

## REFERAT DE OPORTUNITATE

Având în vedere următoarele:

- statistica realizată de către Direcția SAL, din dispoziția președintelui ANPC, pentru perioada anilor 2020 - 2021, în urma căreia s-a constatat faptul că există un număr mare de reclamații înaintate Comisariatelor pentru Protecția Consumatorilor, peste 50%, soluționate amiabil cu respectivii comercianți,
- caracterul de pionierat în România al soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și comercianți,

Vă supunem atenției un proiect de ordin care să contribuie la informarea și promovarea acestei metode de soluționare a litigiilor în materie de consum, atât în rândul consumatorilor, cât și în rândul comercianților.

Prin proiectul de act normativ se asigură o mai bună informare a consumatorilor din România cu privire la mecanismul alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate de entitatea SAL într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

Avantajele accesării unui astfel de mecanism de soluționare a litigiului:

1. se economisește timp, prin soluționarea într-un termen de câteva săptămâni, comparativ cu procedura în instanță care poate dura și ani;
2. se economisesc sume importante de bani (de exemplu onorariile avocaților), întrucât procedura este gratuită pentru părțile aflate în litigiu;
3. părțile dețin într-o măsură considerabilă controlul situației, și nu avocații sau instanțele de judecată, având astfel posibilitatea sa-și spună fiecare punctul de vedere, hotărârea finală fiind rezultatul înțelegerii lor;

4. conservă relațiile comerciale, ajutând părțile să coopereze, în loc să le transforme într-un câștigător și un perdant;
5. reduce stresul apariției în fața completelor de judecată;
6. asigură caracterul privat al litigiilor, spre deosebire de instanță, unde procesele sunt în general publice;
7. conduce la soluții mult mai flexibile spre deosebire de instanță, prin înțelegeri ale părților;

Având în vedere atribuțiile DSAL și faptul că această direcție poate veni în sprijinul consumatorilor pentru rezolvarea problemelor pe care le întâmpină, este necesar a se face o informare a acestora prin intermediul comercianților, prin afișarea unei plachete ce conține informații despre SAL, date de contact precum și alte informații necesare.

Față de cele precizate mai sus, vă rugăm să avizați proiectul de act normativ anexat. 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 societatea civilă/mass-media a acestei inițiative.

## **Ordin**

### **privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor**

Având în vedere prevederile:

- art. 7 și ale art. 25 alin. (3) din **Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți**,
- art. 1 [alin. \(1\)](#) și art. 66 [lit. e](#)) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare,
- art. 5 [alin. \(5\)](#) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare,

*președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite prezentul ordin,*

**Art. 1.** (1) Pentru a asigura accesul facil al consumatorilor la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor – procedurile SAL, în vederea soluționării alternative a reclamațiilor acestora, toți comercianții 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 comerciantului, conform modelului prezentat în anexa nr. 1 și se afișează în câmpul vizual al consumatorului, la loc vizibil, lângă casa de marcat ori lângă orarul de funcționare, în spațiul de comercializare sau, după caz, de prestare a serviciului, inclusiv a serviciilor turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion.

(3) Placheta poate fi descărcată gratuit de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

**Art. 2.** (1) Toți comercianții care administrează site-uri de vânzări, preluare comenzi on-line și/sau publicitate la produse și/sau servicii, la serviciile turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion, inclusiv e-commerce - comerț electronic -, sunt obligați să afișeze pe prima pagină a site-ului -home page - placheta prevăzută în anexa nr. 2 la prezentul ordin, sub forma unei pictograme.

(2) Pictograma prevăzută la alin. (1) va avea asociate 2 link-uri cu referință externă către secțiunea SAL din cadrul paginii oficiale a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și către Platforma online de soluționare alternativă a litigiilor - Platforma SOL- și va fi descărcată gratuit, în format electronic, de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

(3) Placheta prevăzută la alin. (1) trebuie să fie vizibilă și plasată într-o poziție evidentă, în interiorul zonei de afișaj a unui dispozitiv digital.

**Art. 3.** Reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor vor urmări respectarea prevederilor prezentului ordin în termen de 45 de zile de la publicarea acestuia în Monitorul Oficial al României, Partea I.

**Art.4.** Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

**Anexa 1**



**ANPC**  
Te respectă

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

## **SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (S.A.L)**

**AI O PROBLEMĂ CU UN COMERCIANT? ADRESEAZĂ-TE ÎNTÂI ACESTUIA!  
ÎN CAZUL ÎN CARE NEMULȚUMIREA NU ESTE REZOLVATĂ DE COMERCIANT ȘI  
CONSIDERI CĂ ȚI-AU FOST ÎNCĂLCATE DREPTURILE, TE POȚI ADRESA:**

- S.A.L. (ACHIZIȚII DIRECTE)
- S.O.L. (ACHIZIȚII ONLINE DE LA COMERCIANȚII DIN UE)

**ÎȚI PUTEM REZOLVA PROBLEMA ÎNTR-UN MOD**

**SIMPLU | RAPID | GRATUIT**



**S.A.L**



**S.O.L**

Dimensiune minimă a plachetei ce urmează a fi afișată conform art. 1 alin. (2): 16 cm x 16 cm. Modelul poate fi descărcat în format electronic de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

**Placheta este gratuită.**

**Anexa 2**



**ANPC**  
Te respectă

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

## **SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (S.A.L)**

**AI O PROBLEMĂ CU UN COMERCIANT? ADRESEAZĂ-TE ÎNTÂI ACESTUIA!  
ÎN CAZUL ÎN CARE NEMUȚUMIREA NU ESTE REZOLVATĂ DE COMERCIANT ȘI  
CONSIDERI CĂ ȚI-AU FOST ÎNCĂLCATE DREPTURILE, TE POȚI ADRESA:**

- S.A.L. (ACHIZIȚII DIRECTE)
- S.O.L. (ACHIZIȚII ONLINE DE LA COMERCIANȚII DIN UE)

**ÎȚI PUTEM REZOLVA PROBLEMA ÎNTR-UN MOD**

**SIMPLU | RAPID | GRATUIT**