



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Blvd. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

Nesecret

Operator de date cu carater personal nr. 31753

REFERAT

Direcția de Control și Supraveghere Piață – Compartimentul de prestări servicii din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor propune, pe baza reclamațiilor și sesizărilor venite din partea consumatorilor, emiterea ordinii anexat prezentei, care să reglementeze obligațiile prestatorilor de servicii care efectuează operațiuni de plată prin intermediul cardurilor de debit și a cardurilor de credit la terminalele ATM, au obligația de a informa consumatorii asupra tuturor comisioanelor, taxelor și oricăror altor tipuri de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de prestări servicii.

Față de cele prezentate mai sus, a fost elaborat proiectul de ordin anexat.

Totodată, în acord cu prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, se impune afișarea pe site-ul Autorității a propunerii legislative și comunicarea către mass - media.

Ordin privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către prestatorii de servicii de plată care desfășoară operațiuni de plată prin intermediul ATM-urilor

Având în vedere:

- art. 1 și 8 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Referatul nr. 1/1700/11.08.2014 întocmit de Direcția Control și Supraveghere Piață,

- în temeiul prevederilor ale art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare

președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite următorul ordin:

Art. 1. Prestatorii de servicii care efectuează operațiuni de plata prin intermediul cardurilor de debit și a cardurilor de credit la terminalele ATM, au obligația de a informa consumatorii asupra tuturor comisioanelor, taxelor și oricăror altor tipuri de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de prestări servicii, conform prevederilor prezentului ordin.

Art. 2. (1) Pe ecranul video al monitoarelor specifice terminalelor ATM , vor fi înscrise, în ordinea operațiunilor efectuate de către consumator, toate informațiile legate de costurile tranzacției, dându-i acestuia posibilitatea, de a renunța asupra efectuării acesteia sau a oricăror operațiuni ce presupun eliberare de numerar, transfer din cont, plată facturi, sau oricare alte servicii solicitate în mod expres de către consumator și efectuate prin intermediul ATM.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit.

(3) Suma reprezentând costul fiecărei operațiuni de plată pe care trebuie să o suporte consumatorul se precizează, în sumă exactă.

(4) Este interzisă exprimarea valorii costurilor tranzacției în valoare procentuală.

Art. 3. Înălțimea literelor și cifrelor pentru afișarea informațiilor specifice privind costurile operațiunii trebuie să fie egală cu a celorlalte caractere, aflate pe ecran.

Art. 4. Operatorii economici prestatori de servicii financiare de plată prin intermediul cardurilor de debit și a cardurilor de credit la terminalele ATM, au obligația, în cazul blocării/reținerii cardului de debit/credit la terminalul ATM propriu, să informeze consumatorii, prin semnal video de avertizare pe ecranul terminalului, cu privire la următoarele:

- a) termenul maxim în care consumatorul poate reintra în posesia cardului blocat/reținut
- b) indicarea numărului de telefon la care consumatorul trebuie să apeleze în cazul în care cardul a fost blocat/reținut, precum și intervalul orar în care consumatorul poate contacta prestatorul de servicii de plată.

Art. 5. Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 60 zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.