

ACTES DES ORGANES SPÉCIALISÉS DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE CENTRALE

Autorité nationale pour la protection des consommateurs

Arrêté

relatif à la fourniture par les opérateurs économiques d'informations concernant l'accès aux services de transport public de passagers et aux bâtiments dont ils sont propriétaires pour les consommateurs appartenant à la catégorie des personnes handicapées

Eu égard aux dispositions de:

- L'article 18 de l'ordonnance gouvernementale N° 21/1992 relative à la protection des consommateurs, republiée, telle que modifiée et complétée ultérieurement;
- L'article 5, paragraphe 5, de la décision gouvernementale n° 700/2012 relative à l'organisation et le fonctionnement de l'autorité nationale de protection des consommateurs, telle que modifiée et complétée ultérieurement;
- Le rapport n° 8896/17.08.2023 établi par la direction générale de la surveillance et de l'inspection du marché et de l'harmonisation européenne.

Le vice-président de l'Autorité nationale pour la protection des consommateurs émet l'arrêté suivant:

Article premier — Les opérateurs économiques exerçant des activités de transport public de passagers, y compris par voie aérienne, ainsi que les opérateurs économiques opérant dans des bâtiments ou dans des locaux où des rampes d'accès ou d'autres types d'accès pour les personnes handicapées ne peuvent pas être installés ou n'ont pas encore été fournis, sont tenus de fournir des informations claires et précises aux consommateurs de cette catégorie sur la manière d'y accéder dans les transports publics, les bâtiments ou les locaux.

Article 2. — 1. Les opérateurs de transport public sont tenus d'afficher sous une forme et dans des dimensions visibles et d'installer sur toutes les portes d'accès du moyen de transport destiné aux personnes handicapées, des indications claires et accessibles qui leur sont réservées sur la manière dont elles peuvent accéder à l'embarquement et au débarquement dans les moyens de transport public, sous la forme de pictogrammes et/ou de signaux lumineux, ainsi qu'un système audio pour les avertir des lieux d'embarquement et de débarquement, de l'heure d'ouverture et de fermeture des portes et du nom des gares.

(2) Les opérateurs de transport sont tenus d'installer des signaux audio externes/internes au-dessus de chaque porte d'accès, ainsi qu'à l'intérieur du moyen de transport, pour annoncer leur arrêt à la gare.

(3) Les opérateurs de transport public de passagers sont tenus de placer, sur chaque quai/refuge/gare où le moyen de transport public s'arrêtera, mais sans s'y limiter, des marquages spéciaux et les panneaux d'information contenant des indications sur l'emplacement de la porte réservée à l'accès des personnes handicapées ou sur l'endroit où elles seront prises en charge et la manière dont l'embarquement et le débarquement s'effectueront.

(4) Dans chaque quai/gare/refuge, les opérateurs de transport public sont tenus d'afficher des instructions visibles, composées de pictogrammes simples, succincts, intuitifs et intelligibles sur l'embarquement et le débarquement des personnes handicapées du moyen de transport, y compris l'obligation du personnel concerné d'informer ces personnes de la station où elles doivent descendre, ainsi que de la manière concrète dont elle seront aidées.

(5) À la demande des personnes à mobilité réduite, le personnel des transports publics de personnes est tenu de

leur fournir des informations sur la manière dont elles seront aidées à embarquer et à débarquer, ainsi que de leur fournir une assistance lors de l'embarquement et du débarquement du moyen de transport public.

(6) Les opérateurs de transport public de passagers sont tenus de mettre en place des dispositifs d'information destinés aux personnes aveugles ou malvoyantes, présentés physiquement et/ou numériquement.

(7) Dans les aéroports, il est obligatoire d'afficher sur les portes d'accès, sur les panneaux d'information situés à proximité immédiate ou dans les salles d'attente, mais sans s'y limiter, des indications claires et accessibles pour toutes les catégories de personnes handicapées, constituées de pictogrammes et/ou de signaux lumineux, ainsi qu'un système audio, sur la manière dont ces personnes sont aidées à accéder, à se déplacer et/ou à embarquer.

(8) Toutes les informations visées aux paragraphes 1 à 7 doivent être communiquées dans le cadre de la réglementation entreprise par les opérateurs de transport public ou les opérateurs de gestion des locaux.

(9) Pour la catégorie des personnes aveugles ou malvoyantes, les opérateurs économiques sont tenus de transmettre des communications, des informations, des avertissements ou des indications conformément aux obligations prévues à l'article 1er, ainsi qu'aux paragraphes 1 à 7, mais sans s'y limiter, en version audio ou en utilisant tout moyen physique ou numérique spécifique.

Article 3. — 1. Les opérateurs économiques opérant dans des bâtiments ou des locaux où des rampes d'accès ou d'autres possibilités d'accès pour les personnes handicapées ne peuvent pas être installées ou n'ont pas encore été mises en place sont tenus d'informer par tout moyen, sur les portes ou les panneaux, à proximité immédiate du chemin d'accès, de la manière dont ils peuvent bénéficier de l'aide nécessaire.

