

Ordonanță de urgență nr. 174/2008

din 19/11/2008

pentru modificarea și completarea unor acte normative
privind protecția consumatorilor

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 795 din 27/11/2008

În Scrisoarea Comisiei Europene din 18 ianuarie 2008 cu privire la transpunerea Directivei 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene nr. L171 din 7 iulie 1999, paginile 12-16, au fost semnalate anumite dispoziții ale directivei pentru care nu s-au identificat măsuri de transpunere în Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată.

Analizând observațiile Comisiei Europene, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, în colaborare cu Departamentul pentru Afaceri Europene, a constatat că unele prevederi ale Directivei 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe fie nu au fost transpuse, fie au fost transpuse parțial.

Prin Scrisoarea Comisiei Europene SANCO/B2/ADG/ew D(2008)220354 din 19 septembrie 2008 se semnalează două probleme legate de transpunerea în legislația națională a Directivei 97/7/CE privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță - respectiv a prevederilor art. 4 alin. (1) lit. (c) și art. 5 alin. (1) din directivă. În urma examinării măsurilor naționale de transpunere se modifică art. 3 alin. (1) lit. c) și art. 4 alin. (1) lit. a) din Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată. De asemenea, s-a constatat că actul nu prevede sancțiuni pentru art. 3 (informații prealabile) și art. 4 (confirmarea scrisă a informațiilor), rezultând necesitatea modificării art. 17. Având în vedere că Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor interzice practicile comerciale și este direct aplicabilă în cazul vânzării la distanță, este necesară o mențiune specială în cadrul art. 23 din Ordonanța Guvernului nr. 130/2000, republicată.

De asemenea, analizarea legislației naționale în acest domeniu a relevat necesitatea modificării și abrogării unor prevederi care fac referire la garanții din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Având în vedere demararea de către Comisie a unei examinări a măsurilor naționale de transpunere a directivelor sus-menționate, se impune adoptarea unor măsuri imediate pe calea ordonanței de urgență pentru reglementarea situației.

În temeiul art. 115 alin. (4) din Constituția României, republicată,

Guvernul României adoptă prezenta ordonanță de urgență.

Art. I. - Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 347 din 6 mai 2008, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 2, litera f) se modifică și va avea următorul cuprins:

"f) reparare - în caz de lipsă de conformitate, aducerea unui produs la conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare;"

2. La articolul 2, după litera f) se introduc două noi litere, literele g) și h), cu următorul cuprins:

"g) viciu ascuns - deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare;

h) 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 își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare."

3. Articolul 10 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 10. - În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate, fără plată, prin reparare sau înlocuire, conform art. 11, sau să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului ori de rezoluțiunea contractului privind acest produs, în condițiile art. 13 și 14."

4. La articolul 11, alineatele (1), (3) și (4) se modifică și vor avea următorul cuprins:

"Art. 11. - (1) În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului sau are dreptul de a solicita înlocuirea produsului, în fiecare caz fără plată, cu excepția situației în care măsura este imposibilă sau disproporționată.

(3) O măsură reparatorie va fi considerată ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparare, inclusiv ca urmare a lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.

(4) Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a adus la cunoștință vânzătorului lipsa de conformitate a produsului."

5. La articolul 11, după alineatul (4) se introduce un nou alineat, alineatul (5), cu următorul cuprins:

"(5) În cazul reparării produsului, în acesta vor fi montate numai piese noi."

6. Articolul 12 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 12. - Noțiunea fără plată, prevăzută la art. 10 și 11, se referă la toate costurile necesare aducerii produselor la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, materiale utilizate și ambalare."

7. După articolul 16 se introduc două noi articole, articolele 16¹ și 16², cu următorul cuprins:

"Art. 16¹. - După expirarea termenului prevăzut la art. 16, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii.

Art. 16². - Pentru produsele a căror durată medie de utilizare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la art. 16 se reduce la această durată."

