



**Ombudsman**

**Nr. 8914/06.06.2011**

**RECOMANDAREA**  
**Nr. 6 din 06 decembrie 2011**  
**referitoare la încălcarea unor drepturi ale consumatorilor**

Instituția Avocatul Poporului acordă importanța cuvenită problematicii drepturilor consumatorilor, cunoscând faptul că această problemă reprezintă una din prioritățile Parlamentului României, Guvernului și ale Uniunii Europene.

Instituția Avocatul Poporului a fost sesizată, în mai multe rânduri, referitor la încălcarea drepturilor consumatorilor cu privire la conformitatea produselor, la respectarea clauzele contractuale referitoare la garanții și privind acordarea de despăgubiri privind viciile ascunse.

Astfel, în perioada 1 ianuarie 2010 – noiembrie 2011, s-au primit un număr de 31 de petiții privind domeniul sus menționat (exemple semnificative: petițiile nr. 8706 din 26 august 2010, nr. 10.780 din 25 octombrie 2010, nr. 11.136 din 27 octombrie 2010, nr. 5372 din 28 iulie 2011- vor fi descrise în cuprinsul raportului).

Instituția noastră a avut, în perioada sus menționată, o colaborare fructuoasă cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - ANPC și cu filiale sale județene, cvasi - totalitatea problematichilor ridicate de petenți fiind în final soluționate și prin colaborarea celor două instituții.

Totuși au existat situații în care problemele ridicate de petenți nu au putut fi soluționate din lipsa unor norme metodologice de aplicare a unor acte normative, norme prevăzute de legiuitor a fi emise și până în prezent nepromovate cu celeritate de ANPC, fapt ce a necesitat întocmirea prezentei **Recomandări**.

În temeiul art. 4 din *Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului*, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ne-am adresat instituției dumneavoastră, pentru a solicita un răspuns, în regim de urgență, referitor la stadiul elaborării următoarelor proiecte de norme metodologice:

- Norme metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Norme metodologice de aplicare a prevederilor art. 66 din Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată.

Întrucât nu s-a primit niciun răspuns, inclusiv la apelurile noastre telefonice, s-a impus efectuarea unei **anchete** la ANPC, în data de 23 noiembrie 2011 ora 13. 00.

Din discuțiile purtate de reprezentanții instituției Avocatul Poporului cu reprezentanții conducerii ANPC au rezultat următoarele:

Cu privire la *Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora*, republicată, cu modificările și completările ulterioare ni s-a precizat faptul că, aceste norme nu au fost întocmite, întrucât încă din anul 2009 ANPC a depus la Camera Deputaților - *Comisia pentru industrii și servicii*, propuneri de amendamente la proiectul de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor* (în care sunt cuprinse și prevederile referitoare la modificarea Legii nr.449/2003, republicată), iar discutarea proiectului de lege nu ar reprezenta o prioritate pentru *Comisia pentru industrii și servicii* de la Camera Deputaților (Camera Deputaților - Camera decizională).

Așa cum însă a rezultat ulterior din discuțiile purtate de instituția noastră la Camera Deputaților - *Comisia pentru industrii și servicii*, nu am fost informați corect (propunerile de amendamente prezentate instituției noastre pe timpul anchetei nefiind o variantă actualizată).

În fapt, ANPC, potrivit afirmațiilor comisiei, a mai solicitat o amnare privind dezbateră proiectului de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*, pe motiv că ar mai fi de introdus unele reglementări.

Această situație a fost confirmată și de serviciul juridic al ANPC, care la solicitarea noastră, a apreciat că în cca. 1 săptămână ar putea fi finalizată ultima variantă a propunerilor, urmând ca aceasta să fie aprobată de conducere și transmisă la Comisie.

Privind elaborarea *Normelor metodologice de aplicare a prevederilor art. 66 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor*, republicată, care nu au fost promovate până în prezent întrucât, conform afirmațiilor ANPC, elaborarea și promovarea acestora nu ar fi de competența ANPC, ne-am adresat în această problemă Primului Ministru, printr-un **Raport special**.

În vederea înlăturării cauzelor care au generat încălcarea unor drepturi ale consumatorilor, în temeiul art. 21 din *Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului*, republicată, cu modificările și completările ulterioare, emit prezenta:

## RECOMANDARE

1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va lua măsurile care se impun pentru a transmite în cel mai scurt timp posibil propunerile de amendamente, la amendamentele existente deja la *Comisia pentru industrii și servicii* de la Camera Deputaților, privind proiectul de *Lege de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*.
2. După promulgarea *Legii de aprobare a O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor*, emiterea cu celeritate a *Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor*.

3. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va informa Avocatul Poporului în privința măsurilor luate.

**Avocatul Poporului**  
**Prof. univ. dr. Gheorghe IANCU**

București, 28 noiembrie 2011

**Domului Constantin CERBULESCU**

**Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor**