

RAPORT

privind activitatea desfășurată de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în anul 2011

Capitolul I: Activități de afaceri europene, cooperare și reglementare

1.1 Armonizarea cu sistemul legislativ european și participarea la grupurile de lucru

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a participat activ atât la elaborarea acquis-ului de către forurile legislative europene, cât și la transpunerea și implementarea prevederilor actelor normative europene la nivel național.

În acest scop, 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 a fi susținute de reprezentanții permanenți ai României la Bruxelles.

În vederea comunicării poziției României, experții ANPC au formulat, la solicitarea forurilor legislative europene, puncte de vedere cu privire la reglementările aflate în discuție, în diverse faze ale procesului de adoptare la nivelul instituțiilor Uniunii Europene, ținând cont de 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 vizând:**

- Propunerea de directivă referitoare la drepturile consumatorilor
- Propunerea de directivă referitoare la creditul ipotecar
- Propunerea de directivă referitoare la ADR (rezolvarea alternativă a disputelor) și de Regulament privind ODR (rezolvarea on-line a disputelor)
- Proiectul de Regulament referitor la informarea consumatorilor privind alimentele;
- Modificarea unor acte normative europene care reglementează diferite domenii, precum: ape minerale naturale, sucuri și nectaruri din fructe etc., ca urmare a solicitării altor instituții (MADR, MS, ANSVSA etc.) pentru ședințele grupurilor de experți.

Specialiștii ANPC au întocmit și au transmis documente ce redau poziția României pe marginea diverselor rapoarte/studii/chestionare/consultări elaborate de Comisia Europeană, cum ar fi:

- Chestionarul transmis de grupul de lucru CPC al Comisiei Europene (CE) privind prețul pentru biletele de avion;
- Chestionarul transmis de CE privind răspunderea producătorilor pentru pagubele provocate de produsele cu defecte;
- Punct de vedere la proiectul de Regulament BNR de stabilire a cerințelor tehnice aplicabile transferurilor de credite și debitelor directe în euro și de modificare a Regulamentului 924/2009 (plăți transfrontaliere în euro);
- Consultarea publică lansată de CE privind ADR (rezolvarea alternativă a disputelor);
- Proiectul de decizie a CE privind aparatele de gimnastică;
- Comunicarea Comisiei "Către un Act privind Piața Unică";

- Chestionarul CE privind calculul DAE (dobânda anuală efectivă) pentru directiva europeană referitoare la creditul pentru consumatori ;
- Studiul CE privind restricții ale ratei dobânzii (bancare) în UE;
- Chestionarul CE privind transparența comisioanelor bancare;
- Chestionarul CE privind despăgubirile colective (collective redress);
- Comunicarea CE cu privire la drepturile pasagerilor care călătoresc cu avionul (Regulamentul 261/2004);
- Chestionarul CE privind practici comerciale incorecte;
- Chestionarul CE privind un scenariu pe tema serviciilor turistice;
- Chestionarul CE privind aplicarea directivei 2005/29/CE privind practici comerciale incorecte;
- Chestionarul CE privind efectivitatea unor programe europene care pot contribui la procesul de informare și educare a cetățenilor în calitatea lor de consumatori;
- Chestionarele DAE privind alocarea de fonduri de către Comisia Europeană (perspectiva financiară cap. Protecția consumatorilor)
- Chestionarul CE privind revizuirea Regulamentului 261/2004 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu avionul;
- Scrisoare adresată Reprezentanței permanente a României la UE privind poziția ENPA - asociația celor care publică ziare și FAEP - federația europeană a celor care publică reviste față de propunerea de directivă privind drepturile consumatorilor;
- Observații la Memorandum-ul către Primul Ministru privind Prioritățile României în contextul mandatului Președinției poloneze a Consiliului Uniunii Europene – semestrul II 2011;
- Observații la Codul de conduită-Principiile creditării responsabile realizat de ALB (Asociația societăților nebancare);
- Observații către Ministerul Justiției referitoare la proiectul de Regulament privind legislația europeană în materie de vânzare (Commun European sales law)
- Solicitarea DAE privind Programul de lucru COM pe 2012 pentru reînnoirea europeană.

De asemenea specialiștii ANPC au efectuat traduceri diverse din și în limba engleză (standarde, chestionare, reclamații transfrontaliere, produse periculoase prin sistemul RAPEX etc) și au formulat răspunsuri la solicitarea Parlamentului României referitoare la o serie de acte normative, ca de exemplu :

- propunere de completare a HG etichetare textile (material pentru etichete);
- proiect de lege privind colectarea de date personale ale utilizatorilor de servicii pre-pay;
- proiect de directivă europeană privind creditul ipotecar.

În cadrul acțiunilor de cooperare la nivel național și internațional, ANPC a participat la o serie de activități împreună cu reprezentanți ai altor organisme atât naționale, cât și din alte state membre și țări terțe.

În perioada 12.09-16.09.2011 - a avut loc la Autoritatea Națională Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor misiunea de audit general al FVO cu nr. de referință DG9SANCO/2011/6085, în scopul actualizării profilului de țară al României, unde reprezentanții ANPC au prezentat activitatea instituției noastre în acest domeniu.

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

Pe domeniile sale de responsabilitate, ANPC a transmis Ministerului Afacerilor Europene, în vederea informării Comisiei Europene, notificarea măsurilor naționale de execuție adoptate în legislația națională pentru transpunerea prevederilor următoarelor directive europene, acest proces fiind coordonat de Ministerul Afacerilor Europene:

- Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului;
- Directiva 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 februarie 1988 privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor ca urmare a modificării Hotărârii Guvernului nr. 947/2000 (r1) privind modalitatea de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor spre vânzare;
- Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb;
- Directiva 2009/22/CE privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor ca urmare a solicitării Comisiei Europene și pentru a reactualiza actele normative din anexă.

