

ORDONANTA nr. 21 din 21 august 1992 ***Republicată

privind protecția consumatorilor

EMITENT • GUVERN

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 75 din 23 martie 1994

Data intrării în vigoare 23-03-1994

Notă *) Republicată în temeiul art. 1 pct. 6 alin. final din Legea nr. 11/1994, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 65 din 14 martie 1994.

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 a fost publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 212 din 28 august 1992.

În temeiul art. 107 alin. (3) din Constituția României și al Legii nr. 81/1992, Guvernul României emite următoarea ordonanță:

Capitolul 1 Dispoziții generale

Articolul 1

Statul, prin mijloacele prevăzute de lege, protejează cetățenii în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neingradit la produse și servicii, informării lor complete despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor practici abuzive, participării acestora la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori.

Articolul 2

În sensul prezentei ordonanțe se înțelege:

- calitate: ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu care îi conferă acestuia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate sau implicite;
- consumator: persoana fizică care dobândește, utilizează ori consumă, ca destinatar final, produse obținute de la agenți economici sau care beneficiază de servicii prestate de aceștia;
- agent economic: orice persoană fizică sau juridică care produce, importă, transportă, depozitează sau comercializează produse ori părți din acestea, ori prestează servicii;
- produs: bun material destinat consumului sau utilizării finale individuale sau colective;
- serviciu: activitate, altă decât cea din care rezultă produse, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;
- declarație de conformitate: declarație făcută de către un agent economic, prin care acesta informează, pe proprie răspundere, asupra faptului că un produs sau un serviciu este conform unei norme sau altui document specificat;
- termen de garanție: limita de timp, stabilită de către producător, în cadrul căreia produsul achiziționat trebuie să-și păstreze caracteristicile calitative prescrise, iar cumpărătorul are dreptul la remedierea sau înlocuirea gratuită a acestuia, dacă deficiențele nu-i sunt imputabile; perioada de garanție curge de la data dobândirii produsului de către consumator;
- termen de valabilitate: limita de timp, stabilită de către producător, în care produsul poate fi consumat și în care acesta trebuie să-și mențină caracteristicile calitative prescrise, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și consum;
- durată medie de utilizare: intervalul de timp, stabilit în documentele tehnice normative sau declarat de către producător ori convenit între părți, în cadrul căruia produsele, altele decât cele cu termen de valabilitate, trebuie să-și mențină caracteristicile calitative prescrise, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare;
- viciu ascuns: deficiența calitativă a unui produs livrat sau serviciul prestat care, existind în momentul predării ori executării, nu a fost cunoscut și nici nu putea fi cunoscut de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare.

Articolul 3

Principalele drepturi ale consumatorilor sunt:

- a) de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- b) de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
- c) de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- d) de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloacele prevăzute de lege;

- e) de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor.

Capitolul 2

Protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor

Articolul 4

Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Articolul 5

Produsele se comercializează numai în cadrul termenului de valabilitate stabilit.

Se interzice producerea sau comercializarea produselor falsificate sau contrafăcute.

Articolul 6

Guvernul, prin organismele sale specializate, stabilește norme și reglementări specifice sau le îmbunătățește pe cele existente, când situația o impune, cu privire la:

- a) fabricarea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;
- b) furnizarea și utilizarea produselor, precum și prestarea serviciilor, în condiții optime, în mod deosebit a celor care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Normele și reglementările se referă la grupe de produse și servicii care, anual, sunt nominalizate și actualizate de către Guvern, dacă acest lucru se impune.

Articolul 7

Agenții economici sunt obligați:

- a) sa comercializeze numai produse și servicii testate și certificate conform normelor legale și care respecta condițiile calitative prevăzute în contracte, astfel încât acestea sa nu afecteze viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
- b) sa oprească livrările, respectiv sa retragă de pe piața sau de la beneficiari produsele la care organismele abilitate de lege sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor calitative prescrise sau care ar putea afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor;
- c) sa anunțe, imediat, existența pe piața a oricărui produs de care au cunoștința ca a afectat sau poate afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
- d) să asigure condiții igienico-sanitare în producție, pe timpul transportului, manipulării, depozitarii și desfacerii, conform normelor sanitare în vigoare.

