

REFERAT DE OPORTUNITATE

Având în vedere:

- evaluarea impactului O.P.A.P.C. nr. 449/2022 privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor, la trei luni de la intrarea în vigoare, din care rezultă faptul că numărul petițiilor adresate Direcției SAL din cadrul ANPC a crescut considerabil dar, totodată, utilizarea exclusivă a Q.R.- code-ului ca mijloc de promovare nu este suficient, această modalitate de accesare nefiind utilizată, încă, frecvent în toate mediile sociale,
- contextul digitalizării administrației publice,
- confuzia creată în rândul comercianților legat de plasarea pictogramelor pe bara de meniu a paginii,

vă supunem atenției un proiect de ordin care:

- să modifice alin. (1) al art. 2, în sensul eliminării sintagmei *"pe bara de meniu a paginii"* ;
- să modifice anexa nr. 1 a O.P.A.P.C nr. 449/2022, în sensul completării acesteia cu adresa de e-mail a Direcției SAL, respectiv dsal@anpc.ro, venind astfel în întâmpinarea consumatorilor care nu utilizează telefoane inteligente.

Apreciem că această măsură contribuie la o mai bună informare și promovare acestei metode de soluționare a litigiilor în materie de consum, atât în rândul consumatorilor, cât și în rândul comercianților.

Față de cele precizate mai sus, vă rugăm să avizați proiectul de act normativ anexat. În conformitate cu dispozițiile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, vă rugăm să dispuneți inserarea respectivului proiect pe pagina de web a A.N.P.C., afișarea la sediul instituției și comunicarea către societatea civilă/mass-media a acestei inițiative.

Ordin
privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 449/2022 privind unele măsuri de informare a Consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

Având în vedere prevederile:

- art. 7, art. 19, art. 20 și ale art. 25 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;
- 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. 331/11.01.2023 întocmit de Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor,

președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite următorul ordin:

Art. I. - Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 449/2022 privind unele măsuri de informare a Consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor, publicat în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 725 din 19 iulie 2022, se modifică după cum urmează:

1. Alineatul (1) al art. 2 se modifică și va avea următorul cuprins:

”(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 turistice sau bilete de avion, inclusiv e-commerce – comerț electronic, sunt obligați să afișeze pe prima pagina a site-ului – home page, pictogramele prevăzute în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezentul ordin.”

2. Anexa nr. 1 se modifică și se înlocuiește cu Anexa nr. 1 la prezentul Ordin.

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



ANPC
Te respectă

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (S.A.L)

**AI O PROBLEMĂ CU UN COMERCIANT? ADRESEAZĂ-TE ÎNTÂI ACESTUIA
ÎN CAZUL ÎN CARE NEMULȚUMIREA NU ESTE REZOLVATĂ DE CĂTRE
COMERCIANT ȘI CONSIDERI CĂ ȚI-AU FOST ÎNCĂLCATE DREPTURILE, TE POȚI
ADRESA:**

S.A.L (ACHIZIȚII DIRECTE)

S.O.L (ACHIZIȚII ONLINE DE LA COMERCIANȚII DIN UE)

ÎȚI PUTEM REZOLVA PROBLEMA ÎNTR-UN MOD

SIMPLU | RAPID | GRATUIT
dsal@anpc.ro



S.A.L



S.O.L