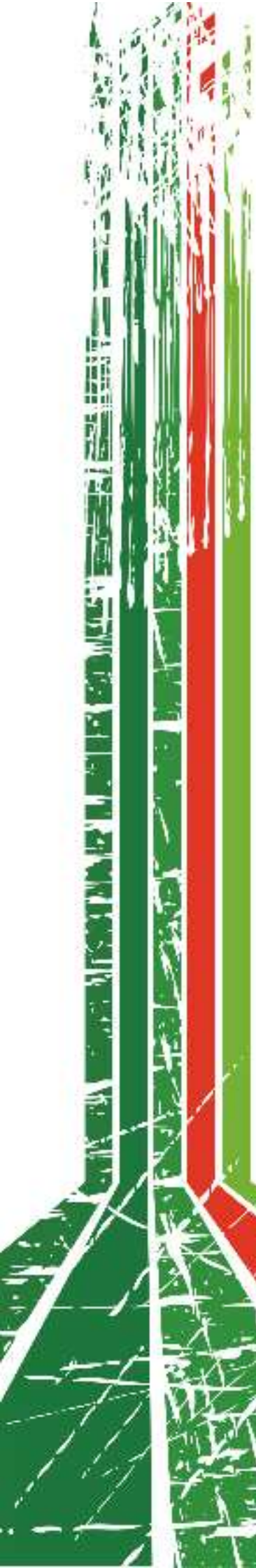




ECC-Net

**CENTRUL
EUROPEAN AL
CONSUMATORILOR
ROMANIA**

RAPORT ANUAL 2010



Începând din 1992, piața unică europeană a adus nenumărate avantaje și a creat noi oportunități. Însă libertatea de circulație a bunurilor, a serviciilor, a capitalului și a persoanelor nu este întotdeauna lipsită de probleme. În anumite sectoare, nu se poate vorbi încă de existența unei piețe europene pe deplin integrate, deoarece lipsesc anumite dispoziții legislative. Pe de altă parte, problemele administrative și lipsa măsurilor necesare pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale fac ca potențialul pieței unice a UE să nu fie exploatat în întregime.

De asemenea, este necesară consolidarea încrederii în piața unică, pentru a contribui la stimularea creșterii economice. UE trebuie să acționeze cu mai multă convingere pentru a demonstra că piața unică aduce progrese pe plan social și poate fi în avantajul consumatorilor, al lucrătorilor și al întreprinderilor mici.

Piața unică este văzută drept cea mai mare realizare a UE. Aceasta întâmpină însă mari provocări, având nevoie de mai multă competitivitate și protecție socială. Pe 9 noiembrie 2010, deputații europeni au dezbătut viitorul pieței unice în momentul de față cu reprezentanți ai Consiliului și Comisiei și companii, în cadrul comisiei parlamentare pentru piața internă.

Actul privind piața unică include o serie de măsuri ce vor să dea un nou impuls economiei europene și să contribuie la crearea de locuri de muncă. Acesta include măsuri pentru a simplifica viața cetățenilor atunci când își exercită drepturile conferite de Uniune, de exemplu pentru a înmatricula un autovehicul în altă țară a UE.

Pentru companii, actul facilitează finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii și dezvoltarea comerțului electronic și a pieței digitale și promovează brevetele europene. Muncitorii vor beneficia de măsurile privind transferul drepturilor de pensie și ameliorarea recunoașterii calificărilor personale.

Răzvan Resmeriță
Director ECC România



CUPRINS

Serviciile oferite de către Centrul European al Consumatorilor din România

Activități de informare a consumatorilor și promovare a serviciilor noastre

Sprijinirea 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, Romania

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro



Summary of the activity of ECC Romania in 2010

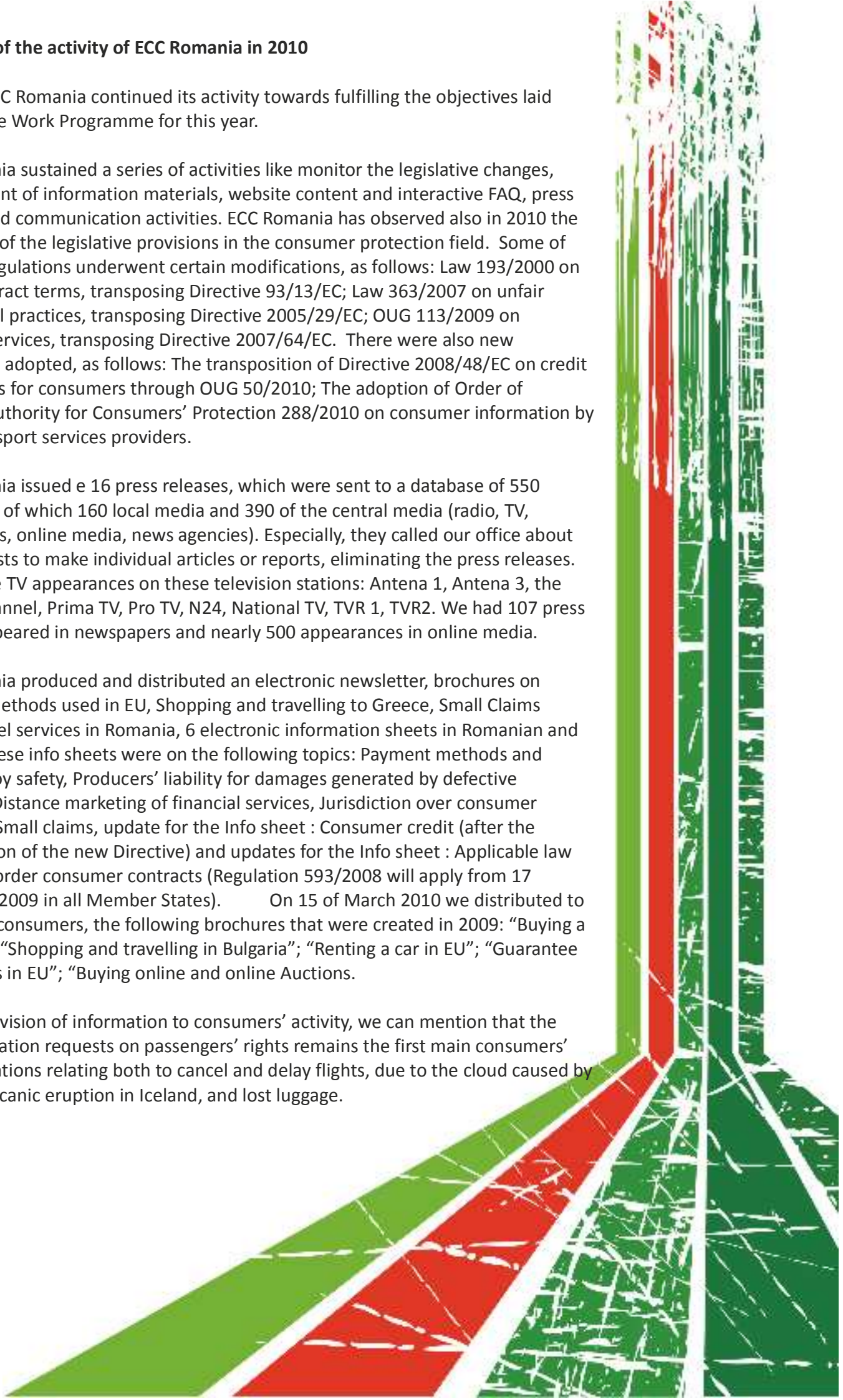
In 2010, ECC Romania continued its activity towards fulfilling the objectives laid down in the Work Programme for this year.

