

APROBAT
PREȘEDINTE
CONSTANTIN CERBULESCU

GUVERNUL ROMÂNIEI
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
RAPORT ACTIVITATE 2009

A. Prezentare generală ANPC

a) Structuri și atribuții

Obiectivul politicii în domeniul protecției consumatorilor îl constituie crearea unui sistem instituțional de tip european, capabil să asigure creșterea gradului de apărare a drepturilor consumatorilor.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor participă, împreună cu alte organe ale administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor și cu organismele neguvernamentale ale consumatorilor, la elaborarea strategiei în domeniul protecției consumatorilor, asigurând corelarea acesteia cu cea existentă în Uniunea Europeană.

De asemenea, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) propune Guvernului spre adoptare și avizează proiecte de acte normative în domeniul protecției consumatorilor și elaborează, împreună cu alte organe de specialitate ale administrației publice, proceduri privind obiectivele, condițiile și modul de colaborare în desfășurarea activității de protecție a consumatorilor.

ANPC are în responsabilitate verificarea respectării dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea.

O altă atribuție ce revine ANPC este aceea de a constata contravențiile și de a dispune măsurile de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității, prin aplicarea de sancțiuni contravenționale prevăzute de lege și prin sesizarea organelor de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale.

ANPC are, de asemenea, responsabilități de transpunere și de adoptare de măsuri în aplicarea prevederilor comunitare din domeniu în legislația națională, de informare și educare a consumatorilor, precum și de soluționare a reclamațiilor consumatorilor cu privire la conformitatea produselor și serviciilor. De asemenea, ANPC acordă sprijin asociațiilor neguvernamentale ale consumatorilor, iar

pentru creșterea eficienței activității și aplicarea unitară a legislației, colaborează cu celelalte instituții ale administrației publice.

Totodată ANPC coordonează schimbul rapid de informații cu instituțiile și organele competente, naționale și internaționale, privind produsele și serviciile care reprezintă risc pentru sănătatea și securitatea consumatorilor.

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 284/2009 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare, instituția este condusă de un președinte, ajutat de doi vicepreședinți, ale căror funcții sunt asimilate cu funcția de secretar de stat și, respectiv, subsecretar de stat, numiți prin decizie a primului ministru.

ANPC are în subordine 12 Comisariate Regionale pentru Protecția Consumatorilor (CRPC) a căror structură organizatorică include Comisariate Județene pentru Protecția Consumatorilor (CJPC) și Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București.

În subordinea ANPC se află și Centrul Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor – LAREX – o unitate cu venituri proprii, cu sediul în București, care are 7 laboratoare teritoriale (în București, Arad, Baia Mare, Constanța, Galați, Oradea și Sibiu). Laboratorul LAREX București este acreditat de către Asociația de Acreditare din România - RENAR, are sistemul de management al calității certificat de către TUV THURINGEN conform cu cerințele standardelor internaționale SR EN ISO/CEI 17025:2005 și EN ISO 9001:2008, efectuând analize fizico-chimice, microbiologice și fizico-mecanice, inclusiv pentru: produse agro-alimentare, cosmetice, textile, ambalaje. De asemenea, din rețeaua ANPC de laboratoare face parte și Laboratorul pentru Analiza Calității Vinurilor și Băuturilor Alcoolice din București, laborator acreditat RENAR.

În temeiul art. 15 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 77 din 29 ianuarie 2004, cu modificările și completările ulterioare, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a preluat de la Banca Națională a României toate drepturile, responsabilitățile și obligațiile specifice activității de analiză și marcarea a metalelor prețioase și de expertizare a metalelor prețioase și pietrelor prețioase, dotarea tehnică existentă și personalul de specialitate, prin înființarea, în condițiile reglementate de Hotărârea Guvernului nr. 633/2003, a unei activități finanțate din venituri proprii – Direcția metale prețioase și pietre prețioase (DMPPP) – structură organizatorică fără personalitate juridică, în subordinea ANPC.

Astfel, în exercitarea atribuțiilor ce-i revin, ANPC, prin DMPPP, autorizează persoanele fizice și juridice pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase, efectuează analize fizico - chimice și expertize ale metalelor prețioase și pietrelor prețioase, inclusiv în materie de restituire sau de acordare de despăgubiri pentru bijuteriile și obiectele confecționate din metale prețioase și pietre prețioase care nu se mai regăsesc fizic, preluate abuziv de stat în perioada 1946 – 1989 și, în calitate de autoritate comunitară, aplică sistemul de certificare pentru Procesul Kimberley privind comerțul internațional cu diamante brute, care are ca scop împiedicarea finanțării unor acțiuni teroriste sau unor mișcări rebele împotriva guvernelor lor legitime, cu sume rezultate din comerțul internațional ilegal cu diamante brute.

ANPC, prin DMPPP, este membru al Asociației Internaționale a Oficiilor de Marcare, un organism internațional ce permite schimbul de informații și promovarea cooperării tehnice între oficiile de marcarea naționale autorizate, în scopul comunicării și promovării de bune practici în marcarea metalelor prețioase.

b) Resurse umane

Prin actul de organizare și funcționare Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor dispune de un număr de 785 de posturi (exclusiv demnitarii). Aparatul central are 138 de posturi (exclusiv demnitarii), iar restul de 647 de specialiști lucrează în cele 12 Comisariate Regionale pentru Protecția Consumatorilor.

Direcția Metale Prețioase și Pietre Prețioase dispune de un număr de 60 posturi (cuprinse în cele 138 de posturi de la nivelul aparatului propriu), cu desfășurarea activității în București (32 posturi) și în 20 de locații teritoriale (28 posturi).

B. Obiectivele instituției

În anul 2009 obiectivele activității ANPC au fost următoarele:

- 1. Realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor;**
- 2. Aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor;**
- 3. Întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor.**

Prin aceste obiective, ANPC a avut în vedere dezvoltarea unei politici de protecție a consumatorilor sistematice, riguroase și bine organizate de prevenire în întreaga țară, atât ca rezultat al prezenței reprezentanților săi, care desfășoară activități eficiente, în toate cele 42 județe, cât și ca urmare a cooperării cu alte organisme competente ale statului, la nivel național și local.

Obiectivul 1 - Realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor

1.1. Continuarea activității de integrare europeană în general și a procesului de preluare a acquis-ului comunitar în special

Pentru realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor o prioritate a ANPC a avut în vedere continuarea consolidării progreselor și reformelor realizate în evoluția protecției consumatorilor în România, pentru asigurarea unei integrări depline în structurile comunitare și pentru asumarea progresivă a unei noi viziuni asupra relației dintre consumator și piață, în contextul pieței interne.

În acest sens, pentru o abordare consecventă și unitară a problematicii de protecție a consumatorilor, ANPC a activat cu responsabilitate atât în vederea elaborării acquis-ului comunitar în cadrul structurilor Comisiei Europene, cât și pentru transpunerea și implementarea prevederilor comunitare la nivel național.

ANPC s-a implicat în realizarea proiectelor aflate pe agenda europeană, prin asigurarea participării eficiente la grupurile de lucru, la seminarii și la diverse consultări organizate de Comisia Europeană pe probleme de protecția consumatorilor, inclusiv prin formularea de mandate pentru reprezentanții permanenți ai României la Bruxelles care participă la ședințele COREPER.

Pentru proiectele de acte comunitare inițiate de Comisia Europeană în domeniul protecției consumatorilor, în vederea comunicării poziției României, experții ANPC au formulat, ori de câte ori Comisia Europeană a solicitat, puncte de vedere cu privire la articolele reglementărilor aflate în discuție, în diverse faze ale procesului de reglementare la nivelul instituțiilor Uniunii Europene, având în vedere drepturile și interesele consumatorilor. În perioada raportată, pe baza solicitărilor Reprezentanței Permanente a României la Bruxelles, ANPC a desfășurat, în mod regulat, activități de analiză a documentelor de lucru aflate pe agenda COREPER, de elaborare, după caz, împreună cu instituțiile abilitate, de mandate/ puncte de vedere și de obținere a avizelor (din partea DAE și MAE) vizând:

- Propunerea de Directivă privind drepturile consumatorilor;
- Proiectul de Regulament referitor la informarea consumatorilor privind alimentele;
- Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile călătorilor din transportul cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului CE nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului;

- Propunerea de Regulament privind drepturile călătorilor din transportul pe mare și pe apele de interior.

Specialiștii ANPC au participat la elaborarea și transmiterea de documente, cu privire la poziția României față de documentele elaborate de Comisia Europeană:

- Chestionarul privind schemele de soluționare alternativă a disputelor;
- Chestionarul privind utilizarea modalităților de soluționare alternativă a disputelor;
- Documentul consultativ privind soluționarea alternativă a disputelor în domeniul serviciilor financiare;
- Cartea Verde privind mijloacele colective de soluționare a disputelor;
- Documentul consultativ privind incluziunea financiară – asigurarea accesului la un cont bancar;
- Chestionarul referitor la creditul ipotecar;
- Chestionarul referitor la regulile și practicile din statele membre ce au drept scop evitarea declanșării procedurii de executare silită;
- Chestionarul privind monitorizarea pieței cu amănuntul;
- Chestionarul privind despăgubiri colective;
- Chestionarul privind implementarea Directivei 2005/29/CE privind practici comerciale incorecte;
- Chestionarul privind legea aplicabilă în baza Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea administrativă între statele membre;
- Chestionar PROSAFE -Product Safety Enforcement Forum of Europe - privind activitățile naționale de supraveghere a pieței referitoare la brichetele care nu prezintă caracteristici de siguranță pentru copii și brichete fantezie;
- Chestionar PROSAFE privind implicarea autorităților de supraveghere a pieței în activitățile de standardizare;
- Chestionar primit de la Consumers International cu privire la prioritățile consumatorilor precum și pentru evaluarea potențialului, a politicii Consumers International, a evoluției și orientării privind campaniile;
- Chestionar privind asociațiile de consumatori;
- Chestionar referitor la consumul sustenabil pentru consumatori;
- Chestionar privind competențele - puterea oferita prin legislația națională - instrumentele și mecanismele disponibile ANPC de a stopa încălcarea legislației de protecție a consumatorilor;
- Chestionar privind gradul de acces și disponibilitate al consumatorilor la piața de servicii;
- Proiect de Ghid pentru aplicarea Directivei privind practicile incorecte ale comercianților;
- Colectare de date cu privire la aplicarea legislației în activitatea de supraveghere a pieței, în domeniul siguranței produselor;
- Document privind monitorizarea piețelor destinate consumatorilor în vederea emiterii punctului de vedere al ANPC pe această problemă.

ANPC a răspuns la infogramele Reprezentanței Permanente a României pe lângă Uniunea Europeană referitoare la aplicarea:

- Regulamentului nr. 889/2002 de modificare a Regulamentului Consiliului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente;
- Regulamentului 2560/2001 privind plățile transfrontaliere.