Capitolul 3

Protecția intereselor economice ale consumatorilor

Articolul 8

Guvernul adoptă reglementări specifice în scopul prevenirii și combaterii practicilor ce daunează intereselor economice ale consumatorilor.

Articolul 9

În relațiile cu consumatorii, agenții economici au obligația de a se comporta în mod corect și de a nu folosi practici comerciale abuzive.

Articolul 10

Drepturile consumatorilor, la încheierea contractelor, sunt:

- a) libertatea de a lua decizii, la achiziționarea de produse și servicii, fără a li se impune în contracte clauze care pot favoriza folosirea unor practici abuzive în vânzare, de natura a influența opțiunea acestora;
- b) de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile calitative și condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit și a dobânzilor;
- c) de a fi exonerati de plată produselor și serviciilor care nu au fost solicitate și acceptate;
- d) de a fi despăgubiți pentru daunele provocate de produsele sau serviciile care nu corespund clauzelor contractuale;
- e) de a li se asigura service-ul necesar și piese de schimb pe toată durata medie de utilizare a produsului, stabilită în documentele tehnice normative sau declarata de către producător ori convenită de părți;
- f) de a plăti, pentru produsele sau serviciile de care beneficiază, sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea prețului stabilit inițial este posibilă numai cu acordul consumatorului.

Articolul 11

Produsele și serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare și control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.

Articolul 12

Consumatorii au dreptul de a pretinde agenților economici remedierea sau înlocuirea gratuită a produselor și serviciilor obținute, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate. După expirarea acestui termen, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost realizate, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata medie de utilizare a acestora.

Articolul 13

Remedierea deficiențelor apărute în cadrul termenului de garanție la produsele de larg consum, inclusiv a celor de folosință îndelungată, și care nu sunt imputabile consumatorilor, se face într-un termen maxim, stabilit de către organul administrației publice abilitat să îndeplinească politica de protecție a consumatorului; pentru celelalte produse, termenul de remediere va fi cel stabilit prin contract.

În cazul unor vicii ascunse, termenul maxim stabilit la alineatul precedent curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru.

Articolul 14

În cazul produselor la care timpul de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în cadrul termenului de garanție depășește 10% din acest termen, precum și în cazul produselor alimentare, farmaceutice sau cosmetice care prezintă abateri față de caracteristicile calitative prescrise, vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

Timpul de nefuncționare, menționat la alineatul precedent, prelungește în mod corespunzător termenul de garanție și curge din momentul sesizării vânzătorului până la aducerea produsului în stare de utilizare normală.

Articolul 15

Restituirea contravalorii sau înlocuirea produsului achiziționat ori a serviciului prestat se face imediat după constatarea imposibilității folosirii acestuia, dacă aceasta situație nu este imputabilă consumatorului.

Articolul 16

Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispozițiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare.

Articolul 17

Vânzătorul asigură toate operațiunile necesare repunerii în funcțiune, înlocuirii produselor ori remedierii serviciilor reclamate în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate, respectiv pentru vicii ascunse în cadrul duratei medii de utilizare, precum și a celor ocazionate de transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea și ambalarea acestora; vânzătorul suporta și cheltuielile legate de acestea, situație care nu îl exonerează de răspundere pe producător.

Capitolul 4

Informarea și educarea consumatorilor

Articolul 18

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către agenții economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplina securitate.

Articolul 19

Informarea consumatorilor despre produsele oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și caracterizare ale acestora, care se înscriu la vedere, după caz, pe produs, eticheta, ambalaj de vânzare sau în cartea tehnică, instrucțiunile de folosire ori altele asemenea, ce însoțesc produsul, în funcție de natura acestuia.

Articolul 20

Informațiile trebuie să fie înscrise în limba română, indiferent de țara de origine a produsului.