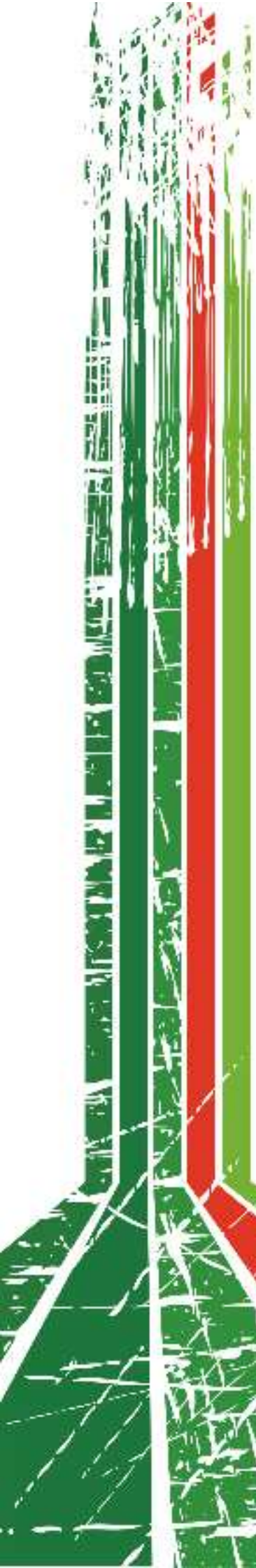
ECC Romania sustained a series of activities like monitor the legislative changes, development of information materials, website content and interactive FAQ, press releases and communication activities. ECC Romania has observed also in 2010 the evolutions of the legislative provisions in the consumer protection field. Some of national regulations underwent certain modifications, as follows: Law 193/2000 on unfair contract terms, transposing Directive 93/13/EC; Law 363/2007 on unfair commercial practices, transposing Directive 2005/29/EC; OUG 113/2009 on payment services, transposing Directive 2007/64/EC. There were also new regulations adopted, as follows: The transposition of Directive 2008/48/EC on credit agreements for consumers through OUG 50/2010; The adoption of Order of National Authority for Consumers' Protection 288/2010 on consumer information by rental transport services providers.

ECC Romania issued 16 press releases, which were sent to a database of 550 journalists, of which 160 local media and 390 of the central media (radio, TV, newspapers, online media, news agencies). Especially, they called our office about 50 journalists to make individual articles or reports, eliminating the press releases. There were TV appearances on these television stations: Antena 1, Antena 3, the Money Channel, Prima TV, Pro TV, N24, National TV, TVR 1, TVR2. We had 107 press articles appeared in newspapers and nearly 500 appearances in online media.

ECC Romania produced and distributed an electronic newsletter, brochures on Payment methods used in EU, Shopping and travelling to Greece, Small Claims Guide, Hotel services in Romania, 6 electronic information sheets in Romanian and English. These info sheets were on the following topics: Payment methods and services, Toy safety, Producers' liability for damages generated by defective products, Distance marketing of financial services, Jurisdiction over consumer contracts, Small claims, update for the Info sheet : Consumer credit (after the transposition of the new Directive) and updates for the Info sheet : Applicable law for cross border consumer contracts (Regulation 593/2008 will apply from 17 December 2009 in all Member States). On 15 of March 2010 we distributed to Romanian consumers, the following brochures that were created in 2009: "Buying a car in EU"; "Shopping and travelling in Bulgaria"; "Renting a car in EU"; "Guarantee of products in EU"; "Buying online and online Auctions.

In the provision of information to consumers' activity, we can mention that the information requests on passengers' rights remains the first main consumers' applications relating both to cancel and delay flights, due to the cloud caused by the volcanic eruption in Iceland, and lost luggage.





Another area where consumers wanted to know their rights is the purchasing of goods, noting that the most requests have resulted in product failure within the warranty periods. In many cases, consumers wanted to know their rights in relation to guarantee products, before buying them, especially since the acquisition was to be carried out in an UE Member State other than Romania. Also, a third area in which consumers have requested information on their legal rights is the financial services area, where they are justified by the legislative changes on consumer credit agreements for consumers in Romania.

In the assisting consumers with a complaint activity, we can mention that in 2010 the complaints against air operators remained on the first place among the cases ECC Romania dealt with (around 50% of the cases). The main problems the consumers complained about, regarding their rights as passengers were as follows: long delays (lack of assistance from air operators, refusal to grant compensations as per ECJs decision), flight cancellation (refusal to grant compensations, lack of assistance), baggage loss (minimal compensations, passengers requested to provide proofs of the value for the objects in the luggage), lack of information.

