

Raport Anual

2009



ECC-Net

**CENTRUL
EUROPEAN AL
CONSUMATORILOR
ROMANIA**

CUPRINS

Serviciile oferite de către Centrul European al Consumatorilor din România

Activități de informare a consumatorilor și promovare a serviciilor noastre

Srijinirea consumatorilor în rezolvarea unor probleme de comerț transfrontalier

Acordarea de sprijin în dezvoltarea unor scheme de rezolvare alternativă a disputelor

Furnizarea de feedback și colaborarea cu Rețeaua ECC Net

Centrul European al Consumatorilor din România

Bulevardul Nicolae Bălcescu 32-34, Etaj 4

Sector 1, 010055

București, România

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

CENTRUL EUROPEAN AL CONSUMATORILOR ROMÂNIA

Ce este ECC Romania și când a fost înființat?
Pe 1 ianuarie 2008, ECC Romania s-a alăturat rețelei ECC-Net, pentru a-i sprijini pe cetățenii UE în domeniul achizițiilor transfrontaliere.

Ce este ECC-Net?

European Consumer Centres Network (ECC-Net - Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor) reprezintă o rețea constituită la nivelul UE în scopul întăririi încrederii consumatorilor, oferind consultanță cetățenilor europeni cu privire la drepturile lor în calitate de consumatori și facilitând soluționarea problemelor întâmpinate, în special în cazurile în care au făcut achiziții într-un alt stat european (transfrontalier).

Rețeaua a luat naștere prin fuziunea altor două rețele existente: Centrele Europene ale Consumatorilor sau Euroghiseele care ofereau informații și sprijin în cazul achizițiilor transfrontaliere și Rețeaua Europeană Extrajudiciară (European Extra-Judicial Net - EEJ-Net) care oferea sprijin consumatorilor în rezolvarea litigiilor prin intermediul mijloacelor de soluționare alternativă a disputelor (Alternative Dispute Resolution - ADR), precum medierea sau arbitrajul.

Scopul Centrelor Europene ale Consumatorilor este să ofere consumatorilor o gamă variată de servicii, de la informarea asupra drepturilor lor, la oferirea de consultanță și sprijin în rezolvarea problemelor pe care le întâmpină.

Care sunt activitățile și serviciile ECC Romania?
ECC România informează consumatorii asupra oportunităților oferite de Piața Internă, comunicându-le acestora care sunt regulile europene și naționale.

Ofer consultanță și sprijin oricărui consumator care are o problemă. În acest scop, ECC România lucrează cu celelalte centre din ECC-Net.

Când este nevoie, ECC România oferă acces la servicii de traducere.

ECC România sprijină consumatorii care au probleme, să ajungă la o înțelegere cu operatorii economici pe cale mijloacelor de soluționare alternativă a disputelor (ADR). Mijloacele ADR sunt mecanisme de soluționare a litigiilor în afara instanțelor judecătorești conduse de o terță parte neutră, precum mediatorul, conciliatorul sau arbitrajul.



ECC România cooperează cu celelalte rețele constituite la nivelul UE care oferă informații esențiale asupra Uniunii Europene, legislațiilor naționale și asupra practiciilor judiciare - European Judicial Network (Rețeaua Europeană Judiciară) urmărind îmbunătățirea implementării legislației civile și comerciale, SOLVIT se ocupă de problemele care apar ca urmare a aplicării greșite a regulilor privind Piața Internă, iar FIN-NET reprezintă o rețea extrajudiciară pentru serviciile financiare.

Oferind informații directe privind subiectele de interes pentru consumatori, ECC România furnizează Comisiei Europene o reacție privind politica de protecție a consumatorilor.

ECC România va realiza comparații transfrontaliere care vizează probleme de interes pentru consumatori, precum prețurile, legislația etc.

Cum este finanțat ECC Romania?

ECC România este cofinanțat de Comisia Europeană și de Guvernul României prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. ECC România este găzduit de către Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC România).

ACTIVITĂȚI DE INFORMARE ȘI PROMOVARE

Principalele prevederi legislative la nivel european și național (practici comerciale incorecte, drepturile pasagerilor aerieni, vânzarea bunurilor și garanțiile asociate, creditul de consum, indicarea prețurilor, servicii turistice, timeshare, vânzarea în afara spațiilor comerciale și vânzarea la distanță, comerț electronic) în limba engleză (numai pentru legislația europeană) și română, au fost adunate într-o bază de date și încarcate pe site-ul ECC România - www.eccromania.ro/Legislație.

Legislația referitoare la aceste subiecte a fost atent monitorizată. Pentru toate subiectele au fost create secțiuni speciale pe site-ul ECC România. În limba română am furnizat informații cu privire la:

- Drepturile consumatorilor
- Practici comerciale neloiale
- Creditul de consum
- Vânzarea produselor și garanțiile asociate
- ADR
- Comerț electronic
- Serviciile turistice
- Timeshare
- Roaming
- Licitații online.