Informațiile trebuie să fie complete, corecte, precise și explicite și să cuprindă denumirea produsului, marca producătorului, cantitatea, prețul, termenul de garanție sau de valabilitate și, după caz, principalele caracteristici tehnice și calitative, compoziția, eventualii aditivi sau ingredientii folosiți, eventualele riscuri previzibile, contraindicații și modul de utilizare, de manipulare, de conservare sau de păstrare, precum și alte caracteristici ale diferitelor categorii de produse; la produsele alimentare preambalate se menționează și valoarea nutritivă.

Produsele de folosință îndelungată sunt însoțite și de "declarația de conformitate", "certificat de garanție" și, după caz, "carte tehnica" ori "instrucțiuni de folosire", redactate în limba română, care cuprind principalele caracteristici ale produsului, condițiile de instalare, exploatare, întreținere, data fabricației, termenul de garanție și eventualele riscuri ce pot apărea în urma nerespectării instrucțiunilor.

Fac excepție de la prevederile alineatelor precedente mărcile de fabrica sau de comerț, denumirile de firme ori societăți comerciale, denumirea produselor tipice cunoscute publicului larg, precum și termenii străini utilizați în mod curent și care se găsesc în dicționare uzuale.

Pentru produsele din import, textul în limba română poate fi completat cu traduceri în una sau mai multe limbi străine care vor fi stabilite de către Guvern.

Articolul 21

Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, timpul de realizare, termenul de garanție, tariful, riscurile previzibile și, după caz, declarația de conformitate.

Articolul 22

Agenții economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de utilizare și funcționalitatea produselor ce urmează a fi vândute; la lansarea pe piață a produselor, aceștia sunt obligați să efectueze demonstrații de utilizare.

Articolul 23

Obligația de a informa pe consumator potrivit art. 19, 20, 21 și 22 nu poate fi înlăturată prin invocarea secretului comercial sau profesional.

Articolul 24

Se interzice prezentarea prin publicitate - în prospecte, cataloage, prin mass-media și altele - a altor valori ale parametrilor ce caracterizează produsele sau serviciile, altele decât cele efectiv realizate.

Articolul 25

Prețurile și tarifele trebuie afișate, în mod vizibil și într-o formă neechivoca, ușor de citit.

Articolul 26

Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac în locuri autorizate. Este obligatorie afișarea, în mod vizibil, a denumirii firmei și a numărului autorizației acesteia.

Articolul 27

Produsele livrate în vrac se măsoară cu mijloace de măsurare legale adecvate, în prezenta cumpărătorului. Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie ușor de citit și la vederea cumpărătorului.

Capitolul 5

Organe ale administrației publice pentru protecția consumatorilor

Articolul 28

Oficiul pentru Protecția Consumatorilor, organ de specialitate al administrației publice centrale, subordonat Guvernului, coordonează și realizează politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor.

Articolul 29

Atribuțiile și modul de organizare și funcționare a Oficiului pentru Protecția Consumatorilor, precum și relațiile dintre acesta și alte organisme competente în domeniu se stabilesc de către Guvern.

Guvernul poate stabili atribuții în domeniul protecției consumatorilor și pentru alte organe de specialitate ale administrației publice centrale și, respectiv, pentru unele servicii publice ale ministerelor și ale altor autorități ale administrației publice centrale organizate în județe și în municipiul București.

Taxele ce se percep de către organele administrației publice cu rol în domeniul protecției consumatorilor se stabilesc conform legii, iar tarifele pentru încercările efectuate în laboratoare proprii sau subordonate, conform actelor normative în vigoare.

Articolul 30

Oficiul pentru Protecția Consumatorilor - în baza consultării cu alte organisme interesate ale administrației publice centrale și locale, cât și cu cele neguvernamentale - elaborează reglementări referitoare la modalitățile concrete de colaborare și sprijinire reciprocă și le propune spre aprobare Guvernului.

Capitolul 6

Asociațiile pentru protecția consumatorilor

Articolul 31

În sensul prezentei ordonanțe, asociațiile pentru protecția consumatorilor sunt considerate acele asociații constituite, conform legii, ca persoane juridice și care - fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor - au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor în general.

Articolul 32

Asociațiile pentru protecția consumatorilor pot fi parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor și în care organele administrației publice sunt reprezentate, dacă îndeplinesc condițiile prezentei ordonanțe.

