

ORDONANȚĂ nr. 21 din 21 august 1992 (*republicată*)

privind protecția consumatorilor*)

EMITENT • **GUVERNUL**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 208 din 28 martie 2007**

Data intrării în vigoare **28-03-2007**

Notă *) Republicată în temeiul art. V din Legea nr. 476/2006 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1.018 din 21 decembrie 2006, dându-se textelor o nouă numerotare.

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 a fost republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 75 din 23 martie 1994 și a mai fost modificată și completată prin:

- Legea nr. 178/1998 pentru modificarea art. 47 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 388 din 13 octombrie 1998.
- Ordonanța Guvernului nr. 58/2000 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 37/2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 91 din 2 februarie 2002.
- Hotărârea Guvernului nr. 752/2001 privind majorarea valorii amenzilor contravenționale prevăzute la art. 46 și 46 1 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 471 din 17 august 2001.
- Ordonanță de urgență a Guvernului nr. 146/2001 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 738 din 19 noiembrie 2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 322/2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 408 din 12 iunie 2002.
- Ordonanță de urgență a Guvernului nr. 84/2002 pentru completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 450 din 26 iunie 2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 37/2003, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 34 din 22 ianuarie 2003.
- Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 812 din 18 noiembrie 2003.
- Legea nr. 240/2004 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 552 din 22 iunie 2004.
- Legea nr. 363/2005 pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor în vederea respectării angajamentelor asumate de România pentru aderarea la Uniunea Europeană, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1.147 din 19 decembrie 2005.

Capitolul I Dispoziții generale

Articolul 1

(1) Statul, prin mijloacele prevăzute de lege, protejează cetățenii în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neîngrădit 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.

(2) Prevederile prezentei ordonanțe se aplică la comercializarea produselor noi, folosite sau recondiționate și a serviciilor destinate consumatorilor, cu excepția produselor care se comercializează ca antichități și a produselor necesar fi reparate sau recondiționate pentru a fi utilizate, cu condiția ca operatorul economic să informeze cumpărătorul despre aceasta.

Articolul 2

În sensul prezentei ordonanțe, se înțelege prin:

1. calitate - ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației acestuia, necesitățile explicite sau implicite;
2. consumator - persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale;
3. 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;
4. producător:
 - a) operatorul economic care fabrică un produs finit sau o componentă a unui produs;

- b)** operatorul economic care fabrică materie primă;
 - c)** operatorul economic care își aplică denumirea, marca sau un alt semn distinctiv pe produs;
 - d)** operatorul economic care recondiționează produsul;
 - e)** operatorul economic sau distribuitorul care prin activitatea sa modifică caracteristicile produsului;
 - f)** reprezentantul înregistrat în România al unui operator economic care nu are sediul în România sau, în cazul inexistenței acestuia, importatorul produsului;
 - g)** operatorul economic care importă produse în vederea realizării ulterioare a unei operațiuni de vânzare, închiriere, leasing sau orice altă formă de distribuție specifică derulării afacerii;
 - h)** distribuitorul produsului importat, în cazul în care nu se cunoaște importatorul, chiar dacă producătorul este menționat;
 - i)** distribuitorul produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă nu informează persoana prejudiciată în termen de 30 de zile de la cererea acesteia asupra identității importatorului;
5. distribuitor - operatorul economic din lanțul de distribuție;
 6. vânzător - distribuitorul care oferă produsul consumatorului;
 7. prestator - operatorul economic care furnizează servicii;
 8. produs - bun material a cărui destinație finală este consumul sau utilizarea individuală ori colectivă; sunt considerate produse energia electrică, energia termică, apa și gazele livrate pentru consumul individual;
 9. produs sigur - produsul care, folosit în condiții normale sau previzibile, nu prezintă riscuri sau care prezintă riscuri minime, ținând seama de întrebuintarea acestuia; riscul se consideră acceptabil și compatibil cu un grad înalt de protecție pentru siguranța și sănătatea consumatorilor, în funcție de următoarele aspecte:
 - a)** caracteristicile produsului, ale ambalării și ale instrucțiunilor de montaj și întreținere;
 - b)** efectul asupra altor produse, împreună cu care acesta poate fi folosit;
 - c)** modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire și orice alte indicații și informații furnizate de producător;
 - d)** categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului;
 10. produs periculos - produsul care nu poate fi definit ca produs sigur;
 11. produs cu defecte - produsul la care modul de prezentare, utilizarea previzibilă și data achiziționării nu oferă siguranță consumatorului, producând pagube acestuia;
 12. pagubă - prejudiciul creat consumatorului prin utilizarea unui produs periculos sau a unui produs cu defecte, precum și cel creat de servicii necorespunzătoare furnizate de prestator. Prejudiciul poate fi material, vătămarea integrității corporale sau a sănătății, precum și pierderea vieții. În cazul utilizării unui produs cu defecte, se consideră pagubă deteriorarea sau distrugerea oricărui bun, altul decât produsul cu defecte, cu condiția ca bunul respectiv să fie în mod normal destinat folosinței sau consumului privat și să fi fost folosit de persoana prejudiciată pentru uz sau consum personal, iar valoarea pagubei să nu fie mai mică de 200 lei;
 13. produs de folosință îndelungată - produsul relativ complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durată medie de utilizare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere;
 14. serviciu - activitatea, alta decât cea din care rezultă produse, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;
 15. declarație de conformitate - declarația făcută de către un producător sau un prestator, prin care acesta informează, pe propria răspundere, despre faptul că un produs sau un serviciu este conform cu un document tehnic normativ;
 16. clauză abuzivă - o clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul și care prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților;
 17. termen de garanție - limita de timp, care curge de la data dobândirii produsului sau serviciului, până la care producătorul sau prestatorul își asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii produsului ori serviciului achiziționat, pe cheltuiala sa, dacă deficiențele nu sunt imputabile consumatorului;
 18. termen de valabilitate - limita de timp, stabilită de producător, până la care un produs perisabil sau un produs care în scurt timp poate prezenta un pericol imediat pentru sănătatea consumatorului își păstrează caracteristicile specifice, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și păstrare; pentru produsele alimentare acesta reprezintă data limită de consum;
 19. data durabilității minimale - data stabilită de producător până la care un produs alimentar își păstrează caracteristicile specifice în condiții de depozitare corespunzătoare; produsele pentru care se stabilește data durabilității minimale nu trebuie să fie periculoase nici după această dată;
 20. durata medie de utilizare - intervalul de timp, stabilit în documente tehnice normative sau declarat de către producător ori convenit între părți, în cadrul căruia produsele de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare;

21. viciu ascuns - deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare;
22. practici comerciale abuzive și/sau incorecte - orice acțiune, inacțiune, conduită, demers sau comunicare comercială, inclusiv publicitate, din partea unui operator economic în relație directă cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs sau serviciu, care aduce atingere în mod direct intereselor consumatorilor;
23. punere pe piață - acțiunea de a face disponibil pentru prima dată, contra cost sau gratuit, un produs sau un serviciu în vederea distribuirii sau utilizării, precum și comercializarea directă către consumatori, efectuată de către producători și/sau importator.

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 pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;
- e)** de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor.

Capitolul II

Protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor

Articolul 4

- (1)** Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.
- (2)** Se interzic producerea, importul și comercializarea produselor falsificate sau contrafăcute.

Articolul 5

- (1)** Produsele se comercializează numai în cadrul termenului de valabilitate sau al datei durabilității minime stabilite de producător.
- (2)** Se interzice modificarea termenului de valabilitate sau a datei durabilității minime înscrise pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele însoțitoare.

Articolul 6

- (1)** Guvernul, prin organismele sale specializate, stabilește norme și reglementări specifice sau le îmbunătățește pe cele existente, când se impune protecția vieții, sănătății sau securității consumatorilor, în următoarele cazuri:
 - a)** fabricarea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;
 - b)** furnizarea și utilizarea produselor, precum și prestarea serviciilor.
- (2)** 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

Operatorii economici sunt obligați:

- a)** producătorii:
 - să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulat al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane;
 - să pună pe piață numai produse sigure și, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate;
 - să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;
 - să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele abilitate sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
 - să asigure, atât pe durata de fabricație, cât și după scoaterea din programul de fabricație, pentru perioada cel puțin egală cu durata medie de utilizare, calculată de la data vânzării ultimelor produse, direct sau prin terți abilitați, piesele de schimb aferente și service-ul necesar produselor de folosință îndelungată;
- b)** distribuitorii:
 - să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate;
 - să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;

