

Guvernul României - Ordonanță nr. 21/1992 din 21 august 1992**Ordonanța nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor**

*În vigoare de la 28 august 1992
Formă aplicabilă de la 28 martie 2007*

Consolidarea din data de 13 iulie 2023 are la bază republicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 208 din 28 martie 2007 și include modificările aduse prin următoarele acte: L 363/2007; OUG 174/2008; OUG 71/2011; OUG 34/2014; OG 37/2015; L 203/2018; L 222/2020; OUG 84/2022; Ultimul amendament în 20 iulie 2022.

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

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) Prevederile prezentei ordonanțe se aplică la comercializarea produselor noi, folosite sau recondiționate și a serviciilor destinate consumatorilor, cu excepția produselor care se comercializează ca antichități și a produselor necesar fi reparate sau recondiționate pentru a fi utilizate, cu condiția ca operatorul economic să informeze cumpărătorul despre aceasta.

Art. 2. - În sensul prezentei ordonanțe, se înțelege prin:

1. calitate - ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației acestuia, necesitățile explicite sau implicite;

2. consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale;

3. operator economic - persoană fizică sau juridică, autorizată, care în cadrul activității sale profesionale fabrică, importă, transportă sau comercializează produse ori părți din acestea sau prestează servicii;

4. producător:

a) operatorul economic care fabrică un produs finit sau o componentă a unui produs;

b) operatorul economic care fabrică materie primă;

c) operatorul economic care își aplică denumirea, marca sau un alt semn distinctiv pe produs;

d) operatorul economic care recondiționează produsul;

e) operatorul economic sau distribuitorul care prin activitatea sa modifică caracteristicile produsului;

f) reprezentantul înregistrat în România al unui operator economic care nu are sediul în România sau, în cazul inexistenței acestuia, importatorul produsului;

g) operatorul economic care importă produse în vederea realizării ulterioare a unei operațiuni de vânzare, închiriere, leasing sau orice altă formă de distribuție specifică derulării afacerii;

h) distribuitorul produsului importat, în cazul în care nu se cunoaște importatorul, chiar dacă producătorul este menționat;

i) distribuitorul produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă nu informează persoana prejudiciată în termen de 30 de zile de la cererea acesteia asupra identității importatorului;

5. distribuitor - operatorul economic din lanțul de distribuție;

6. vânzător - distribuitorul care oferă produsul consumatorului;

7. prestator - operatorul economic care furnizează servicii;

8. «abrogat»

9. produs sigur - produsul care, folosit în condiții normale sau previzibile, nu prezintă riscuri sau care prezintă riscuri minime, ținând seama de întrebuițarea acestuia; riscul se consideră acceptabil și compatibil cu un grad înalt de protecție pentru siguranța și sănătatea consumatorilor, în funcție de următoarele aspecte:

a) caracteristicile produsului, ale ambalării și ale instrucțiunilor de montaj și întreținere;

b) efectul asupra altor produse, împreună cu care acesta poate fi folosit;

c) modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire și orice alte indicații și informații furnizate de producător;

d) categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului;

10. produs periculos - produsul care nu poate fi definit ca produs sigur;

11. produs cu defecte - produsul la care modul de prezentare, utilizarea previzibilă și data achiziționării nu oferă siguranță consumatorului, producând pagube acestuia;

12. pagubă - prejudiciul creat consumatorului prin utilizarea unui produs periculos sau a unui produs cu defecte, precum și cel creat de servicii necorespunzătoare furnizate de prestator. Prejudiciul poate fi material, vătămarea integrității corporale sau a sănătății, precum și pierderea vieții. În cazul utilizării unui produs cu defecte, se consideră pagubă deteriorarea sau distrugerea oricărui bun, altul decât produsul cu defecte, cu condiția ca bunul respectiv să fie în mod normal destinat folosinței sau consumului privat și să fi fost folosit de persoana prejudiciată pentru uz sau consum personal, iar valoarea pagubei să nu fie mai mică de 200 lei;

13. produs de folosință îndelungată - produsul relativ complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durată medie de utilizare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere;

14. serviciu - activitatea, alta decât cea din care rezultă produse, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

15. declarație de conformitate - declarația făcută de către un producător, prin care acesta informează, pe propria răspundere, despre faptul că un produs respectă cerințele prevăzute de legislația aplicabilă în domeniu;

