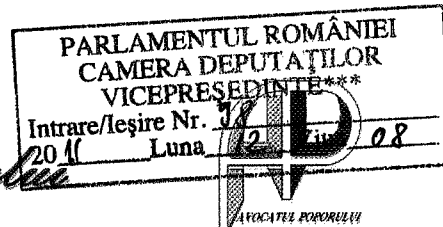




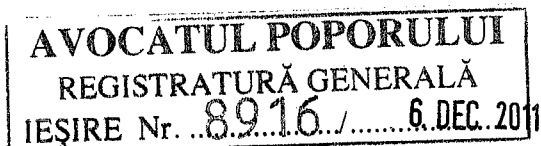
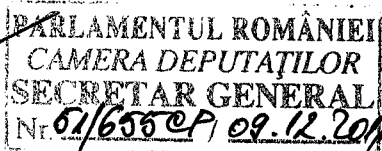
ROMÂNIA
Avocatul Poporului

Str. Eugeniu Carada , nr. 3, Sector 3, București

Telefon +40-21-312.71.01 Fax: +40-21-312.49.21 Internet: <http://www.avpoporului.ro> E-mail: avp@avp.ro



Ombudsman



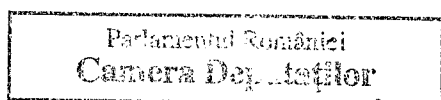
Stimata doamnă Președinte a Camerei Deputaților,

A. S. T
P. B. P.
[Signature]

În exercitarea atribuțiilor ce revin instituției Avocatul Poporului, potrivit art. 58 din Constituția României și art. 26 alin. (2) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, vă prezentăm „Raportul special privind încălcarea unor drepturi ale consumatorilor”.

Acest raport a fost redactat de către Domeniul de specializare: “Drepturile omului, egalitate de șanse între femei și bărbați, culte și minorități naționale” al instituției Avocatul Poporului.

Folosesc acest prilej, pentru a vă asigura, stimată doamnă Președinte a Camerei Deputaților, de înalta mea considerație.



E.P. Nr. 1370 din 12.12.2011

Avocatul Poporului
[Signature]
Prof. univ. dr. Gheorghe Clancu



București, 5 decembrie 2011

Doamnei Roberta Alma ANASTASE
Președintele Camerei Deputaților

RAPORT SPECIAL

privind încălcarea unor drepturi ale consumatorilor

Instituția Avocatul Poporului acordă importanța cuvenită problematicii drepturilor consumatorilor, cunoscând faptul că această problemă reprezintă și una din prioritățile Parlamentului României, ale Guvernului și ale Uniunii Europene.

În acest sens, conform art. 3 din *Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor*, republicată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 363/2007, 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 și interesele legitime;
- b) de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitate 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 de consumatori, în scopul apărării intereselor lor.

Instituția Avocatul Poporului a fost sesizată, în mai multe rânduri referitor la încălcarea drepturilor consumatorilor cu privire la conformitatea produselor, la respectarea clauzele contractuale referitoare la garanții și privind acordarea de despăgubiri privind viciile ascunse.

Astfel în perioada 1 ianuarie 2010 – noiembrie 2011 s-au primit un număr de 31 de petiții privind domeniul sus menționat (exemple semnificative: petițiile nr. 8706 din 26 august 2010, nr. 10.780 din 25 octombrie 2010, nr. 11.136 din 27 octombrie 2010, nr. 5372 din 28 iulie 2011- vor fi descrise în cuprinsul raportului).

Instituția noastră a avut, în perioada sus menționată, o colaborare fructuoasă cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - ANPC și cu filiale sale județene, cvasi - totalitatea problematelor ridicate de petenți fiind în final soluționate și prin colaborarea celor două instituții.

Totuși au existat situații în care problematica ridicată de petenți (în special cetățeni care au cumpărat autoturisme noi în perioada 2007-2010) nu au putut fi soluționate din lipsa unor norme metodologice de aplicare a unor acte normative, norme prevăzute de legiuitor a fi emise și până în prezent nepromovate, fapt ce a necesitat întocmirea prezentului raport special.

I. Cadrul legislativ referitor la protecția consumatorilor privind produsele cu defecte, privind respectarea clauzelor contractuale referitoare la garanții și de conformitate a produselor - care face obiectul raportului special:

1. Reglementările Uniunii Europene

- Directiva 85/374/CEE privind armonizarea dispozițiilor legislative, de reglementare și administrative ale statelor membre referitoare la răspunderea pentru produsele cu defecte, modificată prin Directiva 1999/34/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 mai 1999.
- Directiva 1999/44/CEE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.
- Directiva 2001/95/CE privind siguranța generală a produselor.
- COM/547final/2011 Cel de-al patrulea raport privind aplicarea Directivei 85/374/CEE a Consiliului din 25 iulie 1985 de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele cu defect, modificată prin Directiva 1999/34/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 mai 1999.
- Rezoluția Parlamentului European din 8 martie 2011, referitoare la revizuirea Directivei 2001/95/CE privind siguranța generală a produselor și supravegherea pieței.