Reprezentanții ANPC au participat la reuniunile săptămânale de coordonare inter-instituțională, desfășurate la sediul Departamentului pentru Afaceri Europene. În cadrul acestora au fost prezentate rezultatele reuniunilor precedente ale COREPER (Comitetul Reprezentanților Permanenți), s-a trecut în revistă agenda de lucru a Consiliului Uniunii Europene (pentru COREPER I și COREPER II) și s-au stabilit direcțiile de acțiune.

Având în vedere responsabilitățile, expertiza tehnică și competențele lingvistice necesare, reprezentanții desemnați de ANPC au participat/transmis puncte de vedere la reuniunile grupurilor de lucru ale Comisiei Europene și Consiliului pe probleme de protecția consumatorilor, respectiv:

- Rețeaua de Politica Consumatorilor (CPN);
- Comitetul pentru Directiva 2001/95/EC privind Securitatea Generală a Produselor (GPSD),
- Grupul de lucru privind transpunerea Directivei 2005/29/CE referitoare la Practici Comerciale Incorecte;
- Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net);
- Legea aplicabilă având în vedere prevederile Regulamentului nr. 2006/2004;
- Drepturile pasagerilor pe transportul aerian – Regulamentul nr. 261/2004;
- Instruirea reprezentanților autorităților competente și ai birourilor unice de legătură pentru utilizarea sistemului IT Testa;
- Grup de lucru pentru Sistemul RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele nealimentare periculoase existente la nivel comunitar;
- Transpunerea directivei privind contractele de credit pentru consumatori;
- Grup de lucru pentru acțiunea comună Internet Sweep 2009;
- Grup de lucru în domeniul echipamentelor de joasă tensiune (LVD);
- Grup de lucru în domeniul detergenților (WGD);
- Grup de experți „ADCO-TOYS” (Cooperare administrativă în domeniul securității jucăriilor – Directiva 88/378/EEC privind securitatea jucăriilor și Directiva 2001/95/CE referitoare la securitatea generală a produselor);
- Grup de experți „SOGS – MSG” privind supravegherea pieței.

Tot anul 2009, reprezentanții ANPC au ținut în permanență legătura cu Reprezentanța Permanentă a României la Bruxelles și au formulat mandatele/au participat la discuțiile din cadrul Grupului de experți al Consiliului – Proiectul de Regulament privind informarea consumatorilor privind alimentele. Principalele probleme luate în discuție au fost legate de: oportunitatea introducerii obligativității etichetării nutriționale, etichetarea originii alimentelor/ingredientelor alimentare, stabilirea responsabilității etichetării pe lanțul alimentar, introducerea schemelor naționale privind etichetarea nutrițională etc.

În perioada 02-06 martie 2009 la Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor a avut loc misiunea de evaluare DG-SANCO 8138/2009 de evaluare a sistemului de control al alimentelor, furajelor și semințelor modificate genetic unde reprezentanții ANPC au prezentat activitatea instituției noastre în acest domeniu.

În perioada 09-12 iunie 2009 la Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor a avut loc misiunea de evaluare DG-SANCO 8113/2009 de actualizare a profilului de țară privind siguranța alimentară, a hranei pentru animale, a bunăstării animale și a sănătății plantelor, ocazie cu care reprezentanții ANPC au prezentat activitatea ANPC în domeniul controlului produselor alimentare.

Reprezentanții ANPC au participat la grupul de lucru, constituit în cadrul Comitetului Interministerial, la elaborarea Raportului conform Planului Național Unic de control multianual privind siguranța alimentelor aferent anului 2008 unde a fost inserată activitatea ANPC.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a analizat și a transmis la Autoritatea Națională Sanitară-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor puncte de vedere pentru elaborarea poziției României la problemele care s-au discutat în cadrul ședințelor Comitetului Permanent pentru lanțul alimentar și sănătatea animalelor - Secțiunea „Legea generală a alimentelor” care s-au desfășurat la Bruxelles.

Reprezentanții ANPC au analizat și au transmis punctele de vedere ale instituției pentru elaborarea poziției României pentru ședințele grupurilor de experți în vederea modificării actelor

normative europene care reglementează diferite domenii, precum: ape minerale naturale, sucuri și nectaruri din fructe, etc.

Continuarea transpunerii și implementării acquis-ului comunitar a constituit una din prioritățile ANPC în vederea realizării unui nivel de protecție a consumatorilor asemănător celui existent în statele membre ale Uniunii Europene. În această direcție s-au realizat și următoarele activități:

- participare la transpunerea în legislația românească a Directivei privind serviciile;
- întocmirea proiectului de act normativ privind transpunerea în legislația românească a Directivei privind serviciile de plată;
- elaborarea Hotărârii de Guvern nr. 560/2009 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 1.008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate;
- traducerea în limba română a reclamațiilor transfrontaliere primite în baza Regulamentului privind drepturile pasagerilor pe transportul aerian, analizarea și rezolvarea acestora.

Specialiștii ANPC au analizat și actualizat *Programul național pentru transpunerea și notificarea directivelor comunitare*, transmis de Departamentul pentru Afaceri Europene. De asemenea, aceștia au raportat periodic către Departamentul de Afaceri Europene cu privire la regulamentele și deciziile comunitare publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene și asumate de ANPC, după analizarea acestora.

Pentru continuarea procesului legislativ, ANPC a inițiat și a publicat în Monitorul Oficial următoarele acte normative:

O.U.G. nr. 65/2009 pentru modificarea Ordonanței Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare (Publicată în MO nr. 412/17.06.2009);

- H.G. nr. 685/2009 pentru modificarea și completarea H.G. nr. 106/2002 privind etichetarea alimentelor (Publicată în MO nr. 458/02.07.2009);
- H.G. nr. 284/2009 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (Publicată în MO nr. 182/24.03.2009);
- H.G. nr. 1397/2009 pentru modificarea H.G. nr. 284/2009 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (Publicată în MO nr. 813/27.11.2009);
- Ordin nr. 571/2009 privind aprobarea diferenței de cofinanțare a Centrului European al Consumatorilor România, pentru anul 2009 (Publicat în MO nr. 741/30.10.2009);
- Ordin nr. 433/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor (Publicat în MO nr. 444/29.06.2009);
- Ordin nr. 445/2009 privind informațiile de interes public ce pot fi comunicate și informațiile exceptate de la comunicare, la nivelul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (Publicat în MO nr. 469/07.07.2009);
- Ordin nr. 448/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar (Publicat în MO nr. 467/07.07.2009);
- Ordin nr. 130/2009 privind aprobarea modelului și conținutului formularelor tipizate cu regim special ale procesului-verbal de constatare a contravenției și ale anexei acestuia, destinate utilizării în activitatea de control, și aprobarea modelului și conținutului formularului tipizat cu regim special al autorizației emise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor persoanelor fizice și juridice ce efectuează operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase (Publicat în MO nr. 222/06.04.2009);
- Ordin nr. 307/2009 privind adoptarea măsurilor prin care se asigură că produsele care conțin substanța biocid dimetil fumarat nu sunt introduse sau puse la dispoziție pe piață (Publicat în MO nr. 278/28.04.2009);
- Ordin nr. 342/24.697/2009 privind modificarea Ordinului președintelui A.N.P.C. și al vicepreședintelui Agenției Naționale de Administrare Fiscală nr. 296/29767/2007 privind adoptarea

măsurilor prin care se asigură punerea pe piață numai a brichetelor care prezintă caracteristici de siguranță pentru copii și interzicerea punerii pe piață a brichetelor fantezie (Publicat în MO nr. 318/13.05.2009);

- Ordin nr. 499/2009 privind abrogarea Ordinului Guvernatorului B.N.R. și al președintelui A.N.P.C. nr. 2/231/2005 pentru aprobarea Normelor de aplicare a Legii nr. 289/2004 privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice (Publicat în MO nr. 675/08.10.2009);

- Ordin nr. 570/2009 pentru aprobarea Normelor de aplicare a Legii nr. 289/2004 privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice (Publicat în MO nr. 750/04.11.2009);

- Ordin nr. 632/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar (Publicat în MO nr. 886/17.12.2009);

- Ordin nr. 329/2009 privind confinanțarea Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2009 (Publicat în MO nr. 293/05.05.2009);

- Ordin nr. 498/2009 privind aprobarea organizării acțiunii de voluntariat în domeniul protecției consumatorilor (Publicat în MO nr. 667/06.10.2009);

- Ordin nr. 621/2009 privind modificarea art. 4 din ordinul Președintelui A.N.P.C. nr. 165/2007 pentru aprobarea Registrului de evidență a operațiunilor de procesare a diamantelor brute și a Raportului anual privind operațiunile cu diamante brute (Publicat în MO nr. 886/17.12.2009).

Abordarea consecventă a problematicii de protecția consumatorilor este confirmată de inițiativa ANPC în vederea adoptării măsurilor necesare pentru aplicarea prevederilor existente în domeniu la nivelul Uniunii Europene.

Pe domeniile sale de responsabilitate în transpunerea directivelor comunitare, ANPC a transmis la Comisia Europeană:

- notificarea măsurilor naționale de execuție adoptate în legislația națională pentru transpunerea prevederilor directivelor europene, acest proces fiind coordonat de Departamentul pentru Afaceri Europene (Directiva nr 100/2008 a Comisiei de modificare a Directivei 90/496/CEE a Consiliului privind indicarea valorii nutritive pe etichetele produselor alimentare în ceea ce privește dozele zilnice recomandate, coeficienții de conversie pentru calculul valorii energetice și definițiile);

- informarea cu privire la măsurile prevăzute în deciziile Comisiei Europene adresate tuturor statelor membre și măsurile adoptate în aplicarea regulamentelor comunitare, prin comunicarea acestora la Direcția Generală pentru Sănătate și Consumatori din cadrul Comisiei Europene și la Reprezentanța Permanentă a României la Bruxelles (Decizia Comisiei nr. 251/2009 prin care se solicită statelor membre să se asigure că produsele care conțin produsul biocid dimetil fumarat nu sunt introduse sau puse la dispoziție pe piață, Decizia Comisiei nr. 298/2009 care prelungește valabilitatea Deciziei Comisiei 2006/502/CE de obligare a statelor membre să adopte măsuri prin care să se asigure că nu se pot introduce pe piață decât brichete cu caracteristici de siguranță pentru copii și să interzică introducerea pe piață a brichetelor fantezie, Decizia Comisiei nr 705/2009 de instituire a unui Grup consultativ european al consumatorilor).

Ca urmare a clarificărilor solicitate de Comisia Europeană, ANPC a notificat Comisiei Europene măsurile naționale de execuție adoptate în aplicarea prevederilor:

- Directivei 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE;
- Directivei 97/7/CE privind protecția consumatorilor în cadrul contractelor la distanță;
- Directivei 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.

În ceea ce privește integrarea în structurile comunitare trebuie menționată dezvoltarea cooperării intra-comunitare în domeniul protecției consumatorilor privind schimbul de informații și

asistență reciprocă între ANPC și autoritățile competente ale celorlalte state membre desemnate responsabile de aplicarea legilor care protejează interesele consumatorilor.