16. clauză abuzivă - o clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul și care prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor buneii-credeințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților;

17. termen de garanție - limita de timp, care curge de la data dobândirii produsului sau serviciului, până la care producătorul sau prestatorul își asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii produsului ori serviciului achiziționat, pe cheltuiala sa, dacă deficiențele nu sunt imputabile consumatorului;

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;

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;

19. data durabilității minimale - data stabilită de producător până la care un produs alimentar își păstrează caracteristicile specifice în condiții de depozitare corespunzătoare; produsele pentru care se stabilește data durabilității minimale nu trebuie să fie periculoase nici după această dată;

20. 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;

21. 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;

22. «abrogat»

23. punere pe piață - acțiunea de a face disponibil pentru prima dată, contra cost sau gratuit, un produs sau un serviciu în vederea distribuirii sau utilizării.

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

acestuiia 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.

Art. 3. - 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 calitatea 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.

CAPITOLUL II

Protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor

Art. 4. - **(1)** Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

(2) Se interzic producerea, importul și comercializarea produselor falsificate sau contrafăcute.

(3) Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii, după caz, care nu îndeplinesc condițiile stabilite prin lege sau de bunuri a căror proveniență nu este dovedită, în condițiile legii. Prin documente de proveniență se înțelege, după caz, factura fiscală, factura, avizul de însoțire a mărfii,

documentele vamale, factura externă sau orice alte documente stabilite prin lege.

(4) În perioadele de stare de mobilizare parțială sau totală a forțelor armate și stare de război, stare de asediu și stare de urgență, stare de alertă sau alte situații de criză stabilite explicit prin acte normative, pentru produsele, categoriile de produse sau serviciile stabilite ca fiind în situație de risc speculativ prin hotărâre a Guvernului, sunt interzise faptele unor întreprinderi față de consumatorul persoană fizică care constau în:

a) practicarea unor prețuri nejustificat de mari;
b) limitarea în mod nejustificat a producției sau a vânzărilor;
c) acumularea de mărfuri de pe piața externă sau internă în scopul creării unui deficit pe piața românească și revânzării lor ulterioare la un preț crescut în mod nejustificat.

(5) Prevederile alin. (4) nu se aplică atunci când faptele identificate sunt săvârșite în asemenea condiții încât să reprezinte practici anticoncurențiale prevăzute de Legea concurenței nr. 21/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și/sau art. 101 sau 102 din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene.

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.

Art. 6. - (1) Guvernul, prin organismele sale specializate, stabilește norme și reglementări specifice sau le îmbunătățește pe cele existente, când se impune protecția vieții, sănătății sau securității consumatorilor, în următoarele cazuri:

a) fabricarea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;

b) furnizarea și utilizarea produselor, precum și prestarea serviciilor.

(2) Normele și reglementările se referă la grupe de produse și servicii care, anual, sunt nominalizate și actualizate de către Guvern, dacă acest lucru se impune.

Art. 7. - Operatorii economici sunt obligați:

a) producătorii:

- «abrogat»

- să pună pe piață numai produse sigure și, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate;

- să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;

- 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 prescrise, 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;

- să asigure, atât pe durata de fabricație, cât și după scoaterea din programul de fabricație, pentru perioada cel puțin egală cu durata medie de utilizare, calculată de la data vânzării ultimelor produse, direct sau prin terți abilitați, piesele de schimb aferente și service-ul necesar produselor de folosință îndelungată;

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

b) distribuitorii:

- să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate;

- să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;

- să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;

- să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;

- să asigure condițiile tehnice stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii produselor;

c) prestatorii de servicii:

- să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate, și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;

- să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

- să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;

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

- «abrogat»

CAPITOLUL III

Protecția intereselor economice ale consumatorilor

Art. 8. - Guvernul adoptă reglementări specifice în scopul prevenirii și combaterii practicilor ce dăunează intereselor economice ale consumatorilor.

Art. 9. - Operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate și să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii.

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 comisioanelor, 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 închide 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.

Art. 10. - Drepturile consumatorilor, la încheierea contractelor, sunt:

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;

d) de a fi despăgubiți pentru daunele provocate de produsele sau serviciile care nu corespund clauzelor contractuale;

e) de a li se asigura service-ul necesar și piese de schimb pe toată durata medie de utilizare a produsului, stabilită în documentele tehnice normative sau declarată de către producător ori convenită de părți;

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;

g) de a sesiza asociațiile de consumatori și organele administrației publice asupra încălcării drepturilor și intereselor lor legitime, în calitate de consumatori, și de a face propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor și serviciilor;

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

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.

