded for free from the ANPC website.

Under these conditions, starting **20 January 2015**, traders may no longer use standard plaques, having the obligation to display the new pattern in a visible spot so as to be easily seen by consumers, either beside the cash register or next to the operating hours schedule in the trading area or, as the case may be, in the area where services are rendered, as required by Art.1 (3) of ANPC President's Order No 72/1010. Such obligation devolves only on the entities that directly serve consumers.

Legal Alert este o selecție a unor elemente de noutate legislativă, cu scop strict informativ. Nu este considerată consiliere profesională și, drept urmare, Duncea Ștefănescu nu își asumă nici o responsabilitate în acest sens. Pentru întrebări suplimentare în ceea ce privește problemele expuse, vă rugăm nu ezitați să ne contactați.

***Legal Alert** contains a selection of the latest major issues occurred in the Romanian legislative framework, is intended only to provide information and, hence, shall not be deemed to provide professional advice or consultancy. Therefore, we assume no responsibility in this respect. Should you require any information related to the foregoing, please do not hesitate to contact us.*



Dacă doriți să vă abonați gratuit la newsletter-ele noastre, vă rugăm trimiteți un mesaj la adresa news@duncea-stefanescu.ro, specificând numele, prenumele, funcția Dvs. și denumirea societății.

If you wish to get free subscription to our newsletters, please send a message to news@duncea-stefanescu.ro, specifying your full name and title, as well as the name of your company.

C O N T A C T

Adriana Duncea
Partner



Cosmin Ștefănescu
Partner



Str. Economu Cezărescu, nr. 31B
Sector 6, Bucharest, Romania

Tel: +4 031 228 88 50
Fax: +4 031 228 88 51

contact@duncea-stefanescu.ro
www.duncea-stefanescu.ro