8. La articolul 20, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(2) Garanția trebuie să precizeze elementele de identificare a produsului, termenul de garanție, durata medie de utilizare, modalitățile de asigurare a garanției - întreținere, reparare, înlocuire și termenul de realizare a acestora, inclusiv denumirea și adresa vânzătorului și ale unității specializate de service."

9. La articolul 23 alineatul (1), litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:

"b) nerespectarea prevederilor art. 9, 11 și 19, cu amendă de la 5.000 lei la 25.000 lei."

10. Articolul 26 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 26. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va propune Guvernului spre aprobare, prin hotărâre, norme metodologice de aplicare a prezentei legi, pe grupe de produse."

Art. II. - 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. La articolul 1, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

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

2. La articolul 2, punctul 18 se modifică și va avea următorul cuprins:

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

3. La articolul 2, după punctul 18 se introduce un nou punct, punctul 18¹, cu următorul cuprins:

"18¹. 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 și sunt susceptibile ca după un timp scurt să prezinte un pericol imediat pentru sănătatea consumatorilor își păstrează caracteristicile specifice, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și păstrare;".

4. La articolul 2, după punctul 23 se introduc șapte noi puncte, punctele 24-30, cu următorul cuprins:

"24. costul total al creditului pentru consumator - toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și 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 și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;

25. valoarea totală plătită de consumator - suma dintre valoarea totală a creditului și 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 și/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 și în interesul unor terți."

5. Articolul 5 se modifică și va avea următorul cuprins:

"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."

6. La articolul 7 litera a), liniuța a 4-a se modifică și va avea următorul cuprins:

"- să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață și/sau de la consumatori produsele la care organele abilitate ori specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescise, 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;"

7. La articolul 7 litera a), după liniuța a 5-a se introduce o nouă liniuță, liniuța a 6-a, cu următorul cuprins:

"- să folosească în activitatea de producție și depozitare spații corespunzătoare."

8. La articolul 7 litera c), liniuța a 4-a se modifică și va avea următorul cuprins:

"- să asigure, la prestarea serviciilor nealimentare, condiții igienice, condițiile stabilite de producător, de actele normative în vigoare, precum și cele specifice desfășurării activității;"

9. După articolul 9 se introduc unsprezece noi articole, articolele 9¹-9¹¹, cu următorul cuprins:

"Art. 9¹. - (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 și un exemplar al proiectului contractului de credit.

Art. 9². - (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 și/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 plătită de consumator.

(2) În orice formă de publicitate, informațiile referitoare la costuri vor fi scrise vizibil și ușor de citit, în același câmp vizual și cu caractere de aceeași 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.

Art. 9³. - În cadrul contractelor încheiate cu consumatorii, furnizorii de servicii financiare sunt obligați să respecte următoarele reguli:

a) contractele vor fi redactate în scris, vizibil și ușor 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 și toate comisioanele, taxele, tarifele, spezele bancare sau orice alte costuri aferente acordării și 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 și 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 și 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 și costurile de administrare, de retragere numerar și/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 comisiunelor, taxelor, tarifelor, spezelor bancare sau a oricăror altor costuri menționate în contract;

2. se interzice introducerea și 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 și/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 și 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 și/sau a condițiilor în care survine modificarea ratei dobânzii, atât în sensul majorării, cât și 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, și 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 și 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 și/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 încheia și conturile aferente serviciului financiar de bază furnizat, fără a fi necesară depunerea unei alte cereri de către consumator și 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 însuși sau față de terți.

Art. 9⁴. - În cazul serviciilor de intermediere imobiliară, consumatorul va fi informat în scris, corect, complet și precis, încă din faza precontractuală, cu privire la:

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

b) deficiențe și 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 și întocmirea actelor necesare încheierii contractului.

Art. 9⁵. - 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 și obligațiile părților;
- k) situațiile de forță majoră;
- l) data încheierii contractului.