Art. 11. - (1) Produsele și serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare și control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.

(2) Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie lizibile și la vederea cumpărătorului.

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.

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.

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.

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.

Art. 16. - (1) Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispozițiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare.

(2) Soluționarea solicitării plății unor prejudicii morale sau daune conexe remedierii ori a înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare cerute de consumatori sau de operatorii economici este de competența instanței judecătorești competente ori a organismului de mediere competent.

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.

CAPITOLUL IV

Informarea și educarea consumatorilor

Art. 18. - Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

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.

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.

(3) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, eliberate de producător.

(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.

(5) Toate informațiile privitoare la produsele și serviciile oferite consumatorilor, documentele însoțitoare, inclusiv cele referitoare la informațiile privind securitatea produsului și instrucțiunile de utilizare, precum și contractele, inclusiv cele preformulate, trebuie să fie scrise în limba română, indiferent de țara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

(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.

Art. 21. - Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, timpul de realizare, termenul de garanție, tariful, riscurile previzibile și, după caz, declarația de conformitate.

Art. 22. - Operatorii economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de utilizare și funcționalitatea produselor ce urmează a fi vândute; la lansarea pe piață a produselor, aceștia sunt obligați să efectueze demonstrații de utilizare.

Art. 23. - Obligația de a informa pe consumator potrivit [art. 19](#), [20](#), [21](#) și [22](#) nu poate fi înlăturată prin invocarea secretului comercial sau profesional.

Art. 24. - Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

Art. 25. - Prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit.

Art. 26. - (1) Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare.

(2) Sunt obligatorii afișarea, în mod vizibil, a denumirii unității, a codului unic de înregistrare la registrul comerțului, din care să rezulte obiectul/obiectele de activitate al/ale societății pentru care este autorizată să funcționeze, precum și afișarea și respectarea orarului de funcționare.

(3) Orarele de funcționare vor fi stabilite, după caz, în conformitate cu hotărârile administrației publice locale.

CAPITOLUL V

Organe ale administrației publice pentru protecția consumatorilor

Art. 27. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, organ de specialitate al administrației publice centrale, subordonat Guvernului, coordonează și realizează politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor.

Art. 28. - (1) Atribuțiile și modul de organizare și funcționare ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și relațiile dintre aceasta și alte organisme competente în domeniu se stabilesc prin hotărâri ale Guvernului.

(2) Guvernul va stabili reglementări în domeniul protecției consumatorilor pentru organele de specialitate ale administrației publice centrale și, respectiv, pentru unele servicii publice ale ministerelor și altor autorități ale administrației publice centrale, organizate în județe și în municipiul București.

(3) Guvernul va stabili, prin hotărâri, reglementări-cadru în domeniul protecției consumatorilor.

(4) Taxele care se percep de către serviciile sau organele administrației publice, cu rol în domeniul protecției consumatorilor, se stabilesc conform legii, iar tarifele pentru încercările efectuate în laboratoare proprii, subordonate sau agreate, conform actelor normative în vigoare.

Art. 29. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, în baza consultării cu alte organisme interesate ale administrației publice centrale și locale, precum și cu cele neguvernamentale, elaborează reglementări referitoare la modalitățile concrete de colaborare și de sprijinire reciprocă și le propune spre aprobare Guvernului.

CAPITOLUL VI

Asociațiile de consumatori

Art. 30. - În sensul prezentei ordonanțe, asociațiile de consumatori sunt considerate organizații neguvernamentale, ca persoane juridice, conform legii, și care, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor, au ca unic scop

apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general.

Art. 31. - Asociațiile de consumatori pot fi parteneri sociali cu drept de reprezentare în consiliile consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor, în care organele administrației publice sunt reprezentate, dacă îndeplinesc condițiile prezentei ordonanțe.

Art. 32. - Asociațiile de consumatori care apără drepturile și interesele legitime ale consumatorilor, în general, sunt, de drept, parteneri sociali în consiliile consultative prevăzute în prezenta ordonanță, dacă:

a) la nivel național, au cel puțin 3.000 de membri și filiale în cel puțin 10 județe;

b) la nivel județean și local, dacă au desfășurat o activitate în domeniul protecției consumatorilor pe o perioadă de cel puțin 3 ani.

