

**Ordin nr. 72
din 11.03.2010**

privind unele măsuri de informare a consumatorilor

Având în vedere:

- Referatul nr. 1/229/02.03.2010 întocmit de Direcția Generală Supraveghere Piață,
- art. 1 alin. (1), art. 8 și art. 66 lit. e) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 284/2009 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare,

prevedintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite prezentul ordin.

Art. 1. (1) Pentru corecta informare a consumatorilor și pentru a le da acestora posibilitatea să afle informații referitoare la modul în care pot face sesizări sau reclamații cu privire la produsele și/sau serviciile care le sunt puse la dispoziție, operatorii economici au obligația să afișeze numărul de telefon denumit **TELEFONUL CONSUMATORULUI: 0800 080 999** – linie telefonică cu apelare gratuită din rețeaua ROMTELECOM, adresa și numerele de telefon/fax cu tarif normal, și adresele de e-mail ale comisariatelor județene pentru protecția consumatorilor, respectiv ale Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, în a căror rază teritorială se află operatorul economic, precum și adresa site-ului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor: www.anpc.gov.ro.

(2) Adresele, numerele de telefon/fax și adresele de e-mail ale comisariatelor județene pentru protecția consumatorilor, respectiv adresa, numărul de telefon/fax și adresa de e-mail ale Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București sunt prevăzute în Anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezentul ordin.

(3) Afișarea informațiilor prevăzute la alin. (1) va fi realizată prin grija operatorului economic, conform modelului prezentat în Anexa nr. 2, care face parte integrantă din prezentul

ordin, și se face în câmpul vizual al consumatorului, la loc vizibil, lângă casa de marcat sau 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.

Art. 2. - Toți operatorii economici care administrează site-uri de vânzări, preluare comenzi on-line și/sau publicitate la produse și/sau servicii, a serviciilor turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion, inclusiv e-commerce (comerț electronic), sunt obligați să prezinte pe prima pagină a site-ului (home page) un link vizibil către adresa oficială de web a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor: www.anpc.gov.ro, denumit **PROTECȚIA CONSUMATORILOR – A.N.P.C.**

Art. 3. - Indicarea unor numere telefonice cu sau fără taxă, pentru apelarea de către consumatori a unor servicii de consiliere a consumatorilor oferite de către operatorii economici sau de alte autorități publice nu exclude informarea prevăzută de prezentul Ordin.

Art. 4 - Reprezentanții împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor vor urmări ca informațiile oferite consumatorilor în baza altor dispoziții similare prezentului Ordin să fie corectate, actualizate și, după caz, completate în termen de 45 zile de la publicarea prezentului ordin în Monitorul Oficial al României.

Art. 5 - Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Art. 6. - La data intrării în vigoare a prezentului ordin, se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 433/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 444 din 29 iunie 2009.

PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR,

CONSTANTIN CERBULESCU

COMISARIATE JUDEENE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Alba**

Adresa: B-dul Octavian Goga, nr. 9, Alba - Iulia, cod 510150

Tel.: 0258/811.946

Fax: 0258/811.946

E-mail: reclamatii.alba@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Arad**

Adresa: Str. Revoluției, nr. 50, Arad, cod 310009

Tel.: 0257/257.049

Fax: 0257/257.047

E-mail: reclamatii.arad@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Argeș**

Adresa: Str. Zorilor, nr.22, Pitești, cod 110046

Tel.: 0248/222.960

Fax: 0248/218.522

E-mail: reclamatii.arges@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Bacău**

Adresa: Str. Erou Nechita, nr.2, Bacău, cod 600011

Tel.: 0234/511.273

Fax: 0234/511.273

E-mail: reclamatii.bacau@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Bistrița-Năsăud**

Adresa: Str. Păpărași nr.1, Bistrița, cod 420080

Tel.: 0263/211.681

Fax: 0263/215.898

E-mail: reclamatii.bistrita-nasaud@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Brașov**

Adresa: Str. Al. I. Cuza, nr.12, Brașov, cod 500085

Tel.: 0268/413.951

Fax: 0268/418.389

E-mail: reclamatii.brasov@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Braila**