- să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;
- să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
- să asigure condițiile tehnice stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii produselor;
- c) prestatorii de servicii:**
 - să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate, și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;
 - să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;
 - să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;
 - să asigure, la prestarea serviciilor, condițiile stabilite de producător, de actele normative în vigoare, precum și cele specifice desfășurării activității;
 - să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

Capitolul III

Protecția intereselor economice ale consumatorilor

Articolul 8

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

Articolul 9

Operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească 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 abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale abuzive în vânzare, de natură 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 declarată 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.
- g)** de a sesiza asociațiile pentru protecția consumatorilor și organele administrației publice asupra încălcării drepturilor și intereselor lor legitime, în calitate de consumatori, și de a face propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor și serviciilor;
- h)** de a fi notificați în scris cu 30 de zile înainte de data pentru care a fost încheiat contractul al cărui termen de valabilitate se prelungește în mod automat pentru o perioadă de timp determinată sau nedeterminată, în vederea formulării unei opțiuni de prelungire a validității acestuia.

Articolul 11

- (1)** Produsele și serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare și control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.
- (2)** Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie lizibile și la vederea cumpărătorului.

Articolul 12

- (1)** Consumatorii au dreptul de a pretinde vânzătorilor 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.

(2) Vânzătorul suportă toate cheltuielile legate de aceste deficiențe, situație care nu îl exonerează de răspundere pe producător în relația sa cu vânzătorul.

Articolul 13

(1) Remedierea deficiențelor apărute la produse sau servicii ori înlocuirea produselor care nu corespund în cadrul termenului de garanție sau de valabilitate și care nu sunt imputabile consumatorului se face în termenul maxim stabilit prin reglementări sau, după caz, prin contract.

(2) 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

(1) 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, al dispozitivelor protetice și/sau medicale, al produselor destinate nou-născuților, al cărucioarelor pentru copii și al produselor cosmetice care prezintă abateri de la caracteristicile calitative prescrise sau declarate, cu excepția medicamentelor și produselor preparate în scop medical sau terapeutic, vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

(2) Timpul de nefuncționare menționat la alin. (1) prelungește în mod corespunzător termenul de garanție și curge din momentul sesizării vânzătorului/unității service până la aducerea produsului în stare de utilizare normală și al notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către consumator.

(3) Produsele de folosință îndelungată care înlocuiesc produsele defecte în cadrul termenului de garanție vor beneficia de un nou termen de garanție, care curge de la data preschimbării produsului.

(4) Termenul de garanție curge de la data vânzării produsului. Pentru bunurile de folosință îndelungată noi, obținute prin tragere la sorți la tombole, câștigate la concursuri, câștiguri la C.E.C., Loto-Prono și similare sau acordate cu reducere de preț ori gratuit de către operatorii economici, termenul de garanție curge de la data intrării bunului respectiv în posesia câștigătorului.

Articolul 15

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

(2) Restituirea contravalorii produsului sau serviciului se face la valoarea actualizată a acestuia, calculată în funcție de indicele de inflație comunicat de Institutul Național de Statistică. Valoarea actualizată astfel calculată nu va putea fi mai mică decât contravaloarea produsului sau serviciului pe care operatorul economic obligat la restituire o percepe pentru produse sau servicii de același fel, în momentul restituirii.

(3) Operatorul economic are aceleași obligații pentru produsul sau serviciul înlocuit ca și pentru produsul sau serviciul vândut inițial.

(4) Persoanele împuternicite conform art. 54 să constate contravenția și să aplice sancțiunea prevăzută de prezenta ordonanță vor stabili pentru produse și servicii, odată cu sancțiunea, și măsuri de remediere, înlocuire, restituirea contravalorii acestora sau restituirea sumelor încasate necuvenit de la consumatori, după caz.

Articolul 16

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

(2) Soluționarea solicitării plății unor prejudicii morale sau daune conexe remedierii ori a înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare cerute de consumatori sau de operatorii economici este de competența instanței judecătorești competente ori a organismului de mediere competent.