Art. 33. - Asociațiile de consumatori care sunt constituite în scopul apărării intereselor numai ale membrilor lor pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor și în care organele administrației publice sunt reprezentate, numai dacă au cel puțin 800 de membri.

Art. 34. - După constituire, asociațiile de consumatori vor solicita luarea lor în evidență de către organul administrației publice pentru protecția consumatorilor de nivel central sau local, după caz.

Art. 35. - Personalul de conducere și salariații organelor de specialitate ale administrației publice, precum și ale serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, cu atribuții pe linia protecției consumatorilor nu au dreptul de a deține funcții în organele de conducere ale asociațiilor de consumatori.

Art. 36. - Asociațiile de consumatori sunt consultate de către serviciile și organismele administrației publice prevăzute la [art. 35](#), potrivit competențelor, la elaborarea dispozițiilor și procedurilor cu caracter general și a altor lucrări care au ca scop protecția consumatorilor, cu privire la:

a) cunoașterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele, calitatea și cantitatea produselor și serviciilor;

b) formarea unei atitudini corecte a operatorilor economici angajați în producerea și comercializarea produselor și prestarea serviciilor, față de calitatea acestora;

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

Art. 37. - Asociațiile de consumatori au următoarele drepturi și obligații:

a) de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale și locale, în vederea atingerii obiectivelor lor;

b) de a primi sume de la bugetul de stat și de la bugetele locale;

c) de a informa autoritățile competente cu privire la prezența pe piață a unor produse neconforme sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, cu privire la clauze abuzive în contracte și practicile incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii;

d) de a solicita operatorilor economici realizarea de produse și servicii în condiții speciale, în vederea satisfacerii nevoilor consumatorilor cu handicap sau de vârsta a treia;

e) de a fi consultate cu ocazia elaborării actelor normative, standardelor sau specificațiilor care definesc caracteristicile tehnice și calitative ale produselor și serviciilor destinate consumatorilor;

f) «abrogat»

g) de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra deficiențelor de calitate ale produselor și serviciilor, precum și asupra consecințelor vătămătoare ale acestora pentru consumatori;

h) de a introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;

i) de a solicita serviciilor sau organelor administrației publice, prevăzute la [art. 35](#), efectuarea de analize și încercări ale produselor destinate consumatorilor și de a publica rezultatele;

j) «abrogat»

Art. 38. - Centrele de consultanță și informare ale consumatorilor pot fi organizate la nivel de birouri în structura organizatorică a asociațiilor de consumatori și desfășoară activități gratuite în folosul acestora, constând în informații, recomandări și consultanță privind problemele legate de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Art. 39. - (1) Sumele primite de la bugetul de stat, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, se utilizează pentru înființarea și funcționarea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor, respectiv pentru:

a) salarizarea sau, după caz, remunerarea personalului utilizat în centrele de consultanță și informare a consumatorilor, care se va face în funcție de timpul efectiv lucrat, până la nivelul maxim al funcției echivalente utilizate în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;

b) cheltuieli materiale efectuate pentru întreținerea sediului și a dotărilor aferente;

c) cheltuieli curente și cele ocazionate de tipărirea materialelor informative.

(2) Sumele prevăzute la [alin. \(1\)](#) se utilizează în condițiile Legii [nr. 500/2002](#) privind finanțele publice, cu modificările ulterioare, iar sumele rămase neutilizate la data încheierii exercițiului financiar se restituie la bugetul de stat.

Art. 39¹. - (1) Începând cu anul 2008, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cofinanțează Centrul European al Consumatorilor.

(2) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va prevedea anual, în bugetul său, sume destinate cofinanțării Centrului European al Consumatorilor.

(3) Controlul asupra activității desfășurate de Centrul European al Consumatorilor, pentru sumele acordate de la bugetul de stat, se exercită de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 40. - (1) Sumele primite de la bugetele locale prin hotărâri ale consiliilor locale sau, după caz, ale consiliilor județene vor fi utilizate în condițiile stabilite prin convențiile încheiate de acestea cu asociațiile respective, conform legii.

(2) Sumele prevăzute la alin. (1) se utilizează în condițiile Legii nr. 500/2002, cu modificările ulterioare, iar sumele rămase neutilizate se restituie bugetelor locale respective.