ANPC a informat Comisia Europeană cu privire la măsurile adoptate de România pentru aplicarea următoarelor decizii comunitare adresate tuturor statelor membre prin comunicarea acestora Direcției Generale pentru Sănătate și Consumatori din cadrul Comisiei Europene și Reprezentanței Permanente a României la Bruxelles:

- Decizia Comisiei 2011/135/UE de prelungire a valabilității Deciziei Comisiei 2009/251/CE 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 2011/176/UE care prelungeste 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.

1.2 Sisteme administrative de cooperare la nivelul Uniunii Europene

În ceea ce privește integrarea în structurile comunitare trebuie menționată dezvoltarea cooperării intracomunitare 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.

Pentru a facilita cooperarea între autoritățile publice din statele membre 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 acestora, au fost create sisteme, privind:

▪ Cooperarea administrativă în domeniul protecției consumatorilor

Regulamentul (CE) nr. 2006/2004, cu modificările și completările ulterioare, 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 având rolul de a asigura coordonarea la nivel național în ceea ce privește aplicarea regulamentului și de a comunica cu serviciile Comisiei Europene. ANPC este de asemenea, autoritate competentă, în sensul regulamentului de cooperare transfrontalieră, împreună cu alte ministere implicate în aplicarea acestuia.

În conformitate cu prevederile Regulamentului, orice încălcare intracomunitară a prevederilor de protecția consumatorilor care afectează interesele colective ale acestora trebuie notificată celorlalte state membre și Comisiei. Încă din anul 2008, ANPC s-a conectat la Rețeaua s'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 platforma securizată s'TESTA), cereri de asistență reciprocă și de aplicare a legislației în cazul Ungariei și Franței.

ANPC a participat, în baza Regulamentului de cooperare transfrontalieră, la acțiunea comună Internet Sweep care a fost lansată în septembrie 2010 și s-a efectuat simultan și în mod coordonat în 29 de state membre ale Rețelei de Cooperare în domeniul Protecției Consumatorilor (statele membre ale UE, Norvegia și Islanda). Acțiunea a vizat website-urile care ofereau bilete pentru evenimente culturale și sportive și s-a concentrat asupra verificării informațiilor esențiale pe care un comerciant trebuie să le furnizeze consumatorilor. Astfel, ANPC a urmărit modul în care sunt respectate prevederile legale privind informarea consumatorilor. Conform procedurii de desfășurare, acțiunea a fost finalizată în mai 2011. În urma verificărilor, au fost corectate toate deficiențele constatate în timpul controlului.

În luna septembrie 2011, a avut loc prima etapă a acțiunii Sweep Internet 2011. Acțiunea are ca scop verificarea website-urilor instituțiilor financiare sau a intermediarilor de credite care oferă credite sau își prezintă ofertele online. Această acțiune se va finaliza în cursul anului 2012.

▪ Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România)

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 dintr-un alt stat membru. Comisia Europeană oferă sprijin financiar acestui centru, iar Guvernul României asigură partea de cofinanțare, prin intermediul bugetului ANPC. În anul 2011 valoarea co-finanțării pentru ECC România asigurată prin bugetul ANPC a fost de 270.000 lei (60.500 euro).

o Centrul European al Consumatorului



În anul 2011, ANPC a oferit informațiile necesare de specialitate Centrului European al Consumatorului (ECC) care funcționează în cadrul APC România.

Pentru informarea, educarea și consilierea consumatorilor s-au elaborat în cadrul ECC Romania fișe de informare și broșuri, inclusiv în format electronic, respectiv: Accesul la îngrijiri medicale în Uniunea Europeană, Cum să folosești în siguranță diferitele metode de plată, Siguranța produselor și serviciilor în Uniunea Europeană, Consumator și turist în Austria; fișe de informare – transportul feroviar, transportul rutier, produsele cosmetice, schimbul valutar, vânzarea în afara spațiilor comerciale și metode de vânzare care au fost puse la dispoziția consumatorilor români și străini pe site-ul Centrului – www.eccromania.ro, alături de cele deja existente.

Secțiunea de întrebări și răspunsuri pentru consumatori de pe site-ul ECC Romania a fost îmbogățită cu două noi domenii, respectiv creditul de consum și metodele de plată în UE, pe lângă cele deja existente – pachete de servicii turistice, achiziționarea și închirierea unui autoturism din România, drepturile pasagerilor în transportul aerian și vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora.

Site-ul ECC România, ca unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor, a avut 29.013 de vizitatori, cu peste 56.037 de pagini vizitate și a implementat o bază de date cu întrebări și răspunsuri în domeniul pachetelor de servicii turistice și cel al închirierii și achiziționării de mașini.

Pe site-ul Centrului European din Romania s-a implementat un comparator care într-o primă fază va permite consumatorilor români și din alte state membre UE să compare cele mai importante facilități pe care ar trebui să le găsească la hotelurile de 3 stele din cele 27 state membre + Norvegia și Islanda.