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 suportă și cheltuielile legate de acestea, situație care nu îl exonerează de răspundere pe producător în relația sa cu vânzătorul.

Capitolul IV

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 operatorii 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 deplină securitate.

Articolul 19

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

Articolul 20

(1) Producătorul trebuie să informeze despre denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de garanție, de valabilitate sau data durabilității minime, principalele caracteristici tehnice și calitative, compoziția, aditivii folosiți, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații.

(2) Producătorul are obligația să își precizeze adresa în elementele de identificare, până la data aderării României la Uniunea Europeană.

(3) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, eliberate de producător.

(4) Vânzătorul trebuie să informeze consumatorii despre prețul final al produsului sau despre tariful serviciului prestat, pe care îl suportă consumatorul, incluzând taxa pe valoarea adăugată și toate taxele suplimentare, și să ofere acestora toate informațiile și documentele tehnice care trebuie să însoțească produsul.

(5) Toate informațiile privitoare la produsele și serviciile oferite consumatorilor, documentele însoțitoare, inclusiv cele referitoare la informațiile privind securitatea produsului și instrucțiunile de utilizare, precum și contractele, inclusiv cele preformulate, trebuie să fie scrise în limba română, indiferent de țara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

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

Operatorii 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 orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

Articolul 25

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

Articolul 26

(1) Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare.

(2) Sunt obligatorii afișarea, în mod vizibil, a denumirii unității, a codului unic de înregistrare la registrul comerțului, din care să rezulte obiectul/obiectele de activitate al/ale societății pentru care este autorizată să funcționeze, precum și afișarea și respectarea orarului de funcționare.

(3) Orele de funcționare vor fi stabilite, după caz, în conformitate cu hotărârile administrației publice locale.

Capitolul V

Organe ale administrației publice pentru protecția consumatorilor

Articolul 27

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

Articolul 28

(1) Atribuțiile și modul de organizare și funcționare ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și relațiile dintre aceasta și alte organisme competente în domeniu se stabilesc prin hotărâri ale Guvernului.

(2) Guvernul va stabili reglementări în domeniul protecției consumatorilor pentru organele de specialitate ale administrației publice centrale și, respectiv, pentru unele servicii publice ale ministerelor și altor autorități ale administrației publice centrale, organizate în județe și în municipiul București.

(3) Guvernul va stabili, prin hotărâri, reglementări-cadru în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv reglementări privind modul de constituire, repartizare și utilizare a unui fond de stimulare a personalului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

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

Articolul 29

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

Capitolul VI

Asociațiile pentru protecția consumatorilor

Articolul 30

În sensul prezentei ordonanțe, asociațiile pentru protecția consumatorilor sunt considerate organizații neguvernamentale, ca persoane juridice, conform legii, 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 31

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

Articolul 32

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

- a) la nivel național, au cel puțin 3.000 de membri și filiale în cel puțin 10 județe;
- b) la nivel județean și local, dacă au desfășurat o activitate în domeniul protecției consumatorilor pe o perioadă de cel puțin 3 ani.

Articolul 33

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 34

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

Articolul 35

Personalul de conducere și salariații organelor de specialitate ale administrației publice, precum și ale serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, cu atribuții pe linia protecției consumatorilor nu au dreptul de a deține funcții în organele de conducere ale asociațiilor pentru protecția consumatorilor.

Articolul 36

Asociațiile pentru protecția consumatorilor sunt consultate de către serviciile și organismele administrației publice prevăzute la art. 35, 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 operatorilor 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 37

Asociațiile pentru protecția consumatorilor au următoarele drepturi și obligații:

- a)** de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale și locale, în vederea atingerii obiectivelor lor;
- b)** de a primi sume de la bugetul de stat și de la bugetele locale;
- c)** de a solicita autorităților competente luarea de măsuri în vederea opririi producției sau retragerii de pe piață a produselor ori serviciilor care nu asigură nivelul calitativ prescris în documentele stabilite de lege sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor;
- d)** de a solicita operatorilor economici realizarea de produse și servicii în condiții speciale, în vederea satisfacerii nevoilor consumatorilor cu handicap sau de vârstă a treia;
- e)** de a fi consultate cu ocazia elaborării actelor normative, 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 să ajute consumatorul la luarea unei decizii asupra achiziționării acestora;
- g)** de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra deficiențelor de calitate ale 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 consumatorilor;
- i)** de a solicita serviciilor sau organelor administrației publice, prevăzute la art. 35, efectuarea de analize și încercări ale produselor destinate consumatorilor și de a publică rezultatele;
- j)** de a iniția acțiuni proprii, în vederea identificării cazurilor în care operatorii economici nu respectă drepturile consumatorilor prevăzute de lege, precum și a cazurilor de neconformitate a produselor sau serviciilor, și de a sesiza, în cadrul unei proceduri de urgență, serviciile sau organele de specialitate ale administrației publice abilitate să acționeze în consecință.

Articolul 38

Centrele de consultanță și informare a consumatorilor pot fi organizate la nivel de birouri în structura organizatorică a asociațiilor pentru protecția consumatorilor și desfășoară activități gratuite în folosul acestora constând în informații, recomandări și consultanță privind problemele legate de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Articolul 39

(1) Sumele primite de la bugetul de stat, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, se utilizează exclusiv pentru înființarea și funcționarea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor, respectiv pentru:

- a)** salarizarea sau, după caz, remunerarea personalului utilizat în centrele de consultanță și informare a consumatorilor, care se va face în funcție de timpul efectiv lucrat, până la nivelul maxim al funcției echivalente utilizate în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- b)** cheltuieli materiale efectuate pentru întreținerea sediului și a dotărilor aferente;
- c)** cheltuieli curente și cele ocazionate de tipărirea materialelor informative.

(2) Sumele prevăzute la alin. (1) se utilizează în condițiile Legii nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările ulterioare, iar sumele rămase neutilizate la data încheierii exercițiului financiar se restituie la bugetul de stat.

Articolul 40

(1) Sumele primite de la bugetele locale prin hotărâri ale consiliilor locale sau, după caz, ale consiliilor județene vor fi utilizate în condițiile stabilite prin convențiile încheiate de acestea cu asociațiile respective, conform legii.

(2) Sumele prevăzute la alin. (1) se utilizează în condițiile Legii nr. 500/2002, cu modificările ulterioare, iar sumele rămase neutilizate se restituie bugetelor locale respective.

Articolul 41

Controlul asupra activităților desfășurate în centrele de consultanță și informare a consumatorilor din cadrul asociațiilor pentru protecția consumatorilor, care au primit sume de la bugetul de stat sau de la bugetele locale, se exercită de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Articolul 42

Reprezentanții organizațiilor neguvernamentale ale consumatorilor nu au drept de control al operatorilor economici.

Articolul 43

Centrele de consultanță și informare a consumatorilor beneficiază de asistență de specialitate din partea personalului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, împuternicit în acest scop.

Capitolul VII Consiliul consultativ

Articolul 44

La nivel central și local - județ, oraș, comună - 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 45

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor este format din:

- a) reprezentanți ai tuturor serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, 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 46

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

Capitolul VIII

Raporturile juridice dintre consumatorii prejudiciați și operatorii economici

Articolul 47

Acțiunile în justiție îndreptate de către asociațiile pentru protecția consumatorilor, înființate în condițiile prevăzute la art. 32 și 33, împotriva operatorilor economici care au prejudiciat drepturile și interesele legitime ale consumatorilor sunt scutite de taxe de timbru.

Articolul 48

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

Capitolul IX

Sanctiuni

Articolul 49

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

Articolul 50

(1) Constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni, și se sancționează după cum urmează:

- a) încălcarea dispozițiilor art. 4, art. 7 lit. a) a 2-a, a 3-a și a 5-a liniuță, lit. c) prima și a 2-a liniuță, art. 15 alin. (1), cu amendă contravențională de la 3.000 lei la 30.000 lei;
- b) încălcarea dispozițiilor art. 7 lit. a) a 4-a liniuță, lit. b) a 3-a și a 4-a liniuță, cu amendă contravențională de la 2.500 lei la 25.000 lei;
- c) încălcarea dispozițiilor art. 5, art. 7 lit. b) prima, a 2-a și a 5-a liniuță, lit. c) a 3-a și a 4-a liniuță, art. 9, art. 10 lit. a)-f) și art. 11, cu amendă contravențională de la 2.000 lei la 4.000 lei;
- d) încălcarea dispozițiilor art. 13 alin. (1), art. 14 alin. (1), art. 17-25 și art. 26 alin. (1) și (2), cu amendă contravențională de la 1.000 lei la 3.000 lei.