Art. 41. - Controlul asupra activităților desfășurate în centrele de consultanță și informare a consumatorilor din cadrul asociațiilor de consumatori, precum și a Centrului European al Consumatorilor, care au primit sume de la bugetul de stat sau de la bugetele locale, se exercită de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 42. - Reprezentanții asociațiilor de consumatori nu au drept de control al operatorilor economici.

Art. 43. - Centrele de consultanță și informare a consumatorilor și Centrul European al Consumatorilor pot beneficia asistență de specialitate din partea personalului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, împuternicit în acest scop.

CAPITOLUL VII

Consiliul consultativ

Art. 44. - La nivel central și local - județ, oraș, comună - se constituie câte un consiliu consultativ pentru protecția consumatorilor. Acesta are caracter consultativ și asigură, la nivelurile respective, cadrul informațional și organizatoric necesar:

a) stabilirii și aplicării politicii de protecție a consumatorilor;

b) corelării acțiunilor diverselor organisme ale administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale care au rol în realizarea protecției consumatorilor.

Art. 45. - Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor este format din:

a) reprezentanți ai tuturor serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, care au competențe cu caracter general sau special în domeniul protecției consumatorilor și au structuri organizatorice la nivelul respectiv;

b) prefect sau primar, după caz, sau reprezentanți ai acestora;

c) reprezentanți ai asociațiilor de consumatori;

d) reprezentanți ai altor organisme, după caz.

Art. 46. - Guvernul stabilește, în mod concret, componența, atribuțiile și modul de organizare și funcționare ale Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor, pe fiecare nivel în parte.

CAPITOLUL VIII

Raporturile juridice dintre consumatorii prejudiciați și operatorii economici

Art. 47. - Acțiunile în justiție îndreptate de către asociațiile de consumatori, înființate în condițiile prevăzute la [art. 32](#) și [33](#), împotriva operatorilor economici care au prejudiciat drepturile și interesele legitime ale consumatorilor sunt scutite de taxe de timbru.

Art. 48. - Ministerul Public poate interveni în acțiunile civile introduse, în care sunt implicate interesele consumatorilor.

CAPITOLUL IX

Sanțiuni

Art. 49. - Încălcarea prevederilor prezentei ordonanțe atrage răspunderea materială, civilă, contravențională sau penală, după caz.

Art. 50. - (1) Constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni, și se sancționează după cum urmează:

a) încălcarea dispozițiilor [art. 4 alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#), [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;

b) încălcarea dispozițiilor [art. 7 lit. a\)](#) a 4-a liniuță, [lit. b\)](#) a 3-a și a 4-a liniuță, cu amendă contravențională de la 2.500 lei la 25.000 lei;

c) încălcarea dispozițiilor [art. 4 alin. \(3\)](#), [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 [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;

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. 9^{4-9¹¹}](#), cu amendă contravențională de la 3.000 lei la 30.000 lei.

g) încălcarea dispozițiilor [art. 4 alin. \(4\)](#), cu amendă contravențională de la 50.000 lei la 500.000 lei.

(2) Sancțiunile se pot aplica și persoanelor juridice.

(3) Individualizarea sancțiunilor prevăzute la [alin. \(1\) lit. g\)](#) se face ținând seama de gravitatea și durata faptei, cu respectarea principiului eficacității, proporționalității și al efectului disuasiv al sancțiunii aplicate. Prin instrucțiuni adoptate de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor se stabilește mecanismul de individualizare și aplicare, precum și celelalte elemente în funcție de care se face individualizarea sancțiunilor, precum:

a) veniturile totale anuale ale întreprinderii realizate pe teritoriul României, veniturile realizate la nivelul unui punct de lucru sau alte tipuri de venituri;

b) circumstanțele atenuante și agravante;

c) capacitatea întreprinderii de a plăti amenda;

d) majorarea specifică pe care o poate stabili Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în realizarea efectului disuasiv.

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.

(2) Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor care, potrivit [art. 50](#), constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare vătămarea sănătății sau a integrității corporale a uneia sau mai multor persoane, se sancționează cu amendă contravențională de la 20.000 lei la 100.000 lei.

(3) Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor care, potrivit [art. 50](#), constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare afectarea gravă și în mod repetat a intereselor economice ale unuia sau mai multor consumatori, se sancționează cu amendă contravențională de la 5.000 lei la 25.000 lei.