Situațiile de risc grav pe care le prezintă un produs necesită o intervenție rapidă, a cărei consecință poate fi retragerea produsului de pe piață, returnarea acestuia de la consumatori sau interdicția de a fi pus la dispoziție pe piață. În astfel de situații, sistemul de schimb rapid de informații RAPEX, între statele membre și Comisie, prevăzut la articolul 12 din Directiva 2001/95/CE și-a dovedit utilitatea și eficiența în domeniul produselor de larg consum. ANPC este punct național de contact pentru „Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase destinate consumatorilor - RAPEX”.

În stransă colaborare cu comisariatele teritoriale, ANPC primește, din teritoriu, informațiile cu privire la produsele periculoase depistate pe piața românească, inclusiv rapoartele de testare și introduce notificările în baza de date a Sistemului RAPEX. Notificările validate sunt publicate pe site-ul Comisiei Europene, ce poate fi consultat de comisariatele teritoriale în vederea monitorizării produselor notificate de alte state membre, pe piața românească. În acest sens, periodic sunt transmise în teritoriu traduceri în limba română ale notificărilor făcute de statele membre.

Pentru a facilita cooperarea între autoritățile publice însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, în cazul în care acestea se confruntă cu încălcări intracomunitare și pentru a contribui la buna funcționare a pieței interne, la calitatea și la coerența aplicării legislației în materie de protecție a consumatorilor și la supravegherea intereselor economice ale consumatorilor, Regulamentul (CE) 2006/2004 (Cooperarea în domeniul protecției consumatorilor) stabilește la nivel comunitar proceduri privind cererile de asistență reciprocă și schimburile de informații. Având în vedere atribuțiile la nivel național în domeniul protecției consumatorilor, ANPC a fost desemnată ca birou unic de legătură responsabil pentru aplicarea acestui Regulament. În conformitate cu prevederile Regulamentului, orice încălcare intra-comunitară a prevederilor de protecția consumatorilor trebuie notificată celorlalte state membre și Comisiei. Încă din anul 2008, ANPC, cu sprijinul Ministerului Comunicațiilor și Tehnologiei Informațiilor precum și al Serviciului de Telecomunicații Speciale, s-a conectat la Rețeaua TESTA (Trans European Services for Telematics between Administrations) - o rețea IP (Internet Protocol) a Comunității Europene, care oferă o platformă de interconectare a telecomunicațiilor și răspunde necesităților crescute de securitate a schimbului de informații între administrațiile publice din Uniunea Europeană.

Astfel, au fost solicitate, prin intermediul CPCS (Sistemul IT de cooperare transfrontalieră care funcționează pe sistemul securizat sTESTA) cereri de asistență reciprocă și de aplicare a legislației în cazul Belgiei, Ungariei și Franței.

În baza prevederilor Regulamentului (CE) 2006/2004, menționăm participarea ANPC la:

- exercițiul comun Internet Sweep 2008 care a continuat și în anul 2009 în vederea finalizării acestuia, organizat de Comisia Europeană - Rețeaua comunitară CPC (Cooperarea în domeniul protecției consumatorilor), la nivelul autorităților competente din toate statele membre ale UE, având ca obiectiv inspectarea site-urilor web care comercializează tonuri de apel, imagini de fundal pentru telefoane mobile, înregistrări pentru servicii chat, jocuri, logo-uri etc și care au drept țintă consumatorii naționali, pentru a depista conținuturile neconforme cu cerințele legale armonizate în domeniul protecției consumatorilor și a dispune corectarea practicilor incorecte;
- exercițiul comun Internet Sweep 2009 organizat de Comisia Europeană având ca obiectiv următoarele produse electronice: MP3/MP4, PC-uri și accesorii, camere digitale, DVD-uri, telefoane mobile, console de jocuri.

O altă activitate importantă desfășurată de ANPC în cursul anului 2009 a constituit-o derularea proiectului phare RO 2006/018-147.05.01 cu titlul “Asistență tehnică în scopul întăririi mișcării consumatoriste în România”. Acest proiect, în valoare de 1,37 Meuro, a avut ca obiectiv general “Întărirea rolului organizațiilor neguvernamentale de consumatori în scopul creșterii nivelului de protecție al consumatorilor în România”.

Ca urmare a derulării acestui program s-au obținut următoarele rezultate:

- câte 1 Punct de Informare înființat în fiecare comisariat județean;
- o campanie națională de informare și educare a cetățenilor pentru a-și cunoaște drepturile de consumatori (incluzând spoturi radio-TV, editare de broșuri, postere, evenimente publice de promovare a campaniei);
- Ghidul Mediatorului având ca scop sprijinirea unei viitoare activități de rezolvare pe cale extrajudiciară a plângerilor consumatorilor;
- sesiuni de instruire pentru ONG-rile de consumatori;
- pregătirea comunicatorilor de relații publice din cadrul comisiariatelor teritoriale pentru protecția consumatorilor;
- un cadru pentru crearea în viitor a unui Consiliu Național al Consumatorilor care să activeze ca organ consultativ pe lângă ANPC.

Tot în contextul integrării în structurile europene, trebuie subliniat că, începând cu data de 1 ianuarie 2008, Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România) s-a alăturat rețelei comunitare ECC-Net, pentru a-i sprijini pe cetățenii UE în domeniul achizițiilor transfrontaliere. Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor reprezintă o rețea constituită la nivelul UE în scopul întăririi încrederii consumatorilor în piața unică europeană, oferind consultanță cetățenilor europeni cu privire la drepturile pe care le au în calitate de consumatori și facilitând soluționarea problemelor întâmpinate, în special în cazurile în care au făcut achiziții într-un alt stat european. Comisia Europeană oferă sprijin financiar acestui centru, urmând ca Guvernul României să asigure partea de co-finanțare, prin intermediul bugetului ANPC. În anul 2009 valoarea co-finanțării pentru ECC România asigurată prin bugetul ANPC a fost de 191.662 lei.

1.2. Întărirea cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale, inclusiv prin elaborarea de acte normative, precum și dezvoltarea sau, după caz, încheierea de protocoale de colaborare

În anul 2009 ANPC a încheiat următoarele Protocoale de colaborare:

- Protocol încheiat între A.N.P.C., MINISTERUL ADMINISTRAȚIEI ȘI INTERNELOR, MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, A.N.S.V.S.A. și MINISTERUL MEDIULUI, având ca obiect asigurarea eficientizării deciziei prin asistarea și consilierea factorilor responsabili de către echipa BEST în vederea eliminării riscului unor greșeli procedurale și îmbunătățirii schimbului de informații între instituțiile implicate;
- Protocol încheiat între A.N.P.C. și SOCIETATEA ROMÂNĂ DE RADIODIFUZIUNE – Studioul Regional Radio Constanța - Programul Estival Radio Vacanța, având ca obiect dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora, precum și mediatizarea acțiunilor întreprinse în cadrul mișcării consumatoriste;
- Protocol încheiat între A.N.P.C., ADMINISTRAȚIA REZERVAȚIEI BIOSFEREI DELTA DUNĂRII, GARDA NAȚIONALĂ DE MEDIU, AGENȚIA NAȚIONALĂ DE MEDIU, AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU PESCUIT ȘI ACVACULTURĂ, GARDA FINANCIARĂ, având ca obiect prevenirea și combaterea braconajului piscicol în Delta Dunării;
- Protocol încheiat între A.N.P.C. și ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ A AGENȚIILOR DE TURISM DIN ROMÂNIA, având ca obiect dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora, prin intermediul parteneriatului public-privat;
- Protocol încheiat între A.N.P.C. și INSPECTORATUL GENERAL AL POLIȚIEI DE FRONTIERĂ, având ca obiect dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora;

- Protocol încheiat între A.N.P.C., ASOCIAȚIA SOCIETĂȚILOR FINANCIARE DIN ROMÂNIA și ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR, având ca obiect dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora.

A.N.P.C. a avut calitatea de avizator pentru următoarele acte normative:

- Proiect de Ordin pentru aprobarea Normelor tehnice privind fabricarea, natura și calitatea materiilor prime, ambalarea, etichetarea și comercializarea băuturilor alcoolice fermentate nedistilate, altele decât berea și vinul, destinate consumului uman ca atare (M.A.P.D.R., M.S.);
 - Proiect de H.G. privind regimul de introducere pe piață și de exploatare a echipamentelor de agrement (Ministerul Economiei);
 - Proiect de Ordin pentru aprobarea Normelor tehnice privind definirea, descrierea, prezentarea și etichetarea Băuturilor alcoolice fermentate nedistilate, altele decât berea și vinul, destinate consumului uman ca atare (M.A.P.D.R., M.S.);
 - Proiect de H.G. privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea regulamentelor (CE) ale Comisiei nr. 1275/2008, nr. 107/2009, nr. 244/2009, nr. 245/2009 și nr. 278/2009, prin care se implementează Directiva 2005/32/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 6 iulie 2005 de instituire a unui cadru pentru stabilirea cerințelor în materie de proiectare ecologică aplicabile produselor consumatoare de energie și de modificare a Directivei 92/42/CEE a Consiliului și a directivelor 96/57/CE și 2000/55/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului (Ministerul Economiei);
 - Proiect de Memorandum cu tema: Poziția României referitoare la propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile călătorilor din transportul cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului CE nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor (Ministerul Transporturilor și Infrastructurii);
 - Proiect de H.G. privind clasificarea, ambalarea și etichetarea preparatelor periculoase (Ministerul Mediului);
 - Proiect de H.G. privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate (Ministerul Transporturilor și Infrastructurii);
 - Proiectul de Lege privind Codul Civil (Ministerul Justiției și Libertăților Cetățenești);
 - Proiectul de Strategie națională în domeniul proprietății intelectuale 2008-2013 (O.S.I.M.);
 - Proiect de O.U.G. privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România (D.A.E.);
 - Proiect de O.U.G. privind serviciile de plată (MFP).

1.3. Dezvoltarea cooperării cu mediul de afaceri ca instrument pentru promovarea și protecția intereselor consumatorilor

Colaborarea specialiștilor ANPC cu societatea civilă și mediul de afaceri a avut în vedere promovarea intereselor consumatorilor pe piața produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor de interes general, pentru a determina creșterea responsabilității tuturor celor implicați în producerea sau furnizarea de produse/servicii. În acest sens putem menționa întâlnirile pe tema serviciilor financiare cu reprezentanții sistemului bancar: Asociația Română a Băncilor, Asociația Societăților de Leasing, ING, BCR, Banc Post, Banca Românească, Piraeus Bank, etc.

De asemenea, în anul 2009 a continuat parteneriatul public-privat tripartit, atât în scopul consilierii și îndrumării operatorilor economici furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor, cât și pentru implicarea activă a organizațiilor neguvernamentale de consumatori în procesul de informare și educare. Au fost organizate acțiuni de consiliere a operatorilor economici în toate județele, acțiuni care au coalizat forțele responsabile din administrație, mediul de afaceri și societatea civilă, respectiv:

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, prin Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor;
- Camere de Comerț, Asociații Patronale și Profesionale, operatori economici - furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor;
- Asociații Neguvernamentale de Consumatori.