The first part of the year showed an increase in request for assistance from consumers regarding air transport contracts due to the volcanic ash crisis. Most of the cases received had as subject the right to assistance – not provided or when consumer made expenses with meals, accommodation, a lack of reimbursement – and the right to reimbursement (as air traders took more time to reimburse the cost of the non used tickets, in cases where rerouting was not provided).

In 2010 the number of car rental cases was lower than in 2009, with a slight increase in product guarantees problems.

The ECC-Net decided to undertake a comparative study of the 3-star hotels in the 27 EU-countries plus Norway and Iceland under the project leadership of ECC Romania. The purpose of the study was to provide a practical tool for consumers in search of information on which criteria a 3-star hotel has to meet in the country where they are travelling to. The results of this comparative work done by the ECC-Net are compiled in an excel table. The consumer can choose the country he is interested in and look up which criteria are obligatory for a hotel to meet in order to be classified as a 3-star hotel.

ECC Romania was involved in 2010 in a series of EC Consultations and Network cooperation activities like: Consultation on the future of EU2020, Public consultation on Air Passengers' Rights, Volcanic ash crisis – Frequent Asked Questions, Volcanic ash and airspace crisis: List of ADRs, Evaluation of missing links, Collaboration between ECCs and NEBs and ECC Luxemburg: Question on prescription limitations, ECC Hungary: Question on public transport, ECC Portugal: Question on legislation on gifts, free samples etc., ECC Czech Republic: Question on guarantees, ECC Poland: Question on sales in Europe, ECC Belgium: Question on Maestro in and out Europe, ECC France: Question on winter tires for cars, ECC Italy: ESCP in Romania, EEJ-Net: Romanian contact points – Questions regarding the application of ESCP in Romania.



Serviciile oferite de către Centrul European al Consumatorilor din România

Centrul European al Consumatorilor din România și-a continuat activitatea în anul 2010 având ca și **obiective principale**:



- informarea consumatorilor asupra oportunităților oferite de piața internă;
- oferirea de consultanță consumatorilor care au probleme și sprijinirea în rezolvarea litigiilor transfrontaliere;
- oferirea consultanței asupra procedurilor extrajudiciare de rezolvare a litigiilor existente în Europa;
- oferirea către consumatori a accesului la informații;
- cooperarea cu celelalte rețele europene precum FIN-NET (rețeaua financiară), SOLVIT și rețeaua judiciară europeană în

cauze civile și comerciale;

- oferirea informațiilor asupra legislației europene și naționale, precum și asupra jurisprudenței.

Serviciile oferite și în anul 2010, consumatorilor români, au fost următoarele:

- ECC Romania a informat consumatorii asupra oportunităților oferite de către Piața Internă, comunicându-le acestora care sunt regulile europene și naționale.
- A oferit consultanță și sprijin consumatorilor care au avut probleme. În acest scop, ECC Romania a colaborat cu celelalte centre din Rețeaua ECC-Net.
- Când a fost nevoie, ECC Romania a oferit acces la servicii de traducere, pentru consumatori.
- ECC Romania a sprijinit consumatorii care au avut 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 arbitrul.

- ECC Romania a cooperat cu celelalte rețele constituite la nivelul UE care oferă informații esențiale asupra Uniunii Europene, legislațiilor naționale și a practicii judiciare – European Judicial Network (Rețeaua Europeana Judiciara) urmărește 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 extrajudiciara pentru serviciile financiare.

- Oferind informații directe privind subiectele de interes pentru consumatori, ECC Romania a furnizat Comisiei Europene o reacție privind politica de protecție a consumatorilor.
- ECC Romania a realizat comparații transfrontaliere care vizează probleme de interes pentru consumatori.

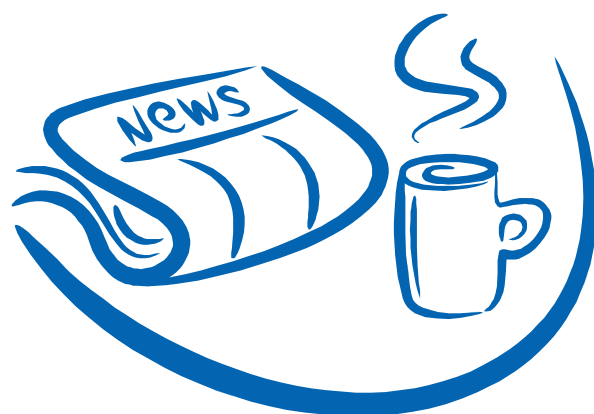
Activități de informare a consumatorilor și de promovare a serviciilor noastre

Informarea consumatorilor prin mass media

Au fost trimise 16 comunicate de presă către o bază de date de 550 de ziarști, dintre care 160 din presa locală și 390 din presa centrală (radio, Tv, presă scrisă, presă online, agenții presă).

Numărul de apariții în mass media-monitorizare:

- Ianuarie – 5 articole
- Februarie – 7 articole
- Martie – 15 articole
- Aprilie – 14 articole
- Mai – 10 articole
- Iunie – 7 articole;
- Iulie – 10 articole;
- August – 6 articol;
- Septembrie – 8 articole;
- Octombrie – 9 articole;
- Noiembrie - 9 articole.
- Decembrie – 7 articole



În mod special au sunat la sediul nostru aproximativ 50 de ziarști pentru a realiza articole sau reportaje individuale, în afara comunicatelor de presa.

Au fost apariții TV la următoarele posturi de televiziune: Antena 1, Antena 3, Money Channel, Prima TV, ProTv, N24, National Tv, TVR1, TVR2. Aparițiile la radio au constat în prezența pe următoarele posturi radio: BBC, Radio Romania Actualități, RFI, Radio București.

