

## Ordin

### **privind informarea consumatorilor care se încadrează în categoria persoanelor cu dizabilități, de către operatorii economici, în legătură cu accesul acestora la serviciile de transport public de persoane, în clădiri, în stații și în orice altă situație persoanele în cauză au nevoie de suport**

Având în vedere prevederile:

- art.8, art.18 și art. 66 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- art.5 alin.(5) din Hotărârea de Guvern nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;

Referatul nr. 8896/17.08.2023 întocmit de Direcția Generală Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană.

*Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, emite următorul*

## ORDIN

**Art. 1.** Operatorii economici care desfășoară activități de transport public de persoane, inclusiv aerian precum și operatorii economici care desfășoară activități în imobile sau spații în care nu pot fi instalate sau nu au fost încă prevăzute rampe sau alte variante de acces al persoanelor cu dizabilități, au obligația de a oferi o informare clară și corectă consumatorilor care intră în aceasta categorie, cu privire la modalitatea de acces a acestora în mijloacele de transport public, în imobile sau spații.

**Art. 2.** (1) Operatorii de transport public sunt obligați să afișeze într-o formă și dimensiune vizibilă și să instaleze pe toate ușile de acces ale mijloacelor de transport, dedicate persoanelor cu dizabilități, indicații clare și accesibile dedicate acestora, privind modalitatea prin care acestea pot avea acces la urcarea/coborârea în/din mijlocul de transport public, constând în pictograme și/sau semnale luminoase precum și un sistem audio în vederea avertizării acestora cu privire la locurile de urcare și de coborâre, momentul deschiderii și închiderii ușilor, precum și denumirea stațiilor.

(2) Operatorii de transport sunt obligați să instaleze deasupra fiecărei uși de acces, precum și în interiorul mijloacelor de transport, semnale audio externe/interne, care să anunțe oprirea acestora în stație.

(3) Operatorii de transport public de persoane au obligația să amplaseze, pe fiecare peron/refugiu/stație în dreptul cărora se vor opri mijloacele de transport în comun, fără a fi limitativ, marcaje speciale și panouri informative, care să conțină indicații privind localizarea ușii dedicate accesului persoanelor cu dizabilități sau de unde acestea vor fi preluate și modalitatea în care se va face urcarea și coborârea.

(4) În fiecare peron/stație/refugiu operatorii de transport public sunt obligați să afișeze instrucțiuni vizibile, constând în pictograme simple, concise, intuitive și inteligibile, privind urcarea și coborârea persoanelor cu dizabilități din mijloacele de transport, inclusiv referitoare la obligația personalului angrenat de a le informa cu

privire la stația unde urmează să efectueze coborârea, precum și modalitatea concretă prin care acestea vor fi sprijinite.

(5) La solicitarea persoanelor cu dizabilități locomotorii, personalul angrenat în transportul public de persoane are obligația de a le acorda informații cu privire la modalitatea prin care vor fi ajutate să urce/coboare precum și să acorde asistență la urcarea/coborârea din mijlocul de transport public.

(6) Operatorii de transport public de persoane au obligația instituirii de modalități de informare dedicate persoanelor nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere, prezentate fizic și/sau digital.

(7) În încinta aeroporturilor este obligatorie afișarea pe ușile de acces, pe panourile informative aflate în imediata vecinătate a acestora sau în sălile de așteptare, fără a fi limitativ, indicații clare și accesibile tuturor categoriilor de persoane cu dizabilități, constând în pictograme și/sau semnale luminoase precum și un sistem audio, privind modalitatea prin care aceste persoane sunt sprijinite pentru a avea acces, a circula și/sau a se îmbarca.

(8) Toate informațiile trebuie să fie prezentate ca parte a regulamentelor asumate de către operatorii de transport public sau de către operatorii de administrare a spațiilor.

(9) Pentru categoria persoanelor cu dizabilități nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere operatorii economici au obligația să transmită comunicările, informările, avertizările, indicațiile, fără a fi limitativ, și în varianta audio sau prin utilizarea oricăror mijloace fizice ori digitale specifice.

**Art. 3.** (1) Operatorii economici care își desfășoară activitatea în clădiri sau spații în care nu pot fi instalate sau nu au fost încă prevăzute rampe sau alte variante de acces al persoanelor cu dizabilități au obligația să informeze prin orice mijloace, pe uși sau pe panouri, în imediata vecinătate a căii de acces, modalitatea în care acestea pot beneficia de suportul necesar.

(2) Operatorii economici care pun la dispoziția consumatorilor camere de hotel, documente, facturi, contracte, informări, fără a fi limitativ, trebuie să dețină în mod obligatoriu și variante de informare dedicate persoanelor nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere, fie audio fie prin utilizarea oricăror mijloace fizice ori digitale specifice.

**Art. 4.** (1) Operatorii economici prevăzuți la art. 1 au obligația să afișeze placheta informativă prevăzută în anexa nr. 1, parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Placheta prevăzută la alin. (1) va fi realizată prin grija operatorilor economici, conform modelului prezentat în anexa nr.1 și se afișează în câmpul vizual al consumatorului, la loc vizibil.

(3) Operatorii economici trebuie să dețină în mod obligatoriu și variante dedicate persoanelor nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere, fie audio fie prin utilizarea oricăror mijloace fizice ori digitale specifice.

**Art. 5.** Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.



## **INFORMARE PERSOANE CU DIZABILITĂȚI**

**Pentru toate modurile de transport, aveți dreptul la asistență gratuită în terminale și la bordul vehiculelor. Nu vi se poate refuza transportul din cauza handicapului sau a mobilității dumneavoastră reduse, cu excepția cazurilor justificate din motive de siguranță sau de proiectare a vehiculului sau a infrastructurii.**

**ÎN SITUAȚIA ÎN CARE DORIȚI SĂ CĂLĂTORIȚI CU MIJLOACE DE TRANSPORT ÎN COMUN, TREBUIE SĂ VĂ ADRESAȚI CONDUCĂTORULUI AUTO PRIN ÎNSOȚITOR/ DIRECT, ACESTA AVÂND REZERVAT LOCUL DIN IMEDIATA APROPIERE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ. ATÂT LA URCARE/ COBORÂRE CONDUCĂTORUL AUTO VA ACORDA ASISTENȚĂ PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.**

**În situația în care nu vă sunt respectate drepturile vă puteți adresa ANPC la numărul unic 0219551 sau ANPDPD, tel 0314338090**