(4) În cazul aplicării sancțiunii amenzii pentru săvârșirea faptei prevăzute la [alin. \(2\)](#) se va dispune și închiderea definitivă a unității, putând fi dispusă aceeași măsură pentru săvârșirea faptei prevăzute la [alin. \(3\)](#).

(5) Contravenienții sunt obligați să suporte, potrivit prevederilor legale în vigoare, și cheltuielile efectuate de terți, persoane fizice sau juridice, în vederea vindecării persoanelor vătămăte în calitatea lor de consumatori.

(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) Needucerea 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.

Art. 52. - Valoarea amenzilor prevăzute la [art. 50](#) și [51](#) se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.

Art. 53. «abrogat»

Art. 54. - (1) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la [art. 50](#) și [51](#) se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

(2) În cazul sancțiunilor cu închisoare contravențională, măsura se aplică de instanța competentă, la sesizarea organului din care face parte agentul constator.

(3) Organele de poliție sunt obligate să acorde, la cerere, sprijinul necesar persoanelor împuternicite prevăzute la [alin. \(1\)](#), aflate în exercițiul funcțiunii, sau să le însoțească, după caz.

(4) Organele de control prevăzute la [alin. \(1\)](#) pot preleva produse în vederea testării acestora în laboratoare. Contravaloarea produselor prelevate și a cheltuielilor legate de testarea lor se suportă de către organul administrației publice, dacă în urma testării nu se constată neconformități față de cerințele de securitate și/sau de calitate prescrise ori declarate. În caz contrar, cheltuielile respective se suportă de către operatorul economic.

Art. 55. - Pentru limitarea prejudicierii consumatorilor, agentul constator poate dispune următoarele măsuri:

1. oprirea definitivă a comercializării și retragerea din circuitul consumului uman a produselor care:

- a) sunt periculoase, falsificate sau contrafăcute;
- b) au termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate expirat/expirată sau data-limită de consum/data durabilității minimale depășită;
- c) sunt interzise consumului uman prin reglementări legale;
- 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 mucegai, cu excepția mucegaiurilor 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.

2. oprirea temporară a prestării serviciilor, importului, fabricației, comercializării produselor sau a utilizării acestora la prestarea serviciilor, până la remedierea deficiențelor, în cazul în care:

- a) produsele nu sunt testate și/sau certificate conform normelor legale;
- b) produsele nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, fără ca acestea să fie periculoase;
- c) produsele nu prezintă elementele de identificare și de caracterizare, precum și documentele de însoțire, conform prevederilor [art. 18-22](#);
- d) se prestează servicii care pot pune în pericol viața, sănătatea, securitatea sau interesele economice ale consumatorilor;

3. distrugerea produselor periculoase oprite definitiv de la comercializare, dacă aceasta constituie singurul mijloc care face să înceteze pericolul.

Art. 56. - (1) Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, agentul constatatator poate propune una dintre următoarele sancțiuni complementare:

- a) închiderea temporară a unității pe o durată de cel mult 6 luni;
- b) închiderea temporară a unității pe o durată de la 6 luni la 12 luni;
- c) închiderea definitivă a unității;
- d) suspendarea sau retragerea definitivă, după caz, a avizului, acordului sau a autorizației de exercitare a unei activități.

(2) Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) **lit. a)** poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) lipsa condițiilor igienico-sanitare pentru produsele și serviciile nealimentare;