În versiunea în limba engleză am furnizat informații cu privire la:

- Practicile comerciale neloiale
- Vânzarea produselor și garanțiile asociate
- ADR
- Comerț electronic
- Drepturile pasagerilor aerieni
- Serviciile turistice
- Timeshare
- Roaming
- Licitații online
- Creditul de consum.

ECC România a continuat monitorizarea schimbărilor în legislația națională și europeană. ECC Romania a continuat monitorizarea schimbărilor în legislația națională și europeană.



În septembrie 2009, a fost adoptat OUG 113/2009 privind serviciile de plată, care transpune Directiva 64/2007. Acest act normativ a intrat în vigoare în noiembrie 2009. Nu au existat alte acte legislative noi sau modificări ale legislației existente.

În ianuarie 2009 a intrat în vigoare Regulamentul 861/2007 pentru stabilirea unei Proceduri Europene privind Cererile cu Valoare Redusă. În decembrie 2009, două alte regulamente au intrat în vigoare: Regulamentul 1371/2007 privind drepturile și obligațiile pasagerilor în transportul feroviar și Regulamentul 593/2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale. România a solicitat o excludere de 5 ani de la aplicarea Regulamentului 1371/2007, în conformitate cu prevederile art. 2 din Regulament. Baza de date legislativă a fost adusă la zi în mod corespunzător.

Fișele de informare privind legea aplicabilă contractelor transfrontaliere, servicii turistice, indicarea prețurilor, clauzele abuzive, transportul public și taxi au fost create și puse la dispoziție pe site-ul ECC România. De asemenea, ele au fost trimise către mass-media ca și comunicate de presă. Au fost trimise, de asemenea, prin e-mail consumatorilor care au solicitat acest lucru, ca urmare a comunicatelor de presă.

Au fost realizate și următoarele broșuri:

Buying and renting a car in Romania

În această broșură veți găsi o serie de informații utile despre achiziționarea unui autoturism nou și a unui rulat, ce trebuie să cunoașteți înainte de a vă decide să cumpărați un autoturism și cum să evitați eventualele capcane. Totodată oferim sfaturi consumatorilor referitoare la închirierea mașinilor în România. Această broșură se adresează consumatorilor din alte State Membre, decât România, fiind publicată în limba engleză.



Consumator și turist în Bulgaria
Broșura oferă informații legate de cultura și petrecerea unui sejur în Bulgaria.



Achiziționarea de mașini din Uniunea Europeană
Intrarea României în Uniunea Europeană a însemnat, între altele, eliminarea taxelor vamale pentru bunurile achiziționate din cadrul celorlalte State Membre. În consecință, consumatorii români au obținut acces, de la 1 ianuarie 2007, la o piață mult mai mare, putând profita de multitudinea de oferte existente și de diferențele de preț înregistrate.

Acest lucru este valabil și în privința automobilelor. Totuși, achiziționarea unui automobil din cadrul Uniunii Europene, fie că este nou sau de ocazie, poate pune unele probleme. Această broșură încearcă să ofere informațiile esențiale pentru a evita mai târziu eventuale surprize neplăcute.



Închirierea unei mașini în UE

Închirierea unui autovehicul vă poate oferi mai multă libertate în timpul vacanțelor și vă poate evita astfel eventualele neplăceri ale transportului public în comun (orare stricte, întârzieri, aglomerație etc.). Totuși, în acest caz pot apărea probleme, ușor de evitat dacă luați în considerare câteva sfaturi.



Garantia produselor în UE

Politica privind protecția consumatorilor în Uniunea Europeană permite cetățenilor europeni să facă cumpărături în deplină siguranță în toate statele membre. Întrucât Piața Internă trebuie să garanteze libera circulație a marfurilor, persoanelor, serviciilor și capitalului, a fost nevoie de crearea unui set comun de norme minime de protecție a consumatorilor, valabil indiferent de locul de achiziție a bunurilor în Comunitate.

Când un consumator a cumpărat un produs, legislația comunitară cere ca produsul pe care acesta îl primește să corespundă cu ceea ce el, cumpărătorul, în mod explicit sau implicit, a fost de acord să cumpere, adică cu ceea ce prevede contractul dintre vânzător și consumator. Evident, produsul trebuie să poată fi utilizat într-un mod normal. Din această cauză, produsele trebuie să fie în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.

Achizițiile și licitațiile online

Achizițiile on-line reprezintă o alternativă din ce în ce mai utilizată la magazinele tradiționale, oferind consumatorilor posibilitatea de a se informa și de a compara prețurile practicate de comercianți din pe întreg teritoriul Uniunii Europene, pentru a putea lua o decizie în cunoștință de cauză.