La ANPC în anul 2009 numărul acțiunilor de consiliere a operatorilor economici în cadru organizat a fost de 4043, din care mediatizate în presă au fost 429.

În parteneriat public-privat, tripartit s-au realizat 357 de acțiuni de consiliere cu mediatizare și 1224 fără mediatizare.

1.4. Dezvoltarea capacității administrative a ANPC

În cursul anului 2009 s-au alocat pentru ANPC venituri proprii și subvenții în sumă de 27.021 mii lei și credite bugetare în sumă de 7.097 mii lei. Începând cu anul 2002 bugetul a fost alocat pentru următoarele programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor:

- Supravegherea asigurării securității produselor și serviciilor;
- Protejarea consumatorilor prin controale tematice;
- Continuarea procesului de armonizare legislativă;
- Informarea și educarea permanentă a consumatorilor.

Program: Supravegherea asigurării securității produselor și serviciilor - mii lei-

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	10.267	10.267	8.538

Program: Protejarea consumatorilor prin controale tematice

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	10.375	10.375	8.628

Program: Continuarea procesului de armonizare

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	2.414	2.414	2.008

Program: Informarea și educarea permanentă a consumatorilor

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	7.230	7.230	6.031

În vederea perfecționării resurselor umane, un accent deosebit s-a pus pe participarea specialiștilor ANPC la programe de pregătire și seminarii în domeniul de activitate. Dintre programele de training urmate de specialiștii ANPC, menționăm participarea în 2009 la:

- Seminar RAPEX organizat de către Oficiul TAIEX al Comisiei Europene, 18 februarie 2009, București;
- Seminar SEPA –privind zona de plăți euro la nivel comunitar, 29 aprilie 2009, București;
- Seminar SEPA –privind zona de plăți euro la nivel comunitar, 9 mai 2009, București;

- Seminar „Codul de bune practici în domeniul scanării”, aprilie 2009, București;
- Conferința privind creditul de consum, 8 octombrie 2009, București;
- Conferința privind implementarea prevederilor referitoare la practicile comerciale incorecte, „One year after event” – 24 februarie 2009, Bruxelles;
- Seminar „Protecția consumatorilor și mediul înconjurător”, octombrie 2009, București;
- Seminar „Vânzarea produselor, garanțiile și practicile comerciale incorecte”, workshop organizat de APC, 24 martie 2009, București;
- Seminar „Necesitatea sistemelor de rezolvare alternativă a disputelor în România”, 14 Mai 2009, București;
- Seminar cu tema: „Economia socială – o soluție viabilă pentru integrarea persoanelor defavorizate” în cadrul proiectului „Incubatoare de întreprinderi sociale în regiunea București Ilfov” implementat de Blocul Național Sindical în parteneriat cu ABN Consorzio, octombrie 2009, București;
- Seminar organizat de Liga Asociațiilor de Proprietari „HABITAT” privind „Garantarea accesului la locuințe decente și de bună calitate, la prețuri accesibile – piatra de temelie în respectarea dreptului la un nivel de trai decent prevăzut de constituția României”, noiembrie 2009, București;
- Conferința privind „Supravegherea pieței și libera circulație a mărfurilor”, organizată de Comisia Europeană, în 11 septembrie 2009, la Stockholm, Suedia;
- Conferința „ETHP – Comerțul etic, un proces bazat pe fapte”, organizată de ISO/DEVCO/COPOLCO (Organizația Internațională pentru Standardizare - *Comitetul ISO pentru Problemele Statelor în Curs de Dezvoltare*), în perioada 12-13 octombrie 2009, la Haga, Olanda;
- Seminarul „Importanța standardizării pentru IMM-uri”, organizat de ASRO cu sprijinul Comisiei Europene și al Asociației Europene a Comerțului Liber;
- Workshop-ul cu tema „Eticheta Ecologică a UE – Oportunități pentru Dezvoltarea Durabilă în România”, organizat de TAIEX în colaborare cu Ministerul Mediului, în perioada 2-3 septembrie, la București;
- Workshop-ul cu tema „Detergenții. Abordarea problematicii detergenților din punct de vedere al reglementărilor în România”, organizat de TAIEX în colaborare cu Ministerul Mediului, în perioada 21-22 septembrie, la București;
- Workshop-ul cu tema „Gestionarea metalelor grele, în special a mercurului metalic în minele de sare”, organizat de TAIEX în colaborare cu Ministerul Mediului, în 6 noiembrie 2009, la București;
- Conferința Națională privind Achizițiile Publice Ecologice, organizată de Ministerul Mediului și ANRMAP, cu sprijinul Comisiei Europene – DG Environment, în 9 noiembrie, la București;
- Conferința Națională REACH – 2009, organizată de Ministerul Mediului și Comisia Europeană, în perioada 13-15 octombrie, la București;
- Workshop-ul cu tema „Etichetarea produselor alimentare”, organizat de ANSVSA și cu sprijinul TAIEX, în perioada 17-18 septembrie 2009, la București;
- Seminar cu tema „Cadrul legislativ comunitar al sistemului de protecție al denumirilor produselor agricole și alimentare, respectiv REGULAMENTUL (CE) NR. 510/2006 și REGULAMENTUL (CE) NR. 509/2006 organizat de MAPDR în data de 17.02.2009;
- Seminar cu tema „Prezentarea dispozițiilor de control pentru respectarea caietului de sarcini, aspecte cu privire la legătura dintre autoritățile competente și organismele de inspecție și certificare precum și controlul oficial al produselor în sistemul de protecție al denumirilor produselor agricole și alimentare, în baza REGULAMENTULUI (CE) NR. 510/2006 și a REGULAMENTULUI (CE) NR. 509/2006 organizat de MAPDR în perioada 04-05.03.2009;

- Seminar cu tema „Prezentarea dispozițiilor privind controlul metodei de producție și a respectării caietului de sarcini pentru produsele cu denumiri de origine protejate, indicații geografice protejate și specialități tradiționale protejate (DOP/IGP/STG) organizat de MAPDR în perioada 31.03 - 01.04.2009;
- Seminar cu tema „Prezentarea dispozițiilor de supraveghere și control pentru respectarea caietului de sarcini, aspecte cu privire la rolul autorităților competente în sistemul de inspecție și certificare, precum și aspecte privind lupta împotriva utilizării abuzive a denumirilor protejate, denumiri rezervate, legătura cu dreptul de proprietate intelectuală (DOP/IGP/STG)” organizat de MAPDR în perioada 16 - 17.03.2009;
- Seminar cu tema „Prezentarea de exemple de caiete de sarcini care intră sub incidența cadrului legislativ comunitar al semnului de protecție a denumirilor produselor agricole și alimentare, respectiv REGULAMENTUL (CE) NR. 510/2006 și REGULAMENTUL (CE) NR. 509/2006, organizat de MAPDR în perioada 15-16.04.2009;
- Seminar cu tema „Prezentarea diferitelor modalități privind includerea de măsuri în cadrul fondurilor structurale pentru calitatea produselor (DOP-uri, IGP-uri, TSG-uri și produse bio), proceduri administrative și rolul autorităților în cadrul fondurilor structurale din Franța” organizat de MAPDR în perioada 13-14.05.2009;
- Curs de comunicare publică în perioada iunie-iulie 2009.

Obiectivul 2 - Aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor

Activitatea ANPC este în strânsă legătură cu supravegherea pieței pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor. Abordarea activă a acestei activități s-a realizat în baza controalelor tematice de implementare a legislației de protecția consumatorilor din anul 2009. Supravegherea reactivă a pieței include acțiuni demarate ca urmare a reclamațiilor de la consumatori, a informațiilor prezentate în mass-media sau ca răspuns la solicitările altor organe ale statului. ANPC supraveghează respectarea prevederilor legale și drepturilor legitime ale consumatorilor prin efectuarea de controale pe piață, după caz, la producători, importatori, angrosiști, vânzători, prestatori de servicii, precum și în unitățile vamale, pentru eliminarea din circuitul comercial a produselor periculoase, depistarea și dispunerea măsurilor de remediere a produselor și serviciilor care au prezentat neconformități, precum și pentru soluționarea plângerilor consumatorilor, inclusiv consilierea acestora și a agenților economici.

2.1. Desfășurarea de acțiuni de control pentru asigurarea cerințelor de securitate și/sau de conformitate a produselor și serviciilor

În anul 2009, activitatea de supraveghere și control a avut în vedere componentele sale majore de risc, de programare, planificare, organizare și finalizare a acțiunilor, inclusiv stabilirea și realizarea unor indicatori de performanță în vederea creșterii calității actului de control și implicit a realizării unui nivel mai înalt de protecție a consumatorilor.

Dintre măsurile luate în această perioadă care au contribuit la eficientizarea activității de supraveghere și control, se menționează :

- optimizarea indicatorilor de performanță pentru evaluarea activității ANPC;
- monitorizarea continuă și evaluarea periodică a activității de supraveghere a pieței desfășurată de structurile teritoriale;
- organizarea întâlnirilor de lucru periodice cu comisariatele regionale și județene pentru protecția consumatorilor și conducerea instituției, cu scopul evaluării activității, dezbaterii pe marginea modificărilor legislative și a armonizării cu prevederile europene, precum și a propunerilor de îmbunătățire a activității de supraveghere a pieței;

- efectuarea de controale și audituri la unele oficii teritoriale pentru identificarea neconformităților și eliminarea acestora prin stabilirea de recomandări.

