

ORDIN nr. 449 din 31 mai 2022 privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

EMITENT • AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 725 din 19 iulie 2022

Având în vedere:- art. 7,19, 20 și art. 25 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare;- art. 1 alin. (1) și art. 66 lit. e) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;- art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;- Referatul nr. 5.286 din 31.05.2022 întocmit de Direcția de soluționare alternativă a litigiilor, președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite prezentul ordin.

#### Articolul 1

(1) Pentru a asigura accesul facil al consumatorilor la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor - procedurile SAL, în vederea soluționării alternative a reclamațiilor acestora, comercianții au obligația să afișeze placheta informativă prevăzută în anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Placheta prevăzută la alin. (1) va fi realizată prin grija comerciantului, conform modelului prezentat în anexa nr. 1, și se afișează în câmpul vizual al consumatorului, la loc vizibil, lângă casa de marcat ori lângă orarul de funcționare, în spațiul de comercializare sau, după caz, de prestare a serviciului, inclusiv a serviciilor turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion.

#### Articolul 2

(1) Comercianții care administrează site-uri de vânzări, preluare comenzi online și/sau publicitate la produse și/sau servicii, la servicii turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion, inclusiv e-commerce - comerț electronic, sunt obligați să afișeze pe prima pagină a siteului - home page, pe bara de meniu a paginii, pictogramele prevăzute în anexa nr. 2 care face parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Pictogramele prevăzute la alin. (1) vor avea dimensiunea de 250 (L) x 50 (H) pixeli și vor avea asociat câte un link cu referință externă către secțiunea SAL din cadrul paginii oficiale a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor - <https://anpc.ro/ce-este-sal/>, respectiv către Platforma SOL a Comisiei Europene - [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr).

(3) Placheta prevăzută la art. 1 și pictogramele prevăzute la alin. (1) și (2) vor fi descărcate gratuit de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, prin accesarea link-ului: <https://anpc.ro/ce-este-sal/>.

#### Articolul 3

Sunt exceptați de la prevederile prezentului ordin comercianții care activează în sectoarele/domeniile pentru care sunt constituite entități SAL specifice, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

#### Articolul 4

Reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor vor urmări respectarea prevederilor prezentului ordin în termen de 45 de zile de la publicarea acestuia în Monitorul Oficial al României, Partea I.

#### Articolul 5

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,  
Horia-Miron Constantinescu

București, 31 mai 2022.  
Nr. 449.

Anexa nr. 1\*)



**ANPC** Te respecta  
**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
 PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

## SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (S.A.L)

AI O PROBLEMĂ CU UN COMERCIANT? ADRESEAZĂ-TE ÎNTÂI ACESTUIA!  
 ÎN CAZUL ÎN CARE NEMULȚUMIREA NU ESTE REZOLVATĂ DE COMERCIANT ȘI  
 CONSIDERI CĂ ȚI-AU FOST ÎNCĂLCATE DREPTURILE, TE POȚI ADRESA:

- S.A.L. (ACHIZIȚII DIRECTE)
- S.O.L. (ACHIZIȚII ONLINE DE LA COMERCIANȚII DIN UE)

ÎȚI PUTEM REZOLVA PROBLEMA ÎNTR-UN MOD  
**SIMPLU | RAPID | GRATUIT**



S.A.L



S.O.L

Dimensiune minimă a plachetei ce urmează a fi afișată conform art. 1 alin. (2) din ordin: 16 cm x 16 cm.

Modelul poate fi descărcat în format electronic de pe site-ul oficial al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Placheta este gratuită.

\*) Modelul plachetei este reprodus în facsimil.

Anexa nr. 2\*)



**ANPC**  
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
 PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
 Te respecta

## SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

**DETALII**

## SOLUȚIONAREA ONLINE A LITIGIILOR

**DETALII**

\*) Anexa nr. 2 este reprodusă în facsimil.