



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

Domnului Horia Miron Constantinescu
Președinte
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor



RECOMANDAREA

nr. *87* din 16. OCT. 2019

**privind respectarea prevederilor art. 52 din Constituția României, privind
dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică**

Prin petiția înregistrată cu numărul mai sus menționat, domnul _____ a sesizat instituția Avocatul Poporului în legătură cu o posibilă încălcare a art. 52 din Constituția României privind dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică, nemulțumit de modalitatea în care reprezentanții Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București și Ministerului Turismului au înțeles să-și îndeplinească obligațiile legale.

În esență, soția petentului, doamna _____ a sesizat Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București Ilfov cu privire la calitatea serviciilor oferite (masă și cazare), invocând nerespectarea standardelor prevăzute în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice (transport, cazare, masă) încheiat cu o agenție de turism, solicitând despăgubiri materiale, precum și sancționarea agenției de turism.

În vederea clarificării susținerilor petentului am sesizat atât Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București-Ilfov, cât și Ministerul Turismului.

Din examinarea răspunsurilor primite au rezultat următoarele:

1. Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București- Ilfov a calificat sesizarea petentului ca „nesoluționabilă”. Astfel, acesta a fost informat că „aspectele privitoare la conținutul și gramajul meniului reclamate și documentate prin poze atașate de către client, nu pot fi demonstrate ca reale, deci nu pot face obiectul restituirii unor sume de bani din prețul plătit, deoarece elementele reclamate nu au forță probantă”. S-a mai precizat faptul că „aspectele reclamate (pozele, conținutul meniului) pot avea o eventuală forță probantă doar în instanța de judecată competentă”.

După primirea răspunsului petentul a solicitat clarificări cu privire la conținutul acestuia, iar ca urmare a acestei reveniri Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București- Ilfov a decis redirectionarea reclamației inițiale către Ministerul Turismului. Totodată, petentul a fost informat că „sesizarea este nesoluționabilă” și că prin redirectionarea către Ministerul Turismului, autoritatea publică „se retrage din litigiu”.

2. Ministerul Turismului, prin Direcția de Control ca urmare a controalelor efectuate a sancționat operatorul economic cu avertisment, ulterior cu amendă, constatând încălcarea dispozițiilor art. 7 lit. a) și art. 19 lit. a) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată, (în prezent abrogată). Totodată, s-a mai precizat că agenția de turism a stabilit despăgubirea fiecărui turist cu suma de 50 de euro pentru întârzierile companiei aeriene, suma reprezentând contravaloarea unei nopți de cazare.

Nu în ultimul rând, Ministerul Turismului a subliniat faptul că rambursarea sau recuperarea sumelor ori tichetelor de vacanță achitate de către călători pentru serviciile neexecutate de către agenția de turism nu este de competența sa.

Față de cele expuse, s-au desprins următoarele concluzii:

Referitor la răspunsul Ministerului Turismului, constatăm că acesta este în conformitate cu dispozițiile art. 7 lit. a) și art. 19 lit. a) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată, aflată în vigoare la data efectuării controlului.

Pe de altă parte, apreciem că modalitatea în care Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București Ilfov a decis că sesizarea petentului este „*nesoluționabilă*” **nu are un fundament legal.**

Astfel, potrivit art. 8 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor „*Autoritățile și instituțiile publice sesizate au obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă*”, iar art. 3 alin. (1) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, prevede că una dintre atribuțiile acestei autorități publice este cea prevăzută la pct. 23, și anume „*primește și rezolvă sau, după caz, transmite spre soluționare celor în drept, potrivit competențelor, sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și sesizările persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor, în condițiile legii*”.

Soluția ca o petiție să fie calificată drept „**nesoluționabilă**” este prevăzută de pct. 8 din *Procedura internă de soluționare a petițiilor adresate Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, un act normativ intern, elaborat în aplicarea legii: „În situația în care cercetarea petiției nu se poate efectua, ca urmare a unor cauze obiective (lipsa documentelor doveditoare sau a unor informații eronate, insuficiente) în registrul de evidență, la rubrica “Concluzii” se va înscrie „Reclamație nesoluționabilă”, cu precizarea cauzelor”*.

Constatăm că aceste dispoziții contravin prevederilor art. 77 și art. 78 din Legea nr. 24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative, republicată, care stipulează că: *„Ordinele cu caracter normativ, instrucțiunile și alte asemenea acte ale conducătorilor ministerelor și ai celorlalte organe ale administrației publice centrale de specialitate sau ale autorităților administrative autonome se emit numai pe baza și în executarea legilor, a hotărârilor și a ordonanțelor Guvernului”, respectiv, „Ordinele, instrucțiunile și alte asemenea acte trebuie să se limiteze strict la cadrul stabilit de actele pe baza și în executarea cărora au fost emise și nu pot conține soluții care să contravină prevederilor acestora”.*

Apreciem că prin reglementarea menționată, a fost adăugată încă o modalitate de soluționare a petițiilor care nu este prevăzută de lege, respectiv Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, enumerându-se drept cauze obiective *lipsa documentelor doveditoare sau a unor informații eronate, insuficiente*.

Nu în ultimul rând, considerăm că motivele enumerate care conduc în mod automat la calificarea drept „**nesoluționabilă**” a unei petiții, fără să existe o minimă cercetare sunt lipsite de precizie, echivoce și nu determină cu exactitate sfera acelor documente/informații care ar putea conduce la soluția propusă, deschizând calea unor posibile interpretări abuzive de natură să prejudicieze consumatorul. Or, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor are printre atribuții și pe cea de creare a unui cadru legislativ coerent, menit să asigure o protecție eficientă și deplină a consumatorului.

Pentru motivele expuse,

în contextul respectării art. 52 din Constituție privind dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică, potrivit căruia **persoana vătămată într-un drept al său ori într-un interes legitim, de o autoritate publică, printr-un act administrativ sau nesoluționarea**

în termenul legal al unei cereri, este îndreptățită să obțină recunoașterea dreptului pretins sau a interesului legitim, anularea actului și repararea pagubei,

având în vedere, dispozițiile art. 77 și art. 78 din Legea nr. 24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative, republicată, potrivit căroră: *„Ordinele cu caracter normativ, instrucțiunile și alte asemenea acte ale conducătorilor ministerelor și ai celorlalte organe ale administrației publice centrale de specialitate sau ale autorităților administrative autonome se emit numai pe baza și în executarea legilor, a hotărârilor și a ordonanțelor Guvernului”, respectiv „Ordinele, instrucțiunile și alte asemenea acte trebuie să se limiteze strict la cadrul stabilit de actele pe baza și în executarea cărora au fost emise și nu pot conține soluții care să contravină prevederilor acestora”,*

În temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituție coroborat cu art. 1 și art. 24 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului și anume apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite următoarea:

RECOMANDARE

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, având în vedere atribuțiile privind inițierea și avizarea unor reglementări în domeniul protecției consumatorilor:

1. Va dispune abrogarea pct. 8 din *Procedura internă de soluționare a petițiilor adresate Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.*
2. Va comunica Avocatului Poporului modul de soluționare a petiției formulate de către petent.
3. Va comunica Avocatului Poporului dacă își însușește prezenta Recomandare și măsurile dispuse.

Avocatul Poporului

Renate Weber



București, 11 octombrie 2019