Art. 9⁶. - Contractele de intermediere imobiliară în care consumatorul are calitatea de potențial cumpărător vor conține, în plus față de cele prevăzute la art. 9⁴, următoarele elemente:

1. caracteristicile generale ale imobilului, care pot influența decizia de cumpărare, incluzând nivelul de finisare, dimensiuni, vechime și poziționarea față de punctele cardinale;
2. tarifele pentru serviciile prestate.

Art. 9⁷. - O tranzacție imobiliară se consideră încheiată în momentul în care vânzătorul și cumpărătorul au semnat actul de vânzare-cumpărare.

Art. 9⁸. - Contractul de intermediere imobiliară sau alte eventuale contracte accesorii încheiate între consumator și agenția imobiliară nu pot conține clauze penale care să oblige consumatorul care nu își îndeplinește angajamentele contractuale la plata unei sume mai mari decât onorariul pe care l-ar fi plătit în cazul încheierii tranzacției.

Art. 9⁹. - Agenția imobiliară nu poate solicita din partea consumatorului plata comisionului în oricare dintre următoarele situații:

- a) când între consumator și 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.

Art. 9¹⁰. - Nu se permite plata în avans a comisionului, parțială sau totală, decât cu acordul scris al consumatorului și cu precizarea situațiilor în care agenția imobiliară este obligată să înapoieze consumatorului sumele primite în avans.

Art. 9¹¹. - În baza contractului de intermediere imobiliară dintre agenția imobiliară și cumpărător, agenția trebuie să asigure vizionarea imobilelor ce corespund preferințelor consumatorului, înainte de încheierea contractului de vânzare-cumpărare."

10. La articolul 10, literele a), b), c), f) și h) se modifică și vor avea următorul cuprins:

"a) libertatea de a lua decizii la achiziționarea de produse și 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 și precisă a clauzelor contractuale, indicarea exactă a prețurilor și tarifelor și, după caz, a condițiilor de garanție;

c) de a fi exonerati de plata produselor și serviciilor care nu au fost solicitate, precum și de achitarea prețurilor, tarifelor, taxelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților care nu au fost stipulate inițial în contracte sau în alte documente aferente contractelor;

f) de a plăti, pentru produsele sau serviciile de care beneficiază, sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea prețului, tarifului, taxelor, comisioanelor, dobânzilor, penalităților și a altor eventuale costuri stabilite inițial este posibilă numai cu acordul scris al consumatorului;

h) de a fi notificați în scris cu privire la orice modificare ca urmare a prevederilor contractuale referitoare la valoarea dobânzilor, comisioanelor, penalităților sau oricărui altor costuri, cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicarea noilor valori;"

11. La articolul 10, după litera h) se introduce o nouă literă, litera i), cu următorul cuprins:

"i) de a fi notificați cu 30 de zile înainte de data la care contractul se prelungește 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."

12. Articolul 12 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 12. - (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.

(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."

13. Articolul 13 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 13. - (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.

(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."

14. Articolul 14 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 14. - În cazul produselor și serviciilor alimentare, al produselor nealimentare pentru care producătorul stabilește 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."

15. Articolul 15 se modifică și va avea următorul cuprins:

"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 aceleași obligații pentru serviciul refăcut ca și pentru serviciul prestat inițial.

(4) Persoanele împuternicite conform art. 54 să constate contravențiile și să aplice sancțiunile prevăzute de prezenta ordonanță vor stabili odată cu sancțiunea și măsuri de remediere sau, dacă acest lucru nu este posibil, înlocuirea ori restituirea contravalorii serviciilor, după caz."

16. Articolul 17 se modifică și va avea următorul cuprins:

"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 și ambalarea acestora."

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

"Art. 19. - Informarea consumatorilor despre produsele și serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, 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."

18. La articolul 20, alineatele (1), (2) și (4) se modifică și vor 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.

(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. Producătorii, ambalatorii sau distribuitorii din state membre ale Uniunii Europene au obligația să își precizeze adresa poștală a sediului social unde pot fi contactați.

.....
(4) Vânzătorii 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."

19. La articolul 20, după alineatul (5) se introduc două noi alineate, alineatele (6) și (7), cu următorul cuprins:

"(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."