Articolul 33

Asociațiile pentru protecția consumatorilor care apara drepturile și interesele legitime ale consumatorilor în general sunt, de drept, parteneri sociali în organismele consultative prevăzute în prezenta ordonanță, dacă:

- a) au cel puțin 3.000 membri și filiale în cel puțin 5 județe;
- b) sunt organizate astfel:
 - la nivel local, se constituie ca asociație;
 - la nivel județean, se constituie în federație de asociații provenind din cel puțin 5 localități din județ;
 - la nivel central, se constituie în confederație; confederația se formează din cel puțin 10 federații care, pe ansamblu, însumează cel puțin 2.000 membri ai asociațiilor.

Articolul 34

Asociațiile pentru protecția consumatorilor care sunt constituite în scopul apărării intereselor numai ale membrilor lor pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor și în care organele administrației publice sunt reprezentate, numai dacă au cel puțin 800 membri.

Articolul 35

După constituire, asociațiile pentru protecția consumatorilor vor solicita luarea lor în evidența de către organul administrației publice pentru protecția consumatorilor de nivel central sau local, după caz.

Articolul 36

Personalul de conducere și salariații organelor administrației publice cu atribuții pe linia protecției consumatorilor nu au dreptul de a deține funcții în organele de conducere ale asociațiilor pentru protecția consumatorilor.

Articolul 37

Asociațiile pentru protecția consumatorilor sunt consultate de către organismele administrației publice, potrivit competențelor, la elaborarea dispozițiilor și procedurilor cu caracter general și a altor lucrări care au ca scop protecția consumatorilor, cu privire la:

- a) cunoașterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele, calitatea și cantitatea produselor și serviciilor;
- b) formarea unei atitudini corecte a agenților economici angajați în producerea și comercializarea produselor și prestarea serviciilor, față de calitatea acestora;
- c) prevenirea practicilor comerciale abuzive și a publicității de natură a afecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor.

Articolul 38

Asociațiile pentru protecția consumatorilor au dreptul:

- a) de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale și locale, în vederea atingerii obiectivelor lor;
- b) de a primi subvenții de la bugetul de stat prin intermediul Oficiului pentru Protecția Consumatorilor;
- c) de a solicita autorităților competente luarea de măsuri în vederea opririi producției sau a retragerii de pe piața a produselor sau serviciilor care nu asigură nivelul calitativ prescris în documentele stabilite de lege sau care pun în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
- d) de a solicita realizarea de produse și servicii în condiții speciale, în vederea satisfacerii nevoilor consumatorilor handicapați sau de vârstă a treia;
- e) de a fi consultate cu ocazia elaborării standardelor sau specificațiilor care definesc caracteristicile tehnice și calitative ale produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- f) de a solicita și de a obține informații asupra prețului și caracteristicilor calitative ale produselor sau serviciilor, de natură a ajuta la luarea unei decizii asupra achiziționării acestora;
- g) de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra deficiențelor de calitate a produselor și serviciilor, precum și asupra consecințelor vătămătoare ale acestora pentru consumatori;
- h) de a introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor;
- i) de a solicita, pe cheltuiala lor, laboratoarelor acreditate efectuarea de analize și încercări ale produselor destinate consumatorilor și de a publica rezultatele;
- j) de a iniția acțiuni proprii, în vederea identificării cazurilor în care agenții economici nu respecta drepturile consumatorilor prevăzute de lege, și de a sesiza, în cadrul unei proceduri de urgență, organele de specialitate ale administrației publice abilitate să acționeze în domeniul protecției consumatorilor;
- k) de a putea participa la acțiuni de supraveghere pe piață, împreună cu organele administrației publice abilitate să acționeze în domeniul protecției consumatorilor.

Capitolul 7

Organisme consultative

Articolul 39

La nivel central și local - județ, oraș, comuna - se constituie câte un consiliu consultativ pentru protecția consumatorilor. Acesta are caracter consultativ și asigură, la nivelurile respective, cadrul informațional și organizatoric necesar:

- a)** stabilirii și aplicării politicii de protecție a consumatorilor;
- b)** corelării acțiunilor diverselor organisme ale administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale care au rol în realizarea protecției consumatorilor.

