

Expunere de motive

Într-o eră a vitezei, când majoritatea lucrurilor pot fi rezolvate de la distanță, printr-un click sau un apel telefonic, majoritatea operatorilor economici îngreunează procesul, punând consumatorii în situația de a pierde minute în șir, în așteptare, pentru a fi preluați de un agent, pentru a-și expune problema sau nemulțumirea.

Deși au fost eliminate cozile din fața sediilor operatorilor economici, timpul consumatorului este în continuare risipit, fiind pus să aștepte, uneori, zeci de minute la telefon pentru a avea ocazia de a discuta cu personalul din cadrul departamentelor pentru relațiile cu publicul.

Zona de servicii clienți cauzează de prea multe ori dureri de cap consumatorilor, deoarece prea multe companii au creat labirinturi birocratice pentru a opri cetățenii din a-și exercita dreptul la asistență. Aceste dificultăți reprezintă un consum imens de energie, timp și bani. În alte țări, statul deja a intervenit asupra legislației obligându-i pe agenții economici să preia apelurile clienților, într-o marjă de timp, cu sancțiuni concrete în cazul în care marja de timp este încălcată.

În momentul de față, Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, la art. 27 alin. 1, prevede: *(1) Pentru soluționarea unor eventuale litigii, în afară de informațiile prevăzute la art. 26 alin. (1) lit. a), prestatorii vor furniza beneficiarilor, în special, adresa poștală, numărul de fax sau adresa de e-mail și numărul de telefon la care toți beneficiarii, inclusiv cei care au reședința sau sediul social într-un alt stat membru, le pot adresa o reclamație sau o solicitare de informații în legătură cu serviciul prestat. Prestatorii pun la dispoziție, de asemenea, adresa sediului social, în cazul în care aceasta nu este adresa obișnuită pentru corespondență, însă fără a specifica o marjă de timp în care aceste apeluri pot fi preluate.*

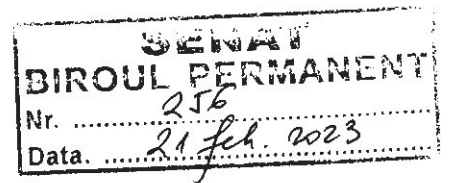
Proiectul de față dorește să reglementeze această situație, astfel încât consumatorii să nu mai fie nevoiți să piardă atât de mult timp pentru a cere asistență, obligând operatorii economici ca apelurile din Call-Centre să fie preluate de un operator uman și nu de un robot, în maximum cinci minute de la inițierea apelului.

INIȚIATORI:

SERGIU COSMIN VLAD - Senator USR

IVAN DAN - Senator USR

RAOUL TRIFAN - Senator USR



PARLAMENTUL ROMÂNIEI

Către: Biroul Permanent al Senatului

De la: **Silviu Dehelean**, deputat USR Circumscripția 5 –Bihor

Subiect: Solicitare co-semnare inițiativă legislativă

21 februarie 2023

Stimate doamne, stimați domni,

Subsemnatul **Silviu Dehelean**, deputat USR, vă solicit să aprobați cererea **de a deveni co-inițiator** al inițiativei legislative înregistrate astăzi la Senat cu numărul **BP94/21.02.2023** *Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii in România.*

Vă mulțumesc.

Silviu Dehelean

Deputat USR