20. La articolul 36, litera c) se modifică și va avea următorul cuprins:

"c) prevenirea practicilor comerciale incorecte și a publicității de natură a afecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor."

21. La articolul 50 alineatul (1), literele a), c) și d) se modifică și vor avea următorul cuprins:

"a) încălcarea dispozițiilor art. 4, art. 7 lit. a) a 2-a, a 3-a și a 5-a liniuță, lit. c) prima și a 2-a liniuță, cu amendă contravențională de la 3.000 lei la 30.000 lei;

.....
c) încălcarea dispozițiilor art. 5, art. 7 lit. b) prima, a 2-a și a 5-a liniuță, lit. c) a 3-a și a 4-a liniuță, art. 9, art. 10 lit. a)-f), h) și i), art. 11 și art. 14, cu amendă contravențională de la 2.000 lei la 20.000 lei;

d) încălcarea dispozițiilor art. 13 alin. (1), art. 17-25 și art. 26 alin. (1) și (2), cu amendă contravențională de la 1.000 lei la 10.000 lei;"

22. La articolul 50 alineatul (1), după litera d) se introduc două noi litere, literele e) și f), cu următorul cuprins:

"e) încălcarea dispozițiilor art. 9¹, art. 9² și art. 9³, cu amendă contravențională de la 5.000 lei la 50.000 lei;

f) încălcarea dispozițiilor art. 9⁴-9¹¹, cu amendă contravențională de la 3.000 lei la 30.000 lei."

23. La articolul 51, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 51. - (1) Împiedicarea, sub orice formă, a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor de a exercita atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 10.000 lei la 30.000 lei."

24. La articolul 51, după alineatul (5) se introduc două noi alineate, alineatele (6) și (7), cu următorul cuprins:

"(6) Săvârșirea 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 și condițiile prevăzute în procesele-verbale de constatare a contravenției se sancționează cu amendă contravențională de la 2.000 lei la 20.000 lei."

25. Articolul 53 se modifică și va avea următorul cuprins:

"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 constator făcând mențiune despre această posibilitate în procesul-verbal."

26. La articolul 55 punctul 1, litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:

"b) au termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate expirat/expirată sau data-limită de consum/data durabilității minimale depășită;"

27. La articolul 55 punctul 1, după litera c) se introduc opt noi litere, literele d)-k), cu următorul cuprins:

"d) nu respectă condițiile de depozitare, păstrare și 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 și 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 și gust străine de natura produsului;

i) prezintă miros și gust sau pete de mușegai, cu excepția mușegaiurilor 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."

28. La articolul 56 alineatul (2), litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:

"b) folosirea unor spații și condiții necorespunzătoare pentru producție, depozitare, comercializare sau prestare de servicii;"

29. La articolul 56 alineatul (2), după litera f) se introduc două noi litere, literele g) și h), cu următorul cuprins:

"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."

30. La articolul 56 alineatul (3), litera c) se abrogă.

31. La articolul 56 alineatul (4), litera d) se modifică și va avea următorul cuprins:

"d) recondiționarea și/sau comercializarea de alimente pentru care agenții constatori au dispus oprirea definitivă de la comercializare și retragerea din consumul uman;"

Art. III. - Legea nr. 289/2004 privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 319 din 23 aprilie 2008, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 6 va avea următorul cuprins:

"Art. 6. - Înainte de încheierea contractului, creditorul are următoarele obligații:

a) să ofere gratuit consumatorului, pe hârtie sau pe alt suport durabil, un grafic de rambursare și un exemplar al proiectului contractului de credit, în momentul solicitării de către consumator a unei oferte de credit;

b) să prezinte consumatorului informațiile complete, corecte și precise privind contractul de credit avut în vedere;

c) să informeze consumatorul despre întreaga documentație de credit necesară acordării unui credit, documentație care trebuie să cuprindă cel puțin:

1. situațiile financiare curente ale solicitantului de credit și ale oricărui garant al acestuia, conform reglementărilor specifice;

2. o descriere a modalităților de garantare pentru plata integrală a datoriei și, după caz, o evaluare a bunurilor care fac obiectul garanției."