(2) Sanctiunile se pot aplica și persoanelor juridice.

Articolul 51

(1) Împiedicarea, sub orice formă, a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor de a exercita atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora constituie contravenție și se sancționează cu muncă în folosul comunității sau cu amendă de la 5.000 lei la 10.000 lei.

(2) Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor care, potrivit art. 50, constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare vătămarea sănătății sau a integrității corporale a uneia sau mai multor persoane, se sancționează cu amendă contravențională de la 20.000 lei la 100.000 lei.

(3) Nerespectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor care, potrivit art. 50, constituie contravenție, dacă fapta a avut ca urmare afectarea gravă și în mod repetat a intereselor economice ale unuia sau mai multor consumatori, se sancționează cu amendă contravențională de la 5.000 lei la 25.000 lei.

(4) În cazul aplicării sancțiunii amenzii pentru săvârșirea faptei prevăzute la alin. (2) se va dispune și închiderea definitivă a unității, putând fi dispusă aceeași măsură pentru săvârșirea faptei prevăzute la alin. (3).

(5) Contravenienții sunt obligați să suporte, potrivit prevederilor legale în vigoare, și cheltuielile efectuate de terți, persoane fizice sau juridice, în vederea vindecării persoanelor vătămate în calitatea lor de consumatori.

Articolul 52

Valoarea amenzilor prevăzute la art. 50 și 51 se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.

Articolul 53

În conformitate cu prevederile [Ordonanței Guvernului nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare, contravenientul poate achita, în cel mult 48 de ore de la data încheierii sau, după caz, de la data comunicării procesului-verbal de constatare a contravenției, jumătate din minimul amenzii prevăzute de art. 50, agentul constatatator făcând mențiuni despre această posibilitate în procesul-verbal.

Articolul 54

(1) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la art. 50 și 51 se fac de către reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

(2) În cazul sancțiunilor cu închisoare contravențională, măsura se aplică de instanța competentă, la sesizarea organului din care face parte agentul constatatator.

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

(4) Organele de control prevăzute la alin. (1) pot preleva produse în vederea testării acestora în laboratoare. Contravaloarea produselor prelevate și a cheltuielilor legate de testarea lor se suportă de către organul administrației publice, dacă în urma testării nu se constată neconformități față de cerințele de securitate și/sau de calitate prescrise ori declarate. În caz contrar, cheltuielile respective se suportă de către operatorul economic.

Articolul 55

Pentru limitarea prejudicierii consumatorilor, agentul constatatator poate dispune următoarele măsuri:

1. oprirea definitivă a comercializării și retragerea din circuitul consumului uman a produselor care:

- a) sunt periculoase, falsificate sau contrafăcute;
- b) au termenul de valabilitate expirat sau data durabilității minimale depășită;
- c) sunt interzise consumului uman prin reglementări legale;

2. oprirea temporară a prestării serviciilor, importului, fabricației, comercializării produselor sau a utilizării acestora la prestarea serviciilor, până la remedierea deficiențelor, în cazul în care:

- a) produsele nu sunt testate și/sau certificate conform normelor legale;
- b) produsele nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, fără ca acestea să fie periculoase;
- c) produsele nu prezintă elementele de identificare și de caracterizare, precum și documentele de însoțire, conform prevederilor art. 18-22;
- d) se prestează servicii care pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;

3. distrugerea produselor periculoase oprite definitiv de la comercializare, dacă aceasta constituie singurul mijloc care face să înceteze pericolul.

Articolul 56

(1) Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, agentul constatatator poate propune una dintre următoarele sancțiuni complementare:

- a) închiderea temporară a unității pe o durată de cel mult 6 luni;
- b) închiderea temporară a unității pe o durată de la 6 luni la 12 luni;
- c) închiderea definitivă a unității;
- d) suspendarea sau retragerea definitivă, după caz, a avizului, acordului sau a autorizației de exercitare a unei activități.