Acționând potrivit atribuțiilor ce îi revin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a desfășurat o activitate intensă, incluzând:

- efectuarea unui număr de 117.649 acțiuni de control periodice și operative, pentru cercetarea reclamațiilor consumatorilor, a sesizărilor, a tematicilor aprobate, organizate la nivel național, regional sau local, asupra conformității și securității produselor și serviciilor și a modului de respectare a intereselor economice ale consumatorilor, desfășurate la producători, distribuitori, prestatori de servicii, în unități vamale, piețe agroalimentare, târguri, oboare și zone de agrement, pe baza informațiilor provenite de la consumatori, asociații de consumatori, mass-media, alte organe ale administrației publice, precum și din propria inițiativă;
- Eficientizarea activității de control prin organizarea și desfășurarea a 6.442 de acțiuni în colaborare cu alte organe de specialitate ale administrației publice cu atribuții în domeniu;
- Încheierea unui număr de 83.961 procese verbale de constatare – contravenție, din care 43% la produse alimentare, 32% la produse nealimentare, respectiv 25% la prestări servicii;
- Extinderea activității de control în afara reședinței de județ prin încheierea unui număr de 19.311 procese verbale de constatare a contravenției în mediul rural (42%) din totalul de 46.178 de procese verbale de constatare a contravenției încheiate în afara reședinței de județ, acolo unde există categoriile cele mai dezavantajate de consumatori, atât prin puterea economică inferioară celei din mediul urban, cât și prin accesul la informație relativ scăzut față de centrele urbane;
- Identificarea unor produse cu abateri de la prevederile legale în valoare de 325 milioane lei, din care 95 milioane lei reprezintă valoarea celor provenite din spațiul extracomunitar (29%);
- Prelevarea și analizarea în laboratoarele proprii, agreeate, notificate sau acreditate, a unui număr de 735 probe, dintre care 199 (27%) au fost neconforme;
- Înregistrarea unui număr de 51.465 reclamații privind calitatea și securitatea produselor și serviciilor;
- Pentru încălcarea dispozițiilor legale în vigoare referitoare la protecția consumatorilor, în anul 2009, organele de control ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor au dispus:
 - aplicarea de amenzi contravenționale în valoare de 163,5 milioane lei;
 - interzicerea de la comercializare și retragerea din circuitul comercial a produselor în valoare de 4,9 milioane lei, și distrugerea acelor depistate a fi periculoase pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor. Din această valoare, 2,7 milioane lei (55,7%) o reprezintă valoarea produselor provenite din spațiul extracomunitar;
 - oprirea definitivă de la comercializare a produselor periculoase la un număr de 7.316 operatori economici;
 - aplicarea măsurii opririi temporare de la comercializare a produselor până la remedierea deficiențelor în cadrul a 37.430 de controale;
 - sistarea temporară a fabricației, importului sau a prestării serviciilor la 3.692 operatori economici (dintre care: 42 producători, 28 importatori și 3.622 prestatori de servicii);
 - măsura închiderii temporare a unității pe o durată de cel mult la 6 luni la 92 operatori economici, precum și suspendarea temporară a activității, până la remedierea situației care a dus la suspendarea activității pentru 258 de operatori economici care au încălcat prevederile legii pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun;
 - măsura închiderii temporare a unității pe o durată cuprinsă între 6 și 12 luni unui număr de 18 operatori economici;
 - acordarea de despăgubiri către consumatori în valoare de 8 mil. lei, constând în înlocuirea produselor, contravaloarea achitată în urma returnării produselor și reparații efectuate.

2.1.1. Activitatea de supraveghere în domeniul produselor alimentare

În cursul anului 2009 a fost desfășurat un număr de 35 acțiuni de control conform tematicilor transmise de ANPC privind conformitatea, modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare, cât și în ceea ce privește calitatea serviciilor de alimentație publică. S-a urmărit combaterea efectelor consumului produselor din tutun în restaurante, discoteci și alte spații cu destinație specială, verificarea conformității produselor cu parametrii declarați sau impuși la: pâine și produse de panificație, pește și produse din pește preambalate, gem, orez, suplimente alimentare, ape minerale naturale, sucuri și băuturi racoritoare, legume și fructe proaspete, produse de patiserie și cofetărie, preparate din carne, lapte și produse lactate, comercializarea produselor specifice sărbătorilor pascale, a alimentelor specifice sărbătorilor de iarnă, produse de post, supermarketuri, unități de alimentație publică, unități de alimentație publică din cadrul structurilor de primire turistice, calitatea alimentelor și calitatea serviciilor de alimentație publică în grădinițele cu program prelungit, particulare și de stat, produse cu efect „relaxant, afrodisiac, euforic” etc.

Au fost prelevate un număr de 299 probe de produse alimentare (preparate din carne, lapte și produse lactate, orez, gem), constatându-se la circa 48,5% neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

În cursul anului 2009, prin acțiunile tematice, au fost controlați peste 26000 operatori economici din care au fost sancționați peste 17000 operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 36,7 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 6,6 mil. lei (din care: 6,2 mil. lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,4 mil. lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În anul 2009, comisariatele regionale pentru protecția consumatorilor prin oficiile teritoriale pentru protecția consumatorilor precum și cel al Municipiului București au desfășurat 2700 controale în școli și 1400 controale în grădinițe de stat cu program normal de 4 ore privind modul în care sunt respectate prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 96/2002 privind acordarea de produse lactate și de panificație pentru elevii din clasele I-VIII din învățământul de stat, precum și pentru copiii preșcolari din grădinițele de stat, cu modificările și completările ulterioare (OUG nr. 70/2003, HG nr. 1052/2004, OUG nr. 95/2008).

Au fost controlați 103 operatori economici implicați în programul guvernamental „Lapte-Corn”, constatându-se următoarele deficiențe: nerespectarea condițiilor prevăzute în caietul de sarcini, respectiv HG nr. 714/2008, privind data limită de consum și calitatea produselor de panificație și a produselor lactate; nerespectarea condițiilor la distribuția sau păstrarea-depozitarea în școli și grădinițe; nerespectarea graficului de distribuire și livrare; nerespectarea normelor de etichetare, marcare și ambalare.

Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de 40 amenzi contravenționale în valoare de 280.000 lei și s-a dispus oprirea de la distribuție a 40,8 tone de produse.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a analizat circa 50 de cataloage publicitare, din care la 4 s-au constatat cazuri de publicitate înșelătoare, iar rezultatele controalelor s-au concretizat în dispunerea de măsuri de oprire temporară de la comercializare a produselor cu abateri de informare, până la intrarea în legalitate, oprirea definitivă a utilizării etichetelor, cât și în modificarea cataloagelor publicitare.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor s-a sesizat, din oficiu, în cazul a 3 spoturi publicitare difuzate prin TV pentru care a intervenit la Consiliul Național al Audiovizualului pentru dispunerea măsurilor ce se impun pentru intrarea în legalitate.

În cursul anului 2009 ANPC a desfășurat circa 200 acțiuni de consiliere gratuită la 100 de operatori economici din domeniul alimentar, din toată țara, cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

2.1.2. Activitatea de supraveghere în domeniul produselor nealimentare

În anul 2009, ANPC, a efectuat un număr de 24 acțiuni tematice de control în domeniul produselor nealimentare, prin supravegherea respectării prevederilor legale la comercializarea, în principal, a următoarelor grupe de produse și servicii: articole textile uzate; produse cosmetice; articole de încălziminte; produse textile; lămpi electrice de uz casnic; aparate frigorifice de uz casnic; echipamente electrice de joasă tensiune; compatibilitatea electromagnetică a aparatelor electrice și electronice; nivelul de zgomot al aparatului electrocasnic; produse cosmetice de protecție solară și autobronzante; bijuterii; benzină și motorină din stațiile de distribuție; articole de pescuit; produse pentru construcții; mașini de spălat rufe de uz casnic; mașini combinate de spălat și uscat rufe de uz casnic; deșeuri de echipamente electrice și electronice – DEEE; consumul de carburant și emisiile de CO2 la comercializarea autoturismelor noi; baterii și acumulatori; piese auto; jucării.

În cadrul activității de supraveghere și control al produselor nealimentare aflate în circuitul comercial, au fost constatate o serie de abateri de la prevederile legale în vigoare. Acestea au cuprins atât abateri strict legate de încălcarea prevederilor legale din domeniile reglementate ca de exemplu:

- la produse cosmetice (lipsa inscripționării cu elementele de identificare și informare cerute de legea cosmeticilor, netraducerea în limba română a elementelor respective, lipsa dosarului produsului cosmetic, lipsa unor documente din dosar, netraducerea în limba română a documentelor din dosar),

- la echipamente electrice de joasă tensiune (lipsa aplicării denumirii producătorului, firmei sau mărcii înregistrate și a marcajului de conformitate, în mod vizibil și lizibil pe echipamentul electric de joasă tensiune sau, dacă nu este posibil, pe ambalaj; aplicarea concomitentă a marcajului CE/CS; lipsa dosarului tehnic de conformitate a produsului; dosarul tehnic incomplet; lipsa declarației de conformitate EC; declarația de conformitate întocmită incorect),

- la jucării (lipsa inscripționării/imprimării denumirii și sediului producătorului și a marcajului de conformitate CE la loc vizibil, ușor lizibil și durabil, pe corpul jucăriei sau pe ambalaj; aplicarea concomitentă a marcajului CE/CS; lipsa avertismentelor; netraducerea în limba română a avertismentelor și indicațiilor de utilizare; neconcordanță între avertismentul aplicat pe jucărie și tipul jucăriei; lipsa documentației tehnice a jucăriei; documentație incompletă; comercializarea de jucării periculoase care nu respectă cerințele esențiale de securitate etc),

cât și abateri provenite din nerespectarea prevederilor generale, respectiv:

- lipsa informării consumatorilor cu elementele de identificare și caracterizare cuprinse în OG nr. 21/1992 (r2) privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, (denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, adresa poștală a sediului social al producătorului sau importatorului – pentru cei din state aflate în afara UE, adresa poștală a sediului social al producătorului, importatorului sau distribuitorului unde pot fi contactați - pentru cei din state membre ale UE, cantitatea și, după caz, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate, principalele caracteristici tehnice și calitative, despre eventuale riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații, toate traduse în limba română);

- nerespectarea Legii nr. 449/2003 (r1) privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora (nerespectarea garanției oferite, neacordarea garanției, lipsa menționării: elementelor de identificare a produsului, a termenului de garanție, a duratei medii de utilizare, a modalităților de asigurare a garanției – întreținere, reparare, înlocuire și termenul de realizare a acestora, inclusiv denumirea și adresa vânzătorului și ale unității specializate de service).

În cursul anului 2009 au fost controlați un număr de 13329 operatori economici din care au fost sancționați un număr de 9603, valoarea amenziilor fiind de 22.320.250 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de 55.466.428 lei (din care: 37.808.310 lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 351.434 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

Tot în anul 2009 ANPC a desfășurat 212 acțiuni de consiliere gratuită în domeniul etichetării produselor nealimentare și a modului de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor și a soluționat 251 de reclamații.

2.1.3 Activitatea de supraveghere în domeniul prestării serviciilor, altele decât serviciile financiare

În cursul anului 2009, în conformitate cu Programul tematic în domeniul prestării serviciilor, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a 28 acțiuni tematice de control privind serviciile prestate consumatorilor, la nivelul întregii țări, în următoarele domenii:

1. patinoare (acoperite și în aer liber);
2. furnizarea energiei termice în sezonul rece 2008-2009;
3. furnizarea gazelor naturale (martie 2009);
4. furnizarea de semnal TV prin cablu, telefonie și Internet;
5. case de schimb valutar (conform Ordinului ANPC nr. 205/2007);
6. unități de cazare turistică și de alimentație publică aferente;
7. servicii de agrement;
8. încheierea contractelor de proprietate imobiliară în regim de indiviziune pe timp limitat (timesharing);
9. comercializarea pachetelor de servicii turistice;
10. furnizare servicii Internet;
11. Internet sweep;
12. furnizare apă și canalizare;
13. tabere de tineret;
14. piscine, ștranduri, bazine;
15. spații de joacă, parcuri de distracție, distracții extreme, închirierea echipamentelor de agrement (biciclete, echipamente pentru agrement nautic, ski-jet-uri, bărci, hidrobiciclete etc), transport cu minicare, săli de bowling, servicii la terenurile de tenis și minigolf;
16. Internet-Cafe;
17. case de schimb valutar (conform noului Ordin ANPC nr. 448/2009);
18. vânzări de soldare și promoționale;
19. grădinițe cu program prelungit (particulare și de stat);
20. furnizare servicii CATV și Internet;
21. magazine de tip „orice produs”;
22. cabinete de înfrumusețare;
23. servicii de salubritate;
24. servicii apă și canalizare (Decembrie 2009);
25. furnizare energie electrică în sezonul rece 2009;
26. furnizare gaze naturale în sezonul rece 2009;
27. furnizare energie termică în sezonul rece 2009;
28. servicii de taximetrie.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea legii privind combaterea practicilor comerciale incorecte, Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, precum și respectarea prevederilor Ordinului ANPC nr. 433/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor.