În 2011 sesizările îndreptate împotriva operatorilor de transport aerian au rămas pe primul loc în numărul cazurilor tratate de ECC Romania (în jur de 50% din cazuri). Principalele probleme reclamate de consumatori, privind drepturile lor în calitate de pasageri, au fost: întârzieri de durată mare (lipsa asistenței din partea operatorilor, refuz de acordare a compensațiilor, așa cum a stabilit Curtea Europeană de Justiție), anularea zborurilor (refuzul acordării compensațiilor, lipsa asistenței), pierderea bagajelor (compensații minime, solicitarea de a proba valoarea obiectelor aflate în bagaj), lipsa informării.

De asemenea, în cadrul ECC Romania s-au desfășurat următoarele activități: acordarea de consultanță individuală și de grup consumatorilor; informarea consumatorilor prin elaborarea și editarea de materiale informative (pliante, broșuri, studii de piață) pe domenii prioritare; acțiuni de educare a consumatorilor.

În vederea întăririi cooperării cu alte instituții, la nivel național și internațional, A.N.P.C. a încheiat următoarele Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat:

- Protocol încheiat între A.N.P.C. și Inspectoratul General al Poliției Române având ca scop dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora;
- Protocol încheiat între A.N.P.C. și Oficiul de Stat Pentru Invenții și Mărci având ca scop dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție al acestora;
- Acord de parteneriat încheiat între A.N.P.C. și Asociația Patronală Română din Industria Laptelui (A.P.R.I.L.) având ca scop colaborarea în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție a acestora cu privire la comercializarea laptelui de consum și a produselor lactate.
- Protocol încheiat între A.N.P.C. și **Autoritatea Ungară a Protecției Consumatorului (H.A.C.P)** având ca scop cooperarea bilaterală și colaborarea în domeniul protecției consumatorilor, în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și a creșterii gradului de protecție a acestora, **precum și pentru prevenirea** punerii pe piață a produselor și serviciilor care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

1.3 Colaborarea ANPC cu reprezentanții UE și ai instituțiilor publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor.

▪ Colaborări bilaterale

- În luna martie 2011 a avut loc o întâlnire cu un reprezentant BEUC în cadrul acțiunii de evaluare a stadiului de dezvoltare a mișcării consumatoriste în țările care s-au alăturat UE începând cu 2004.

Cu această ocazie au fost oferite informații cu privire la organizațiile de consumatori din Romania, la activitatea acestora și la problemele cu care se confruntă.

- În luna aprilie 2011 a avut loc, la București, o întâlnire cu dna Meglena Kuneva, fost comisar european în domeniul protecției consumatorilor și actual consilier special al vicepreședintelui Comisiei Europene în domeniul transportului, dl Siim Kallas. Întâlnirea a avut loc în cadrul vizitei efectuate de dna Kuneva în România pentru a promova campania de informare a Comisiei Europene pe tema drepturilor pasagerilor pe transportul aerian și pentru a obține informații referitoare la principalele probleme pe care reprezentanții autorităților publice, ai societății civile și ai altor categorii implicate le întâmpină în aplicarea regulilor europene în domeniu.

- În luna iulie 2011, a avut loc, la sediul Comisiei Europene o întrevedere, între Comisarul European pe probleme de sănătate și politici de protecție a consumatorului, dl John Dalli și reprezentanții Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

În cadrul întrevederii au fost discutate subiecte de larg interes pentru consumatorii din România și Europa, activitatea ANPC și direcția pentru implementarea politicilor de protecție consumatorilor din România.

- **Colaborări cu autorități, instituții și alte organisme cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor**

Curs de pregătire pentru operarea sistemului CPCS (Consumer Cooperation System)

În perioada 21-22.09.2011, a fost organizat un curs de pregătire pentru operarea sistemului CPCS (Consumer Cooperation System), sistem care funcționează în baza Regulamentului CE nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor.

Cursul a fost susținut de experți ai Comisiei Europene și a avut drept principal obiectiv perfecționarea persoanelor responsabile din cadrul autorităților competente cu aplicarea Regulamentului și cu operarea sistemului IT.

Alături de experți ai ANPC, au participat la curs și experți din partea tuturor Autorităților Competente, respectiv din partea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii, Consiliului National al Audiovizualului, Ministerului Sănătății, Ministerului Dezvoltării Regionale și Turismului, Ministerului Administrației și Internelor, Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale.

Seminar organizat pe tema sistemului european armonizat de colectare și utilizare a datelor privind petițiile consumatorilor.

În luna noiembrie 2011 ANPC a organizat, în colaborare cu Direcția pentru Sănătate și Consumatori (DG SANCO) din cadrul Comisiei Europene, seminarul intitulat "Sistemul european armonizat de colectare și utilizare a datelor privind petițiile consumatorilor".

Tema reuniunii a făcut referire la implementarea Recomandării din 12.05.2010, prin care Comisia Europeană propune ca toate organismele care colectează date din petițiile consumatorilor să adopte un sistem de colectare și clasificare armonizat, la nivel european.

Evenimentul a reunit reprezentanți ai unor instituții și organizații din România cu responsabilități în supravegherea pieței și competențe în soluționarea petițiilor consumatorilor, respectiv Ministerul Sănătății, Ministerul Educației, Cercetării Tineretului și Sportului, ANSVSA, ANRSC, ANRE, ANCOM, Autoritatea Navală Română, Autoritatea Feroviară Română, ISCIR, CSA, CNVM, CSSPP, ANAF, CNA, APC România, Consiliul Român pentru Publicitate, INS.

Prin analizarea informațiilor din petițiile consumatorilor, colectate într-un mod uniform, organismele pentru protecția consumatorilor din statele membre vor dobândi un indiciu valoros asupra modului în care funcționează piața din perspectiva consumatorilor.