(2) Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) lit. a) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) lipsa condițiilor igienico-sanitare pentru produsele și serviciile nealimentare;
- b) folosirea unor spații și condiții necorespunzătoare pentru producție, depozitare sau comercializare;
- c) nerespectarea condițiilor impuse de producători privind manipularea, transportul, depozitarea și comercializarea, dacă acestea sunt de natură să modifice, în mod periculos, caracteristicile inițiale ale produsului respectiv;
- d) lipsa specificațiilor tehnice, a instrucțiunilor și a procedurilor de lucru la producătorii și prestatorii de servicii;
- e) lipsa certificatelor sau a avizelor necesare eliberate de laboratoarele de încercări sau de omologări specifice;
- f) lipsa certificatelor de conformitate.

(3) Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) lit. b) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:

- a) folosirea practicilor de comercializare abuzive sau săvârșirea repetată a unor abateri sancționate de organele de control în decurs de 6 luni de la prima constatare;
 - b) refuzul operatorului economic de a permite, în prima fază, controlul organelor de specialitate și la care, în urma unui control ulterior, se constată deficiențe grave;
 - c) lipsa licenței de fabricație a produselor alimentare pentru producători;
 - d) nerespectarea sau neacordarea certificatelor de garanție pentru lucrările de prestări de servicii;
 - e) utilizarea în activitatea de service a unor piese sau componente neomologate.
- (4) Sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) lit. c) poate fi aplicată în cazurile în care se constată:
- a) importul cu bună știință al produselor care nu respectă condițiile calitative prescrise sau declarate ori care sunt periculoase;
 - b) prestarea de servicii care pun în pericol viața, sănătatea sau siguranța consumatorilor;
 - c) punerea în vânzare a produselor despre care operatorii economici controlați au cunoștință că sunt falsificate sau contrafăcute ori care au parametri de securitate neconformi;
 - d) recondiționarea unor produse alimentare retrase de la consumul uman ca fiind necorespunzătoare, prin adăugarea de aditivi sau alte substanțe ce nu se regăsesc în rețeta de fabricație, în urma căreia a rezultat un produs destinat comercializării în scopul consumului uman;
 - e) în cazul în care operatorul economic nu a sistat livrările sau nu a retras de la comercializare ori de la beneficiar produsele pentru care organele abilitate prin lege au constatat că sunt periculoase sau că nu îndeplinesc caracteristicile calitative prescrise ori declarate;
 - f) împiedicarea sub orice formă de către operatorul economic sau de către angajații acestuia a organelor administrației publice însărcinate cu protecția consumatorilor și supravegherea calității produselor și serviciilor să își exercite atribuțiile de serviciu referitoare la prevenirea și combaterea faptelor ce pot afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor sau instigarea oricărei alte persoane împotriva acestor organe;
 - g) comercializarea de produse interzise prin reglementările legale în vigoare;
 - h) continuarea desfășurării activității după dispunerea măsurii de închidere temporară, fără obținerea acordului prevăzut la alin. (7);
 - i) nerespectarea măsurilor dispuse în temeiul art. 55.
- (5) În consecință, sancțiunea complementară prevăzută la alin. (1) lit. d) va avea același regim, odată cu sancțiunea aplicată menționată la alin. (1) lit. a), b) sau c), după caz.
- (6) Sancțiunea prevăzută la alin. (1) lit. d) se aplică de către autoritățile publice competente care vor fi înștiințate în acest sens.
- (7) Aplicarea sancțiunilor prevăzute la alin. (1) lit. a), b) și d) se suspendă numai cu acordul scris al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau al oficiilor județene pentru protecția consumatorilor, după remedierea deficiențelor care au condus la aplicarea sancțiunii complementare.

Articolul 57

Sancțiunile propuse pentru a fi aplicate potrivit art. 55 și art. 56 alin. (1) lit. a)-c) se dispun, direct sau prin delegare, de către conducătorii autorităților publice prevăzute la art. 54, prin ordin sau decizie.

Articolul 58

Sancțiunile contravenționale complementare dispuse în condițiile art. 55 și 56 se vor materializa prin aplicarea de sigilii sau alte semne distinctive cu valoare de sigiliu.