În presa scrisă au apărut 107 de articole, în presa online aproximativ 500 apariții. În mod curent aceste apariții au fost pe www.hotnews.ro, www.ziare.com,



www.comunicatemia.ro, www.newsin.ro, www.einformatii.ro, www.121.ro ,
www.ziuaconstanta.ro, www.9am.ro, www.dailybusiness.ro, www.agerpres.ro, plus
edițiile online ale ziarelor tipărite.

Materiale de informare

ECC România a elaborat următoarele **fișe de informare în format electronic și broșuri**: Mijloace de plată în Uniunea Europeană, Siguranța jucăriilor, Vânzarea la distanță a serviciilor financiare, Răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte, Jurisdicția în contractele încheiate de consumatori, Servicii turistice, Turist în Grecia, Hoteluri în România, Procedura privind plângerile de valoare mică, care au fost puse la dispoziția consumatorilor români și străini pe site-ul Centrului – www.eccromania.ro, alături de cele deja existente. Au fost actualizate fișele de informare privind Creditul de consum și Legea aplicabilă contractelor transfrontaliere.

Broșuri



Mijloace de plată în Uniunea Europeană

Planificarea unei vacanțe sau a unei călătorii de afaceri în unul dintre statele membre al Uniunii Europene presupune nu numai alegerea locației, a transportului sau obiectivelor turistice, ci și o informare în detaliu asupra modalităților de plată a produselor/serviciilor pe care urmează să le achiziționați.

Odată cu crearea pieței unice și cu adoptarea euro, granițele naționale se estompează, una dintre consecințe fiind și aceea a eliminării diferențelor dintre plățile naționale și transfrontaliere.

Așadar, dumneavoastră, în calitate de consumator european, veți putea să efectuați pe tot cuprinsul zonei euro, pe lângă plăți cu numerar și plăți fără numerar, indiferent de statul membru din care proveniți și de statul membru în care efectuați plata.

Chiar dacă Uniunea Europeană este compusă din 27 de state, doar 13 dintre acestea au adoptat moneda euro, astfel că se impune ca, într-o primă etapă, să vă informați dacă țara pe care urmează să o vizitați și în care urmează să faceți achiziții face parte din zona euro sau nu. În funcție de aceasta, plățile urmează a fi efectuate în bancnote și monede euro pentru țările din zona euro, și în bancnote și monede străine locale pentru țările care nu fac parte din zona euro.



Turist în Grecia

Broșura oferă informații consumatorilor despre călătoria în Grecia cu avionul, trenul sau mașina, despre drepturile în cazul serviciilor turistice, închirierea de mașini etc.



HOTELS IN ROMANIA



Hoteluri în România

Broșura oferă consumatorilor Europeni informații legate de drepturile pe care le au în România atunci când folosesc serviciile unui hotel. Acest material de informare acoperă toată relația consumator – hotel, de la realizarea unei rezervării până la plata finală a tuturor serviciilor.

Procedura privind plângerile de valoare mică

Începând cu data de 1 ianuarie 2009 procedura europeană privind cererile cu valoare redusă este aplicabilă în toate statele membre ale Uniunii Europene, cu excepția Danemarcei. Procedura privind cererile cu valoare redusă a fost stabilită prin Regulamentul 861/2007 al Parlamentului European și al Consiliului, având drept scop simplificarea procedurilor judecătorești în cazul litigiilor transfrontaliere și constituindu-se ca o alternativă mai rapidă și mai puțin costisitoare la procedura judecătorească obișnuită.



Site-ul www.eccromania.ro

Site-ul ECC România www.eccromania.ro, unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor, a avut **30,046** de vizitatori, cu peste **68,759** de pagini vizitate. În anul 2010, am implementat o bază de date cu întrebări și răspunsuri în două domenii importante pentru consumatori: pachetele de servicii turistice și închirierea și achiziționarea de mașini. Acestea aduc completare celorlalte două categorii existente: drepturile pasagerilor aerieni și vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora.



Intrebare esentiala

Intrebare esentiala: Ce trebuie să știți înainte de a călători în România? Informații despre drepturile pasagerilor aerieni, vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, închirierea și achiziționarea de mașini în România.



Informații despre servicii turistice



Informații despre servicii aerieni



Vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora



Chiria și achiziționarea de mașini în România



Sprijinirea consumatorilor în rezolvarea unor probleme de comerț transfrontalier

În anul 2010 solicitările de informare asupra drepturilor pasagerilor au rămas pe primul loc, principalele solicitări ale consumatorilor vizând atât anularea și întârzierea zborurilor care au fost determinate de norul de cenușă provocat de erupția vulcanului din Islanda, cât și pierderea bagajelor.



Un alt domeniu în care consumatorii au dorit să își cunoască drepturile este cel al achiziționării produselor, cu menținea că cele mai multe solicitări au avut drept consecință defectarea produselor în cadrul termenelor de garanție. Totodată, multe solicitări ale consumatorilor în acest domeniu au avut drept motiv dorința consumatorilor solicitanți de a-și cunoaște drepturile în materia garanțiilor produselor anterior achiziționării, cu atât mai mult cu cât achiziția urma a fi efectuată într-un stat membru al UE, altul decât România.