Adresa: Str. 1 Decembrie 1918, nr.121, Braila, cod 810204

Tel.: 0239/614.846

Fax: 0239/615.641

E-mail: reclamatii.braila@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Bihor**

Adresa: Str. Sucevei, nr. 4 A, Oradea, cod 410078

Tel.: 0259/431.817

Fax: 0259/431.817

E-mail: reclamatii.bihor@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Botoșani**

Adresa: Str. Arhimandrit Marchian, nr.10, Bloc Turn parter, Ap. 1-2, Botoșani, cod 710224

Tel.: 0231/512.959

Tel/Fax: 0231/512.958

E-mail: reclamatii.botosani@opc.ro

Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al **Municipiului București**

Adresa: Str. Transilvaniei, nr.2, Sector1, București, cod 010798

Tel.: 021/310.63.75 sau 021/9660

Fax: 021/310.63.80

E-mail: reclamatii.bucuresti@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Buzău**

Adresa: Str. Cart. Bazar, bl. 4C, P, Buzău, cod 120036

Tel.: 0238/720.908

Fax: 0238/720.908

E-mail: reclamatii.buzau@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Călărași**

Adresa: Str. Griviței, nr.91, Călărași, cod 910069

Tel.: 0242/317.897

Fax: 0242/312.499

E-mail: reclamatii.calarasi@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Caraș-Severin**

Adresa: Al. Pinilor, bl. 1, sc. B, P, Reșița, Cod 320119

Tel.: 0255/213.083

Fax: 0255/211.040

E-mail: reclamatii.caras-severin@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Cluj**

Adresa: Str. Nvodari, nr.2, Cluj – Napoca, cod 400117

Tel.: 0264/431.367

Fax: 0264/431.368

E-mail: reclamatii.cluj@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Constanța**

Adresa: Str. Poporului, nr. 121 bis, Constanța, cod 900205

Tel.: 0241/550.550

Fax: 0241/631.528

E-mail: reclamatii.constant@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Covasna**

Adresa: Str. Gabor Aron, nr.1, Sf. Gheorghe, cod 520003

Tel.: 0267/312.297

Fax: 0267/318.752

E-mail: reclamatii.covasna@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Dâmbovița**

Adresa: Str. Udriște Nasturel, nr.1, Târgoviște, cod 130132

Tel.: 0245/215.940

Fax: 0245/620.867

E-mail: reclamatii.dambovita@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Dolj**

Adresa: Str. Gh. Chișu, nr.58, Craiova, cod 200541

Tel.: 0251/510.400

Fax: 0251/510.666

E-mail: reclamatii.dolj@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Galați**

Adresa: Str. Alex. Ioan Cuza, nr. 45bis, sc. II, et. III, bl. Cristal, Galați, cod 800216

Tel.: 0236/413.929

Fax: 0236/460.355

E-mail: reclamatii.galati@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Giurgiu**

Adresa: Aleea Prof. Savin Popescu, bl. MUV3, anexa D, Giurgiu, cod 080088

Tel.: 0246/216.402

Fax: 0246/216.402

E-mail: reclamatii.giurgiu@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Gorj**

Adresa: Str. Victoriei, nr. 2, Prefectura Gorj, Parter, Târgu Jiu

Tel.: 0253/212.521

Fax: 0253/217.776

E-mail: reclamatii.gorj@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Harghita**

Adresa: Piața Libertății, nr. 5, Miercurea Ciuc, cod 530140

Tel.: 0266/311.702

Fax: 0266/312.532

E-mail: reclamatii.harghita@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Hunedoara**

Adresa: Str. M. Viteazu, nr. 3, Deva

Tel.: 0254/214.971

Fax: 0254/215.936

E-mail: reclamatii.hunedoara@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Ialomița**

Adresa: Str. Aleea Parcului, nr.5, bl. B27, Slobozia, cod 920006

Tel.: 0243/231.067

Fax: 0243/231.410

E-mail: reclamatii.ialomita@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Iași**

Adresa: str. Toma Cozma, nr. 11, Iași, cod 700554,

Tel.: 0232/278.233

Fax: 0232/278.234

E-mail: reclamatii.iasi@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Ilfov**