În anul 2009, ECC România a trimis 17 comunicate de presă către o bază de date de 450 de ziariști, dintre care 160 din presa locală și 290 din presa centrală (radio, Tv, presa scrisă, presa online, agenții de presă).



Numărul de apariții în mass media-monitorizare:

- Februarie – 12 articole;
- Martie – 27 articole;
- Aprilie – 12 articole;
- Mai – 11 articole;
- Iunie – 18 articole;
- Iulie – 29 articole;
- August – 16 articole;
- Septembrie – 29 articole;
- Octombrie – 15 articole;
- Noiembrie - 17 articole;
- Decembrie – 25 articole.

În mod special am fost contactați de aproximativ 50 de ziariști pentru a realiza articole sau reportaje individuale, în afara comunicatelor de presă.

În presa scrisă au apărut 211 de articole, în presa online aproximativ 500 apariții. În mod curent aceste apariții au fost pe www.hotnews.ro, www.ziare.com, www.comunicatemedi.ro, www.newsin.ro, www.einformatii.ro, www.121.ro, plus edițiile online ale ziarelor tipărite.

Site-ul ECC România www.eccromania.ro, unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor, a avut 17491 de vizitatori, cu peste 45492 de pagini vizitate.

În anul 2009, am implementat o bază de date cu întrebări și răspunsuri în două domenii importante pentru consumatori: drepturile pasagerilor aerieni și vânzarea produselor și garanția asociată acestora.

Site-ul este împărțit în secțiuni principale: Home, Despre noi, Noutăți, Teme, Publicații, Legislație și Rețeaua ECC. Secțiunea Home conține informații noi, importante pentru consumatori, precum și link-uri către principalele zece subiecte (drepturile pasagerilor aerieni, timeshare, practicile comerciale incorecte, creditul de consum, vânzarea produselor și garanțiile asociate, serviciile turistice, roaming, licitații online, ADR, comerțul electronic).

Secțiunea Despre noi, conține informații despre



ECC România și o scurtă prezentare a activității sale.

Secțiunea Noutăți prezintă toate informațiile noi încărcate pe site (publicații, comunicate de presă).

Secțiunea Teme conține cele zece principalele subiecte, așa cum am arătat mai sus.

Secțiunea Publicații conține toate informațiile care pot fi descărcate de către consumatori: fișe de informare, broșuri de prezentare, comunicate de presă, etc.

Pe lângă secțiunile prezentate mai sus, pe fiecare pagină a site-ului, în partea stângă a paginii, utilizatorii pot găsi un formular de contact, datele de contact pentru ECC România și link-uri către parteneri, iar pe partea dreaptă a paginii pot citi cele mai noi știri și pot avea acces la un asistent de cumpărături, care îi ajută să caute un operator economic în baza de date WHOIS sau pagina web a Ministerului Economiei și Finanțelor.

Unul dintre principalele teme de pe site este dedicat ADR. Tema oferă o prezentare generală a sistemelor ADR și oferă informații cu privire la legislația română a medierii. Tema conține, de asemenea, un link către baza de date ADR de pe site-ul DG Consumer's Affairs. De asemenea, o fișă de informare referitoare la ADR este disponibilă pentru descărcare în secțiunea „Publicații” a site-ului. Având în vedere caracterul

recent al legislației cu privire la mediere, în România există foarte puține organisme de mediere care ar putea soluționa problemele consumatorilor și nici unul dintre ele nu este specializat în soluționarea litigiilor transfrontaliere.

Site-ul conține o parte în engleză, structurat ca și partea în limba română.

În secțiunea Teme, versiunea în limba engleză conține doar patru subiecte, până în prezent, și anume practici comerciale incorecte, ADR, vânzarea produselor și garanțiile asociate și comerțul electronic. În secțiunea Publicații consumatorii pot descărca în engleză fișe de informare, broșura de prezentare a Centrului și comunicate de presă.

Seminariile și conferințele

ECC România a organizat în luna Mai 2009 Conferința Necesitatea sistemelor de rezolvare alternativă a disputelor în România - Care sunt cele mai bune practici în statele membre? Cum se creștem încrederea consumatorilor în piață, în contextul actual?. Conferința organizată de către Centrul European al Consumatorilor din România a constituit o platformă pentru schimbul de informații, know-how și practici din cadrul sistemului ADR, care va ajuta la inițierea procesului de dezvoltare a unor astfel de sisteme în România.

În conformitate cu acest obiectiv stabilit în 2008, ECC România a identificat un prim organism de soluționare alternativă a disputelor care este gestionat de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și se ocupă de soluționarea disputelor dintre consumatori și furnizorii de servicii de comunicații electronice. ANCOM a completat Formularul propus în vederea notificării către Comisie potrivit

Recomand rii Comisiei 1998/257/EC. ECC România a analizat această aplica ie i a emis Formularul de evaluare a aplica iei pentru notific rile potrivit Recomand rii Comisiei 1998/257/EC, ANCOM devenind primul organism de ADR din România notificat la Comisia European .