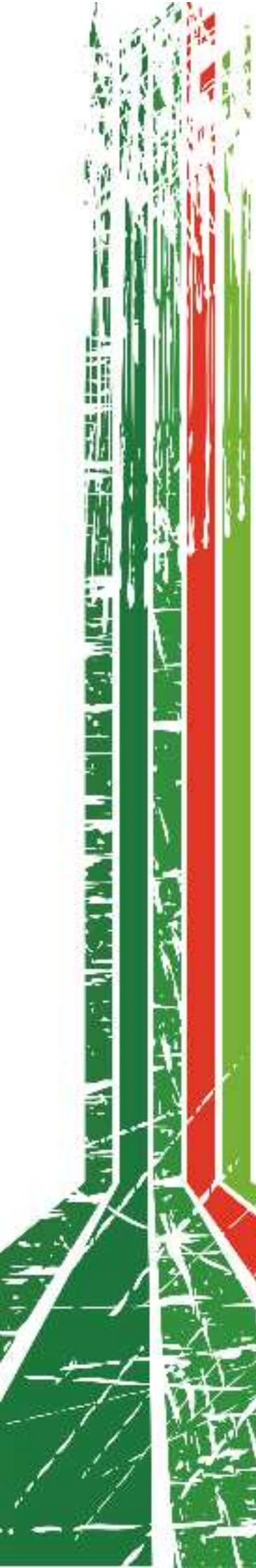
De asemenea, un al treilea domeniu în care consumatorii au solicitat informații asupra drepturilor lor legale este cel al serviciilor financiare, acestea fiind justificate de modificările legislative din România cu privire la contractele de credit pentru consumatori. Astfel, odată cu intrarea în vigoare a OUG nr.50/2010, contractele de credit aflate în derulare urmau a fi aliniate noilor prevederi, instituțiile de creditare având la dispoziție 90 de zile pentru modificarea acestora prin acte adiționale. Așadar, solicitările consumatorilor au fost legate de încheierea actelor adiționale, de modalitatea de calcul a dobânzii variabile, de tipul de comisioane necesar a fi precizate în actul adițional, precum și de etapele de soluționare a unui eventual diferend cu instituțiile de creditare.

În anul 2010, spre deosebire de anul 2009, ECC România a înregistrat o creștere a numărului de solicitări de informare venite din partea utilizatorilor de servicii de Internet, cele mai multe dintre acestea referindu-se la nerespectarea termenelor de livrare în cazul produselor comandate prin intermediul Internetului, la rezilierea contractelor încheiate online, la imputarea unor sume de bani pentru produse necomandate prin intermediul Internetului, dar și



la modalitatea defectuoasă de furnizare a serviciului de Internet de către operatorii economici din România.





Utilitățile publice a constituit un alt domeniu în care au fost înregistrate solicitări de informare din partea consumatorilor, principalele cereri având drept suport legislația UE în domeniul furnizării serviciilor de utilitate publică, cu precădere furnizarea gazului.

Alte domenii care au prezentat interes pentru consumatori din punctul de vedere al informării sunt:

- furnizarea serviciilor de telefonie fixă și mobilă;
- servicii turistice;
- închirierea de autoturisme;
- transportul public de călători și transportul cu trenul;
- etichetarea produselor alimentare;
- servicii medicale;
- practici comerciale incorecte.

În 2010 sesizările îndreptate împotriva operatorilor de transport aerian au rămas pe primul loc în numărul cazurilor tratate de ECC Romania (în jur de 50% din cazuri). Principalele probleme reclamate de consumatori, privind drepturile lor în calitate de pasageri, au fost: întâzieri de durată mare (lipsa asistenței din partea operatorilor, refuz de acordare a compensațiilor, așa cum a stabilit CEJ), anularea zborurilor (refuzul acordării compensațiilor, lipsa asistenței), pierderea bagajelor (compensații minime, solicitarea de a proba valoarea obiectelor aflate în bagaj), lipsa informării.

În prima parte a anului s-a înregistrat o creștere a solicitărilor de asistență din partea consumatorilor referitor la contractele de transport aerian, din cauza crizei cenușii vulcanice. Cea mai mare parte a cazurilor au avut drept subiect dreptul la asistență – fie că nu a fost respectat, fie consumatorii și-au asigurat pe cont propriu masa, cazarea etc., companiile nerambursând ulterior aceste sume – și dreptul la rambursare (deoarece operatorii au întârziat rambursarea costurilor călătoriilor neefectuate în cazurile în care redirecționarea nu a fost oferită).

Celelalte probleme reclamate de consumate în 2010 au fost, ca și în 2009:

- Contracte la distanță încheiate prin mijloace electronice (e-mail, internet) – nelivrare, întârzierea livrării, livrarea unor produse defecte sau care nu au fost comandate;
- Garanțiile produselor – lipsa măsurilor reparatorii, lipsa reacțiilor din partea comercianților;
- Cazare (hoteluri) – creșterea prețurilor, lipsa facilităților prezentate la momentul rezervării, refuzul restituirii depozitului de garanție;
- Închirierea autovehiculelor – creșterea prețurilor, schimbarea condițiilor contractuale, impunerea în sarcina consumatorilor a reparațiilor unor defecte care nu existau la momentul predării autovehiculelor.

În anul 2010 numărul cazurilor privind închirierea autovehiculelor a fost mai mic decât în anul precedent, înregistrându-se o ușoară creștere a numărului



problemelor legate de garanția produselor.

În ceea ce privește naționalitatea consumatorilor și a comercianților:

- Cele mai multe cazuri împotriva unor comercianți români au fost transmise prin intermediul ECC-Net de la consumatori din Marea Britanie și Cipru, urmate de Belgia, Franța, Spania, Italia, Austria, Bulgaria, Cehia, Germania, Ungaria, Lituania, Letonia, Norvegia și Suedia.
- Consumatorii români au reclamat comercianți din Ungaria, urmați de cei din Germania, Italia, Marea Britanie, Norvegia, Spania, Belgia, Austria, Bulgaria, Cehia, Estonia, Franța, Grecia, Irlanda, Luxemburg, Olanda și Slovacia.

Deoarece la data de 01.01.2011 urma să intre în vigoare Decizia 568/2009/CE, în august 2010 ECC Romania a fost abordat de persoanele responsabile de punctele de contact din Romania ale Rețelei Judiciare Europene în materie civilă și comercială, solicitându-i-se o persoană de contact. Cu această ocazie a fost explicat rolul și activitatea Rețelei și a fost oferit sprijinul pentru orice solitare de informare viitoare asupra subiectelor intrând în domeniul de activitate al acesteia.

ECC Romania a oferit informații asupra rolului și activităților desfășurate și a desemnat o persoană de contact. Mai departe, în septembrie 2010, ECC Romania a transmis o serie de întrebări către EJM asupra aplicării Regulamentului privind cererile cu valoare redusă în România.



