

CONSUMERS LAW CLINIC

STARS – „Skills transfers in Academia: a Renewed Strategy Enhancing Legal Clinics in the European Union”

Dr. Andra EFTIMIE, avocat

Universitatea Româno-Americană
2018-2019

Organisme ce asigură protecția consumatorilor și competențele acestor organisme.

Modalități de apărare a drepturilor consumatorilor

1. Organisme ce asigură protecția consumatorilor și competențele acestor organisme.

În plan național

ANPC – Autoritatea Națională Pentru Protecția Consumatorilor

Unică autoritate a statului ce controlează respectarea prevederilor regulamentelor emise de Comisia Europeană din domeniul său de competență.

Autoritatea este punct național de contact pentru sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase - RAPEX între statele membre și Comisie, în baza Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor - GPSD.

Autoritatea îndeplinește orice alte atribuții stabilite prin actele normative pentru domeniul său de activitate. (art. 3 al Hotărârii nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor).

Printre atribuțiile principale ale ANPC se numără, potrivit art. 3 alin. (1) din Regulamentul de organizare și funcționare:

- a) participă, împreună cu alte organe ale administrației publice centrale și locale de specialitate cu atribuții în domeniu și cu organismele neguvernamentale ale consumatorilor, la elaborarea strategiei în domeniul protecției consumatorilor, asigurând corelarea acesteia cu cea existentă în Uniunea Europeană;
- b) asigură armonizarea cadrului legislativ național cu reglementările din Uniunea Europeană în domeniul protecției consumatorilor;
- c) propune Guvernului spre adoptare și avizează proiecte de acte normative în domeniul protecției consumatorilor cu privire la fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportul, importul, comercializarea produselor, prestarea serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare, precum și interzicerea penalităților asimetrice dintre client și prestatorul de servicii publice și alte servicii de interes general pentru abaterile contractuale, astfel încât acestea să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori să afecteze drepturile și interesele lor legitime;
- d) elaborează, împreună cu alte organe de specialitate ale administrației publice, proceduri privind obiectivele, condițiile și modul de colaborare în desfășurarea activității de protecție a consumatorilor;

- e) inițiază, negociază și participă, în condițiile legii, la încheierea de convenții, acorduri, protocoale și alte înțelegeri interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor cu organe de specialitate ale administrației publice centrale și locale cu atribuții în domeniu, precum și cu organisme neguvernamentale;
- f) participă la realizarea programelor interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor, colaborând cu organizații și instituții din țară și din străinătate, conform competențelor ce îi revin potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- g) prezintă informări periodice Guvernului și organelor administrației publice centrale interesate, la solicitarea acestora, referitoare la activitatea proprie privind respectarea drepturilor și intereselor consumatorilor;
- h) desfășoară activități de supraveghere a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- i) controlează respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și la apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii, inclusiv servicii financiare, și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea, excepție făcând controalele igienicosanitare și sanitar-veterinare la producători, în cazul produselor alimentare;

- j)** constată contravenții și dispune măsuri de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii, inclusiv servicii financiare, care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității, prin aplicarea sancțiunilor contravenționale prevăzute de lege, sesizează organele de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale;
- k)** controlează dacă mijloacele de măsurare folosite pe piață sunt însoțite de documentele prevăzute de lege care atestă verificarea acestora din punct de vedere metrologic;
- l)** solicită organelor emitente suspendarea sau retragerea autorizației de funcționare, a licenței de fabricație ori a certificatului de clasificare, în condițiile legii;
- m)** coordonează schimbul rapid de informații cu instituțiile și organele competente, naționale și internaționale, privind produsele și serviciile care reprezintă risc pentru sănătatea și securitatea consumatorilor;
- n)** sesizează factorii de decizie și operatorii implicați în sistemul de certificare a calității produselor și serviciilor, în baza constatărilor proprii și a informațiilor primite de la organismele neguvernamentale și de la consumatori, cu privire la neconformitățile produselor și serviciilor destinate consumului populației în raport cu documentele de certificare și propune îmbunătățirea sau elaborarea de reglementări în domeniu;

- o)** efectuează, prin prelevări de probe din produsele alimentare și nealimentare, analize și încercări în laboratoare acreditate conform legii sau în laboratoare proprii ori agreate;
- p)** efectuează sau finanțează studii, teste comparative și cercetări în domeniu cu privire la calitatea produselor și serviciilor destinate consumatorilor, pe care le aduce la cunoștința publicului;
- q)** stabilește relații de colaborare cu institute de cercetare, laboratoare de expertizare și certificare, inclusiv din străinătate, pentru realizarea de studii, cercetări și teste comparative;
- r)** desfășoară activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor persoane fizice cu privire la produsele și serviciile destinate acestora; editează publicații de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;
- s)** sprijină asociațiile de consumatori în vederea atingerii obiectivelor prevăzute de lege;
- ș)** sprijină asociațiile de consumatori în acțiunea de înființare și funcționare a centrelor de consultanță, informare și educare a consumatorilor;
- t)** susține înființarea unor organisme de mediere în domeniul protecției consumatorilor;
- ț)** informează permanent consumatorii asupra produselor și serviciilor care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice;

- u)** 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;
- v)** desfășoară activități de pregătire a specialiștilor în domeniul protecției consumatorilor;
- w)** acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici;
- x)** stabilește și percepe taxe și tarife pentru efectuarea de analize, încercări, expertizări, certificări de laborator, autorizări, consultanță, cursuri de pregătire, specializare sau perfecționare, alte servicii prestate în condițiile legii;
- y)** stabilește și percepe taxe și tarife pentru autorizarea persoanelor fizice și juridice pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase, pentru activități de analiză, marcarea și expertizare a metalelor prețioase și a pietrelor prețioase;
- z)** fundamentează și propune în proiectul de buget resursele financiare în vederea realizării politicilor în domeniul său de competență;