Autoritățile responsabile vor răspunde astfel eficient nevoilor concrete de pe piață, iar impactul asupra piețelor de consum va fi unul benefic pentru consumatori.

Curs de pregătire privind sistemul comunitar de schimb rapid de informații – RAPEX

De asemenea, în luna noiembrie 2011 Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, împreună cu reprezentanții Comisiei Europene, a organizat la București un seminar de pregătire privind sistemul comunitar de schimb rapid de informații – RAPEX.

Scopul seminarului a fost acela de a furniza persoanelor responsabile cu supravegherea pieței informații necesare pentru identificarea pe piață a produselor ce prezintă risc pentru

sănătatea și securitatea consumatorilor și să ofere comisarilor posibilitatea de a-și îmbunătăți cunoștințele în ceea ce privește evaluarea riscului în cazul produselor periculoase.

Seminarul de pregătire a fost susținut de experți ai DG SANCO și DG ENTERPRISE din cadrul Comisiei Europene. Alături de comisarii din cadrul celor 42 de Comisariate Județene pentru Protecția Consumatorilor și din cadrul Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, au participat la seminar și reprezentanți ai celorlalte autorități responsabile cu supravegherea pieței în domeniul securității produselor, respectiv reprezentanți din partea Ministerului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri, Institutului Național de Sănătate Publică, Inspecției Muncii și Autorității Naționale a Vămirilor.

Reprezentanții Comisiei Europene au apreciat acțiunile susținute ale autorităților de supraveghere a pieței în depistarea produselor și gradul de implicare al reprezentanților Comisariatelor teritoriale în activitatea de evaluare a riscului în scopul depistării produselor care pot afecta viața, sănătatea și securitatea consumatorilor.

1.4 Legislație

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

- Ordinul nr. 49/2011 pentru modificarea Ordinului președintelui ANPC. 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 M.O. Partea I nr. 182/15.03.2011);

- Ordinul nr. 83/05.04.2011 privind cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România pe anul 2011 (publicat în M.O. Partea I nr. 241/06.04.2011);

- Ordinul nr. 67/18553/2011 privind modificarea Ordinului președintelui ANPC și al A.N.A.F. nr. 296/29.767/2007 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 M.O. Partea I nr. 241/06.04.2011);

- Ordinul nr. 129/2011 privind modificarea anexei nr. 1 la Ordinul președintelui ANPC nr. 103/2010 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 a 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 M.O. Partea I nr. 449/28.06.2011, rectificare în M.O. Partea I nr. 483/07.07.2011);

- Ordinul nr. 136/2011 pentru modificarea Ordinului președintelui ANPC nr. 87/2008 privind stabilirea unor tarife pentru expertizarea obiectelor și bijuteriilor din metale prețioase. (publicat în M.O. Partea I nr. 487/08.07.2011);

- Ordinul nr. 132/2011 pentru modificarea Ordinului președintelui ANPC nr. 264/2008 privind aprobarea modelelor mărcilor de certificare ce urmează să fie aplicate pe obiecte și bijuterii din metale prețioase de către ANPC. (Publicat în M.O. Partea I nr. 456/29.06.2011);

- Hotărârea Guvernului nr. 796/2011 pentru modificarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor (Publicată în M.O. Partea I nr. 573/11.08.2011);

- Hotărârea Guvernului nr. 795/2011 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor (publicată în M.O. Partea I nr. 573/11.08.2011);

- Ordinul nr. 239/2011 pentru constituirea echipelor mixte ce vor efectua controale, conform competențelor legale, în locurile și/sau în mediile în care se produc, se comercializează, se utilizează sau se consumă substanțe și/sau produse noi cu efecte psihoactive, dăunătoare sănătății, altele decât cele reglementate (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 123 din 17/02/2011);
- Ordinul nr. 164/2011 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către societățile financiare bancare și nebancare (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 620 din 01/09/2011);
- Ordinul nr. 165/2011 pentru stabilirea condițiilor privind cantitatea netă, pe care trebuie să le îndeplinească operatorii economici care produc sau comercializează pâine pe teritoriul României (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 622 din 01/09/2011);
- Ordinul nr. 174/2011 privind modificarea și completarea Ordinului președintelui A.N.P.C. nr. 165/2011 pentru stabilirea condițiilor privind cantitatea netă pe care trebuie să le îndeplinească operatorii economici care produc sau comercializează pâine pe teritoriul României (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 659 din 15/09/2011);
- Ordinul nr. 178/2011 privind stabilirea taxelor de autorizare pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase. (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 674 din 21/09/2011);
- Ordinul nr. 179/2011 privind stabilirea taxelor de viză anuală a autorizațiilor pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase. (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 674 din 21/09/2011);
- Ordinul nr. 180/2011 privind aprobarea tarifelor pentru expertizarea pietrelor prețioase, naturale, fine, ornamentale, sintetice și a perlelor libere sau montate în bijuterii. (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 674 din 21/09/2011);
- Ordinul nr. 181/2011 privind aprobarea tarifelor pentru analiza și marcarea obiectelor și bijuteriilor din metale prețioase și pentru alte activități conexe. (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 674 din 21/09/2011);
- Ordinul nr. 182/2011 privind aprobarea tarifelor pentru expertizarea obiectelor și bijuteriilor din metale prețioase. (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 674 din 21/09/2011);
- Hotărârea Guvernului nr. 954/2011 pentru modificarea art. 3 din Hotărârea Guvernului nr. 187/2000 privind imitațiile de produse alimentare care prezintă riscul de a pune în pericol sănătatea sau securitatea consumatorilor (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 704 din 05/10/2011);
- Ordinul nr. 209/2011 privind aprobarea diferenței de cofinanțare a Centrului European al Consumatorilor România pentru anul 2011 (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 744 din 24/10/2011);
- Ordinul nr. 214/2011 privind modelele mărcilor de garanție proprie și procedura de stabilire și înregistrare a acestora la ANPC (publicat în M.O. Partea I nr. 818/19.11.2011);
- Ordinul nr. 218/2011 privind stabilirea unor tarife pentru prestarea unor servicii de către personalul Direcției generale metale prețioase, pietre prețioase și Proces Kimberley din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate. (publicat în M.O. Partea I nr. 852/02.12.2011);
- Ordinul nr. 224/2011 privind aprobarea Listei cuprinzând indicativele de referință ale standardelor române care adoptă standarde europene armonizate privind securitatea generală a produselor sub incidența Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor (publicat în M.O. Partea I nr. 871 din 09/12/2011);

