

Ordin nr.

privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici
care desfășoară activități de schimb valutar

Având în vedere:

- art. 1 și art. 8 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- Referatul nr. 1/1328/21.09.2009 întocmit de Direcția Supraveghere Servicii și Produse,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 284/2009 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,

președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite următorul ordin:

Art. 1 - Operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar au obligația de a-i informa pe consumatori asupra cursurilor de schimb valutar, atât pentru operațiunile de vânzare, cât și pentru operațiunile de cumpărare de valută, prin afișare la loc vizibil, atât în interiorul, cât și în exteriorul casei de schimb valutar, conform prevederilor prezentului ordin.

Art.2 - (1) Operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar au obligația ca, în interiorul caselor de schimb valutar/punctelor de lucru/punctelor de schimb valutar, să instaleze lângă ghișeul de schimb valutar sisteme audio-video cu sonor, ce vor funcționa pe perioada programului zilnic de lucru.

(2) Informațiile înregistrate pe sistemele audio-video cu sonor vor fi stocate pentru o perioadă de minim 30 de zile, pentru a putea fi puse la dispoziția organelor de control.

Art. 3 - (1) În exteriorul casei de schimb valutar, cursurile de schimb valutar, atât pentru operațiunile de vânzare, cât și pentru operațiunile de cumpărare, vor fi înscrise pe

un panou unic, într-o culoare contrastantă față de culoarea de fond a acestuia, conform modelului prevăzut în Anexa nr.1, parte integrantă din prezentul ordin. Afișarea oricăror altor informații pe panoul unic sau afișarea altor panouri este interzisă.

(2) În interiorul casei de schimb valutar, cursurile de schimb valutar, atât pentru operațiunile de vânzare, cât și pentru operațiunile de cumpărare, vor fi înscrise pe un suport unic, pagină format A4, conform modelului prevăzut în Anexa nr. 2, parte integrantă din prezentul ordin. Afișarea oricăror altor informații pe suportul unic sau afișarea altor suporturi este interzisă.

(3) Panoul și suportul pe care se face afișarea trebuie să fie monocolor, fără degradeuri ori alte însemne grafice sau culori.

(4) Informațiile prevăzute la alin. (1) și alin. (2) trebuie indicate în mod vizibil, într-o formă neechivocă, ușor de citit și vor fi prezentate într-o formă care să nu inducă în eroare consumatorii. Informațiile afișate în interior trebuie să fie identice ca valoare și exprimare cu cele afișate în exterior.

Art. 4 - Cursurile de schimb valutar afișate conform art. 3 vor include comisioanele practicate de operatorul economic care desfășoară activități de schimb valutar, în cazul în care acestea există.

Art. 5 - (1) Înălțimea admisă a literelor și a cifrelor sau a simbolurilor grafice convenționale ale valutilor pentru afișarea în exteriorul casei de schimb valutar a cursurilor de schimb valutar, atât pentru operațiunile de vânzare, cât și pentru operațiunile de cumpărare de valută, este de 80 mm, grosimea de 10 mm, distanța dintre litere, cifre și semne de punctuație sau a simbolurilor grafice ale valutilor, de 10 mm, iar distanța dintre cuvinte, de 20 mm.

(2) Mărimea fontului utilizat pe suportul unic, la afișarea în interiorul casei de schimb valutar a cursurilor de schimb valutar, atât pentru operațiunile de vânzare, cât și pentru operațiunile de cumpărare de valută prevăzute la art. 3, este Times New Roman 20 Bold. Afișarea se face în câmpul vizual al consumatorului care efectuează tranzacția.

Art. 6 - (1) Dreptul consumatorilor de a fi informați în mod corect, complet și precis asupra cursurilor de schimb valutar se concretizează în obligația operatorilor economici ce desfășoară activități de schimb valutar de a informa consumatorul, în scris,

Înainte de operațiunea efectivă de schimb valutar, asupra cursului practicat și asupra sumei ce urmează a fi înmănată consumatorului, prin completarea unui formular de acceptare a tranzacției, ce va fi semnat de ambele părți, astfel încât consumatorul să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională. Operatorul economic trebuie să facă dovada că a informat în scris consumatorul, înainte de efectuarea tranzacției.