2. Reglementările naționale

- O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 363/2007, cu modificările și completările ulterioare.
- O.G. nr. 80/2000 privind omologarea și certificarea produselor și materialelor de exploatare utilizate la vehiculele rutiere, precum și condițiile de introducere pe piață și de comercializare a acestora, aprobată cu modificări prin Legea 288/2009.
- Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 245/2004 privind securitatea generală a produselor, republicată.
- Legea nr. 240/2004 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte, republicată.
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.
- OUG nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor.
- Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, Titlul IX, Cap. I, paragraf 5, V. Garanția contra viciilor bunului vândut.

- O.G. nr. 20/2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea unitară a legislației Uniunii Europene care armonizează condițiile de comercializare a produselor.
- H.G. nr. 1219/2000 privind unele măsuri de protecție a intereselor consumatorilor la achiziționarea de piese de schimb auto, altele decât cele care pot afecta siguranța circulației și/sau protecția mediului.
- Ordinul Ministrului Transporturilor și Infrastructurii nr. 2135/2005 pentru aprobarea Reglementărilor privind omologarea și certificarea produselor și materialelor de exploatare utilizate la vehiculele rutiere, precum și condițiile de introducere pe piață a acestora - RNTR 4.

II. Disfuncționalități în aplicarea prevederilor legale în domeniu - sesizate de petenți

Instituția Avocatul Poporului a fost sesizată de mai mulți petenți, care reclamau faptul că, în lipsa unor norme metodologice privind acordarea de despăgubiri privind viciile ascunse, norme prevăzute a fi emise prin O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 363/2007, cu modificările și completările ulterioare, *și până în prezent nepromovate*, la reclamațiile repetate adresate Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor - ANPC, autoritatea le-a sugerat să se adreseze instanței de judecată.

Mai mult, ca urmare a solicitării instituției noastre înregistrate sub nr. 5372 din 8 august 2011 (prin care se cerea ANPC un punct de vedere privind soluționarea unui caz ridicat de un petent, care reclama vicii ascunse apărute la un autoturism, după 11 luni de la expirarea termenului de garanție de 2 ani), ANPC ne-a precizat, prin adresa nr. 6057 din 30 august 2011, cităm:” *În ceea ce privește reglementarea prin norme, a deficiențelor produselor datorate unor vicii ascunse, în momentul de față nu există o reglementare specială în domeniul protecției consumatorilor, în astfel de situații aplicându-se dispozițiile din dreptul comun ca reglementare generală, respectiv din Codul Civil...*”.

Întrucât, între timp, instituția Avocatul Poporului a mai identificat și alte norme de metodologie prevăzute de unele acte normative și nepromovate de ANPC, s-a făcut o revenire, înregistrată sub nr. 8093 din 14. 11. 2011, solicitând, în regim de urgență, precizări privind stadiul elaborării următoarelor proiecte de norme metodologice:

- Norme metodologice de aplicare a prevederilor art. 66 din Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată.
- Norme metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

Deoarece nu s-a primit răspunsul așteptat nici în urma apelurilor telefonice, în data de 23. 11. 2011 instituția Avocatul Poporului a efectuat o **anchetă** la ANPC.

Punctul de vedere al conducerii ANPC, prezentat cu această ocazie, a fost că, *Normele metodologice de aplicare a prevederilor art. 66 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor*, republicată, nu au fost promovate întrucât elaborarea lor nu ar fi de competența ANPC, iar *Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora*, republicată, vor fi promovate după legiferarea de către Parlament a proiectului de modificare a legii.

III. Concluzii

1. Privind prevederile O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 363/2007, cu modificările și completările ulterioare

Reglementările în vigoare prevăd faptul că, pentru produsele de folosință îndelungată, în cazul apariției unor defecte, *după expirarea termenului de garanție*, persoanele păgubite 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* (durata medie de utilizare fiind prevăzută, conform normelor în vigoare, în certificatele de garanție), astfel:

Potrivit O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 363/2007, cu modificările și completările ulterioare, se prevede la art. 12 : “alin. (1) Consumatorii au dreptul de a pretinde vânzătorilor sau prestatorilor de servicii remedierea ori 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/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. Alin. (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”, iar la art. 13:

“alin. (1) 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 termen de maximum 15 zile din momentul când operatorul economic a luat la cunoștință de deficiențele respective. Alin (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.”

În mod special la art. 66 se prevede: “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. 54;
- 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 de consumatori, constituite potrivit art. 33, pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare;
- g) desfășurarea activității consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor.”

Dacă legiuitorul (delegat) sau ANPC apreciau că prevederile art. 66 din O.G. 21/1992 republicată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 363/2007, nu mai sunt de actualitate sau au fost între timp reglementate prin alte acte normative, ar fi eliminat (sau propus pentru eliminare) art. 66 din ordonanță, la ultima modificare a ordonanței - respectiv O.U.G. nr. 174/2008 (art. 66 a fost modificat și completat cu noi prevederi prin Legea nr. 363/2007 care a aprobat și modificat O.G. nr. 21/1992).