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2009 în domeniul prestărilor de servicii au fost verificați 6899 operatori economici, din care 5110 au fost sancționați, totalul amenzilor aplicate fiind de 9082000 lei.

La nivelul țării, în domeniul prestărilor de servicii, au fost efectuate 20405 acțiuni de control.

Principalele abateri constatate în cadrul controalelor tematice privesc: lipsa unor elemente pentru informarea corectă și completă a consumatorilor; modul de prestare a serviciilor; parametri calitativi neconformi celor declarați; existența clauzelor abuzive în contractele pentru consumatori; modul de redactare neclar al clauzelor contractuale; informarea incompletă privind prestarea serviciilor; încheierea contractelor cu toate consecințele care derivă din stabilirea raporturilor juridice cu consumatorii (caracteristici esențiale ale produselor și serviciilor, preț, comisioane, durată, termene de scadență, termene de grație, notificări, suspendare furnizare/prestare servicii, condiții de reziliere contract, încetare contract, forță majoră, daune, despăgubiri, drepturile și obligațiile părților).

În ceea ce privește activitatea de consiliere a operatorilor economici – prestatori de servicii, s-au efectuat astfel de acțiuni în cadrul controalelor tematice, în timpul cercetării reclamațiilor, în urma autosesizărilor, cât și la cererea operatorilor economici, urmărind în acest mod corectarea comportamentului comercial al operatorului economic și aplicarea corectă a prevederilor legale privind protecția consumatorilor.

Astfel, au fost organizate întâlniri între reprezentanții ANPC și marii operatori economici. De asemenea, s-au organizat întâlniri între reprezentanții organizațiilor profesionale (ANAT, Uniunea Națională a Transportatorilor Rutieri, Ordinul Dentiștilor din România, IAB Romania, Avocatnet.ro), organizații ale consumatorilor dintre care menționăm Liga Habitat și reprezentanții ANPC. De asemenea, s-au efectuat activități de consiliere la sediul ANPC sau la sediul operatorului economic pentru reprezentanții din domeniul imobiliar, Electrica, GDF SUEZ, Orange România, Gazeta Sporturilor, marile lanțuri de super/hypermarketuri etc.

În anul 2009 s-a continuat acțiunea de supraveghere a respectării drepturilor pasagerilor prevăzute în Regulamentul CE 261/2004 care stabilește reguli comune privind compensarea și asistența acordate pasagerilor în cazul refuzului la îmbarcare și al anulării sau întârzierii zborurilor, de către companiile de transport aerian de pasageri. S-au organizat întâlniri cu reprezentanții Blue Air, Wizz Air, Austrian Airlines.

De asemenea, ANPC a colaborat cu alte instituții implicate în reglementarea serviciilor, în vederea îmbunătățirii legislației în domeniul respectiv și anume cu: Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, Autoritatea Națională pentru Comunicații, Consiliul Concurenței, Ministerul Transporturilor, Comisia de Supraveghere a Asigurărilor, ORDA, Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, ASRO, Ministerul Educației, Cercetării și Inovării etc.

2.1.4 Activitatea de supraveghere în domeniul serviciilor financiare

În cursul anului 2009 la ANPC (sediul central) și la Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor au fost înregistrate peste 3000 de reclamații împotriva societăților bancare.

Principalele aspecte reclamate de consumatori privind activitatea bancară s-au referit la:

- majorarea dobânzii la creditele contractate;
- refuzul băncii de a diminua dobânda la creditele acordate în Euro și CHF deși indicii de referință au scăzut considerabil;
- existența unor clauze abuzive în contractele de credit;
- majorarea marjei din dobânda percepută pentru creditele acordate;
- prelungirea percepției unui comision prevăzut în contract doar pentru o anumită perioadă;
- refuzul băncii de a reeșalona creditele;
- deficiențe operațiuni carduri: tranzacții debitate de mai multe ori, blocare card în ATM, neeliberare numerar la ATM deși sumele respective au fost blocate în cont, imposibilitatea de a efectua tranzacții on-line;
- perceperea comisionului de administrare cont curent, despre care consumatorii nu au fost informați;

- plăți bancare neoperate în termen;
- rambursări anticipate neoperate în cont;
- perceperea comisionului de retragere la desființarea depozitelor bancare, comision despre care consumatorii nu au fost informați;
- încălcarea clauzelor contractuale de către bancă;
- perceperea unor comisioane pentru transfer transfrontalier de bani care nu au fost comunicate consumatorilor înainte de efectuarea tranzacțiilor;
- raportarea la Biroul de Credit fără notificare prealabilă;
- refuz acordare credit, fără motivare.

În cursul acestui an, la nivel național, ANPC a aplicat societăților bancare 267 amenzi în valoare totală de 2.813.500 lei și 24 de avertismente.

De asemenea, ANPC a depus la instanță 140 de dosare, întocmite în baza legii clauzelor abuzive.

În afara sancțiunilor aplicate în urma verificării reclamațiilor de la consumatori, sancțiuni au fost aplicate unor societăți bancare și pentru nerespectarea prevederilor legale în ceea ce privește:

- stabilirea dobânzilor la credite (OG 21/1992 privind protecția consumatorilor, r2, cu modificările și completările ulterioare);
- efectuarea unor campanii publicitare înșelătoare – promoții piramidale care încalcă prevederile Legii 363/2007.

De asemenea, în cursul anului 2009 ANPC (sediul central) a derulat o tematică de control privind respectarea Regulamentului (CE) nr. 2560/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 decembrie 2001 privind plățile transfrontaliere în Euro.

Cu această ocazie au fost verificate 32 de societăți financiare bancare, la 5 dintre acestea constatându-se abateri de la prevederile acestui Regulament, acestea fiind sancționate conform HG nr. 1232/2008 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului privind plățile transfrontaliere în euro, cu amenzi în valoare totală de 65.000 lei și un avertisment.

Tot în domeniul bancar, la începutul anului 2009 au fost realizate numeroase activități de consiliere pentru societățile financiare bancare și nebancare, având în vedere intrarea în vigoare la 27 decembrie 2008 a OUG nr. 174/2008, care a adus modificări substanțiale în legislația privind protecția consumatorilor de servicii financiare.

Astfel, au avut loc întâlniri cu reprezentanții Asociației Române a Băncilor, Alpha Bank, Garanti Bank, ING Bank, Banca Românească etc. și s-a răspuns la solicitările de consiliere adresate în scris de către: BCR, IKRP Rokas & Partners, Credit Europe Ipotecar IFN S.A., Asociația Societăților Financiare - ALB România etc.

De asemenea, activități de consiliere au fost efectuate și cu ocazia cercetării reclamațiilor sau în urma controlului tematic privind respectarea Regulamentului (CE) nr. 2560/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 decembrie 2001 privind plățile transfrontaliere în Euro.

2.1.5. Acțiuni specifice privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase

În concordanță cu competențele sale legale, ANPC asigură respectarea prevederilor legale în domeniul metalelor prețioase și pietrelor prețioase.

Astfel, pe parcursul anului 2009 au fost realizate următoarele:

- Autorizarea operatorilor economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și aplicarea vizei anuale (au fost autorizați 605 de operatori economici și au fost vizate 3.350 autorizații pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase);

- Înregistrarea operatorilor economici în registrele de evidență și în baza de date, precum și înregistrarea corespondenței aferente acestora (dosare trimise de către structurile teritoriale în vederea autorizării, completări dosare);
- Întocmirea de notificări în vederea completării dosarelor;
- Comunicarea răspunsurilor către operatorii economici ce au solicitat informații cu privire la necesitatea autorizării în cazurile prezentate de aceștia;
- Eliberarea adeverințelor provizorii pentru desfășurarea operațiunilor cu metale prețioase și pietre prețioase, ce țin locul autorizației până la emiterea acesteia;
- Întocmirea referatelor în vederea eliberării autorizațiilor;
- Consilierea operatorilor economici în vederea autorizării, inclusiv transmiterea prin fax a documentației necesare obținerii autorizației pentru a desfășura operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase;
- Expertizarea a 11.600 pietre prețioase montate în 1.430 bijuterii și 265 pietre libere și eliberare a peste 1.000 buletine de expertiză pentru pietre prețioase pentru persoane fizice și juridice preluate prin ghișeu;
- Emiterea de expertize tehnice pentru pietre prețioase (au fost realizate expertize tehnice pentru inspectorate de Poliție, bănci, muzee, Direcția Regională pentru Accize și Operațiuni Vamale București, Biroul Vamal Otopeni Călători);
- Întocmirea rapoartelor de expertiză tehnică pentru instanțele de judecată teritoriale (44 de expertize tehnice judiciare), pentru Ministerul de Interne, pentru notariate, cabinete de avocatură, persoane fizice, precum și corespondența aferentă;
- Amprentarea și desfigurarea poansoanelor pentru mărcile de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați;
- Expertizarea obiectelor din patrimoniul Muzeului Național de Istorie al României – București și Muzeului Național de Artă al României;
- Efectuarea a 251 inventarieri și a 359 expertize la solicitarea unităților de trezorerie ale Ministerului Finanțelor Publice;
- Realizarea a 726 analize chimice de laborator;
- Analiza și marcarea a 1.143.612 obiecte și bijuterii confecționate din argint și a 320.618 obiecte și bijuterii confecționate din aur.

2.1.6. Alte activități

Comandamentul - Litoral și Delta Dunării 2009

Pentru o protecție mai eficientă a consumatorilor care își petrec vacanța în România pe litoralul Mării Negre și în Delta Dunării în sezonul estival 2009, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a inițiat, în perioada 01 iulie – 31 august 2009, atât acțiuni de îndrumare și de control a operatorilor economici cât și acțiuni de informare a consumatorilor asupra deficiențelor constatate.