- b)** folosirea unor spații și condiții necorespunzătoare pentru producție, depozitare, comercializare sau prestare de servicii;
 - c)** nerespectarea condițiilor impuse de producători privind manipularea, transportul, depozitarea și comercializarea, dacă acestea sunt de natură să modifice, în mod periculos, caracteristicile inițiale ale produsului respectiv;
 - d)** lipsa specificațiilor tehnice, a instrucțiunilor și a procedurilor de lucru la producătorii și prestatorii de servicii;
 - e)** lipsa certificatelor sau a avizelor necesare eliberate de laboratoarele de încercări sau de omologări specifice;
 - f)** lipsa certificatelor de conformitate.
 - 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.
- (3)** Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) **lit. b)** poate fi aplicată în cazurile în care se constată:
- a)** săvârșirea repetată a unor abateri sancționate de organele de control în decurs de 6 luni de la constatarea precedentă;
 - b)** refuzul operatorului economic de a permite, în prima fază, controlul organelor de specialitate și la care, în urma unui control ulterior, se constată deficiențe grave;
 - c)** «abrogat»
 - d)** nerespectarea sau neacordarea certificatelor de garanție pentru lucrările de prestări de servicii;
 - e)** utilizarea în activitatea de service a unor piese sau componente neomologate.
- (4)** Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) **lit. c)** poate fi aplicată în cazurile în care se constată:
- a)** importul cu bună știință al produselor care nu respectă condițiile calitative prescrise sau declarate ori care sunt periculoase;
 - b)** prestarea de servicii care pun în pericol viața, sănătatea sau siguranța consumatorilor;
 - c)** punerea în vânzare a produselor despre care operatorii economici controlați au cunoștință că sunt falsificate sau contrafăcute ori care au parametri de securitate neconformi;
 - d)** recondiționarea și/sau comercializarea de alimente pentru care agenții constatatori au dispus oprirea definitivă de la comercializare și retragerea din consumul uman;
 - e)** în cazul în care operatorul economic nu a sistat livrările sau nu a retras de la comercializare ori de la beneficiar produsele pentru care organele abilitate prin lege au constatat că sunt periculoase sau că nu îndeplinesc caracteristicile calitative prescrise ori declarate;
 - f)** împiedicarea sub orice formă de către operatorul economic sau de către angajații acestuia a organelor administrației publice însărcinate cu protecția

consumatorilor și supravegherea calității produselor și serviciilor să își exercite atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor ce pot afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor sau instigarea oricărei alte persoane împotriva acestor organe;

g) comercializarea de produse interzise prin reglementările legale în vigoare;

h) continuarea desfășurării activității după dispunerea măsurii de închidere temporară, fără obținerea acordului prevăzut la [alin. \(7\)](#);

i) nerespectarea măsurilor dispuse în temeiul [art. 55](#).

(5) În consecință, sancțiunea complementară prevăzută la [alin. \(1\) lit. d\)](#) va avea același regim, odată cu sancțiunea aplicată menționată la [alin. \(1\) lit. a\)](#), [b\)](#) sau [c\)](#), după caz.

(6) Sancțiunea prevăzută la [alin. \(1\) lit. d\)](#) se aplică de către autoritățile publice competente care vor fi înștiințate în acest sens.

(7) Aplicarea sancțiunilor prevăzute la [alin. \(1\) lit. a\)](#), [b\)](#) și [d\)](#) se suspendă numai cu acordul scris al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau al oficiilor județene pentru protecția consumatorilor, după remedierea deficiențelor care au condus la aplicarea sancțiunii complementare.

Art. 57. - Sancțiunile propuse pentru a fi aplicate potrivit [art. 55](#) și [art. 56 alin. \(1\) lit. a\) -c\)](#) se dispun, direct sau prin delegare, de către conducătorii autorităților publice prevăzute la [art. 54](#), prin ordin sau decizie.

Art. 58. - Sancțiunile contravenționale complementare dispuse în condițiile [art. 55](#) și [56](#) se vor materializa prin aplicarea de sigilii sau alte semne distinctive cu valoare de sigiliu.

Art. 58¹. - **(1)** În cazul săvârșirii contravenției prevăzute la [art. 50 alin. \(1\) lit. g\)](#), pentru limitarea prejudicierii consumatorilor, agentul constator poate propune următoarele măsuri:

a) revenirea la prețul de vânzare de pe site-ul comerciantului practicat anterior acțiunii speculative într-un termen de maximum 24 de ore sau oprirea de la comercializare;

b) revenirea la prețul de vânzare la punctul de lucru controlat, practicat anterior acțiunii speculative, în termen de 24 de ore de la comunicarea documentului de control sau oprirea de la comercializare.

(2) Contravenției prevăzute la [art. 50 alin. \(1\) lit. g\)](#) îi sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului [nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția [art. 28 alin. \(1\)](#) și [art. 29](#).

(3) Prin derogare de la prevederile [art. 13 alin. \(1\)](#) din Ordonanța Guvernului [nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare, pentru contravenția prevăzută la [art. 50 alin. \(1\) lit. g\)](#), termenul de prescripție a constatării și aplicării sancțiunii contravenționale este de 3 ani de la data săvârșirii faptei.

(4) Prevederile [art. 51 alin. \(7\)](#) și [art. 56](#) se aplică în mod corespunzător, după caz.

Art. 59. - Prevederilor [art. 51](#), [55](#) și [56](#) nu le sunt aplicabile dispozițiile [art. 32 alin. \(3\)](#) teza întâi din Ordonanța Guvernului [nr. 2/2001](#), aprobată cu modificări și completări prin Legea [nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare.