- aa)** urmărește, potrivit legii, legalitatea publicității pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor;
- bb)** asigură aplicarea sistemului de certificare pentru Procesul Kimberley, ca autoritate desemnată;
- cc)** autorizează operațiunile cu metale prețioase și pietre prețioase, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- dd)** stabilește și aprobă mărcile de certificare, de garanție proprie și de trasabilitate, pe bază de tarife proprii, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ee)** efectuează expertize ale metalelor prețioase și pietrelor prețioase, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ff)** efectuează operațiuni de marcare a bijuteriilor și obiectelor din metale prețioase, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate;
- gg)** acordă consultanță de specialitate și sprijin în vederea realizării de coduri de conduită, la solicitarea operatorilor economici;
- hh)** instituie procedurile legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte;
- ii)** comunică Comisiei Europene măsurile legislative adoptate în domeniile guvernate de directivele, regulamentele și deciziile comunitare transpuse, potrivit domeniilor sale de responsabilitate.

2. Modalități de apărare a drepturilor consumatorilor

În data de 27 decembrie 2017, a fost publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene **Regulamentul (UE) 2017/2394 din 12 decembrie 2017** privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (numit în continuare noul Regulament), care se va aplica începând cu data de **17 ianuarie 2020**.

Regulamentul se poate accesa la adresa: (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2017.345.01.0001.01.ROM&toc=OJ:L:2017:345:TOC)

Noul Regulament va oferi competențe sporite autorităților naționale pentru o mai bună aplicare a drepturilor consumatorilor.



Palacký University
Olomouc



Alături de ANPC, în România funcționează **Centrul European al Consumatorilor din România – ECC Romania**

Site: <http://www.eccromania.ro/despre-noi/ce-este-ecc-romania/>
ECC România s-a alăturat la 1.01.2008, rețelei ECC-Net pentru a-i sprijini pe cetățenii UE în domeniul achizițiilor transfrontaliere.

Rolul ECC România este de a oferi consultanță juridică gratuită în probleme de comerț transfrontalier și de a încerca rezolvarea pe cale amiabilă a sesizărilor primite de la consumatorii români și din state membre.

ECC România poate:

- oferi sfaturi consumatorilor cu privire la drepturile lor sau informații practice atunci când se deplasează prin UE – de la închirierea unei mașini, rezervarea unui pachet de vacanță sau a unui zbor, la comanda unor produse online.
- sprijini în soluționarea unei plângeri: atunci când consumatorii au o reclamație împotriva unui comerciant dintr-un alt stat membru, ECC Romania poate coopera cu alte Centre din ECC-Net pentru a găsi o soluție amiabilă la problemele întâmpinate.
- oferi consultanță: dacă o soluționare pe cale amiabilă nu este posibilă, poate oferi sfaturi cu privire la calea de urmat – mijloace alternative de soluționare a litigiilor, Procedura Europeană privind Cererile cu Valoare Redusă (sub 2.000 de euro), Procedura Europeană privind Somația de Plată sau un alt organism.
- prelua plângerile consumatorilor împotriva unor companii din UE numai dacă aceștia sunt rezidenți sau cetățeni ai unui stat membru al UE (plus Norvegia și Islanda) și dacă legislația comunitară este aplicabilă.



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

Toate serviciile oferite de Centrul European a Consumatorilor din România sunt gratuite.

ECC Romania nu poate :

- obliga comerciantul să accepte soluționarea litigiului pe cale amiabilă
- reprezenta în mod legal consumatorii (de exemplu, în instanță)
- prelua plângerea dacă sediul comerciantului se află în statul de rezidență al consumatorului
- interveni dacă sediul comerciantului se află în afara UE (de exemplu în China, Canada sau SUA)



Palacký University
Olomouc



De asemenea administrația națională a fiecărei țări din UE, precum și de cele din Islanda, Liechtenstein și Norvegia are un serviciu numit **SOLVIT**.

Acesta operează în principal pe internet deși există un centru SOLVIT în fiecare țară, cea mai bună modalitate de a-l contacta este prin intermediul site-ului (http://ec.europa.eu/solvit/what-is-solvit/index_ro.htm)

SOLVIT își propune să soluționeze cazurile ce îi sunt adresate în termen de 10 săptămâni de la data la care acesta a fost acceptat de centrul SOLVIT din țara în care a apărut problema.

Serviciul este gratuit.



P
R
E
Z
E
N
T
A
R
E

SOLVIT poate ajuta în cazul în care, drepturile de cetățean european sau de întreprindere cu sediul în UE nu sunt respectate de autoritățile publice din altă țară a UE și nu a fost deschisă (încă) o acțiune în instanță. Serviciul poate ajuta în schimb dacă a fost deschis un apel în contencios administrativ.

Este de reținut faptul că înaintarea cazului către SOLVIT nu suspendă termenele-limită formale sau administrative prevăzute de legislația națională.

Problemele tipice pe care SOLVIT le poate soluționa sunt legate de:

- recunoașterea calificărilor profesionale
- vize și drepturi de ședere
- comerț și servicii (întreprinderi)
- autovehicule și permise de conducere
- prestații familiale
- drepturi de pensie
- munca în altă țară
- prestații de șomaj
- asigurări de sănătate
- accesul la educație
- circulația transfrontalieră a capitalurilor și a plăților
- rambursările de TVA



Palacký University
Olomouc



De asemenea, pentru toți cetățenii statelor membre EU, există portalul Your Europe, care conține informații utile privind drepturile de care beneficiază cetățenii europeni și sfaturi practice la călătoria în UE a acestora http://europa.eu/youreurope/citizens/index_ro.htm