- Ordinul nr. 228/2011 privind modificarea și completarea Ordinului președintelui A.N.P.C. nr. 164/2011 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către societățile financiare bancare și nebancare (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 884 din 14/12/2011);

- Ordinul nr. 229/2011 pentru modificare Ordinului președintelui ANPC nr. 182/2011 privind aprobarea tarifelor pentru expertizarea obiectelor și bijuteriilor din metale prețioase. (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 884 din 14/12/2011);

- Hotărârea Guvernului nr.1553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor (publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 695 din 30/09/2011).

ANPC a formulat observații la următoarele proiecte de acte normative:

- Proiectul de Ordonanță a Guvernului privind producerea, importul și comercializarea suplimentelor alimentare;

- Proiectul de Lege privind combaterea operațiunilor cu produse susceptibile a avea efecte psihoactive, altele decât cele prevăzute de actele normative în vigoare;

- Proiectul de Lege privind marketingul substituenților de lapte matern;

- Proiectul de Lege privind unele măsuri suplimentare pentru etichetarea produselor alimentare;

- Proiectul de pentru modificarea și completarea Legii nr. 12/1990 privind protejarea populației împotriva unor activități comerciale ilicite;

- Proiectul de Lege proiectul de Lege privind producerea și comercializarea produselor de morărit, a pâinii, a altor produse de panificație și a produselor făinoase etichetarea unor categorii de produse.

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

- Proiect de Ordin privind modificarea și completarea Ordinului Ministrului Agriculturii, Pădurilor, Apelor și Mediului, al Ministrului Sănătății și al Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 510/768/319/2003 pentru aprobarea Normelor cu privire la natura, compoziția, fabricarea și etichetarea sucurilor din fructe și ale altor produse similare destinate consumului uman. (Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale);

- Proiect de Ordonanță de Guvern privind producerea, importul și comercializarea suplimentelor alimentare (Ministerul Sănătății);

- Proiect de Lege privind activitatea de emisie de monedă electronică (Ministerul Finanțelor Publice);

- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării la nivel național a prevederilor Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 66/2010 din 25 noiembrie 2009 privind eticheta UE ecologică. (Ministerul Mediului și Pădurilor);

- Proiect de Hotărâre a Guvernului pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 621/2005 privind gestionarea ambalajelor și a deșeurilor de ambalaj. (Ministerul Mediului și Pădurilor);

- Proiect de Ordonanță de urgență pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plată și a Legii nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebancare. (Ministerul Finanțelor Publice);

- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind stabilirea condițiilor de introducere pe piață a benzinei și motorinei și de introducere a unui mecanism de monitorizare și reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră. (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Lege privind combaterea operațiunilor cu produse susceptibile de a avea efecte psihoactive, altele decât cele prevăzute de acte normative în vigoare. (Ministerul Sănătății);
- Proiect de Ordonanță de Urgență privind combaterea operațiunilor cu produse susceptibile de a avea efecte psihoactive, altele decât cele prevăzute de acte normative în vigoare. (Ministerul Sănătății);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind promovarea utilizării biocarburanților și a biolichidelor. (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentelor (UE) ale Comisiei nr. 1015/2010 și 1016/2010, prin care se implementează Directiva 2009/125/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 octombrie 2009 de instituire a unui cadru pentru stabilirea cerințelor în materie de proiectare ecologică aplicabile produselor cu impact energetic (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului pentru modificarea articolului 7 din Hotărârea Guvernului nr. 1132/2008 privind regimul bateriilor și acumulatorilor și al deșeurilor de baterii și acumulatori. (Ministerul Mediului și Pădurilor);
- Proiect de Memorandum privind poziția preliminară a României referitoare la amendarea Directivei 2001/37/CE privind apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre în materie de fabricare, prezentare și vânzare a produselor din tutun. (Ministerul Sănătății);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind stabilirea cerințelor pentru indicarea, prin etichetare și informații standard despre produs, a consumului de energie și de alte resurse al produselor cu impact energetic și de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 1039/2003 privind stabilirea cerințelor referitoare la etichetarea și eficiența energetică a aparatelor frigorifice de uz casnic pentru introducerea pe piață. (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea prevederilor Legii nr. 104/2008 privind prevenirea și combaterea producerii și traficului ilicit de substanțe dopante cu grad mare de risc. (Agenția Anti-Doping);
- Proiect de Lege pentru punerea în aplicare a Legii nr. 134/2010 privind Codul de procedură civilă. (Ministerul Justiției);
- Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 59/2006 privind utilizarea suplimentelor nutritive de către sportivi. (Agenția Anti-Doping);
- Proiect de Ordonanță de Urgență privind comunicațiile electronice. (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații);
- Proiectul de Hotărâre a Guvernului privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1222/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind etichetarea pneurilor în ceea ce privește eficiența consumului de combustibil și alți parametri esențiali. (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a comitetelor de bazin. (Ministerul Mediului și Pădurilor);
- Proiect de Ordonanță de urgență a Guvernului privind stabilirea cerințelor pentru indicarea, prin etichetare și informații standard despre produs, a consumului de energie și de alte resurse al produselor cu impact energetic și de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 1039/2003 privind stabilirea cerințelor referitoare la etichetarea și eficiența energetică a