ECC România a organizat 4 ateliere de lucru în dou licee diferite din Bucure ti i în cadrul Academiei de Studii Economice, în scopul cre terii vizibilit ii centrului în cadrul re elei ECC -Net, precum i a pentru a con tinentiza tinerii consumatori asupra drepturilor lor în calitate de cet eni europeni. Ateliere de lucru, prin prelegerile sus inute, au oferit informa ii despre principiile generale de protec ie a consumatorilor în Uniunea European , despre accesul consumatorilor români la produsele i serviciile din interiorul pie ei unice, precum i despre rolul i importan a unui consumator activ în cadrul pie ei. De asemenea, atelierele de lucru au vizat i prezentarea activit ilor desf urate de ECC România în vederea solu ion rii problemelor transfrontaliere i a respect rii drepturilor consumatorilor europeni, principalul domeniu abordat fiind cel al drepturilor pasagerilor, în cursul anului 2009 acesta fiind cel mai reclamat domeniu de c tre consumatorii români.

La data de 9 iunie 2009 ECC România a participat la reuniunea organizat de Centrul SOLVIT, la sediul Departamentului pentru Afaceri Europene, în scopul stabilirii unor metode de colaborare în ceea ce prive?te monitorizarea problemelor survenite datorit aplic rii necorespunz toare a legisla iei privind pia a intern , de c tre autorit ile publice, precum i în ceea ce prive te transmiterea spre solu ionare a litigiilor transfrontaliere care intr în competen a SOLVIT, respectiv a ECC România.

În cursul anului 2009 reprezentan ii ECC România au participat la atelierele de lucru i conferin ele organizate de Asocia ia pentru Protec ia Consumatorilor din România cu operatorii economici, necesitatea organiz rii unor astfel de evenimente ap rând ca urmare a nevoii de a asigura o interpretare corect i omogen a

legisla iei în domeniul protec iei consumatorilor, a identific rii problemelor în rela ia consumatori-operatori economici i a g sirii solu iilor necesare asigur rii unui echilibru între drepturile i interesele consumatorilor, respectiv ale operatorilor economici.

O prim întâlnire, la care reprezentan ii ECC România au participat, a fost cea organizat de APC-România, sub patronajul Autorit ii Na ionale pentru Protec ia Consumatorilor, la data de 17 septembrie 2009, aceasta reunind reprezentan i ai operatorilor economici din domeniul vânz rii autoturismelor i asigur rilor auto.

Printre subiectele abordate se num r :

- prelucrarea defectuoas a dosarelor de daun (întârzieri mari, desp gubiri mai mici decât valoarea pagubei, etc.);
- problemele ap rute în rela ia consumator – asigur tor - unitate service (întârzieri la plata desp gubirilor de c tre asigur tor, calitatea repara iilor efectuate, etc.);
- noua procedur a constatului amiabil.

O a doua întâlnire, la care au participat reprezentan ii ECC România, a fost organizat de APC-România la data de 8 octombrie 2009, scopul acesteia fiind acela de a facilita procesul de consultare în vederea transpunerii Directivei 2008/48/CE privind creditul de consum în legisla ia din România.

Conferin a a reunit un num r de 30 de participan i, printre care reprezentan i ai institu iilor financiare bancare i nebancale, ai Autorit ii Na ionale pentru Protec ia Consumatorilor, precum i ai Asocia iei Societ ilor Financiare.

Printre subiectele abordate se num r :

- informa iile pre-contractuale, contractuale i post contractuale care trebuie s se acorde consumatorilor;
- informa ii care urmeaz s fie incluse în reclame;
- drepturile consumatorilor de a achita un credit anticipat, în întregime sau par ial;

- calculul dobânzii anuale efective (DAE);
- obligativitatea creditorului de a oferi consumatorului informații corespunzătoare despre oferta de creditare;
- obligativitatea creditorului de a verifica bonitatea înainte de a oferi sau crește nivelul creditului;
- dreptul consumatorului de a rezilia fără motiv un contract de credit în termen de 14 zile de la semnare.

