

REFERAT DE OPORTUNITATE

Pentru a veni în sprijinul consumatorilor în scopul de a soluționa în mod direct cu operatorii economici eventualele nemulțumiri cu privire la achiziționarea unor produse sau servicii, se supune aprobării proiectul de Ordin privind obligația operatorilor economici de a deține registrul de sesizări și reclamații pentru consumatori.

Acest registru constituie un mod rapid și eficient pentru colectarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor și în același timp o manieră unitară standardizată, în vederea rezolvării cu celeritate a nemulțumirilor consumatorilor.

De asemenea, registrul permite autorităților să fie mai aproape de consumatori, astfel verificând nemulțumirile acestora și încălcările legislației de către operatorii economici.

Registrul este un document tipizat, cu regim special (înseriat, numerotat) și ușor de completat de către consumator.

Propunem a se avea în vedere înființarea unui Centru de prelucrare a sesizărilor și reclamațiilor, care, va avea printre atribuții și înștiințarea autorităților competente în a rezolva reclamațiile consumatorilor.

Acest model de registru de sesizări și reclamații este implementat și în alte State Membre ale Uniunii Europene (Spania, Portugalia, Ungaria, etc).

Considerăm că datele rezultate din administrarea acestor sesizări și reclamații ale consumatorilor, colectate prin Centrul mai sus menționat, reprezintă un element important de verificare a respectării legislației în domeniu.

Menționăm că prin implementarea acestui proiect se poate asigura respectarea de către operatorii economici a legislației în vigoare în domeniul protecției consumatorilor.

Proiectul de act normativ conține următoarele prevederi:

Registrul de sesizări și reclamații se expune la vedere, în spațiul comercial, într-un loc special, vizibil și accesibil pentru consumatori.

Consumatorului care dorește să facă sesizări și/sau să depună reclamații i se vor crea condițiile necesare în vederea completării Registrului de sesizări și reclamații.

Sugerăm o implicare a societății civile, respectiv a ONG-urilor de consumatori în

gestionarea datelor cu privire la sesizările și reclamațiile primite de la cetățeni și pentru o cât mai bună informare a acestora.

Față de cele precizate, vă rugăm să avizați proiectul de act normativ și, 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 mass – media a acestei inițiative.

ORDIN
privind obligația operatorilor economici
de a deține registrul de sesizări și reclamații pentru consumatori

Având în vedere prevederile:

- art. 8 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare,
- art. 2 din Hotărârea Guvernului nr. [882/2010](#) privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor
- Referatul Direcției de Control și Supraveghere Piață din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

În temeiul art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. [882/2010](#) privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite prezentul

ORDIN

Art. 1. - (1) Pentru a veni în sprijinul consumatorilor, toți operatorii economici, au obligația deținerii unui registru special, denumit “registru de sesizări și reclamații”, document constituit permanent la dispoziția consumatorilor.

(2) Operatorii economici au obligația deținerii registrului de sesizări și reclamații la locul unde își desfășoară activitatea, în loc vizibil, astfel încât să permită accesul imediat și necondiționat al consumatorilor la acesta. Consumatorii vor fi informați prin anunțuri asupra locului unde acest caiet se află. Operatorii economici nu pot refuza solicitările consumatorilor de a consemna nemulțumirile în caietul de sesizări și reclamații sau punerea la dispoziția acestora a unui instrument de scris în vederea completării.

Art. 2. - În sensul prezentului ordin, se înțelege prin:

a) 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, artisanale ori liberale

b) 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 inclusiv servicii financiare bancare și nebancare;

c) Sesizare – formulare făcută în scris, prin completarea caietului de sesizări și reclamații, cu privire la lipsa conformității produselor/serviciilor achiziționate, fără solicitare de pretenții materiale;

d) Reclamație – formulare făcută în scris, prin completarea caietului de sesizări și reclamații privind lipsa conformității produselor/serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor și prin care se solicită pretenții.

Art. 3 - (1) Registrul de sesizări și reclamații va conține următoarele rubrici, după cum urmează:

a) numele și prenumele consumatorului;

b) adresa și/sau numărul de telefon;

c) data la care consumatorul a solicitat produsul sau serviciul reclamat;

d) produsul sau serviciul reclamat cu elementele de identificare și caracterizare;

e) modalitatea și data cumpărării produsului/serviciului;

f) detalii cu privire la neconformitățile sesizate/reclamate;

g) pretențiile consumatorului;

h) modalitatea de soluționare propusă și efectuată de către operatorul economic;

i) semnătura consumatorului.

(2) Registrul de sesizări și reclamații se constituie sub forma unui registru, document tipizat, unitar la nivel național cu elemente de securitate.

(3) Modelul și conținutul registrului de sesizări și reclamații este prevăzut în Anexa nr. 1 la prezentul ordin.

(4) Caracteristicile tehnice ale registrului de sesizări și reclamații sunt prevăzute în Anexa nr. 2 la prezentul ordin.

Art. 4. - Reprezentatul legal al operatorului economic este obligat să consemneze în caietul de sesizări și reclamații, la rubrica „Modalitatea de soluționare propusă și efectuată de către operatorul economic”, modul în care a rezolvat problema expusă de consumator.

Art. 5. - Reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor vor urmări modul de respectare a obligațiilor prevăzute în prezentul ordin.

Art. 6. - Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 7. - Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 60 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

REGISTRU DE SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII

Serie Număr

Date de identificare ale operatorului economic:

1. Numele operatorului economic: _____

2. Adresa operatorului economic: _____

3. Numele și prenumele consumatorului: _____

4. Adresa / telefonul _____

5. Data la care consumatorul a solicitat produsul sau serviciul reclamat _____

6. Produsul sau serviciul reclamat cu elementele de identificare și caracterizare _____

7. Modalitatea și data cumpărării produsului/serviciului: _____

8. Detalii cu privire la neconformitățile sesizate/reclamate _____

9. Pretențiile consumatorului _____

10. Modalitatea de soluționare propusă și efectuată de către operatorul economic _____

11. Semnătura consumatorului

ANEXA nr. 2

Caracteristicile tehnice ale Registrului de sesizări și reclamații

1. Caiet compus din 50 de seturi de 3 file autocopiative;
2. Format închis A4; format deschis A3;
3. Interior: 50 de seturi a câte 3 file hârtie autocopiativă per set (150 file), (fila 1: cb alb: 80 gr, fila 2: cfb alb: 60 gr; fila 3: cf alb: 80 gr);

4. Tipar: policromie față pe toate filele din set; inseriere pe fiecare set de 3 file; perfor de rupere fila 1 și fila 2 din fiecare set;
5. Coperta: tipar policromie față; suport – 300 gr;
6. Capsare carnet.