Astfel, în această perioadă comisarii ANPC au desfășurat 509 acțiuni de control, aplicând 422 de amenzi contravenționale, în valoare de 1,5 milioane lei și 50 avertismente pentru încălcarea reglementărilor privind protecția consumatorilor. Din partea turiștilor au fost înregistrate 207 reclamații, 55 dintre acestea fiind întemeiate și soluționate. Principalele probleme semnalate au fost calitatea necorespunzătoare a alimentelor și condițiile precare de igienă din camerele de hotel. Totodată, comisarii ANPC au oprit definitiv de la comercializare produse alimentare periculoase (produse cu data durabilității minimale depășită și cu modificări organoleptice) în valoare de 10.700 lei și au dispus măsura opririi temporare de la comercializare pentru produse alimentare (produse depozitate la temperaturi necorespunzătoare sau cu abateri de informare prin etichetare) și produse

nealimentare (produse cu abateri de informare prin etichetare) în valoare de 154.576 lei, până la remedierea deficiențelor constatate.

Dintre operatorii economici controlați 57,4% își desfășurau activitatea în domeniul alimentației publice și al comercializării produselor alimentare (restaurante, terase, baruri de pe plajă, fast-food etc.), 42,6% în domeniul serviciilor (cazare, agrement etc.) și al comercializării produselor nealimentare (produse textile, jucării, articole de plajă etc.).

Comandamentul de iarnă 2009

Organizat în perioada 30 noiembrie – 23 decembrie 2009, Comandamentul și-a concentrat atenția asupra nemulțumirilor turiștilor aflați în vacanță în stațiunile de pe Valea Prahovei, dar a desfășurat și acțiuni de supraveghere a întregului sector turistic.

În perioada menționată, ANPC a desfășurat 202 acțiuni de control, aplicând 67 amenzi contravenționale pentru deficiențele constatate, în valoare de 457.800 lei și 106 avertismente. Printre principalele probleme constatate de comisarii ANPC se numără nerespectarea condițiilor de cazare conform clasificării structurii de primire turistică, neafișarea informațiilor cu privire la serviciile cu și fără taxă oferite consumatorilor, calitatea necorespunzătoare a preparatelor culinare, nespecificarea în lista de meniu a gramajelor porțiilor și băuturilor alcoolice servite și, în general, servicii prestate sub așteptări.

Dintre comercianții controlați 108 își desfășurau activitatea în domeniul serviciilor de alimentație publică și al comercializării produselor alimentare (unități fast-food, restaurante, baruri, unități de alimentație publică din cadrul structurilor de primire turistică, magazine alimentare) și 94 în domeniul produselor nealimentare (produse textile, echipament sportiv, jucării etc) și al serviciilor (cazare, agrement etc). De menționat că loturile de produse ce prezentau abateri de informare prin etichetare au fost oprite temporar de la comercializare, până la remedierea deficiențelor, iar cele cu data durabilității minimale depășită și cu modificări organoleptice au fost interzise la comercializare sau utilizare și au fost distruse.

2.2. Soluționarea reclamațiilor consumatorilor

În anul 2009 un număr de 51.465 de consumatori au sesizat și reclamat la ANPC produse și servicii periculoase sau neconforme. Din totalul reclamațiilor înregistrate, 43% au fost soluționate în favoarea consumatorilor, restul reclamațiilor fiind neîntemeiate, nesoluționabile, redirectionate altor structuri competente în cercetarea lor, retrase sau clasate.

Ponderea reclamațiilor consumatorilor înregistrate în anul 2009, în funcție de domeniul de piață vizat, are următoarea structură:

- serviciile nealimentare – 43,5% din totalul reclamațiilor;
- produsele nealimentare – 27,2%;
- produsele alimentare – 9,0%;
- serviciile financiare – 6,9%;
- produsele financiare – 4,1%;
- serviciile alimentare – 1,8%;
- alte segmente de piață – 7,5%.

În anul 2009, cele mai multe reclamații au fost înregistrate pe următoarele subdomenii de piață:

- produse electronice și electrocasnice și servicii de reparații electronice și electrocasnice;
- telefoane mobile și servicii de telefonie fixă și mobilă;
- servicii utilități - furnizare apă, energie electrică și gaze naturale;
- servicii furnizare internet;

- servicii de televiziune prin cablu;
- servicii montare sisteme termoizolante (termopane);
- produse și servicii financiare (contracte credit, transfer bani, clauze abuzive în contracte, asigurări, schimb valutar etc.);
- servicii de alimentație publică.

O pondere de 20,1% din totalul controalelor efectuate în anul 2009 s-au desfășurat cu scopul cercetării sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor.

În concordanță cu structura reclamațiilor, după domeniul de piață în care se încadrează produsul sau serviciul reclamat, controalele efectuate pentru cercetarea sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor pot fi structurate astfel:

- servicii nealimentare – 35.8% din totalul controalelor efectuate pentru cercetarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor;
- produse nealimentare – 29.3%;
- produse alimentare – 17.1%;
- servicii financiare – 8.7%;
- servicii alimentare – 4.3%;
- produse financiare – 3.2%;
- alte segmente – 1.7%.

Dintre sancțiunile aplicate, urmare cercetării sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor, cele mai multe au vizat:

- produse alimentare – 34.4%;
- servicii nealimentare – 28.8%;
- produse nealimentare – 18.7%;
- servicii financiare – 7.2%;
- servicii alimentare – 6.4%;
- produse financiare – 2.4%;
- alte segmente – 2.1%..

Structurile teritoriale ale ANPC, pe raza cărora au fost soluționate cele mai multe sesizări și reclamații, în anul 2009, sunt:

- București – 14.9% din totalul sesizărilor și reclamațiilor cercetate;
- Constanța – 6.2%;
- Iași – 4.8%;
- Brașov – 4.6%;
- Cluj – 4.5%;
- Prahova – 4.2%;
- Argeș – 4.1%;
- Timiș – 3.7%;
- Galați – 3.4%;
- Sibiu – 2.8%.

Sesizările și reclamațiile consumatorilor, constituite într-un indicator reprezentativ al măsurării nivelului de satisfacție al consumatorilor, precum și de informare și de conștientizare asupra drepturilor deținute în calitate de consumatori, indică în anul 2009, un procent de 43% reclamații întemeiate. Pe baza acestor sesizări și reclamații, se poate întocmi o hartă a structurilor teritoriale ale ANPC cu cele mai multe reclamații soluționate ca întemeiate, în urma cercetării lor, astfel:

- București – 12.4% din totalul reclamațiilor întemeiate;
- Constanța – 7.5%;
- Cluj – 5.6%;
- Brașov – 5.2%;

- Prahova – 4.4%;
- Mureș – 3.6%;
- Galați – 3.4%;
- Iași – 3.4%;
- Sibiu – 3.3%;
- Timiș – 2.9%.

Urmare cercetării reclamațiilor consumatorilor, în cazul soluționării acestora ca întemeiate, a fost dispusă acordarea de despăgubiri, în valoare totală de 8 mil. lei, constând în înlocuirea produselor, contravaloarea achitată în urma returnării produselor și reparații efectuate.

Un procent de aproximativ 0,3%, din totalul reclamațiilor înregistrate, provin de la asociații de consumatori.

2.3. Cooperarea cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale și, după caz, cu statele membre ale Uniunii Europene în realizarea de acțiuni de control

În cursul anului 2009 din totalul acțiunilor de control desfășurate (117.649) la nivel național, regional sau local, privind calitatea și riscul unor produse și servicii destinate populației, un număr de 6.442 (respectiv 6%), s-au desfășurat în concordanță cu protocoalele de cooperare semnate între ANPC și alte organe specializate ale administrației publice centrale. În acest sens, cele mai intense colaborări s-au derulat cu Poliția Economică (48%), Autoritatea Națională Sanitar Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor (18%), Autoritatea Națională a Vămirilor (10%), Inspectoratul de Sănătate Publică (9%), Garda Financiară (9%), Garda de Mediu (2%) etc.

Obiectivul 3 - Întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor

3.1. Dezvoltarea instrumentelor de informare și educare a consumatorilor

Campania Națională pentru Informarea și Educarea Consumatorilor, derulată pe parcursul anului 2009, s-a înscris în obiectivul strategic al Guvernului României, de creare a unui sistem instituțional de tip european, capabil să asigure creșterea gradului de apărare a drepturilor fundamentale ale consumatorilor.

Obiectivele campaniei derulată de ANPC în anul 2009 au vizat: educarea tinerilor consumatori, informarea consumatorilor asupra drepturilor legale pe care aceștia le au în cazul achiziționării de produse sau servicii, sprijinirea dezvoltării activității de informare și consiliere în cadrul ONG-urilor de consumatori și întărirea parteneriatului cu societatea civilă.

Campania s-a desfășurat la trei nivele, adresându-se: tinerilor integrați în diferite nivele de învățământ, publicului larg și cercurilor de afaceri. Astfel s-a realizat „Tânăr consumator european”- proiect de educare în domeniul protecției consumatorilor a tinerilor liceeni și un alt proiect „Plătește cât consumi” cu referire la informațiile corecte despre etichetă și modul de comercializare a produselor și serviciilor.

În realizarea obiectivelor propuse, Camerele de Comerț și Industrie și Ministerul Educației și Cercetării au susținut eforturile Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor pentru conștientizarea consumatorilor privind drepturile pe care le au.

Pornind de la premiza că un consumator informat este un consumator care face achiziții în deplină cunoștință de cauză, una dintre activitățile acestei campanii a vizat o serie de publicații de informare, realizate de către ANPC în cadrul proiectului phare RO 2006/018-147.05.01 cu titlul „Asistență tehnică în scopul întăririi mișcării consumatoriste în România”. Materialele informative care s-au realizat se găsesc la punctul de informare al consumatorului organizat la sediul fiecărei unități teritoriale (CJPC-uri) și anume:

- Ghidul serviciilor financiare „Nu semna cu ochii închiși”;

- Ghidul consumatorului privind regimul juridic al contractelor la distanță;
- Ghidul consumatorului privind practicile comerciale incorecte și clauze abuzive în contracte;
- Dreptul tău în calitate de consumator – întocmirea unei reclamații privind un produs cu defect sau un serviciu necorespunzător.

De asemenea, tot în cadrul acestui proiect s-a realizat o campanie națională al cărei mesaj a fost „Cunoaște-ți drepturile de consumator. Ia atitudine!” având ca obiectiv general creșterea nivelului de protecție a consumatorilor din România.

Concursul „Alege! Este dreptul tau”

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în parteneriat cu Ministerul Educației și Cercetării - conform „Protocolului de Colaborare” între cele două instituții - a desfășurat în anul 2009 Concursul Național „Alege! Este dreptul tău” – ediția a VII-a.

Campania educativă a fost lansată în luna februarie, iar cu ocazia zilei de 15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor s-a desfășurat etapa locală, la care au participat elevii din școli și licee, indiferent de profil.

Etapa finală s-a desfășurat în perioada 15 – 19 iunie 2009, în localitatea Năvodari, concursul fiind organizat pe două secțiuni :

- concurs individual desen tematic pentru participanții din clasele 1-8;
- concurs individual (prezentare eseu și răspuns la test grilă) pentru participanții din clasele 9-12;
- concurs pe echipe (comentat spot publicitar și confecționat afișe și etichetă produs).

Subiectele pentru concurs s-au bazat pe legislația din domeniul protecției consumatorilor.