Articolul 40

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor este format din:

- a)** reprezentanți ai tuturor organelor administrației publice care au competențe cu caracter general sau special în domeniul protecției consumatorilor și au structuri organizatorice la nivelul respectiv;
- b)** prefect sau primar, după caz, sau reprezentanți ai acestora;
- c)** reprezentanți ai asociațiilor pentru protecția consumatorilor;
- d)** reprezentanți ai altor organisme, după caz.

Articolul 41

Guvernul stabilește, în mod concret, componenta, atribuțiile și modul de organizare și funcționare ale Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor, pe fiecare nivel în parte.

Capitolul 8

Protecția juridică

Articolul 42

Agenții economici răspund pentru orice deficiență privind calitatea produselor sau serviciilor, apărută în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate a acestora, și care nu este imputabilă consumatorului, precum și pentru eventualele vicii ascunse constatate pe durata medie de utilizare, care nu permit folosirea de către consumator a produsului sau serviciului potrivit scopului pentru care acesta a fost realizat și achiziționat sau care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Răspunderea se menține și în cazul în care livrarea produselor sau prestarea serviciilor se face în mod gratuit sau cu preț redus, ori dacă acestea se comercializează ca piese de schimb, se închiriază sau se distribuie sub alte forme.

Articolul 43

Acțiunile în justiție îndreptate de către asociațiile pentru protecția consumatorilor, prevăzute la art. 33 și 34 din prezenta ordonanță, împotriva agenților economici care au prejudiciat drepturile și interesele legitime ale consumatorilor sunt scutite de taxe de timbru.

Articolul 44

Ministerul Public poate interveni în acțiunile civile introduse, în care sunt implicate interesele consumatorilor.

Capitolul 9

Sancțiuni

Articolul 45

Încălcarea prevederilor prezentei ordonanțe atrage răspunderea materială, civilă, contravențională sau penală, după caz.

Articolul 46

Constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât să fie considerate infracțiuni, următoarele fapte:

- a)** comercializarea produselor care au standarde românești obligatorii referitoare la protecția vieții, sănătății sau securității consumatorilor, fără ca acestea să fie certificate conform actelor normative în vigoare;
- b)** omiterea anunțării de către agenții economici, conform art. 7 lit. c) din prezenta ordonanță, a autorităților publice competente;
- c)** comercializarea produselor sau prestarea serviciilor fără elementele de identificare prevăzute la art. 19 - 22 din prezenta ordonanță sau cu caracteristici calitative neconforme celor prescrise;
- d)** prezentarea prin publicitate - în prospecte, cataloage, prin mass-media și altele - a altor valori ale parametrilor ce caracterizează produsele sau serviciile, altele decât cele efectiv realizate;

- e) păstrarea, depozitarea sau transportul produselor destinate comercializării în condiții care nu asigură menținerea caracteristicilor calitative ale acestora dacă, în acest fel, acestea ar periclita viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
- f) comercializarea produselor la care s-au constatat abateri de la caracteristicile tehnico-calitative prescrise, de natura a afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor, pentru care organele de control abilitate au dispus oprirea comercializării acestora;
- g) împiedicarea, sub orice formă, de către agentul economic sau de către oricare altă persoană, a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor și supravegherea calității produselor și serviciilor de a-și exercita atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor ce pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
- h) folosirea practicilor abuzive la vânzarea produselor și prestarea serviciilor, prevăzute la art. 9 și art. 10 din prezenta ordonanță, altele decât cele menționate la [art. 1 lit. c\) și k\) din Legea nr. 12/1990](#), republicată;
- i) neasigurarea activității de service și a pieselor de schimb necesare întreținerii sau reparării, conform prevederilor art. 10 lit. e) din prezenta ordonanță;
- j) neremedierea în termenul stabilit la art. 13 sau remedierea necorespunzătoare a deficiențelor constatate la produsele vândute sau serviciile prestate;
- k) refuzul înlocuirii produselor sau restituirii contravalorii acestora sau a serviciilor necorespunzătoare, în cazurile prevăzute de prezenta ordonanță.

