



Parlamentul României

Camera Deputaților

Senat

LEGE

**pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992
privind protecția consumatorilor**

Parlamentul României adoptă prezenta lege:

Art. I – Ordonanța Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. Articolul 18 se modifică și va avea următorul cuprins:

Art. 18. - Consumatorii au dreptul de a fi informați, **în limba română**, 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.

2. Articolul 19 se modifică și va avea următorul cuprins:

Art. 18. - Informarea consumatorilor despre produsele și serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu **în limba română**, prin elemente de identificare și



caracterizare ale acestora, care se înscriu în mod vizibil, lizibil, ușor de înțeles, într-o formă care să nu permită ștergerea și să nu fie inscripționate în locuri obscure, să nu fie întrerupte prin desen sau imagini, după caz, pe produs, etichetă, ambalaj de vânzare sau în cartea tehnică, contract, instrucțiunile de folosire ori altele asemenea, ce însoțesc produsul sau serviciul, în funcție de natura acestuia.

3. Articolul 20 se modifică și va avea următorul cuprins:

Art. 20. - (1) Producătorul trebuie să informeze despre denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data-limită de consum/data durabilității minime, durata medie de utilizare, principalele caracteristici tehnice și calitative, compoziția, aditivii folosiți, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, transport, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații **și despre originea materiilor prime utilizate.**

(2) Producătorii și importatorii din state care nu sunt membre ale Uniunii Europene au obligația să își precizeze adresa poștală a sediului social în elementele de identificare **și cel puțin o modalitate de asistență în limba română a consumatorului.** Producătorii, ambalatorii sau distribuitorii din state membre ale Uniunii Europene au obligația să își precizeze adresa poștală a sediului social unde pot fi contactați **și cel puțin o modalitate de asistență în limba română a consumatorului.**



(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, **reciclare**, eliberate de producător **în limba română**.

(4) Vanzătorii și prestatorii de servicii trebuie să informeze consumatorii despre prețul final al produsului sau despre tariful serviciului prestat, pe care îl suportă consumatorul, care să cuprindă toate costurile, inclusiv taxa pe valoarea adăugată și toate costurile suplimentare, și să le ofere acestora toate informațiile și documentele tehnice, după caz, care trebuie să însoțească produsul sau serviciul.

(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 **și furnizate consumatorului** în limba română, **împreună cu produsul**, indiferent de țara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

(6) Fac excepție de la prevederile alin. (5) biletele de avion sau alte bilete de transport internațional, documentele elaborate în baza unor acorduri internaționale pe care România le-a acceptat și le-a semnat, precum și voucherele turistice internaționale.

(7) Operatorii economici de transport internațional care își desfășoară activitatea pe teritoriul României sunt obligați să ofere în scris consumatorilor, în



completare la biletul de transport, indiferent de forma de prezentare a acestuia, informații în limba română referitoare la: itinerar, program, durată, distanță, locul alocat în mijlocul de transport, condițiile generale de transport, precum și orice alte informații utile pentru consumatori, referitoare la serviciul respectiv, **precum și asistență permanentă în limba română pentru consumatori.**

(7) Toate informațiile și asistența în limba română privitoare la produsele și serviciile furnizate consumatorilor din România, indiferent de mijloacele de comunicare utilizate, sunt gratuite.

4. După articolul 26 se introduce un nou articol, art.26¹, cu următorul cuprins:

Art. 26¹ - (1) Operatorii economici străini care își desfășoară activitatea pe teritoriul României sunt obligați să înființeze cel un punct de lucru pe teritoriul României și cel puțin un birou fizic pentru asistența consumatorilor din România.

(2) Prevederile alin.(1) se aplică exclusiv operatorilor economici a căror cifră anuală de afaceri pe teritoriul României depășește 1 milion de euro, dacă aceștia nu aparțin unor state membre din Uniunea Europeană.

Art.II – Prevederile art.I intră în vigoare începând cu anul următor publicării prezentei legi în Monitorul Oficial al României.