aparater frigorifice de uz casnic pentru introducerea pe piață. (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);

Capitolul 2: Activități de informare, educare și consiliere

2.1 Parteneriatul cu mediul de afaceri și cu societatea civilă

Colaborarea specialiștilor ANPC cu mediul de afaceri și societatea civilă a avut în vedere promovarea drepturilor 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.

ANPC a desfășurat următoarele acțiuni care au vizat o mai bună cunoaștere de către **operatorii economici** a legislației din domeniul protecției consumatorilor:

- Consiliere directă a operatorilor economici în cadrul organizat cu minim 10 operatori economici;
- Continuarea parteneriatului public – privat tripartit (ANPC, operatori economici, asociații patronale, camere de comerț, asociații de consumatori);

În 2011, ANPC a întreprins un număr de **9390 acțiuni de consiliere** a operatorilor economici.

S-a urmărit dezbateră și prelucrarea legislației, cu precădere, cea care a fost solicitată de operatorii economici.

Astfel au fost dezbătute, în special: O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor; Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor; Legea nr.245/2004 privind securitatea generală a produselor; Legea nr.449/2003, privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora; H.G. nr. 106/2002 privind etichetarea alimentelor, Ordinul ANPC nr.72/2010 privind unele măsuri de informare a consumatorilor; Legea nr.349/2002 referitor la fumatul în unități de alimentație publică precum și comercializarea țigaretelor cu tendință redusă de aprindere; Ordinul Președintelui ANPC nr.165/2011 pentru stabilirea condițiilor privind cantitatea netă pe care trebuie să le îndeplinească operatorii economici care produc sau comercializează pâine pe teritoriul României, etc.

A fost continuat și în 2011 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 formare a unei atitudini corecte a operatorilor economici angajați în producerea și comercializarea produselor și serviciilor, față de calitatea acestora.

Au fost organizate acțiuni în parteneriat public – privat tripartit în toate județele, acțiuni care au coalizat forțele responsabile din administrație, mediul de afaceri și societatea civilă din plan local.

Printre temele noi tratate în 2011 în cadrul parteneriatului public - privat se pot enumera:

“Respectarea prevederilor legale privind modul de comercializare, etichetare, prezentare și publicitate a suplimentelor alimentare”;

”Respectarea prevederilor legale la comercializarea benzinei și motorinei în stațiile de distribuție”;

„Calitatea produselor alimentare comercializate în perioada sărbătorilor pascale (de post, carne, vin, produse patiserie-cofetărie)”;

„Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la prestarea de service și spălătorii auto”;

„Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea produselor pentru construcții”;

„Respectarea prevederilor legale privind conformitatea, modul de comercializare și modul de etichetare a produselor alimentare comercializate sub formă congelată (carne, pește, legume, înghețată, etc.)”;

„Respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de puericultură (paturi fixe și paturi pliante de uz casnic pentru copii, scaune înalte pentru copii, cărucioare, mese de înfășat, leagăne etc) și a comercializării produselor farmaceutice”;

„Ce nu trebuie să ignore comercianții de produse alimentare din vecinătatea și incinta unităților școlare”;

„Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor referitoare la modul de comercializare a produselor cosmetice de protecție solară și autobronzante”;

„Reclamațiile - forme prin care consumatorii se pot adresa structurilor ANPC”;

„Respectarea prevederilor legale privind modul de comercializare, etichetare, prezentare și publicitate a plantelor ornamentale”;

„Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comerțul cu amănuntul sau prestarea de servicii în zone publice” etc.

2.2.Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori

Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori în anul 2011 a urmărit în special:

- Realizarea de către asociațiile de consumatori a obiectivelor legale ale acestora;
- Dezvoltarea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor de către asociațiile de consumatori;
- Implicarea asociațiilor de consumatori în depistarea practicilor comerciale incorecte și a publicității de natură a afecta drepturile și intereselor legitime ale consumatorilor;
- Consultarea asociațiilor de consumatori cu ocazia elaborării de acte normative, standarde sau specificații care definesc caracteristicile tehnice și calitative ale produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- Asigurarea de asistență de specialitate centrelor de consultanță și informare a consumatorilor și Centrului European al Consumatorilor din România.

În data de 18.02.2011, Conducerea ANPC, s-a întâlnit la sediul Autorității cu președinții asociațiilor de consumatori din țară.Cu acest prilej au avut loc schimburi de idei și s-au dezbătut problemele întâmpinate de asociațiile de consumatori în activitatea lor în ceea ce privește:

- acordarea de asistență și consultanță de către specialiștii ANPC în rezolvarea problemelor cu care s-au confruntat asociațiile în ultimul an de activitate;
- participarea asociațiilor de consumatori la organizarea Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor – 15 martie 2011, alături de Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor;
- drepturile și obligațiile legale ale asociațiilor de consumatori în raport cu operatorii economici în vederea prevenirii abuzurilor și a încălcării legii în vigoare,
- identificarea demersurilor ce pot fi întreprinse pentru ca asociațiile de consumatori să aibă o poziție comună în consultările cu organismele administrației publice;

- participarea asociațiilor de consumatori la programul de activitate al organismelor consultative de protecția consumatorilor, pe plan local.