Exemple de cazuri de succes

C.Z., consumatoare franceză, a rezervat și a plătit on-line un bilet de autobuz. După câteva zile consumatoarea a primit un telefon prin care a fost informată că trebuie să plătească o diferență de preț, deoarece tariful afișat pe site era incorect din cauza unor probleme tehnice.

Consumatoarea a transmis o reclamație către ECC Franța, care a trimis cazul mai departe către ECC Romania. ECC Romania a contactat comerciantul și l-a convins să permită consumatoarei efectuarea călătoriei fără plata vreunei diferențe.

A.C., consumatoare română, a achiziționat un blender utilizând site-ul unui comerciant englez. După câteva luni bolul de amestecare a crăpat în mai multe locuri. Consumatoarea a solicitat înlocuirea bolului, dar fără nici un rezultat. ECC Romania a preluat reclamația consumatoarei și a transmis-o către ECC Marea Britanie. După ce ECC Marea Britanie a luat legătura cu operatorul economic, acesta a trimis consumatoarei un nou bol.

DI. A.A.C, cetățean italian, a călătorit cu o companie aeriană românească.

Întrucât zborul său a avut o întârziere de 11 ore, pasagerul a transmis către compania aeriană reclamația solicitarea de a i se acorda compensație, conform Regulamentului nr.261/2004, însă demersul său nu a avut succes.

După contactarea companiei de către ECC România, consumatorul a primit compensație în cuantum de 250 Euro.

DI. M.C., cetățean român, a rezervat prin intermediul Internetului un apartament în Franța. Consumatorul a trebuit să achite un avans de 50% pentru rezervarea făcută. Avansul a fost achitat prin transfer bancar. Cu toate că dovada plății avansului a fost transmisă către operatorul economic reclamat, acesta a susținut că nu a primit banii de la consumator. De asemenea, operatorul economic reclamat i-a comunicat consumatorului că detaliile bancare sunt corecte, dar că banii nu se regăsesc în cont. Instituția bancară din România i-a comunicat consumatorului că operațiunea de transfer bancar a fost realizată și că dacă acesta nu ar fi fost realizat cu succes, banii s-ar fi regăsit în contul consumatorului. În final, rezervarea consumatorului a fost anulată de comerciant. Consumatorul a solicitat sprijinul ECC Romania în vederea restituirii avansului plătit. După contactarea operatorului economic de către ECC Franța, consumatorului i s-a restituit suma de 370 Euro, reprezentând suma plătită pentru rezervarea apartamentului.

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

Deoarece la data de 01.01.2011 urma să intre în vigoare Decizia 568/2009/CE, în august 2010 ECC Romania a fost abordat de persoanele responsabile de punctele de contact din Romania ale Rețelei Judiciare Europene în materie civilă și comercială,

solicitându-i-se o persoană de contact. Cu această ocazie a fost explicat rolul și activitatea Rețelei și a fost oferit sprijinul pentru orice solitare de informare viitoare asupra subiectelor intrând în domeniul de activitate al acesteia.

ECC Romania a oferit informații asupra rolului și activităților desfășurate și a desemnat o persoană de contact. Mai departe, în septembrie 2010, ECC Romania a transmis o serie de întrebări către EJM asupra aplicării Regulamentului privind cererile cu valoare redusă în România.

ECC Romania a continuat să urmărească și în 2010 evoluțiile legislative în domeniul protecției consumatorilor.



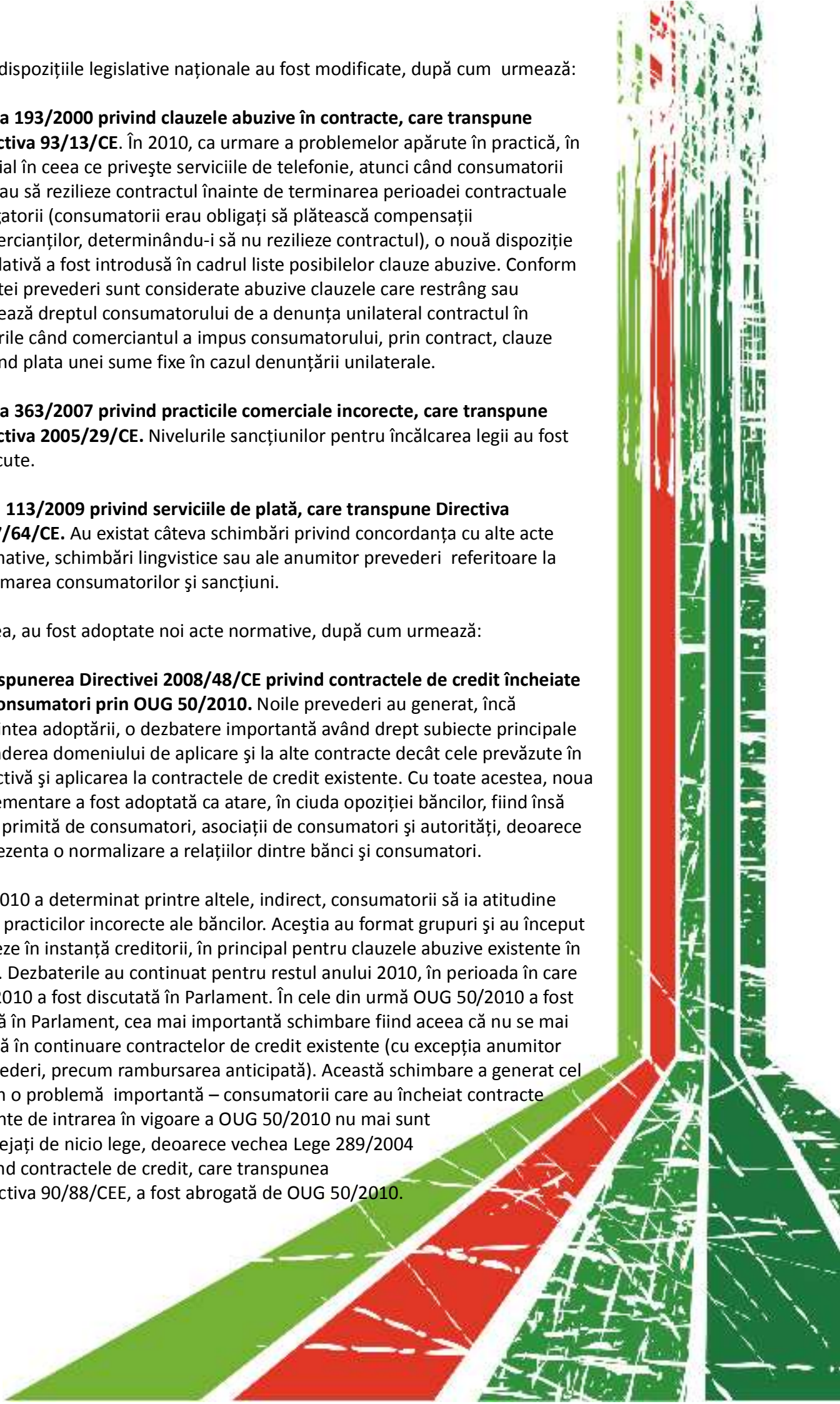
O parte din dispozițiile legislative naționale au fost modificate, după cum urmează:

- a. **Legea 193/2000 privind clauzele abuzive în contracte, care transpune Directiva 93/13/CE.** În 2010, ca urmare a problemelor apărute în practică, în special în ceea ce privește serviciile de telefonie, atunci când consumatorii doreau să rezilieze contractul înainte de terminarea perioadei contractuale obligatorii (consumatorii erau obligați să plătească compensații comercianților, determinându-i să nu rezilieze contractul), o nouă dispoziție legislativă a fost introdusă în cadrul listei posibilelor clauze abuzive. Conform acestei prevederi sunt considerate abuzive clauzele care restrâng sau anulează dreptul consumatorului de a denunța unilateral contractul în cazurile când comerciantul a impus consumatorului, prin contract, clauze privind plata unei sume fixe în cazul denunțării unilaterale.
- b. **Legea 363/2007 privind practicile comerciale incorecte, care transpune Directiva 2005/29/CE.** Nivelurile sancțiunilor pentru încălcarea legii au fost crescute.
- c. **OUG 113/2009 privind serviciile de plată, care transpune Directiva 2007/64/CE.** Au existat câteva schimbări privind concordanța cu alte acte normative, schimbări lingvistice sau ale anumitor prevederi referitoare la informarea consumatorilor și sancțiuni.

De asemenea, au fost adoptate noi acte normative, după cum urmează:

- a. **Transpunerea Directivei 2008/48/CE privind contractele de credit încheiate de consumatori prin OUG 50/2010.** Noile prevederi au generat, încă dinaintea adoptării, o dezbatere importantă având drept subiecte principale extinderea domeniului de aplicare și la alte contracte decât cele prevăzute în Directivă și aplicarea la contractele de credit existente. Cu toate acestea, noua reglementare a fost adoptată ca atare, în ciuda opoziției băncilor, fiind însă bine primită de consumatori, asociații de consumatori și autorități, deoarece reprezenta o normalizare a relațiilor dintre bănci și consumatori.

OUG 50/2010 a determinat printre altele, indirect, consumatorii să ia atitudine împotriva practicilor incorecte ale băncilor. Aceștia au format grupuri și au început să acționeze în instanță creditorii, în principal pentru clauzele abuzive existente în contracte. Dezbaterile au continuat pentru restul anului 2010, în perioada în care OUG 50/2010 a fost discutată în Parlament. În cele din urmă OUG 50/2010 a fost modificată în Parlament, cea mai importantă schimbare fiind aceea că nu se mai aplică în continuare contractelor de credit existente (cu excepția anumitor prevederi, precum rambursarea anticipată). Această schimbare a generat cel puțin o problemă importantă – consumatorii care au încheiat contracte înainte de intrarea în vigoare a OUG 50/2010 nu mai sunt protejați de nicio lege, deoarece vechea Lege 289/2004 privind contractele de credit, care transpunea Directiva 90/88/CEE, a fost abrogată de OUG 50/2010.



b. Adoptarea Ordinului ANPC 288/2010 privind informarea consumatorilor de către prestatorii de servicii de transport în regim de închiriere de autovehicule. Articolul 2 stabilește anumite prevederi privind informarea consumatorilor atunci când închiriază un autovehicul. Comercianții trebuie să informeze consumatorii înainte, prin înmânarea unui exemplar din contractul standard, conținând cel puțin următoarele informații: condițiile generale de contractare a serviciului, costurile de închiriere cu/fără conducător auto, tipul autovehiculului, număr de uși, culoarea, anul fabricației, cantitatea de carburant existentă în rezervor, numărul real de kilometri al autovehiculului închiriat, prezentat prin rotunjire la 5.000 km, modalitatea detaliată de tarifare, număr de kilometri incluși în interiorul localității și în afara localității, consumul real de carburant în regim urban/extraurban al autovehiculului, perioada minimă și maximă de închiriere (pe kilometru sau pe unitate de timp), termenul minim de înlocuire a mașinii închiriate cu alta, din cauze tehnice independente de consumator, fără costuri suplimentare pentru consumator, costurile aferente reparațiilor imputabile consumatorului de către operatorul economic, la încetarea contractului și predarea mașinii, fără a face obiectul asigurării, în baza unui deviz întocmit de service-ul autorizat care are contract cu operatorul economic și acceptat de consumator, modalitatea de predare-primire a autovehiculului, starea generală a autovehiculului în momentul predării, costurile aferente asigurărilor necesare consumatorului, modalitatea de repartizare a costurilor aferente reparațiilor efectuate din inițiativa consumatorului pe durata închirierii și fără de care autovehiculul nu ar mai fi putut fi utilizat conform obiectului contractului, modalitatea de soluționare a neînțelegerilor.

Rapoarte și studii



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.