Articolul 47

Contravențiile prevăzute la art. 46 lit. a) și b) se sancționează cu închisoare contravențională de la 3 luni la 6 luni sau cu amendă de la 100.000 lei la 1.000.000 lei, cele de la lit. c)-g), cu închisoare contravențională de la 15 zile la 2 luni sau cu amendă de la 50.000 lei la 500.000 lei, iar cele de la lit. h)-k), cu amendă de la 25.000 lei la 250.000 lei.

Nerespectarea prevederilor art. 5 alin. 1, precum și ale art. 25 din prezenta ordonanță se sancționează conform [art. 2 lit. a\) din Legea nr. 12/1990](#), republicată.

Articolul 48

La stabilirea sancțiunilor prevăzute în prezenta ordonanță vor fi considerate circumstanțe agravante următoarele împrejurări în legătură cu faptele și persoanele prejudiciate în mod nemijlocit:

- a) sunt comise în timpul unei calamități;
- b) determina daune individuale sau colective importante;
- c) victimele sunt persoane sub 18 ani sau peste 60 de ani ori handicapate.

Articolul 49

Contravențiile prevăzute în prezenta ordonanță se constata de către reprezentanții împuterniciți ai Oficiului pentru Protecția Consumatorilor, precum și de către specialiștii autorizați ai altor organe ale administrației publice, potrivit competențelor.

Până la remedierea deficiențelor constatate, agentul constatatator poate lua măsuri mergând până la suspendarea autorizației de funcționare.

Organele de poliție sunt obligate să acorde, la cerere, sprijinul necesar persoanelor împuternicite sau autorizate prevăzute la alin. 1, aflate în exercițiul funcțiunii, sau să le însoțească, după caz.

Articolul 50

Amenzile pot fi aplicate și persoanelor juridice, caz în care limitele minime și maxime se dublează.

Articolul 51

În cazul contravențiilor prevăzute la art. 46 lit. a)-g) din prezenta ordonanță, dacă agentul constatatator apreciază ca sancțiunea amenzii este îndestulătoare, aplică amenda, procedând potrivit dispozițiilor [Legii nr. 32/1968](#). În caz contrar, procesul-verbal de constatare se trimite de îndată judecătoriei în a cărei rază teritorială a fost săvârșită contravenția.

Dacă identitatea sau domiciliul făptuitorului nu pot fi stabilite și există temere de dispariție a acestuia, organul de poliție, în baza procesului-verbal ce se trimite judecătoriei, va conduce de îndată pe făptuitor înaintea instanței de judecată.

În situația în care trimiterea nu se va putea face de îndată, organul de poliție, pe baza unui proces-verbal motivat, va putea reține contravenientul, pe care îl va înainta instanței de judecată în cel mult 24 de ore de la constatarea contravenției.

Judecarea cauzei va avea loc și în zilele nelucrătoare.

Președintele judecătoriei fixează un termen de urgență, cu citarea contravenientului.

Completul de judecată este format dintr-un singur judecător. Judecătorul se pronunță asupra legalității și temeiniciei procesului-verbal și, după caz, aplică sancțiunea și ia măsura confiscării ori anulează procesul-verbal.

Contravenientul poate cere reexaminarea cauzei în termen de 24 de ore de la pronunțare, dacă a fost prezent la dezbateri, sau de la comunicare, dacă a fost lipsa. Procurorul poate cere reexaminarea cauzei în termen de 24 de ore de la pronunțare.

Cererea de reexaminare se soluționează, de urgență, în complet format din 2 judecători.

Hotărârea dată în cererea de reexaminare este definitivă.

Participarea procurorului la judecata este obligatorie.

Articolul 52

În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda, cu rea-credință, în termen de 30 de zile de la rămânerea definitivă a sancțiunii, organul din care face parte agentul constatare va sesiza instanța de judecată pe raza căreia s-a săvârșit contravenția, în vederea transformării amenzii în închisoare contravențională, ținând seama de partea din amenda care a fost achitată.