În România, după anul 1989, s-au înființat peste 150 de organizații neguvernamentale de consumatori având unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor.

În relația ANPC cu asociațiile de consumatori, în anul 2011, s-a pus accent pe cooperarea cu formele de suprastructură ale mișcării consumatoriste. În acest proces, anul trecut s-a constituit “Federația Națională a Asociațiilor și Fundațiilor pentru Protecția Consumatorilor – Bucovina” ca pol al mișcării consumatoriste din Moldova.

Rămâne constată relația cu Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC România) ca organizație neguvernamentală cu reprezentare la nivel național având statut de utilitate publică.

- La nivel local, asociațiile de consumatori au asigurat 6822 de acțiuni de consiliere directă a consumatorilor și au primit 3022 de sesizări și reclamații de la consumatori.

- Asociațiile de consumatori au inițiat un număr de 481 de acțiuni de informare a opiniei publice prin mass-media. Temele prezentate au fost: “Faceți-vă vocea auzită!”, “Etichetarea legumelor/fructelor pe piață”, “Verificarea respectării standardelor europene a produselor”, “Cine suntem și ce dorim”, „Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor privind Cererile de Servicii Financiare Corecte”, „Cunoașterea drepturilor consumatorilor”, „Întocmirea unei reclamații”, „Consumatorii on/line fără protecție?”, „Formarea deprinderilor utilizării tuturor informațiilor pentru achiziționarea unui produs”, „Educarea micilor consumatori”, „Explicarea terminologiei specifice: „calitate”, „garanție”, „viciu ascuns”, „Publicitatea și practicile înșelătoare”; „Clauze abuzive din contractele încheiate între consumatori și comercianți”; ”Infecția cu E-coli o problemă europeană”, “Societatea civilă încotro - rol activ sau decorativ”?

- În anul 2011, asociațiile locale de consumatori au participat la 248 de acțiuni în domeniul protecției consumatorilor organizate în colaborare cu alte organisme, cum ar fi: Prefecturi; Consilii Județene, Poliția Comunitară, Primării-corpul de control; Direcții Sanitar-Veterinare; Inspectorate Școlare Județene; Metrologie; Direcția Agricolă; Autoritatea Rutieră Română; Casa Județeană de Sănătate; Ministerul Mediului; Camera de Comerț, Consiliul Concurenței, ANRE, CNA.

- În anul 2011, ANPC a sprijinit implicarea organizațiilor de consumatori în dezvoltarea și implementarea politicii consumatorilor atât prin participarea la Consiliile Consultative pentru Protecția Consumatorilor la nivel central și local, cât și în calitate de membri sau invitați în Comitetul de Certificare a Organismului de Certificare Sistem HACCP București și în Consiliul de Certificare din cadrul Asociației de Standardizare din România (ASRO).

Consumatorii sunt prezenți la nivel național prin participarea membrilor asociațiilor de consumatori ca invitați sau ca membri la lucrările: Consiliului Consultativ al Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei; Consiliului de Supraveghere al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Registrului Auto Român; AEROQ – organism acreditat pentru certificarea sistemelor de management în domeniul calității, mediului și conformității produselor și notificat de Comisia Europeană pentru Directiva nr. 89/106/EEC – produse pentru construcții; Institutul de Testare și Cercetare ICRT, Consiliului Consultativ al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații; EuroDezvoltare; ASRO; RENAR; Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Produse Larex Cert.

De asemenea, consumatorii sunt reprezentați la nivel european de către membrii asociațiilor de consumatori din România în cadrul Consumers International și Organizației Europene a Consumatorilor (BEUC),

Cu sprijinul ANPC, asociațiile de consumatori avut 480 de acțiuni de informare a opiniei publice prin mass-media.

Acțiunile de informare și consultanță au vizat cazurile în care operatorii economici nu respectă drepturile consumatorilor în ce privește:

- ✓ încheierea contractelor cu prestatorii de servicii de utilitate publică;
 - ✓ asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor atunci când cumpără produse și servicii off-line și on-line, inclusiv pe întreg teritoriul UE;
 - ✓ drepturile digitale – oferirea unui mediu digital sigur, inclusiv un control efectiv asupra datelor cu caracter personal și protecția vieții private;
 - ✓ etichetarea legumelor și fructelor;
 - ✓ respectarea reglementării serviciilor financiare, servicii de plată, credit ipotecar, incluziune financiară.
- Asociațiile de consumatori au înaintat în justiție un număr de 52 de acțiuni pentru apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor.

În baza art. 47 din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, în anul 2011, asociațiile locale au inițiat 52 acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor. Obiectul acestor acțiuni a fost: ilegalitatea ridicării autovehiculelor, nerespectarea prevederilor contractuale de izolare termică și montaj a tâmplăriei de termopan, despăgubirea unui consumator privind încălcarea dreptului din perspectiva OUG nr.50/2010 privind contractul de credit .