2. La articolul 8, literele b) și c) vor avea următorul cuprins:

"b) valoarea dobânzii, cu precizarea tipului acesteia, fixă și/sau variabilă, iar în cazul în care dobânda este variabilă, variația acesteia trebuie să fie independentă de voința creditorului, raportată la fluctuațiile unor indici de referință verificabili, menționați în contract, sau la modificările legislative care impun acest lucru;

c) valoarea DAE, precum și indicarea condițiilor în care poate fi modificată DAE. În cazul în care valoarea DAE nu poate fi stabilită, consumatorul trebuie să fie informat, prin contractul scris, în ceea ce privește elementele prevăzute la art. 9 alin. (1)."

3. Articolul 16 va avea următorul cuprins:

"Art. 16. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va supraveghea și va controla activitățile creditorilor și intermediarilor de credite, potrivit competențelor stabilite prin actele normative în vigoare."

4. La articolul 18 alineatul (1), litera b) va avea următorul cuprins:

"b) nerespectarea dispozițiilor art. 5 și art. 15 alin. (3), cu amendă de la 5.000 lei la 10.000 lei."

5. La articolul 18, alineatul (2) se abrogă.

6. La articolul 18, alineatele (3) și (5) vor avea următorul cuprins:

"(3) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la alin. (1) se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

.....
(5) Sancțiunile contravenționale principale, precum și actele cu caracter administrativ emise în temeiul prezentei legi se pot contesta la instanțele competente."

7. Articolul 20 va avea următorul cuprins:

"Art. 20. - Prevederile prezentei legi se completează cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 227/2007, ale Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, republicată, ale Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, ale Codului penal, ale Codului comercial, precum și ale Codului civil, în măsura în care prezenta lege nu conține dispoziții contrare."

8. La articolul 23, alineatul (1) va avea următorul cuprins:

"Art. 23. - (1) În aplicarea dispozițiilor prezentei legi, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor poate emite norme metodologice sau instrucțiuni cu caracter normativ, care se vor publica în Monitorul Oficial al României, Partea I."

Art. IV. - Legea nr. 190/1999 privind creditul ipotecar pentru investiții imobiliare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 611 din 14 decembrie 1999, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 2, după litera g) se introduc trei noi litere, literele h), i) și j), cu următorul cuprins:

"h) costul total al creditului pentru consumator - toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și 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 și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;

i) valoarea totală plătită de consumator - suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumator;

j) valoarea totală a creditului - plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în baza unui contract de credit."

2. Articolul 8 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 8. - La solicitarea unei oferte de credit, instituția autorizată are obligația de a oferi gratuit consumatorului, pe hârtie sau pe alt suport durabil, un grafic de rambursare și un exemplar al proiectului contractului de credit."

3. Articolul 9 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 9. - (1) Contractul de credit ipotecar va cuprinde obligatoriu și următoarele informații referitoare la costurile suportate de consumator:

a) valoarea totală a creditului;

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

- c) costul total al creditului;
- d) durata contractului de credit;
- e) valoarea totală plătită de consumator;
- f) costurile aferente contractului de asigurare, în cazurile în care, pentru acordarea creditului, consumatorul este obligat să încheie un contract de asigurare.

(2) Contractul de credit ipotecar pentru investiții imobiliare nu va putea fi modificat decât în scris de către părți, prin încheierea de acte adiționale."

4. La articolul 14, litera a) se modifică și va avea următorul cuprins:

"a) variația ratei dobânzii trebuie să fie independentă de voința creditorului ipotecar, raportată la fluctuațiile unor indici de referință verificabili, menționați în contract, sau la modificările legislative care impun acest lucru;"

5. La articolul 14, litera c) se abrogă.

6. Articolul 15 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 15. - În sarcina împrumutatului vor fi puse numai cheltuielile aferente întocmirii documentației de credit și constituirii ipotecii și garanțiilor aferente. Creditorul ipotecar are obligația de a insera în conținutul contractului de credit clauze prin care să aducă la cunoștința împrumutatului toate garanțiile pe care înțelege să le încheie în numele și pe seama împrumutatului, precum și condițiile de angajare a acestora."