(2) Formularul de acceptare a tranzacției este pus la dispoziția consumatorului de către operatorul economic, înainte de efectuarea tranzacției. Formularul trebuie să fie scris pe o pagină format A4, vizibil și lizibil, iar literele și cifrele să aibă mărimea de 12 puncte tipografice, negru pe fond alb și va cuprinde obligatoriu informații referitoare la: denumirea și adresa operatorului economic, numărul și data emiterii, numele și prenumele consumatorului, seria și numărul de buletin/carte de identitate/pașaport a(l) acestuia, suma tranzacționată, cursul valutar, suma ce urmează a fi încasată de consumator, ștampila operatorului economic, semnătura lucrătorului de la ghișeu și semnătura consumatorului.

(3) Consumatorul completează personal formularul de acceptare a tranzacției la rubrica „suma tranzacționată” și la rubrica „cursul valutar” așa cum este acesta menționat pe panoul/suportul de afișare a cursurilor valutare, urmând ca operatorul de la ghișeul de schimb valutar să completeze celelalte rubrici inclusiv să calculeze și să completeze rubrica „suma primită”, semnând și ștampilând formularul. Consumatorul, după ce verifică dacă formularul poartă ștampila operatorului economic, semnătura lucrătorului de la ghișeu și suma pe care urmează să o primească, semnează formularul de acceptare a tranzacției, păstrând un exemplar al acestuia.

(4) Formularul prevăzut la alin. (2) va fi întocmit atât în limba română, cât și în limba engleză, în două exemplare, un exemplar pentru consumator, iar celălalt pentru operatorul economic, conform modelului prevăzut în Anexa nr. 3, parte integrantă din prezentul ordin.

(5) În cazul în care consumatorul constată că pe formularul de acceptare a tranzacției este trecut un alt curs de schimb valutar decât cel afișat pe panoul/suportul exterior/interior, ulterior efectuării tranzacției, acesta are posibilitatea de a solicita, în scris, operatorului economic anularea tranzacției, în termen de 24 de ore.

Art. 7 - (1) Informarea consumatorilor de către instituțiile financiar-bancare, cu privire la cursurile de schimb ale valutilor tranzacționate, se face prin amplasarea în

interiorul punctelor de lucru, lângă ghișeul de schimb valutar, a unor sisteme electronice ce pot permite un afișaj vizibil, lizibil și ușor accesibil consumatorilor.

(2) Sunt exceptate de la prevederile alin. (1) punctele de lucru ale instituțiilor financiar-bancare din mediul rural unde afișarea se face cu respectarea art. 3 alin. (2) - (4) și art. 5 alin. (2).

Art. 8 - Operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar au obligația să afișeze orice alte informații, sub formă de listing, conform prevederilor normelor Băncii Naționale a României, numai în interior.

Art. 9 - Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I. La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 448/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 467 din 07 iulie 2009.

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,

Bogdan Marcel PANDELICĂ

MODEL PANOU EXTERIOR

S.C.		
VALUTA *	CUMPĂRĂM (WE BUY)	VINDEM (WE SELL)
EURO sau EUR sau €		
DOLAR AMERICAN sau USD sau \$		
LIRA STERLINA sau GBP sau £		
FRANC ELVETIAN sau CHF		
ș.a.		

* Pe panou se vor trece numai valutele tranzacționate.

MODEL SUPORT INTERIOR

S.C.		
VALUTA *	CUMPĂRAM (WE BUY)	VINDEM (WE SELL)
EURO sau EUR sau €		
DOLAR AMERICAN sau USD sau \$		
LIRA STERLINA sau GBP sau £		
FRANC ELVETIAN sau CHF		
ș.a.		

* Pe suport se vor trece numai valutele tranzacționate.

MODEL FORMULAR DE ACCEPTARE A TRANZACȚIEI

**FORMULAR DE ACCEPTARE A TRANZACȚIEI
(ACCEPTANCE FORM OF TRANSACTION)**

Date de identificare ale operatorului economic:
(Identification details of the economic operator)

1. Numele operatorului economic: _____
(Name of the economic operator)

2. Adresa operatorului economic: _____
(Legal address of the economic operator)

3. Număr: _____
(Number)

4. Data emiterii: _____
(Date of issue)

5. Nume și prenume solicitant/consumator: _____
(Applicant's/consumer's full name)

6. Seria și număr de buletin/carte de identitate/pașaport: _____
(Series and number of ID card/identity card/passport)

7. Suma tranzacționată: _____
(Amount traded)

8. Curs valutar: _____
(Currency)

9. Suma ce urmează a fi încasată: _____
(Amount to be received)

10. Ștampila operatorului economic și semnătura lucrătorului de la ghișeu
(Stamp of the economic operator and the signature of the economic operator's employee)

11. Semnătura solicitantului/consumatorului _____
(Signature of the applicant/consumer)