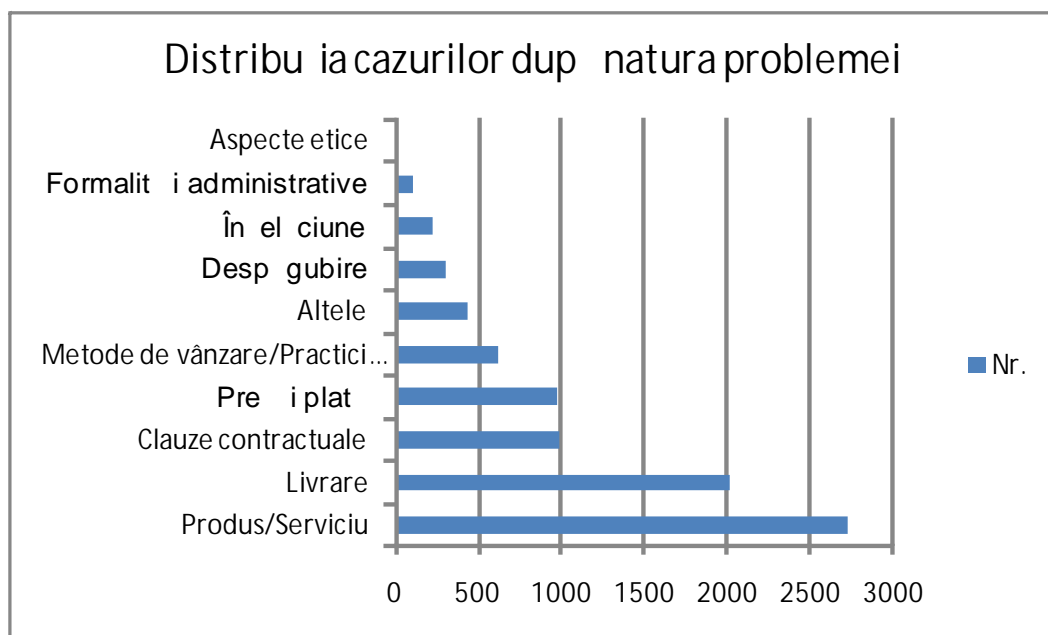
SPRIJINIREA CONSUMATORILOR ÎN REZOLVAREA UNOR PROBLEME DE COMERȚ TRANSFRONTALIER

Activitatea principală a ECC România, cea de soluționare a plângerilor consumatorilor, a început în februarie, după ce personalul centrului a fost instruit de către Comisia Europeană, cu privire la modalitatea de folosire a instrumentelor de IT, și continua fără dificultăți.

asistenței), pierderea bagajelor (compensarea minimă, pasagerii obligați să dovedească valoarea obiectelor din bagaje), lipsa informațiilor.

Trebuie menționat că, în acest an, consumatorii români au fost afectați de două falimente ale unor operatori de transport aerian străini. Chiar dacă au fost transmise informații persoanelor afectate și le-a fost acordată asistență, trebuie spus că în aceste cazuri gradul de protecție a consumatorilor și eficacitatea demersurilor sunt scăzute (anșele de a obține rambursarea costurilor biletelor sunt aproape inexistente, iar procedura este lungă și complicată). Unii consumatori afectați au reușit să-și recupereze pierderile discutând direct cu băncile lor și utilizând procedura refuzului la plată, dar această soluție este aplicabilă numai pentru plățile cu cardul și pentru o perioadă limitată de timp de la momentul plății (de obicei, o lună).

Alte probleme reclamate de consumatori în anul 2009 au privit:



- Contractele încheiate la distanță prin mijloace electronice (e-mail, internet) – lipsa livrării, întârzieri în livrare, livrarea unor bunuri cu defecte sau diferite de cele comandate;
- Închirierea mașinilor – creșterea tarifelor, schimbarea condițiilor de închiriere, consumatorii acuzați de avariarea autovehiculului, deși la predare nu fuseser

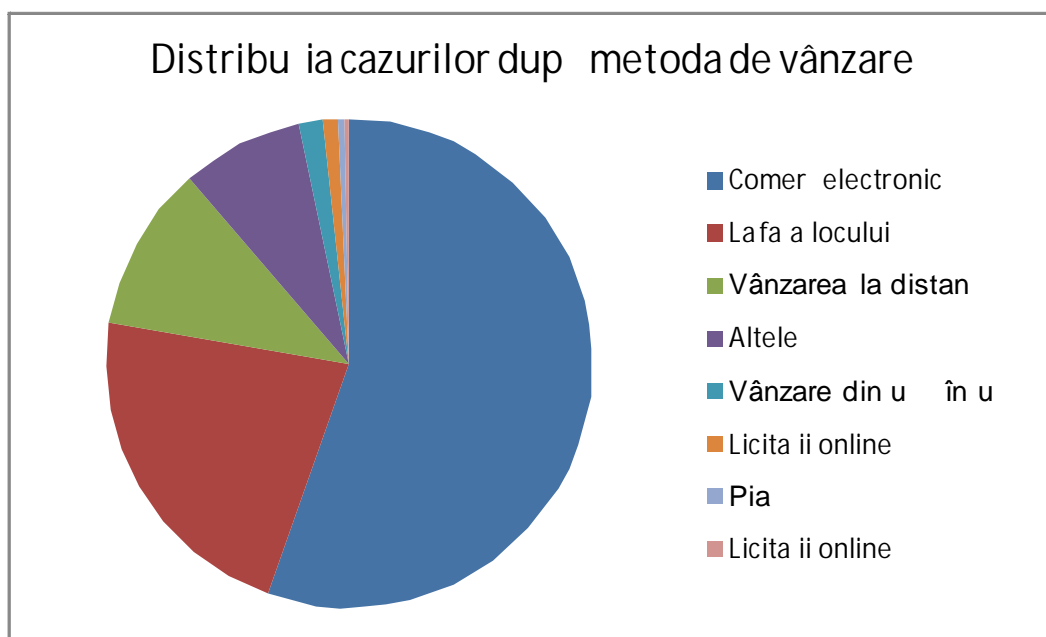
În anul 2009 reclamațiile îndreptate împotriva operatorilor de transport aerian au rămas pe primul loc în cadrul cazurilor primite de ECC România (mai mult de 50% din totalul cazurilor). Principalele probleme reclamate de consumatori au fost: întârzieri mari (lipsa asistenței din partea operatorilor de transport aerian), anularea zborurilor (refuz de a acorda compensații, lipsa