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor nu a elaborat și propus spre aprobare Guvernului proiectul de Hotărâre pentru aprobarea Normelor metodologice prevăzute la art. 66 din O.G. nr. 21/1992, republicată.

În lipsa normelor metodologice mai sus prezentate, persoana vătămată nu poate beneficia de prevederile art. 9 alin. (1) din *Legea nr. 240/2004 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte*, republicată, respectiv posibilitatea de a pretinde despăgubiri în temeiul răspunderii contractuale sau extracontractuale ori al altui regim special de răspundere, fiind nevoită să apeleze la instanța de judecată pentru a i se recunoaște dreptul pretins.

Vă informăm că, ne-am adresat cu un Raport Special Prim - Ministrului României, în care s-a motivat și propus promovarea actului normativ: *Hotărâre de Guvern pentru aplicarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor art. 66 din Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată.*

2. Privind prevederile Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată

Potrivit prevederilor art. 23 din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată, cu modificările și completările ulterioare, cităm :
“Art. 23. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va propune Guvernului spre aprobare, prin hotărâre, norme metodologice de aplicare a prezentei legi...”

Întrucât, până la data desfășurării anchetei (23.11. 2011) , nu au fost promovate nici prevederile art. 23 din Legea nr. 449/2003, republicată, s-au solicitat precizări în acest sens.

Conducerea ANPC ne-a precizat faptul că, aceste norme nu au fost întocmite, întrucât încă din anul 2009 ANPC a depus la Camera Deputaților - *Comisia pentru industrii și servicii*, propuneri de amendamente la proiectul de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor* (în care sunt cuprinse și prevederile referitoare la modificarea Legii nr.449/2003, republicată).

ANPC a mai precizat faptul că, potrivit propriilor aprecieri discutarea proiectului de lege nu ar reprezenta o prioritate pentru *Comisia pentru industrii și servicii* de la Camera Deputaților (Camera Deputaților - Cameră decizională).

Așa cum însă a rezultat ulterior din discuțiile purtate de instituția noastră la Camera Deputaților - *Comisia pentru industrii și servicii*, nu am fost informați corect (propunerile de amendamente prezentate instituției noastre pe timpul anchetei nefiind o variantă actualizată).

În fapt, **manifestând lipsă de operativitate**, ANPC a mai solicitat o amânare privind dezbaterea proiectului de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*, pe motiv că ar mai fi de propus unele amendamente.

În lipsa normelor metodologice prevăzute la art. 23 din Legea nr. 449/2003, republicată (conform reclamațiilor transmise de petenți instituției noastre) au fost încălcate unele drepturi ale consumatorilor cu privire la conformitatea produselor și privind respectarea clauzele contractuale referitoare la garanții

Vă mai informăm că, în vederea urgentării promovării de către ANPC a normelor metodologice mai sus prezentate, s-a emis pentru ANPC o **Recomandare** privind luarea măsurilor care se impun pentru a se transmite în cel mai scurt timp posibil, propunerile de amendamentele existente deja la *Comisia pentru industrii și servicii* de la Camera Deputaților, privind proiectul de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*.

IV. Propuneri

Față de cele prezentate vă rugăm să ne sprijiniți, în măsura în care este posibil, privind:

Stabilirea de către *Comisia pentru industrii și servicii* a unui termen limită până la care Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor poate să transmită propunerile de amendamente la proiectul de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*.

Urgentarea discutării amendamentelor la *Comisia pentru industrii și servicii*, privind proiectul de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*, în vederea introducerii proiectului de lege în dezbaterea plenului Camerei Deputaților.

Adjunct al Avocatului Poporului

Erzsébet DÁNÉ
Dancu

București, 5 decembrie 2011

EXTRAS DIN CONSTITUȚIE

CAPITOLUL IV: Avocatul Poporului

Art. 58: Numirea și rolul

(1) Avocatul Poporului este numit pe o durată de 5 ani pentru apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice. Adjuncții Avocatului Poporului sunt specializați pe domenii de activitate.

(2) Avocatul Poporului și adjuncții săi nu pot îndeplini nici o altă funcție publică sau privată, cu excepția funcțiilor didactice din învățământul superior.

(3) Organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului se stabilesc prin lege organică.

EXTRAS DIN LEGEA AVOCATULUI POPORULUI

Art. 26

(1) Instituția Avocatul Poporului va aduce la cunoștință persoanei care i-a adresat petiția modul de soluționare. Acesta poate fi făcut public de către Avocatul Poporului prin mijloace de informare în masă, cu consimțământul persoanei sau al persoanelor interesate și cu respectarea prevederilor art. 20 privind informațiile și documentele secrete.

*(la data 16-Jan-2011 Art. 26, alin. (1) din capitolul IV modificat de Art. I, punctul 24. din **Legea 258/2010**)*

(2) Dacă Avocatul Poporului constată, cu prilejul cercetărilor întreprinse, lacune în legislație sau cazuri grave de corupție ori de nerespectare a legilor țării, va prezenta un raport, conținând cele constatate, președinților celor două Camere ale Parlamentului sau, după caz, primului-ministru.