



ROMÂNIA
Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro

Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

AVOCATUL POPORULUI
REGISTRATURĂ GENERALĂ
IEȘIRE NR. 13753 / 23.IUL. 2020...

Domnului Eduardt Cozminski

Președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)

RECOMANDARE

Nr. 436 din data de 23.IUL. 2020

referitoare la respectarea dispozițiilor art. 52 din Constituția României privind dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică

Prin petiția înregistrată la instituția Avocatul Poporului cu nr. 2751/2020, domnul ne-a sesizat în contextul prevederilor art. 52 din *Constituția României* privind dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică.

Astfel, petentul prezintă faptul că a achiziționat un aparat cu lumină polarizată, cu scopul de a înlătura depozitarea adenopatiilor prostatice. Aparatul a fost folosit conform indicațiilor terapeutului, însă pacientul a suferit reacții adverse foarte grave, motiv pentru care a returnat produsul în termen de 10 zile de la achiziție. Vânzătorul nu i-a restituit petentului suma plătită la achiziționarea produsului, situația fiind adusă și în atenția Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Având în vedere următoarele:

- În urma suferirii de efecte adverse grave prin folosirea conform indicațiilor terapeutului a aparatului cu lumină polarizată, petentul a comunicat vânzătorului lipsa de conformitate a produsului în termen de 10 zile de la achiziționare;
- Produsul a fost restituit la vânzător, însă cumpărătorului nu i-a fost restituită suma plătită;
- Petiția prezentată a fost concluzionată de ANPC ca fiind neîntemeiată;
- Prevederile art. 3 alin. (1) lit. u) din *Hotărârea nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor*, stabilesc că ANPC primește și rezolvă sau, după caz, transmite spre soluționare celor în drept, potrivit

competențelor, sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și sesizările persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor, în condițiile legii;

- Obiectivul colaborării ANPC cu producătorii și distribuitorii vizează inclusiv modalitățile privind retragerea, returnarea, remedierea, înlocuirea, distrugerea și despăgubirea consumatorilor, conform *Procedurii cadru privind activitatea de supraveghere și control*.

Pentru realizarea scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului și anume, apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite următoarea:

RECOMANDARE

1. Asigurarea aplicării dispozițiilor art. 9 din *Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată*, potrivit căreia vanzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice lipsă a conformității existentă la momentul când au fost livrate produsele și a art. 17 din actul normativ menționat conform căruia consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în termen de două luni de la data la care a constatat-o. Conform art. 22 alin. (1) din *Legea nr. 449/2003*, clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca lipsa de conformitate să fie cunoscută de consumator și comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sunt nule de drept.
2. Soluționarea reclamației consumatorului cu privire la lipsa conformității produsului, efectuarea unui control cu privire la cazul prezentat și dispunerea de măsuri adecvate în vederea apărării drepturilor consumatorului și restabilirii legalității, evidențierea și aducerea la cunoștința personalului care reprezintă profesionistul controlat a abaterilor și faptelor care au generat încălcarea reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor și a consecințelor produse de această încălcare, așa cum prevede *Procedura cadru privind activitatea de supraveghere și control*.
3. Informarea Avocatului Poporului cu privire la măsurile luate în vederea respectării drepturilor consumatorului și aplicării dispozițiilor legale menționate.