semnalate probleme;

- Garanțiile produselor – neluarea măsurilor reparatorii, lipsa răspunsului din partea vânzătorilor;
- Cazare (hotel, apartamente) – creșterea prețurilor, lipsa facilităților prezentate la momentul rezervării, refuzul rambursării garanției.

Ca o scurt observație, în afara cazurilor referitoare la drepturile pasagerilor aerieni, unde problemele au rămas mai mult sau mai puțin

problemă, dar nu a avut succes. După contactarea companiei de către ECC România, consumatorul a fost recompensat.



DI. M.G., cetățean german, a achiziționat un autoturism nou de la o companie din România. La vânzare s-a perceput taxa pe valoare adăugată (T.V.A.), cu mențiunea că aceasta va fi restituită după ce consumatorul va face dovada plății taxei pe valoare adăugată în Germania.

Consumatorul a transmis documentele solicitate, dar compania

aceleiași ca în anii trecuți (cu o ușoară creștere a numărului reclamațiilor privind pierderea bagajelor), anul 2009 a adus o creștere a cazurilor legate de comerț electronic (achiziționarea de produse, servicii – rezervare autovehicule și hotel, bilete concert etc.).

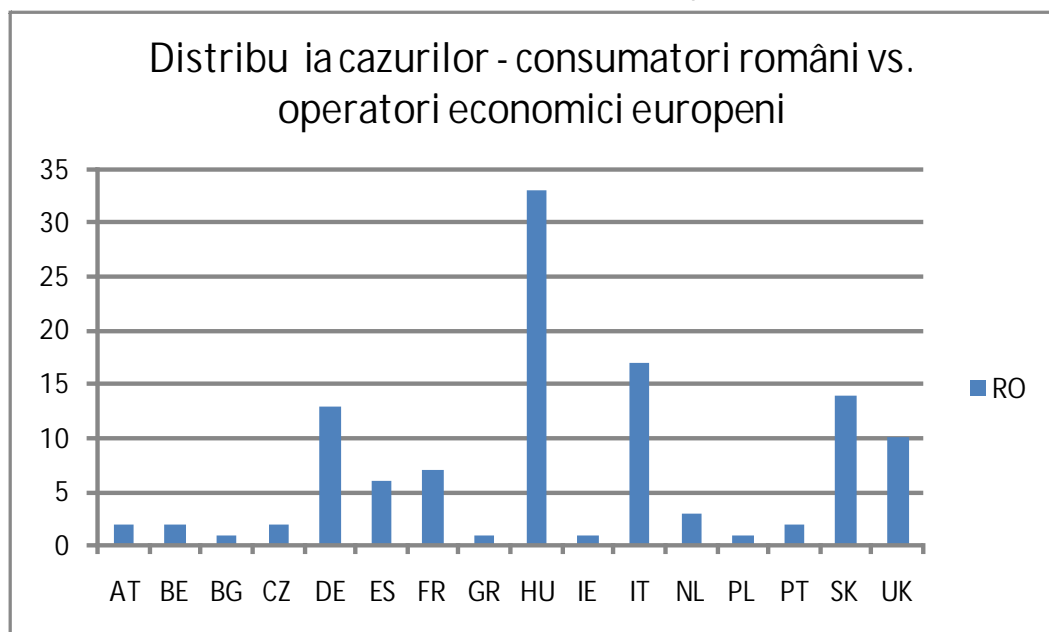
din România nu i-a restituit TVA-ul imediat. DI. M.G. a contactat compania, prin intermediul poștei electronice, solicitând rambursarea TVA-ului, însă acesta nu a primit niciun răspuns. După contactarea companiei de către ECC România, consumatorul i-a recuperat suma reprezentând taxa pe valoare adăugată.