7. După articolul 33 se introduce un nou articol, articolul 33¹, cu următorul cuprins:

"Art. 33¹. - (1) Nerespectarea dispozițiilor art. 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19 și 26 constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 5.000 lei la 50.000 lei.

(2) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la alin. (1) se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor."

8. Articolul 34 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 34. - Prevederile prezentei legi se completează cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 227/2007, ale Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, republicată, ale Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, ale Codului penal, ale Codului comercial, precum și ale Codului civil, în măsura în care prezenta lege nu conține dispoziții contrare."

Art. V. - Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 177 din 7 martie 2008, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 3 alineatul (1), litera c) va avea următorul cuprins:

"c) prețul bunurilor sau tarifele serviciilor, cu toate taxele incluse;"

2. La articolul 4 alineatul (1), partea introductivă va avea următorul cuprins:

"Art. 4. - (1) Consumatorul trebuie să primească, în scris sau pe un alt suport durabil la dispoziția sa și la care are acces, în timp util, în perioada executării contractului și până cel mai târziu în momentul livrării, următoarele:"

3. La articolul 4 alineatul (1), litera a) va avea următorul cuprins:

"a) în cazul bunurilor care nu sunt destinate livrării către terți, confirmarea informațiilor prevăzute la art. 3 alin. (1), dacă acestea nu au fost transmise, în condițiile prevăzute la alin. (1), înainte de încheierea contractului;"

4. Articolul 17 va avea următorul cuprins:

"Art. 17. - Constituie contravenție încălcarea prevederilor art. 3, 4, 8 și 11 și se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 4.000 lei."

5. Articolul 23 va avea următorul cuprins:

"Art. 23. - Prevederile privind comercializarea produselor și a serviciilor în condițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, precum și cu dispozițiile naționale care transpun reglementări europene cu privire la anumite aspecte ale furnizării de bunuri și servicii, care se aplică cu prioritate, în măsura în care prezenta ordonanță nu cuprinde dispoziții contrare."

Art. VI. - Următoarele acte normative se vor republica, după aprobarea prin lege a prezentei ordonanțe de urgență, dându-se textelor o nouă numerotare:

a) Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 347 din 6 mai 2008, cu modificările și completările aduse prin prezenta ordonanță de urgență;

b) 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, precum și cu modificările și completările aduse prin prezenta ordonanță de urgență;

c) Legea **nr. 289/2004** privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 319 din 23 aprilie 2008, cu modificările aduse prin prezenta ordonanță de urgență;

d) Legea **nr. 190/1999** privind creditul ipotecar pentru investiții imobiliare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 611 din 14 decembrie 1999, cu modificările și completările ulterioare, precum și cu modificările și completările aduse prin prezenta ordonanță de urgență;

e) Ordonanța Guvernului **nr. 130/2000** privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 177 din 7 martie 2008, cu modificările aduse prin prezenta ordonanță de urgență.

Art. VII. - Prezenta ordonanță de urgență va intra în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării ei în Monitorul Oficial al României, Partea I.

PRIM-MINISTRU
CĂLIN POPESCU-TĂRICEANU

Contrasemneaza:

p. Ministrul pentru întreprinderi mici și mijlocii, comerț,
turism și profesii liberale,
Lucia Nora Morariu,
secretar de stat
Presedintele Autoritatii Nationale
pentru Protectia Consumatorilor,
Dan Vlaicu
Departamentul pentru Afaceri Europene,
Aurel Ciobanu-Dordea,
secretar de stat
Guvernatorul Bancii Nationale a Romaniei,
Mugur Constantin Isarescu

București, 19 noiembrie 2008.
Nr. 174.