

Guvernul României - Hotărâre nr. 775/2016 din 19 octombrie 2016

Hotărârea nr. 775/2016 privind organizarea și funcționarea structurii responsabile cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

În vigoare de la 27 octombrie 2016

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 857 din 27 octombrie 2016. Nu există modificări până la 28 octombrie 2016.

În temeiul art. 108 din Constituția României, republicată, al art. 19 alin. (5) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și al art. 5 alin. (5) din Ordonanța Guvernului nr. 80/2001 privind stabilirea unor normative de cheltuieli pentru autoritățile administrației publice și instituțiile publice, aprobată cu modificări prin Legea nr. 247/2002, cu modificările și completările ulterioare,

Guvernul României adoptă prezenta hotărâre.

Art. 1. - În cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se organizează și funcționează structura responsabilă cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, în vederea îndeplinirii responsabilităților prevăzute la art. 19 din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Art. 2. - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor asigură derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor prin Direcția de soluționare alternativă a litigiilor, structură fără personalitate juridică, denumită în continuare Direcția SAL.

Art. 3. - (1) Direcția SAL este o structură imparțială, ce își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control al pieței.

(2) Conducerea Direcției SAL este asigurată de un director, numit în condițiile legii, prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în subordinea directă a secretarului general.

(3) Instrumentarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Direcției SAL este asigurată de consilieri.

(4) Personalul Direcției SAL are statut de personal contractual.

(5) Direcția SAL este sprijinită în activitatea sa de un secretariat.

Art. 4. - Consilierii Direcției SAL își desfășoară activitatea în cadrul aparatului central al Direcției SAL și, după caz, al structurilor subordonate.

Art. 5. - Structura organizatorică detaliată a Direcției SAL, statul de funcții, precum și fișele de post se stabilesc prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 6. - (1) Direcția SAL este competentă să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum), izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii, în sectoarele de activitate în care Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este competentă.

(2) În calitate de autoritate complementară, potrivit prevederilor art. 20 din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015, Direcția SAL este competentă să soluționeze alternativ litigiile în toate sectoarele de activitate ce intră în domeniul de aplicare al acesteia.

Art. 7. - Direcția SAL are următoarele atribuții principale:

a) pune la dispoziția persoanelor interesate informațiile referitoare la procedurile SAL prin intermediul site-ului sau pe un suport durabil, la cererea părților;

b) permite consumatorilor prezentarea reclamației și a documentelor justificative online, precum și în scris, pe suport hârtie sau, după caz, pe alt suport durabil, în limba română sau engleză;

c) facilitează părților schimbul de informații și înscrisuri în legătură cu litigiul prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;

d) cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării alternative a litigiilor transfrontaliere;

e) efectuează schimburi periodice de bune practici cu alte entități SAL, în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor transfrontaliere și a celor naționale;

f) cooperează cu autoritățile naționale însărcinate cu supravegherea respectării legislației privind protecția consumatorilor;

g) transmite autorității competente orice informații solicitate;

h) întocmește anual un raport de activitate pe care îl publică pe site, prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate sau pe un suport durabil, la cerere;

i) asistă părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL.

Art. 8. - (1) Directorul Direcției SAL trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

a) să nu intervină în soluționarea alternativă a niciunui litigiu aflat în responsabilitatea consilierilor;

b) să nu accepte niciun fel de instrucțiuni din partea niciunei persoane fizice sau juridice cu privire la litigiile aflate în soluționarea Direcției SAL;

c) să dispună de o bună înțelegere a legislației din domeniul protecției consumatorilor;

d) să comunice șefului ierarhic superior, fără întârziere, orice circumstanță care îi poate afecta sau poate fi considerată ca afectându-i activitatea.

(2) Principalele atribuții ale directorului Direcției SAL sunt:

- a) reprezintă Direcția SAL în relația cu terții;
- b) întocmește, cu sprijinul secretariatului Direcției SAL, rapoartele anuale privind litigiile naționale și litigiile transfrontaliere primite de Direcția SAL;
- c) solicită publicarea rapoartelor anuale pe site și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate și, la cerere, pe suport durabil;
- d) întocmește rapoarte și informează periodic conducerea ierarhic superioară cu privire la activitatea desfășurată;
- e) întocmește, cu sprijinul secretariatului Direcției SAL, și transmite autorității competente informațiile solicitate de aceasta;
- f) activitatea este desfășurată independent de activitățile de supravegherea pieței;
- g) asigură procurarea de documentație străină, reglementări, jurisprudență și doctrină referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor, în vederea sprijinirii formării profesionale a consilierilor;
- h) organizează dezbateri referitoare la problemele deosebite întâlnite de consilierii Direcției SAL în cursul soluționării alternative a litigiilor și emite opinii.

(3) Prin fișa postului se pot stabili, după caz, și alte atribuții, conform reglementărilor legale aplicabile în domeniu.

Art. 9. - (1) Poate instrumenta proceduri de soluționare alternativă a litigiilor persoana fizică prevăzută la art. 3 alin. (3), care îndeplinește următoarele condiții:

- a) are capacitate de exercițiu;
- b) este cetățean român;
- c) are studii superioare juridice sau economice recunoscute;
- d) dovedește o bună înțelegere și cunoaștere a legislației din domeniul protecției consumatorilor.