Adresa: B-dul N. Bălcescu, nr. 21, et. III, București, Sector 1, cod 010044

Tel: 021/315.03.55

Fax: 021/315.03.28

E-mail: reclamatii.ilfov@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Maramureș**

Adresa: Str. Dimitrie Cantemir, nr.4B, Baia Mare, cod 430093

Tel.: 0262/218.887

Fax: 0262/218.644

E-mail: reclamatii.maramures@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Mehedinți**

Adresa: Str. Unirii, nr. 78-80, Drobeta Turnu Severin, cod 220133

Tel.: 0252/315.276

Fax: 0252/315.837

E-mail: reclamatii.mehedinti@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Mureș**

Adresa: Str. Livezeni, nr. 7, Târgu Mureș, cod 540472

Tel.: 0265/254.625

Fax: 0265/255.153

E-mail: reclamatii.mures@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Neamț**

Adresa: Str. Alecu Russo, nr. 12 bis, Piatra Neamț, cod 610126

Tel.: 0233/217.090

Fax: 0233/219.810

E-mail: reclamatii.neamt@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Olt**

Adresa: Str. Sevastopol, nr. 2, Slatina, cod 230079

Tel.: 0249/415.531

Fax: 0249/424.182

E-mail: reclamatii.olt@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Prahova**

Adresa: Str. Industriei, nr. 111, Ploiești, cod 100514

Tel.: 0244/576.436

Fax: 0244/576.643

E-mail: reclamatii.prahova@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Satu Mare**

Adresa: Str. Gheorghe Lazăr, nr. 3, Satu Mare, cod 440011

Tel.: 0261/768.733

Fax: 0261/736.240

E-mail: reclamatii.satutare@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Salaj**

Adresa: Str. Piața Unirii, nr.20, Zalău, cod 450059

Tel.: 0260/612.832

Fax: 0260/612.832

E-mail: reclamatii.salaj@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Sibiu**

Adresa: Str. Dorului, nr. 21, Sibiu, cod 550352

Tel.: 0269/234.458

Fax: 0269/232.772

E-mail: reclamatii.sibiu@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Suceava**

Adresa: B-dul G. Enescu, nr. 2, bl. 7, parter, Suceava, cod 720196

Tel.: 0230/530.876

Fax: 0230/523.111

E-mail: reclamatii.suceava@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Timiș**

Adresa: Str. Circumvalațiunii, nr. 6, Timișoara, cod 300013

Tel.: 0256/422.790

Fax: 0256/443.287

E-mail: reclamatii.timis@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Teleorman**

Adresa: Sos. Turnu Măgurele, nr. 12, Alexandria, cod 140003

Tel.: 0247/312.643

Fax: 0247/315.618

E-mail: reclamatii.teleorman@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Tulcea**

Adresa: Str. Păcii, nr. 17A, Tulcea, cod 820048

Tel.: 0240/515.658

Fax: 0240/511.216

E-mail: reclamatii.tulcea@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Vaslui**

Adresa: Str. Ștefan Cel Mare, nr. 304, parter, Vaslui, cod 730187

Tel.: 0235/361.450

Fax: 0235/361.450

E-mail: reclamatii.vaslui@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Vâlcea**

Adresa: Str. Splaiul Independenței, nr. 7, bl. 8, sc. A, ap.3, Rm. Vâlcea, cod 240167

Tel.: 0250/747.120

Fax: 0250/743.906

E-mail: reclamatii.valcea@opc.ro

Comisariatul Judeean pentru Protecția Consumatorilor **Vrancea**

Adresa: Str. Lupeni, nr.6, Focșani, cod 620151

Tel.: 0237/217.000

Fax: 0237/217.000

E-mail: reclamatii.vrancea@opc.ro

**Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor**

TEL INFO-CONSUMATOR
0800 080 999

linie telefonică cu apelare gratuită

Comisariatul Județean

Adresa

Tel **Fax**

e-mail

www.anpc.gov.ro

Dimensiune minim : 16 cm x 16 cm.

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