

ORDIN Nr. 92 din 16 februarie 2007

pentru aprobarea Normei privind unele măsuri de informare a consumatorilor, persoane fizice, de către operatorii economici prestatori de servicii în cadrul contractelor preformulate folosite de către aceștia

EMITENT: AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 128 din 21 februarie 2007

Având în vedere prevederile [art. 1](#) și [8](#) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor [art. 4](#) alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 755/2003 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare,

ținând cont de prevederile [Hotărârii Guvernului nr. 364/2005](#) privind aprobarea Strategiei Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în perioada 2005 - 2008 și ale Planului de acțiuni al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor pe anul 2007, precum și de Raportul de specialitate nr. 1/278 din 12 februarie 2007 privind Proiectul de ordin pentru aprobarea Normei privind unele măsuri de informare a consumatorilor, persoane fizice, de către operatorii economici prestatori de servicii în cadrul contractelor preformulate folosite de către aceștia,

văzând Referatul nr. 1/46 din 9 ianuarie 2007 cu privire la creșterea numărului de reclamații privind activitatea operatorilor economici prestatori de servicii,

președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite următorul ordin:

#### ART. 1

Se aprobă Norma privind unele măsuri de informare a consumatorilor, persoane fizice, de către operatorii economici prestatori de servicii în cadrul contractelor preformulate folosite de către aceștia, prevăzută în [anexa](#) care face parte integrantă din prezentul ordin.

#### ART. 2

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor va controla modul de aplicare a prevederilor prezentului ordin.

#### ART. 3

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

Președintele Autorității Naționale  
pentru Protecția Consumatorilor,  
Marian Zlotea

ANEXA 1

NORMĂ

privind unele măsuri de informare a consumatorilor, persoane fizice, de către operatorii economici prestatori de servicii în cadrul contractelor preformulate folosite de către aceștia

ART. 1

Operatorii economici care desfășoară activități de prestări de servicii au obligația de a informa consumatorii corect, complet și precis asupra drepturilor lor, conform prevederilor prezentului ordin.

ART. 2

Orice contract preformat încheiat între operatorii economici și consumatori, având ca obiect prestarea de servicii, trebuie să cuprindă clauze contractuale redactate într-o formă clară, fără echivoc, precum și informații complete și precise.

ART. 3

Contractul preformat este acel tip de contract redactat în întregime sau aproape în întregime de către operatorul economic prestator de servicii, consumatorii neputând modifica sau interveni asupra clauzelor contractuale, ci având doar posibilitatea de a le accepta sau nu.

ART. 4

Dreptul consumatorilor de a fi informați se concretizează în acordarea următoarelor informații în cadrul contractului preformat de către operatorul economic prestator de servicii:

- a) momentul începerii și cel al încetării contractului, cu posibilitatea denunțării unilaterale, cu un preaviz de 30 de zile, fără taxe suplimentare;
- b) modalitățile de executare, suspendare sau încetare a serviciului prestat: termene, notificări, condiții etc.;
- c) notificarea 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;
- d) notificarea în scris a consumatorilor, cu minimum 15 zile înainte de întreruperea sau încetarea furnizării serviciului respectiv;
- e) modalitatea de penalizare pentru operatorii economici, în cazul în care aceștia nu respectă termenele sau parametrii de calitate privind furnizarea serviciului respectiv;

f) modalitatea de plată a serviciilor furnizate, cu menționarea în mod clar și neechivoc a prețurilor și tarifelor ce trebuie achitate de către consumatori, cum sunt: termene de plată, reduceri din factură corespunzătoare perioadei în care serviciul nu a fost furnizat din culpa operatorului economic, întâzieri la plată, procente de penalitate etc.;

g) informații despre perioada de grație, în situațiile în care aceasta se acordă;

h) informații complete despre taxe, dobânzi, comisioane, garanții, penalități, despăgubiri, rate etc., în funcție de natura serviciului prestat;

i) informații complete despre condițiile de acordare a creditului, condițiile de depozit, condițiile de leasing, condițiile de asigurare, după caz;

j) informații complete privind modul de prestare a serviciului - termene de instalare a echipamentelor, de livrare a unui produs, termenul de executare a unui serviciu, termene de remediere a defecțiunilor;

k) informații complete despre condițiile de despăgubire a consumatorilor în cazul în care aceștia au suferit pagube din culpa operatorilor economici;

l) acordarea posibilității consumatorilor de a refuza prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau de cedare a acestora către terți;

m) acordarea posibilității consumatorilor de a-și exprima opțiunea privind achitarea abonamentului sau a altor sume solicitate în avans de către operatorul economic prestator de servicii;

n) notificarea consumatorilor și solicitarea acordului acestora în cazul în care datele personale sunt cedate către terți;

o) modalitatea de notificare a consumatorilor în cazul modificării unilaterale a condițiilor referitoare la prestarea serviciului de către operatorul economic, cum ar fi: grila de programe, tarife, dobânzi etc., cu acordarea dreptului consumatorilor de a renunța la serviciu, fără costuri suplimentare;

p) modalitatea de notificare a consumatorilor și de solicitare a acordului acestora cu privire la modificarea caracteristicilor produselor și serviciilor care urmează să fie furnizate, a termenului de livrare a unui produs ori de executare a unui serviciu;

q) pentru a beneficia de o redactare clară și pentru ca textul contractului să fie lizibil, este obligatoriu ca mărimea fontului utilizat la redactarea întregului text să fie de minimum 10;

r) procedurile de soluționare a eventualelor litigii ivite între părțile contractante.

-----