



Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare

C.I.F.: 32262760 Banca: BCR Cont: RO32RNCB0081137607080001 E-mail: sesizari@aurst.ro Web: www.aurst.ro

Bucuresti, 26.03.2021

Catre,

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR

D-lui Presedinte CLAUDIU DOLOT

Stimate domnule presedinte,

Consideram de datoria noastra, in calitate de asociatie de consumatori luata in evidenta de ANPC si ca unul dintre cei mai activi stakeholderi, care am sustinut mereu activitatea Autoritatii, sa ne exprimam punctul de vedere in legatura cu Strategia ANPC pentru perioada 2020-2024.

Evident, anul 2020 fiind deja incheiat, propunerile noastre vor viza perioada aprilie 2021 – decembrie 2024.

Consideram proiectul de strategie un punct bun de pornire, dar cu toate acestea dorim sa formulam o serie de propuneri de modificare a Strategiei, care in viziunea noastra vor conduce la imbunatatirea acesteia.

Cele trei obiective generale mentionate in strategie sunt corecte si le sustinem, dar dorim completarea Strategiei cu un al patrulea punct, dupa cum urmeaza:

4. consolidarea rolului asociatiilor de consumatori in sustinerea intereselor consumatorilor

Acest obiectiv este unul de maxima importanta pentru asociatiile de consumatori, majoritatea confruntandu-se cu lipsa resurselor financiare si umane care sa le permita derularea de actiuni sustinute pentru protejarea consumatorilor.

De altfel, așa cum probabil deja știți, statul român este unul dintre putinele state membre ale UE care nu susține financiar activitatea asociațiilor de consumatori, lucru care este de natură nu doar să afecteze protecția consumatorilor, dar inclusiv punerea în practică a viitoarelor prevederi legislative care vor da dreptul asociațiilor de consumatori de a întreprinde acțiuni colective pentru apărarea drepturilor consumatorilor.

De asemenea, la Obiectivul 2 din strategie, vă propunem modificarea unora dintre puncte, după cum urmează:

2.1.1. Organizarea, *împreună cu asociațiile de consumatori*, de campanii naționale de informare a consumatorilor asupra drepturilor pe care aceștia le au

2.1.2. Organizarea și participarea la conferințe de presă, emisiuni radio, TV, *online*, precum și publicarea de articole în presa națională pe probleme din domeniul protecției consumatorilor, *cu promovarea asociațiilor de consumatori care derulează o activitate susținută în interesul consumatorilor*

2.1.4. Actualizarea permanentă a paginii web a ANPC (www.anpc.ro) și a conturilor existente pe paginile de socializare (Facebook), *precum și crearea unei pagini dedicate promovării activităților și acțiunilor derulate de asociațiile de consumatori și a paginilor de internet ale acestora*, pentru a contribui la o informare și consiliere permanentă a consumatorilor și operatorilor economici

precum și completarea listei cu următoarele puncte:

2.1.12 *Întărirea cooperării dintre ANPC și asociațiile de consumatori, realizarea de acțiuni și demersuri comune în scopul întării protecției consumatorilor, precum și acordarea de sprijin pentru asociațiile de consumatori în activitățile derulate în sprijinul consumatorilor*

2.1.13 *Sustinerea activităților derulate de asociațiile de consumatori în zona de educare, informare și consiliere a consumatorilor, inclusiv în ceea ce privește activitățile de educație financiară și de consiliere a consumatorilor care se confruntă cu dificultăți financiare.*

De asemenea, considerăm că Strategia ANPC în perioada 2020-2024 trebuie completată, inclusiv la Obiectivul 1, cu puncte care deriva din cele cinci domenii prioritare principale enunțate de Comisia Europeană în Noua Agendă privind consumatorii, emisă în noiembrie 2020:

1. Tranzitia verde
2. Transformarea digitală
3. Masurile reparatorii și asigurarea respectării drepturilor consumatorilor
4. Nevoile specifice ale anumitor grupuri de consumatori
5. Cooperarea internațională

Consideram foarte importanta si evitarea supraincarii cu informatii a consumatorilor, subliniata si de Comisia Europeana in cadrul Noii Agende pentru consumatori.

Un aspect important care trebuie inclus in strategie il reprezinta tratamentul special de care trebuie sa se bucure consumatorii cu dizabilitati si cei vulnerabili, inclusiv din punct de vedere al situatiei financiare.

Sustinerea consilierii in materie de indatorare, prin intermediul asociatiilor de consumatori, ar trebui sa se regaseasca printre prioritatile ANPC, cu atat mai mult cu cat chiar Comisia Europeana sustine in documentul amintit ca aceasta s-a dovedit o modalitate eficace de a-i ajuta pe consumatorii supraindatorati sa-si redobandeasca sustenabilitatea financiara.

De asemenea, consideram ca ANPC trebuie sa isi propuna preluarea si promovarea de bune practici existente in alte tari ale Uniunii Europene legate de protectia drepturilor si intereselor consumatorilor, precum si intarirea cooperarii cu autoritatile nationale din alte state membre UE pentru identificarea si rezolvarea problemelor transfrontaliere aferente protectiei consumatorilor.

In speranta ca veti tine cont de propunerile si sugestiile noastre, permiteti-mi sa va asigur sa intrega mea stima

Alin Iacob,
Presedinte AURSF



Despre AURSF

Asociatia Utilizatorilor Romani de Servicii Financiare (AURSF) este o asociatie legal constituita care reprezinta interesele utilizatorilor de servicii financiare incepand din anul 2013. AURSF este membru asociat si membru al Board-ului Federatiei Europene a Utilizatorilor de Servicii Financiare (Better Finance) incepand din 2016.

De asemenea, AURSF este extrem de activa atat in sfera modificarilor legislative, fiind implicata in dezbaterile publice ale propunerilor de reglementari care privesc interesele consumatorilor utilizatori de servicii financiare, fie ca este vorba despre servicii bancare, non-bancare, de asigurari, pensii administrate privat, etc., cat si in zona reprezentarii directe a consumatorilor utilizatori de servicii financiare in relatia cu prestatorii de servicii.