Articolul 59

Prevederilor art. 51, 55 și 56 nu le sunt aplicabile dispozițiile [art. 32 alin. \(3\) teza întâi din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001](#), aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare.

Articolul 60

- (1) În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termen de 30 de zile de la rămânerea definitivă a sancțiunii și nu există posibilitatea executării silite, organul din care face parte agentul constatator va sesiza instanța de judecată pe a cărei rază teritorială s-a săvârșit contravenția, în vederea înlocuirii amenzii cu sancțiunea închisorii contravenționale sau, dacă există consimțământul contravenientului, cu sancțiunea obligării acestuia la prestarea unei activități în folosul comunității, ținându-se seama de partea din amendă care a fost achitată.
- (2) La primul termen de judecată, instanța poate acorda contravenientului, la cererea acestuia, un termen de 30 de zile, în vederea achitării integrale a amenzii.
- (3) În cazul în care contravenientul nu a achitat amenda în termenul prevăzut la alin. (2), instanța procedează la transformarea amenzii în închisoare contravențională.
- (4) Executarea sancțiunii închisorii contravenționale se prescrie în termen de un an de la data rămânerei definitive a hotărârii.

Articolul 61

- (1) Produsele periculoase, falsificate sau contrafăcute se confiscă de organele abilitate de lege, la sesizarea agentului constator, și se distrug sau se valorifică, după caz, conform prevederilor legale.
- (2) Veniturile încasate ilicit de către operatorii economici, ca urmare a încălcării prevederilor art. 4, art. 7 lit. a) a 2-a, a 3-a și a 4-a liniuță, art. 7 lit. b) prima și a 2-a liniuță și ale art. 7 lit. c) prima și a 2-a liniuță, se preiau la bugetul de stat de organele abilitate ale Ministerului Finanțelor Publice.

Articolul 62

Prevederile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile [Ordonanței Guvernului nr. 2/2001](#), aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare, ale Codului penal și ale Codului de procedură penală.

Articolul 63

Aplicarea sancțiunilor prevăzute în prezenta ordonanță nu înlătură răspunderea disciplinară a făptuitorilor.

Articolul 64

Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Codului civil.

Articolul 65

Prevederile prezentei ordonanțe nu se aplică:

- a) pagubelor generate de produsele puse în circulație anterior datei intrării în vigoare a acesteia;
- b) pagubelor rezultate din accidente nucleare.

Capitolul X

Dispoziții finale și tranzitorii

Articolul 66

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. 54;
- 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. 33, pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare;
- g) desfășurarea activității consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor;
- h) măsurile suplimentare pentru protecția unor categorii de consumatori, cum ar fi: copii, vârstnici, persoane cu handicap, segmente de populație aflate în situația de risc financiar ridicat, precum și alte categorii de consumatori expuși în mod deosebit riscului.

Articolul 67

Începând cu anul 2001, numărul centrelor de consultanță și informare a consumatorilor pentru care se acordă sume de la bugetul de stat va fi stabilit prin hotărâre a Guvernului, după aprobarea legii bugetului de stat pe anul respectiv, cu încadrarea în sumele aprobate cu această destinație.

Articolul 68

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor aprobă sau modifică criteriile de evaluare și selectare a asociațiilor pentru protecția consumatorilor care înființează și funcționează centre de consultanță și informare a consumatorilor, precum și modelul de convenție prevăzut la art. 40 alin. (1).

Articolul 69

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 abrogă.

NOTĂ:

Reproducem mai jos prevederile [art. II alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 58/2000](#) pentru modificarea și completarea [Ordonanței Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor și prevederile [art. II din Legea nr. 37/2002](#) privind aprobarea [Ordonanței Guvernului nr. 58/2000](#) pentru modificarea și completarea [Ordonanței Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor, care nu sunt încorporate în prezenta formă republicată:

- [Art. II alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 58/2000](#):

"Dispozițiile actelor normative emise în aplicarea [Ordonanței Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor se modifică și se aplică în mod corespunzător."

- [Art. II din Legea nr. 37/2002](#):

"La data intrării în vigoare a prezentei legi, [Ordonanța Guvernului nr. 87/2000](#) privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele defectuoase și [Ordonanța Guvernului nr. 88/2000](#) privind finanțarea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor se abrogă."
