

ORDIN nr. 449 din 31 mai 2022 privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

Având în vedere:

- art. 7, 19, 20 și art. 25 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare;
 - art. 1 alin. (1) și art. 66 lit. e) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
 - art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;
 - Referatul nr. 5.286 din 31.05.2022 întocmit de Direcția de soluționare alternativă a litigiilor,
- președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor** emite prezentul ordin.

Art. 1

(1) Pentru a asigura accesul facil al consumatorilor la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor - procedurile SAL, în vederea soluționării alternative a reclamațiilor acestora, comercianții au obligația să afișeze placheta informativă prevăzută în anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Placheta prevăzută la alin. (1) va fi realizată prin grija comerciantului, conform modelului prezentat în anexa nr. 1, și se afișează în câmpul vizual al consumatorului, la loc vizibil, lângă casa de marcat ori lângă orarul de funcționare, în spațiul de comercializare sau, după caz, de prestare a serviciului, inclusiv a serviciilor turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion.

Art. 2

(1) Comercianții care administrează site-uri de vânzări, preluare comenzi online și/sau publicitate la produse și/sau servicii, la servicii turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion, inclusiv e-commerce - comerț electronic, sunt obligați să afișeze pe prima pagină a site-ului - home page, pe bara de meniu a paginii, pictogramele prevăzute în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Pictogramele prevăzute la alin. (1) vor avea dimensiunea de 250 (L) x 50 (H) pixeli și vor avea asociat câte un link cu referință externă către secțiunea SAL din cadrul paginii oficiale a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor - <https://anpc.ro/ce-este-sal/>, respectiv către Platforma SOL a Comisiei Europene - ec.europa.eu/consumers/odr.

(3) Placheta prevăzută la art. 1 și pictogramele prevăzute la alin. (1) și (2) vor fi descărcate gratuit de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, prin accesarea link-ului: <https://anpc.ro/ce-este-sal/>.

Art. 3

Sunt exceptați de la prevederile prezentului ordin comercianții care activează în sectoarele/domeniile pentru care sunt constituite entități SAL specifice, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

Art. 4

Reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor vor urmări respectarea prevederilor prezentului ordin în termen de 45 de zile de la publicarea acestuia în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Art. 5

Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,
Horia-Miron Constantinescu

ANEXA nr. 1:

The infographic is a rectangular poster with a white background and a blue border. At the top left is the ANPC logo, which includes the Romanian coat of arms and the text 'ANPC Te respecta'. To the right of the logo is the text 'AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR'. In the center, the title 'SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (S.A.L.)' is written in large, bold, blue letters. Below the title, there is a block of text in blue: 'AI O PROBLEMĂ CU UN COMERCIANT? ADRESEAZĂ-TE ÎNTÂI ACESTUIA! ÎN CAZUL ÎN CARE NEMULȚUMIREA NU ESTE REZOLVATĂ DE COMERCIANT ÎN CAZUL ÎN CARE NEMULȚUMIREA NU ESTE REZOLVATĂ DE COMERCIANT CONSIDERI CĂ ȚI-AU FOST ÎNCĂLCATE DREPTURILE, TE POȚI ADRESA:'. Below this text are two bullet points: '• S.A.L. (ACHIZIȚII DIRECTE)' and '• S.O.L. (ACHIZIȚII ONLINE DE LA COMERCIANȚII DIN UE)'. At the bottom, there is a blue banner with the text 'ȚI PUTEM REZOLVA PROBLEMA ÎNTR-UN MOD SIMPLU | RAPID | GRATUIT'. Below the banner are two QR codes. The left QR code is labeled 'S.A.L.' and the right one is labeled 'S.O.L.'.

Dimensiune minimă a plachetei ce urmează a fi afișată conform art. 1 alin. (2) din ordin: 16 cm x 16 cm.

Modelul poate fi descărcat în format electronic de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Placheta este gratuită.

ANEXA nr. 2:



ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR
Te respecta

**SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ
A LITIGIILOR**

DETALII

**SOLUȚIONAREA ONLINE
A LITIGIILOR**

DETALII

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 725 din data de 19 iulie 2022