(2) Principalele atribuții ale consilierilor Direcției SAL sunt:

- a) asistă părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL;
- b) analizează reclamațiile consumatorilor și se pronunță cu privire la acceptarea sau refuzul instrumentării litigiului;
- c) soluționează reclamațiile consumatorilor conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 și regulilor de procedură;
- d) îl informează pe directorul Direcției SAL cu privire la problemele deosebite ivite în cursul soluționării alternative a litigiilor.

(3) Consilierii Direcției SAL îl informează fără întârziere pe directorul Direcției SAL cu privire la orice eveniment care le poate afecta ori poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau care poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile litigiului pe care trebuie să îl soluționeze alternativ.

Art. 10. - Examinarea și soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată Direcția SAL se realizează, după caz, de unul sau mai mulți consilieri ai Direcției SAL, în funcție de complexitatea cazului, potrivit dispoziției directorului Direcției SAL.

Art. 11. - Principalele atribuții ale secretariatului Direcției SAL sunt:

- a) primirea, înregistrarea și arhivarea reclamațiilor consumatorilor;
- b) accesarea platformei de soluționare online a litigiilor în vederea verificării reclamațiilor primite și a înregistrării acestora;
- c) întocmirea registrului de evidență care să cuprindă date referitoare la primirea, instrumentarea și soluționarea reclamațiilor;
- d) actualizarea informațiilor de pe site;
- e) întocmirea rapoartelor anuale.

Art. 12. - (1) Salarizarea personalului Direcției SAL se face în conformitate cu reglementările în vigoare aplicabile personalului contractual plătit din fonduri publice.

(2) Angajarea personalului se face pe bază de concurs, în condițiile legii.

Art. 13. - Direcția SAL se asigură că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare, precum și cu Ordinul Avocatului Poporului nr. 75/2002 privind stabilirea unor măsuri și proceduri specifice care să asigure un nivel satisfăcător de protecție a drepturilor persoanelor ale căror date cu caracter personal fac obiectul prelucrărilor.

Art. 14. - Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 491 din 18 iulie 2012, cu modificările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 3 alineatul (1), după litera ii) se introduc două noi litere, literele jj) și kk), cu următorul cuprins:

" jj) realizează, prin Direcția de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare Direcția SAL, soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, atât la nivel național, cât și transfrontalier, potrivit legislației speciale;

kk) asigură, împreună cu alte instituții, aplicarea Legii nr. 151/2015 privind procedura insolvenței persoanelor fizice, cu modificările ulterioare."

2. La articolul 3, după alineatul (3) se introduce un nou alineat, alineatul (3¹), cu următorul cuprins:

" (3¹) În cadrul Autorității își desfășoară activitatea, potrivit Regulamentului (UE) nr. 254/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 februarie 2014 privind un program multianual privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020 și de abrogare a Deciziei nr. 1.926/2006/CE, Centrul European al Consumatorilor România (ECC România), unitate fără personalitate juridică."

3. La articolul 6, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

" (3) Numărul maxim de posturi aprobat este de 642, exclusiv demnitarii, din care pentru aparatul central 131, inclusiv 25 de posturi pentru Direcția SAL și 6 posturi pentru activitatea Centrului European al Consumatorilor România (ECC

România), iar pentru comisariatele regionale pentru protecția consumatorilor 511."

4. La **articolul 7**, după **alineatul (6)** se introduce un nou alineat, alineatul (7), cu următorul cuprins:

" **(7)** Activitatea Centrului European al Consumatorilor România (ECC România) este desfășurată de o structură formată din 6 posturi de personal contractual, în cadrul Autorității."

5. La **articolul 12**, **alineatul (1)** se modifică și va avea următorul cuprins:

" **Art. 12. - (1)** Autoritatea are în dotare 108 autoturisme operative pentru supraveghere, control și investigații;"

6. După **articolul 12** se introduce un nou articol, **articolul 12¹**, cu următorul cuprins:

" **Art. 12¹. - (1)** Personalul necesar desfășurării activității derulate de Centrul European al Consumatorilor România (ECC România) este angajat pe bază de concurs, în condițiile legii și este salarizat în conformitate cu prevederile legale în vigoare aplicabile personalului contractual plătit din fonduri publice.

(2) Statele de funcții, angajarea și atribuțiile personalului, precum și modul de organizare și funcționare a structurii se stabilesc prin ordin al președintelui Autorității, potrivit actelor normative în vigoare."

7. Anexa **nr. 1** se modifică și se înlocuiește cu anexa la prezenta hotărâre.

Art. 15. - Prevederile art. 14 **pct. 2** intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2018.

PRIM-MINISTRU
DACIAN JULIEN CIOLOȘ
Contrasemnează
Viceprim-ministru,
ministrul economiei, comerțului și relațiilor cu mediul de
afaceri,
Costin Grigore Borc
p. Președintele Autorității Naționale
pentru Protecția Consumatorilor,
Răzvan Florescu
Ministrul muncii, familiei, protecției sociale
și persoanelor vârstnice,
Dragoș-Nicolae Pîslaru
Ministrul finanțelor publice,
Anca Dana Dragu

București, 19 octombrie 2016.

Nr. 775.

ANEXĂ

(Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 700/2012)

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ
a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