2. En application des dispositions du paragraphe 1, les opérateurs économiques doivent également disposer de variantes d'information dédiées aux personnes aveugles ou malvoyantes, soit sonores, soit par l'utilisation de moyens physiques ou numériques spécifiques.

Article 4. — 1. Les opérateurs économiques visés à l'article 1er sont tenus d'apposer la plaque signalétique visée à l'annexe qui fait partie intégrante du présent arrêté.

(2) La plaque visée au paragraphe 1 est réalisée par les soins des opérateurs économiques, selon le modèle figurant

à l'annexe du présent arrêté et est apposée dans le champ de vision du consommateur à un endroit visible.

(3) Les opérateurs économiques doivent également disposer de variantes dédiées aux personnes aveugles ou malvoyantes, soit sonores, soit par l'utilisation de tout moyen physique ou numérique spécifique.

Article 5. — Le présent arrêté entrera en vigueur 30 jours après sa publication au Journal officiel de la Roumanie, Partie I.

*

Cet arrêté a été adopté conformément à la procédure de notification prévue par la directive (UE)2015/1535 du Parlement européen et du Conseil du 9 septembre 2015, prévoyant une procédure d'information dans le domaine des réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information, transposée en droit roumain par la décision gouvernementale n° 1016/2004 sur les mesures d'organisation et d'échange d'informations dans le domaine des normes et réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information entre la Roumanie et les États membres de l'Union européenne, ainsi que la Commission européenne, telle que modifiée.

Président de l'Autorité nationale pour la protection des consommateurs,
Sebastian-Ioan Hotca

Bucarest, le 4 juin 2024.
N° 579.

ANNEXE)*

* L'annexe est reproduite par télécopie.



INFORMARE PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

Pentru toate modurile de transport aveți dreptul la asistență gratuită în

terminale și la bordul vehiculelor. Nu vi se poate refuza transportul din cauza handicapului sau a mobilității dumneavoastră reduse, cu excepția cazurilor justificate din motive de siguranță sau de proiectare a vehiculului sau a infrastructurii.

ÎN SITUАȚIA ÎN CARE DORIȚI SĂ CĂLĂTORIȚI CU MIJLOACE DE TRANSPORT ÎN COMUN, TREBUIE SĂ VĂ ADRESAȚI CONDUCĂTORULUI AUTO PRIN ÎNSОȚITOR/DIRECT, ACESTA AVÂND REZERVAT LOCUL DIN IMEDIATA APROPIERE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ. ATÂT LA URCARE, CÂT ȘI LA COBORÂRE CONDUCĂTORUL AUTO VA ACORDA ASISTENȚĂ PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.

În situația în care nu vă sunt respectate drepturile, vă puteți adresa ANPC la numărul unic 0219551 sau ANPDPD la tel: 0314338090.

INFORMARE PERSOANE CU DIZABILITĂȚI	INFORMATIONS À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES
ACCES PERSOANE CU DIZABILITĂȚI	ACCÈS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES
Pentru toate modurile de transport aveți dreptul la asistență gratuită în terminale și la bordul vehiculelor. Nu vi se poate refuza transportul din cauza handicapului sau a mobilității dumneavoastră reduse, cu excepția cazurilor justificate din motive de siguranță sau de proiectare a vehiculului sau a infrastructurii	Pour tous les modes de transport, vous avez droit à une assistance gratuite dans les terminaux et à bord des véhicules. Vous ne pouvez pas vous voir refuser le transport en raison de votre handicap ou de votre mobilité réduite, sauf dans les cas justifiés par des raisons de sécurité ou de conception du véhicule ou de l'infrastructure.
ÎN SITUАȚIA ÎN CARE DORIȚI SĂ CĂLĂTORIȚI CU MIJLOACE DE TRANSPORT ÎN COMUN, TREBUIE SĂ VĂ ADRESAȚI CONDUCĂTORULUI AUTO PRIN ÎNSОȚITOR/DIRECT, ACESTA AVÂND REZERVAT LOCUL DIN IMEDIATA APROPIERE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ. ATÂT LA URCARE,	SI VOUS SOUHAITEZ VOYAGER PAR TRANSPORT PUBLIC, CONTACTEZ LE CHAUFFEUR DIRECTEMENT / PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA PERSONNE QUI VOUS ACCOMPAGNE ET UN SIÈGE VOUS SERA RÉSERVÉ À PROXIMITÉ. LE CONDUCTEUR EST TENU DE FOURNIR UNE ASSISTANCE AUX PERSONNES

CÂT ȘI LA COBORÂRE CONDUCĂTORUL AUTO VA ACORDA ASISTENȚĂ PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.	HANDICAPÉES POUR L'EMBARQUEMENT ET LE DÉBARQUEMENT.
În situația în care nu vă sunt respectate drepturile, vă puteți adresa AN PC la numărul unic 0219551 sau ANPDPD la tel: 0314338090.	Si vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez contacter l'ANPC au numéro unique 0219551, ou ANPDPD, téléphone: 0314338090.