Scopul proiectului a fost educarea și conștientizarea tânărului consumator asupra drepturilor și intereselor sale legitime și acordarea de sprijin pentru formarea unei generații de tineri consumatori conștienți de drepturile lor legitime în calitate de consumatori.

Activitatea de informare și educare a consumatorilor are pentru ANPC un caracter permanent, comisariatele județene pentru protecția consumatorilor implicându-se pe parcursul anului 2009 în acțiuni de educare și informare a tinerilor din școlile și liceele locale (seminarii, prelegeri, distribuire de materiale informative).

Se impune menționarea vectorilor media care au sprijinit campania de informare din acest an, respectiv: materiale de informare, articole în presă, emisiuni radio și TV, precum și website-ul ANPC accesibil pe Internet la adresa www.anpc.gov.ro. Site-ul ANPC reprezintă un alt mod de educare și de accesare a unor informații utile în domeniul protecției consumatorilor, oferind posibilitatea de a adresa reclamații on-line, prin completarea „Formularului de reclamații”.

În concluzie, în anul 2009 prin activitatea de educare și informare a consumatorilor, ANPC a contribuit la creșterea gradului de conștientizare a cetățenilor României cu privire la drepturile lor în calitate de consumatori, astfel încât aceștia să poată beneficia de un nivel de protecție asemănător celui existent în Uniunea Europeană, iar cercurile de afaceri să se integreze în cerințele europene în domeniul protecției consumatorilor.

Activitățile de informare a consumatorilor ca și cele de supraveghere a pieței reprezintă sarcini permanente ale ANPC, pentru a preveni riscul de punere pe piață de produse neconforme și să asigure transparența activităților de supraveghere a pieței față de consumatori și ceilalți protagoniști.

În acest scop, în anul 2009, ANPC a realizat acțiuni de informare și educare a consumatorilor, prin intermediul a 9166 articole publicate în presă și a 9136 intervenții radio-TV, prin 812 conferințe de presă și 82 comunicate de presă.

Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor - 15 Martie 2009

În anul 2009, pentru marcarea Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a inițiat activități pe două direcții de acțiune:

a) Tema globală unică propusă de Consumers International (uniune internațională a organizațiilor de consumatori) pentru Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor în 2009 a fost „Generația alimentației nesănătoase”, aceeași ca și în anul 2008. Dezbaterile pe această temă au continuat și au urmărit ca această campanie globală să responsabilizeze guvernele și corporațiile să promoveze un cod internațional privind marketingul produselor alimentare și al băuturilor care se adresează copiilor. Tema a urmărit monitorizarea mai atentă a pieței de produse alimentare nesănătoase (bogată în grăsimi, zahăr și sare) sau de tip fast-food și a băuturilor nonalcoolice destinate în special tinerilor consumatori. De asemenea, s-a adus în atenție grija care trebuie acordată alimentației și modul de comercializare și de publicitate a acestor produse către minori, protejarea minorilor și în general a segmentului tinerilor consumatori care prin educație să-și cunoască drepturile pe care le au încă de pe băncile școlii.

b) Au fost organizate în unități de învățământ acțiuni de informare a elevilor privind drepturile consumatorilor și, împreună cu inspectoratele școlare, au fost susținute concursuri pe tema cunoașterii drepturilor consumatorilor.

Informații de interes public și transparența decizională

În conformitate cu prevederile *Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și ale Hotărârii Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public* Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public. Au fost înregistrate 7771 de solicitări, 546 la nivel central și 7225 la nivel local.

Solicitățile au vizat următoarele domenii:

- 6609 solicitări referitoare la acte normative, reglementări;
- 493 solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției;
- 60 solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544;
- 21 solicitări referitoare la activitatea liderilor instituției;
- 9 solicitări referitoare la utilizarea banilor publici;
- 579 solicitări referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații referitoare la asociațiile pentru protecția consumatorilor, xerocopii după procesele verbale de constatare-contravenție și de prelevare probe, după reclamațiile înregistrate de la consumatori, informații despre activitatea anumitor operatori economici.

Conform prevederilor art. 5 alin. (2) din *Legea nr. 544/2001* a fost întocmit *Buletinul Informativ al ANPC* care a fost afișat la avizierul instituției. Toate informațiile cuprinse în *Buletinul Informativ* au fost actualizate, conform prevederilor legale, asigurând astfel accesul liber al cetățenilor la informațiile de interes public din domeniul protecției consumatorilor.

În conformitate cu prevederile *Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică* au fost prezentate în mod public 17 proiecte de acte normative inițiate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor atât prin afișare la sediul instituției cât și pe site-ul ANPC – www.anpc.gov.ro.

3.2. Implicarea organizațiilor neguvernamentale de consumatori în procesul de elaborare a deciziilor ce pot avea impact asupra intereselor lor

În România sunt înființate peste 100 de organizații neguvernamentale de consumatori cu unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, dar activează în mod constant un număr de 60 de asociații. Acestea se preocupă de informarea, educarea, consilierea consumatorilor și reprezentarea intereselor acestora în organismele consultative de profil, constituite la nivel local,

introduc acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor și participă ca reprezentanți ai consumatorilor la comitetele tehnice sau la consiliile consultative.

În cadrul proiectului phare RO 2006/018-147.05.01 cu titlul „Asistență tehnică în scopul întăririi mișcării consumatoriste în România”, pentru asociațiile de consumatori s-au organizat seminarii de instruire la Timișoara, Sibiu, Bacău și Constanța privind rolul, funcțiile și managementul ONG-urilor de profil, soluționarea problemelor prin acțiuni colective și studii de caz. S-au dezbătut și teme specifice: „Protecția consumatorilor pentru tineri”, „Protecția consumatorilor și aspecte financiare”, „Lobbying&Aspecte reprezentanționale pentru ONG-urile pentru consumatori”, „ONG-urile pentru consumatori în contextul european”, „Problema instituirii unei rețele pentru ONG-urile din România”.

Pe parcursul anului 2009 s-a urmărit implicarea organizațiilor de consumatori în dezvoltarea și implementarea politicii consumatorilor atât prin participarea la Consiliile Consultative pentru Protecția Consumatorilor la nivel local, cât și prin consultarea lor cu privire la noile proiecte legislative care promovează participarea consumatorilor la procesul de luare a deciziilor. Menționăm, de asemenea, reprezentarea asociațiilor de consumatori, în mod deosebit Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC-România), în calitate de membri sau invitați în următoarele comitete, consilii și organisme naționale: Comitetul de Certificare a Organismului de Certificare Sistem HACCP București, Consiliul de Certificare al Organismului de Certificare Produse din ASRO, Consiliul Consultativ pentru Protecția Consumatorilor din cadrul Prefecturii Municipiului București, Consiliul Consultativ al ANRGN, Consiliul de Supraveghere al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Registrului Auto Român (RAR-OCS), AEROQ, organism acreditat pentru certificarea sistemelor de management în domeniul calității, mediului și conformității produselor și notificat de Comisia Europeană pentru Directiva 89/106/EEC – produse pentru construcții, Consiliul Consultativ al Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației, Comitetul de Certificare al Organismului de Certificare Produse Larex Cert. În același scop al reprezentării consumatorilor, APC-România a participat la întâlniri, seminarii, conferințe internaționale. APC România a continuat reprezentarea consumatorilor români în cadrul Consumers International, BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) și TACD (Dialogul Transatlantic al Consumatorilor).

APC-România a creat site-ul www.internetsigur.ro, un instrument de lucru dedicat atât celor mici, cât și părinților și educatorilor preocupați de securitatea tinerilor în lumea virtuală. De asemenea în cadrul campaniei Bugetul Familiei a fost lansat site-ul web www.bugetulfamiliei.ro, instrument on-line dedicat exclusiv educației financiare a consumatorilor, campania desfășurându-se sub patronajul ANPC.

3.3. Asigurarea de sprijin și consultanță pentru organizațiile neguvernamentale de consumatori

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a acordat în permanență sprijin organizațiilor neguvernamentale, în vederea realizării programelor pe care și le propun.

Consumatorii au nevoie de consilierea și informarea necesară privind achiziționarea de produse și servicii care se realizează în structuri - centre de consultanță și informare - organizate în cadrul asociațiilor de consumatori.

Astfel, au putut fi concretizate proiecte pe care Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România le-a avut în vedere și anume informarea și educarea tinerilor consumatori în școli, realizarea unei rețele pentru dezvoltarea unor metode didactice cu privire la educația ecologică, E-consumer Network.

Centrul European al Consumatorilor (ECC-România) funcționează din anul 2008 în cadrul Asociației pentru Protecția Consumatorilor din România. Cu această ocazie, ECC România a lansat, site-ul său - www.eccromania.ro.

Și în anul 2009 reclamațiile îndreptate împotriva operatorilor de transport aerian au rămas pe primul loc în cadrul cazurilor primite de ECC România (mai mult de 50% din totalul cazurilor). Alte probleme reclamate de consumatori în anul 2009 au privit: contractele încheiate la distanță prin mijloace electronice (e-mail, internet) – lipsa livrării, întârzieri în livrare, livrarea unor bunuri cu defecte sau diferite de cele comandate; închirierea mașinilor – creșterea tarifelor, schimbarea condițiilor de închiriere, consumatori acuzați de avarierea autovehiculului, deși la predare nu fuseseră semnalate probleme; garanția produselor – neluarea măsurilor reparatorii, lipsa răspunsului din partea vânzătorilor; cazare (hotel, apartamente) – creșterea prețurilor, lipsa facilităților prezentate la momentul rezervării, refuzul rambursării garanției.

În anul 2009 Centrul European al Consumatorilor din România și-a continuat activitatea având ca obiective principale: informarea consumatorilor asupra oportunităților oferite de piața internă; oferirea de consultanță consumatorilor care au probleme și sprijinirea în rezolvarea litigiilor transfrontaliere; oferirea consultanței asupra procedurilor extrajudiciare de rezolvare a litigiilor existente în Europa; oferirea către consumatori a accesului la informații; cooperarea cu celelalte rețele europene precum FIN-NET (rețeaua financiară), SOLVIT și rețeaua judiciară europeană în cauze civile și comerciale; oferirea informațiilor asupra legislației europene și naționale, precum și asupra jurisprudenței.

ECC România a creat și distribuit 5 fișe de informare electronice, atât în limba română cât și în engleză. Subiectele acestor foi sunt: legea aplicabilă contractelor transfrontaliere, servicii turistice, indicarea prețurilor, clauzele abuzive, transportul public și taxi. Au fost realizate și următoarele broșuri: Cumpărarea și închirierea unei mașini în România (Buying and renting a car in Romania), Consumator și turist în Bulgaria, Achiziționarea de mașini din Uniunea Europeană, Închirierea unei mașini în UE, Garanția produselor în UE, Achizițiile și licitațiile on-line.

*
* *

Obiectivele activității Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în anul 2009 au fost în strânsă legătură cu prioritățile stabilite de Comisia Europeană pentru perioada 2007-2013, urmărindu-se realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor din țara noastră, similar cu cel existent în celelalte state membre ale Uniunii Europene.