Art. 60. - (1) În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termen de 30 de zile de la rămânerea definitivă a sancțiunii și nu există posibilitatea executării silite, instituția din care face parte agentul constatator va sesiza instanța de judecată pe a cărei rază teritorială s-a săvârșit contravenția, în vederea înlocuirii amenzii cu sancțiunea obligării contravenientului la prestarea unei activități în folosul comunității, ținându-se seama de partea din amendă care a fost achitată.

(2) La primul termen de judecată, instanța poate acorda contravenientului, la cererea acestuia, un termen de 30 de zile, în vederea achitării integrale a amenzii.

(3) În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termenul prevăzut la [alin. \(2\)](#), instanța procedează la transformarea amenzii în închisoare contravențională.

(4) Executarea sancțiunii închisorii contravenționale se prescrie în termen de un an de la data rămânerii definitive a hotărârii.

Art. 61. - (1) Produsele periculoase, falsificate sau contrafăcute se confiscă de organele abilitate de lege, la sesizarea agentului constatator, și se distrug sau se valorifică, după caz, conform prevederilor legale.

(2) Veniturile încasate ilicit de către operatorii economici, ca urmare a încălcării prevederilor [art. 4](#), [art. 7 lit. a\)](#) a 2-a, a 3-a și a 4-a liniuță, [art. 7 lit. b\)](#) prima și a 2-a liniuță și ale [art. 7 lit. c\)](#) prima și a 2-a liniuță, se preiau la bugetul de stat de organele abilitate ale Ministerului Finanțelor Publice.

Art. 62. - Prevederile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, ale [Codului penal](#) și ale [Codului de procedură penală](#).

Art. 63. - Aplicarea sancțiunilor prevăzute în prezenta ordonanță nu înlătură răspunderea disciplinară a făptuitorilor.

Art. 64. - Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile [Codului civil](#).

Art. 65. - Prevederile prezentei ordonanțe nu se aplică:

a) pagubelor generate de produsele puse în circulație anterior datei intrării în vigoare a acesteia;

b) pagubelor rezultate din accidente nucleare.

CAPITOLUL X

Dispoziții finale și tranzitorii

Art. 66. - 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;

h) «abrogat»

Art. 67. - Începând cu anul 2001, numărul centrelor de consultanță și informare a consumatorilor pentru care se acordă sume de la bugetul de stat va fi stabilit prin hotărâre a Guvernului, după aprobarea legii bugetului de stat pe anul respectiv, cu încadrarea în sumele aprobate cu această destinație.

Art. 68. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor aprobă sau modifică criteriile de evaluare și selectare a asociațiilor de consumatori care înființează sau în cadrul cărora funcționează centre de consultanță și informare a consumatorilor, precum și modelul de convenție prevăzut la [art. 40 alin. \(1\)](#).

Art. 69. - La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe, Legea [nr. 4/1989](#) privind asigurarea și controlul calității produselor și serviciilor, Hotărârea Guvernului [nr. 335/1990](#) privind unele măsuri din domeniul asigurării și controlului calității produselor, lucrărilor de construcții și serviciilor, precum și din cel al metrologiei, Hotărârea Guvernului [nr. 545/1991](#) privind supravegherea calității produselor și serviciilor în scopul prevenirii și combaterii faptelor care pot afecta viața și sănătatea oamenilor, animalelor ori calitatea mediului înconjurător, precum și orice alte dispoziții contrare se abrogă.

NOTĂ:

Reproducem mai jos prevederile art. II alin. 2 din Ordonanța Guvernului [nr. 58/2000](#) pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului [nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor și prevederile art. II din Legea [nr. 37/2002](#) privind aprobarea Ordonanței Guvernului [nr. 58/2000](#) pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului [nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor, care nu sunt încorporate în prezenta formă republicată:

- [Art. II alin. 2](#) din Ordonanța Guvernului [nr. 58/2000](#):

" Dispozițiile actelor normative emise în aplicarea Ordonanței Guvernului [nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor se modifică și se aplică în mod corespunzător."

- [Art. II](#) din Legea [nr. 37/2002](#):

" La data intrării în vigoare a prezentei legi, Ordonanța Guvernului [nr. 87/2000](#) privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele defectuoase și Ordonanța Guvernului [nr. 88/2000](#) privind finanțarea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor se abrogă."