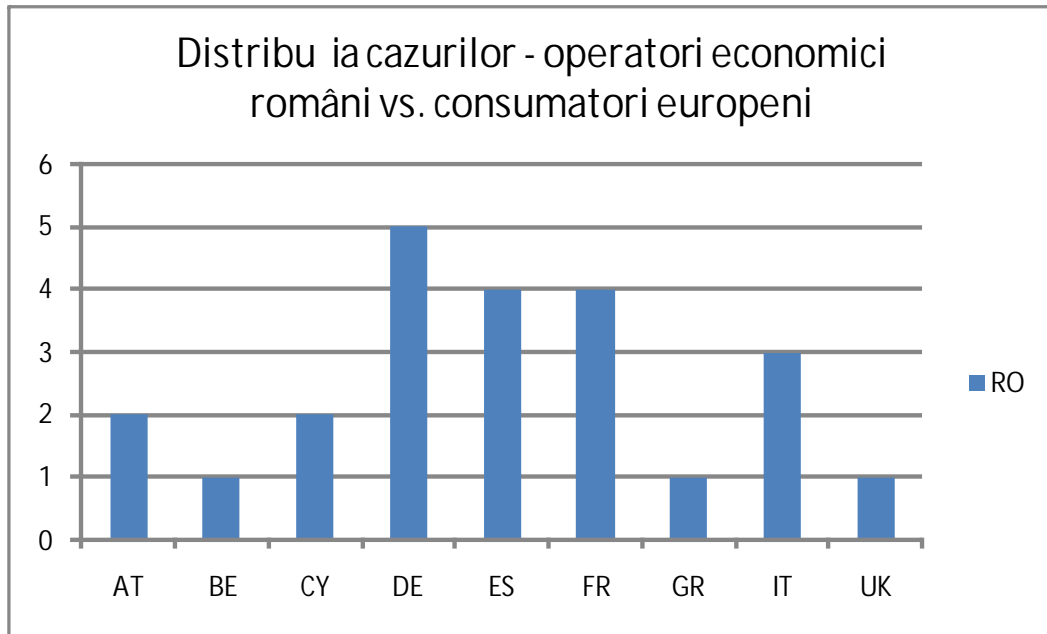
Exemple de cazuri de succes

DI. S.M, cetățean german, a contactat cu o companie aeriană românească.

Unul dintre bagajele înregistrate pe numele acestuia a fost livrat două zile mai târziu, acesta fiind grav deteriorat. DI. S.M. a solicitat restituirea contravalorii cheltuielilor efectuate pentru achiziționarea obiectelor de strictă necesitate, cheltuieli care trebuie suportate de către compania aeriană. Consumatorul a încercat să rezolve această

D-na C.F., rezident în Italia, a închiriat un autoturism de la o companie din România.





cel alt operator de transport aerian.

S.C., consumator român, a achiziționat două bilete la un concert de pe un site din Germania. Informațiile privind livrarea билетelor și personalizarea acestora nu era completă. Consumatorul a încercat să contacteze compania, dar a fost ignorat. ECC Romania a preluat cazul și l-a

Acestea i s-a solicitat, pe lângă prețul închirierii, și suma de 600 Euro, reprezentând garanția pentru acoperirea eventualelor avarii. Plata depozitului a fost efectuată cu cartea de credit. Autoturismul a fost predat la sfârșitul perioadei de închiriere, în aceleași condiții în care a fost preluat, conform constatrilor părților. D-na C.F. a solicitat restituirea depozitului. Reprezentantul companiei i-a comunicat formalitățile necesare restituirii vor fi întocmite a doua zi, deoarece la ora la care autoturismul a fost predat (06.00), banca nu avea program. Dat fiind faptul că d-na C.F. nu a primit banii nici după o luna de corespondență purtata cu societatea de la care a închiriat autoturismul, a cerut ajutorul Centrului. Datorită intervenției ECC Romania, cazul a fost rezolvat, d-nei C.F. restituindu-se suma de 600 Euro.

R.D., consumator român, a călătorit la Londra cu un operator de transport aerian ungar. Zborul de întoarcere a fost anulat din cauza vremii nefavorabile, iar consumatorul a fost nevoit să se întoarcă la București cu un alt operator aerian. ECC Romania a preluat cazul și l-a transmis către ECC Ungaria. ECC Ungaria a contactat comerciantul care a acceptat să ramburseze consumatorului valoarea cheltuielilor făcute după anularea zborului, valoarea biletului de întoarcere neutilizat și a biletului de întoarcere achiziționat de la

transmis către ECC Germania. ECC Germania a contactat compania. Consumatorul a primit informațiile solicitate și a reușit să participe la concert fără probleme.