La primul termen de judecată, instanța poate acorda contravenientului, la cererea acestuia, un termen de 30 de zile, în vederea achitării integrale a amenzii.

În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termenul prevăzut la alin. 2, instanța procedează la transformarea amenzii în închisoare contravențională.

Executarea sancțiunii închisorii contravenționale se prescrie în termen de 1 an de la data rămânerei definitive a hotărârii.

Articolul 53

Hotărârile de condamnare privind agenții economici se comunică la Registrul comerțului.

Articolul 54

Produsele care au servit sau au fost destinate să servească la săvârșirea vreunui dintre faptele sancționate de prezenta ordonanță și dacă sunt ale făptuitorului sau ale agentului economic, ca și sumele de bani și produsele dobândite, în mod vadiu, prin săvârșirea infracțiunilor sau contravențiilor se confiscă și se valorifică, în condițiile legii. Profiturile obținute ilicit de agenții economici ca urmare a faptelor menționate la art. 46 din prezenta ordonanță se preiau ca venit la bugetul administrației publice centrale, sub forma unui impozit de 100%, în măsura în care nu au fost confiscate.

Articolul 55

Prevederile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile [Legii nr. 32/1968](#) privind stabilirea și sancționarea contravențiilor, cu excepția celor din art. 25-27 din acea lege, ale Codului penal și ale Codului de procedura penală.

Articolul 56

Aplicarea sancțiunilor prevăzute în prezenta ordonanță nu înlocuiește răspunderea disciplinară a făptuitorului.

Capitolul 10

Dispoziții finale și tranzitorii

Articolul 57

Persoanele fizice pot sesiza asociațiile pentru protecția consumatorilor și organele administrației publice asupra încălcării drepturilor și intereselor lor legitime, în calitate de consumatori, și pot face propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor și serviciilor.

Articolul 58

Guvernul va lua măsurile necesare pentru organizarea executării prevederilor prezentei ordonanțe, precum și pentru elaborarea de norme metodologice privind:

- a) condițiile de realizare a expertizelor tehnice, în cazul unor vicii ascunse, pe categorii de produse și servicii;
- b) modul de înlocuire, remediere sau restituire a contravalorii, pentru produsele sau serviciile care prezintă deficiențe;
- c) măsuri de prevenire și limitare a prejudicierii consumatorilor, precum și condițiile în care acestea pot fi luate de către organele administrației publice prevăzute la art. 49 din prezenta ordonanță;
- d) conținutul și competența de aprobare a documentelor care atestă nivelul calitativ al produselor și serviciilor;
- e) informarea și educarea în domeniul protecției consumatorilor;
- f) condițiile în care asociațiile pentru protecția consumatorilor constituite, potrivit art. 34 din prezenta ordonanță, pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare;
- g) desfășurarea activității consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor.

Articolul 59

În scopul încurajării constituirii asociațiilor pentru protecția consumatorilor, Guvernul poate stabili, pentru o perioadă de timp ce nu poate fi mai mare de 3 ani de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe, un număr de membri cu maximum 2/3 mai mic decât minimul prevăzut la art. 33 și art. 34 din prezenta ordonanță, cu condiția respectării celorlalte criterii.

Articolul 60

Produsele importate sau contractate înainte de data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe pot fi comercializate, cu elementele de identificare și caracterizare inițiale, până la lichidarea stocurilor existente.

Produsele contractate și importate după această dată trebuie să satisfacă prevederile art. 20 din prezenta ordonanță.

Articolul 61

La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe, [Legea nr. 4/1989](#) privind asigurarea și controlul calității produselor și serviciilor, [Hotărârea Guvernului nr. 335/1990](#) privind unele măsuri din domeniul asigurării și controlului calității produselor, lucrărilor de construcții și serviciilor, precum și din cel al metrologiei, [Hotărârea Guvernului nr. 545/1991](#) privind supravegherea calității produselor și serviciilor în scopul prevenirii și combaterii faptelor care pot afecta viața și sănătatea oamenilor, animalelor ori calitatea mediului înconjurător, precum și orice alte dispoziții contrare se abroga.