ECC Romania a coordonat raportul privind **Compararea criteriilor minime de clasificare a hotelurilor de 3 stele din UE**. La realizarea acestui studiu au participat toate cele 27 de Centre Europene pentru Consumatori plus Norvegia și Islanda. Coordonatorul principal al studiului a fost ECC Romania.

Scopul principal al acestui studiu este acela de a oferi consumatorilor europeni un instrument practic de alegere a unui hotel de 3 stele, în funcție de preferințele lor, oriunde în Uniunea Europeană. Fiecare ECC a primit un chestionar cu criteriile minime de clasificare a unui hotel de 3 stele. Sistemele de clasificare a



hotelurilor diferă de la o țară la altă; unele criterii apar în toate sistemele de clasificare iar alte nu. Acest lucru este posibil pentru că, nu există la nivelul Uniunii Europene nicio legislație reglementată în acest sens. Chestionarul conține 22 de criterii pe servicii și facilități comune (recepție servicii, lift, facilități pentru persoanele cu handicap, servicii alimentare) și 19 criterii vizând camerele de hotel și grupurile sanitare. Alături de aceste criterii, ECC-urile au fost întrebat ce fel de sistem de clasificare se utilizează în țările lor.

Rezultatele acestei studii comparative sunt prezentate într-un tabel unde consumatorul se poate informa asupra sistemelor de clasificare folosite de fiecare țară pentru a clasifica hotelurile de 3 stele.

La sfârșitul lui 2010, am lansat și **Raportul comparativ privind Schi Resorturile în Europa**. Scopul principal al acestui studiu este acela de a oferi consumatorilor europeni un instrument practic de alegere a unui schi resort, în funcție de preferințele lor, oriunde în Uniunea Europeană.

La realizarea acestui studiu au participat 20 de state membre UE. Beneficiarii acestui studiu sunt cu precădere familiile (cu mai mult de un copil) care pot economisi mulți bani, informându-se în prealabil cu privire la prețurile practicate, oferte speciale și/sau reducerile pentru familii.

Selecția stațiunilor de schi care au participat la acest sondaj a fost realizată de către Centrul European din țara respectivă. Fiecare ECC a realizat o selecție a schi resorturilor din țara sa, pe care le-a și contactat în vederea completării unui chestionar. În această anchetă sunt prezente doar acele stațiuni de schi care au răspuns la chestionar online.

În multe țări europene schiul este unul dintre cele mai practicate sporturi în perioada ierni. Schiul alpin are o lungă tradiție în regiunile alpine din Austria, Elveția, Italia, Slovenia, Germania și Franța. Prin urmare, în aceste țări există un interes foarte mare pentru schi. De-a lungul anilor, schi-ul a devenit popular, de asemenea, și în alte țări europene, chiar dacă condițiile geografice sau climatice nu sunt foarte bune pentru schi.

Rezultatele acestei studii sunt prezentate într-un tabel din care consumatorul se poate informa cu privire la tipurile de stațiuni de schi din Europa, dimensiunea lor, facilitățile oferite (telecabina, telescaun), prețurile și tarifele practicate, și nu în ultimul rând, datele de contact a aproximativ 400 de schi resort-uri din Europa.

Ski Resorts
in Europe 2010/2011



Seminarii și conferințe

ECC România a organizat 4 ateliere de lucru în două licee diferite din București și în cadrul Academiei de Studii Economice, în scopul creșterii vizibilității centrului în cadrul rețelei ECC -Net, precum și a pentru a conștientiza tinerii consumatori asupra drepturilor lor în calitate de cetățeni europeni. Ateliere de lucru, prin prelegerile susținute, au oferit informații despre principiile generale de protecție a consumatorilor în Uniunea Europeană, despre accesul consumatorilor români la produsele și serviciile din interiorul pieței unice, precum și despre rolul și importanța unui consumator activ în cadrul pieței. De asemenea, atelierele de lucru au vizat și prezentarea activităților desfășurate de ECC România în vederea soluționării problemelor transfrontaliere și a respectării drepturilor consumatorilor europeni, principalul domeniu abordat fiind cel al drepturilor pasagerilor, în cursul anului 2010 acesta fiind cel mai reclamat domeniul de către consumatorii români.

Furnizarea de feedback și colaborarea cu Rețeaua ECC-Net

ECC România a participat la consultările lansate de către Comisia Europeană și la cele lansate în interiorul Rețelei ECC-Net, după cum urmează:

A. Consultări CE

1. Ianuarie 2010 – Consultare privind viitorul EU 2020
2. Februarie 2010 – Consultare publică privind drepturile pasagerilor în transportul aerian
3. Aprilie 2010 – ECC-Net 2010 No. 23bis – Criza cenușii vulcanice – Întrebări frecvente
4. Aprilie 2010 – ECC-Net 2010 No. 25 – Criza cenușii vulcanice și închiderea spațiului aerian: Lista organismelor de soluționare alternativă a disputelor
5. Iunie 2010 – Centrele Europene ale Consumatorilor – Evaluarea legăturilor lipsă
6. August 2010 – ECC-Net No. 41 – Colaborarea dintre ECC și NEB

B. Solicități ECC-Net

1. Februarie 2010 – ECC Luxemburg: Întrebare privind limitele prescripției
2. Februarie 2010 – ECC Ungaria: Întrebare privind transportul public
3. Martie 2010 – ECC Portugalia: Întrebare privind legislația referitoare la cadouri, mostre gratuite etc.
4. Mai 2010 – ECC Cehia: Întrebare privind garanțiilor
5. Iulie 2010 – ECC Polonia: Întrebare privind vânzările de soldare în Europa
6. Decembrie 2010 – ECC Belgia: Întrebare privind Maestro înăuntrul și în afara Europei
7. Decembrie 2010 – ECC Franța: Întrebare privind anvelopele de iarnă
8. August - Noiembrie – ECC Italia: Procedura privind cererile cu valoare redusă în România

C. Cooperarea cu alte rețele

1. Septembrie 2010 – EEJ-Net: Punctele de contact din România – Întrebări privind aplicarea procedurii privind cererile cu valoare redusă în România.





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