ACORDAREA DE SPRIJIN ÎN DEZVOLTAREA UNOR SCHEME DE REZOLVARE ALTERNATIVĂ A DISPUTELOR (ADR)

Unul din obiectivele ECC România este de a oferi asistență autorităților românești sau organizațiilor independente în crearea unor organisme de soluționare alternativă a disputelor cu respectarea prevederilor Recomandării Comisiei Europene 98/257/EC. Aceasta stabilește un set de principii care trebuie să fie respectate de organismele de soluționare extrajudiciară a disputelor în vederea asigurării unui minim standard comun la nivelul UE. În mod similar, Recomandarea Comisiei Europene 2001/310/EC stabilește un set de principii pentru organismele de soluționare alternativă a disputelor. Organismele de soluționare alternativă examinează cazurile și emit o decizie/recomandare pentru părți. Ambele părți implicate în dispută se reunesc și o decizie este luată prin comun acord, organismul permisiând părților să discute într-o manieră constructivă, fără a le influența decizia.

Statelor Membre li s-a solicitat să notifice Comisiei existența unor astfel de organisme care respectă principiile stabilite pentru a fi incluse în baza de date a organismelor extrajudiciare notificate (Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor lucrează cu această bază de date).

Pentru a facilita procesul de notificare către Comisia Europeană a organismelor ADR în conformitate cu Recomandarea 98/257/EC și Recomandarea 2001/310/EC, ECC România a elaborat un formular de aplicare pentru cele două Recomandări care arată în ce mod principiile stabilite în aceste Recomandări sunt îndeplinite de organismele ADR. De asemenea, pentru aceste aplicații am încercat să găsim un formular de evaluare potrivit.

FURNIZAREA DE FEEDBACK ȘI COLABORAREA CU CELELALTE 28 DE CENTRE EUROPENE ALE CONSUMATORILOR DIN UNIUNEA EUROPEANĂ, PLUS ISLANDA ȘI NORVEGIA.

ECC România a participat la proiectele comune ale rețelei ECC-Net, în special cele de comparare a prețurilor unor produse și a realizării raportului privind diferențele dintre sistemele de clasificare a hotelurilor în Europa.

De asemenea, ECC România a contribuit la următoarele studii sau schimburi de informații: Feedback form Harmonised Classification Scheme for Consumer Complaints – DG Sanco, ECC-Net Joint Project on hotels' classification questionnaire, ECC-Net 2008 Air passengers' rights questionnaire, ECC Cyprus Inquiry on Romanian distance selling legislation, ECC Italy Questions on Small claims procedure in Romania CC Lithuania Questions on the legal status of ECC Romania.

ECC România a continuat monitorizarea schimbărilor în legislația națională europeană. În septembrie 2009, a fost adoptat OUG 113/2009 privind serviciile de plată, care transpune Directiva 64/2007. Acest act normativ a intrat în vigoare în noiembrie 2009. Nu au existat alte acte legislative noi sau modificări ale legislației existente.

În ianuarie 2009 a intrat în vigoare Regulamentul 861/2007 pentru stabilirea unei Proceduri Europene privind Cererile cu Valoare Redusă. În decembrie 2009, două alte regulamente au intrat în vigoare: Regulamentul 1371/2007 privind drepturile și obligațiile pasagerilor în transportul feroviar și Regulamentul 593/2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale. România a solicitat o excludere de 5 ani de la aplicarea Regulamentului 1371/2007, în conformitate cu prevederile art. 2 din Regulament.

Baza de date legislativă a fost adusă la zi în mod corespunzător.

Sumarul acestor consultări

A. Comisia Europeană

- Ianuarie – Chestionar referitor la Directiva privind practicile comerciale incorecte
- Aprilie – Formular de consultare – Sistemul armonizat de clasificare a reclamațiilor consumatorilor
- Noiembrie – Sondaj privind colaborarea rețelei europene

B. ECC-Net – Proiecte comune

- Iunie – Chestionar – Proiect comun: Clasificarea hotelurilor în cadrul UE
- August – Chestionar – Proiect comun: Raport 2009 privind drepturile pasagerilor aerieni
- Noiembrie – Consultare – Proiect comun: Raport ADR

C. Alte ECC

- Februarie – Solicitare referitoare la implementarea Directivei 97/7/EC – ECC Cipru
- Martie – Solicitare referitoare la Procedura Europeană privind Cererile cu Valoare Redusă – ECC Italia
- Iunie – Solicitare referitoare la modul de organizare al ECC România – ECC Lituania
- Octombrie – Solicitare privind orarul magazinelor – ECC Cehia
- Octombrie – Solicitare privind publicitatea negativă referitoare la companiile cu probleme – ECC Estonia

CENTRUL EUROPEAN AL CONSUMATORILOR ROMANIA (ECC ROMANIA)

BVDUL. NICOLAE BALCESCU 32-34, ETAJ 4

BUCURESTI

Tel. 0213157149 Fax 0213110242

Email office@eccromania.ro

www.eccromania.ro



ECC Romania este găzduit de către Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România și este finanțat de către Comisia Europeană și Guvernul României, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.