- Asociațiile de consumatori au făcut în anul 2011 un număr de 10 propuneri la actele normative din domeniul protecției consumatorilor în special la Ordinul privind unele măsuri de informare a consumatorilor privind serviciile bancare și de asemenea au răspuns la consultările Comisiei Europene referitoare la: Studiul privind comerțul electronic, Consultarea privind acțiunile colective , Consultarea privind sistemele ADR precum și la Studiul privind serviciile financiare lansat de Consumers International.

2.3. Instrumente de educare și informare ale consumatorilor

Activitățile de informare, consiliere și educare a consumatorilor desfășurate de ANPC au vizat acele acțiuni care să urmărească nu numai cunoașterea existenței drepturilor consumatorilor, dar și modalitățile prin care aceștia își pot apăra drepturile și interesele legitime.

În acest sens, în anul 2011 principalele activități au fost:

- Manifestările prilejuite de **“15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor”**
- Educarea tinerilor consumatori cu privire la drepturile pe care le au în calitate de consumatori și a modului în care își pot exercita aceste drepturi în cadrul **„Concursului pe teme de protecția consumatorilor - Alege!Este Dreptul Tău”**

2.3.1 Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor – 15 Martie 2011

Conform calendarului realizat de Consumers International, tema zilei a fost: **"Servicii financiare corecte pentru consumatori"**. Tema reflectă subiectul de maxim interes pentru consumatorii din întreaga lume. S-a lansat un apel către consumatori și către organizațiile de protecție a drepturilor consumatorilor de a milita pentru accesul la servicii financiare sigure, echitabile și competitive. Evenimentele din 15 martie reprezintă o oportunitate de a influența procesul de decizie și de a accentua preocuparea consumatorilor privind serviciile financiare corecte.

- ANPC a lansat în luna martie un sondaj de opinie privind cunoașterea drepturilor de consumator, formular on-line, răspunsurile consumatorilor fiind importante pentru fundamentarea deciziilor privind inițiativele legislative ale Autorității și campaniile de informare ce urmează a fi derulate.

- În data de 15 martie 2011, Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor au organizat conferințe de presă, mese rotunde și simpozioane. Comisarii ANPC au fost prezenți în câteva centre comerciale din țară pentru a consilia consumatorii, pentru a răspunde întrebărilor acestora și au preluat reclamații.

- Au fost organizate conferințe de presă la nivel central dar și la nivel local cu comisariatele județene pentru protecția consumatorilor în colaborare cu asociațiile de consumatori în cadrul cărora s-a prezentat un material cu tema propusă de Consumers International pentru marcarea evenimentului.

- Au fost organizate acțiuni de informare privind drepturile consumatorilor în unități de învățământ din toată țara. Pe 19 martie 2011 s-a desfășurat faza județeană a concursului național școlar pe teme de protecția consumatorilor, **Alege! Este dreptul tău! – ediția a IX-a**, organizat de ANPC în parteneriat cu Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului.

- Au avut loc cu ocazia zilei de 15 martie și acțiuni de informare și consiliere în domeniul protecției consumatorilor în București, centrele comerciale: Afi Cotroceni, Băneasa Shopping City, Mall Vitan, Unirea precum și în municipiile reședință de județ și alte localități, prin punctele de informare ale consumatorului organizate în spațiile comerciale (de tip hipermarket, supermarket, piețe agroalimentare), în unitățile de învățământ etc., pentru tinerii consumatori pe tema propusă la nivel internațional.

2.3.2 Concursul Național pe teme de Protecția Consumatorilor „Alege! Este dreptul tău.” Ediția a IX-a

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în parteneriat cu Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului – conform „Protocolului de Colaborare” între cele două instituții – a sprijinit și în anul 2011 organizarea și desfășurarea Concursului Național pe Teme de Protecția Consumatorilor „Alege! Este dreptul tău.”

Prin continuarea derulării concursului se urmărește formarea unei generații de consumatori conștientă de drepturile sale legitime, în calitate de consumatori.

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 din toată țara, indiferent de profil.

La etapa locală a Concursului Național „Alege! Este dreptul tău” 2011 – comisariatele județene pentru protecția consumatorilor au asigurat jurizarea concursului în colaborare cu inspectoratele școlare din toate județele.

Tema concursului a fost : **Informarea completă, corectă și precisă – un drept și o necesitate pentru consumatori.**

Etapa finală s-a desfășurat în perioada 12 -16 iulie 2011, în localitatea Năvodari, concursul fiind organizat pe trei secțiuni: concurs de desene, concurs individual și pe echipe, partenerul principal al ANPC în pregătirea concursului fiind APC – România.

La etapa finală a concursului au participat 88 de elevi care și-au demonstrat cunoștințele din domeniul protecției consumatorilor prin susținerea unui test grilă și a unui eseu – faza individuală și prin realizarea unei scenete pe o situație de caz, analizarea unui spot publicitar, răspunsuri la întrebări deschise – faza pe echipe.

Elevii s-au familiarizat astfel cu reglementările din domeniul protecției consumatorilor, devenind capabili să-și protejeze activ drepturile.

2.3.3 Implicarea asociațiilor de consumatori în furnizarea de informații specifice unor domenii de interes pentru educația consumatorilor

În dezvoltarea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor în cadrul asociațiilor de consumatori, sub patronajul ANPC, în anul 2011 a fost continuat programul „Bugetul familiei” și a fost lansată “Strategia Națională pentru Educație Financiară” .

Strategia Națională pentru Educație Financiară” este menită să asigure o viziune de ansamblu asupra educației financiare în România.

Se urmărește crearea unui cadru care să definească direcțiile principale de dezvoltare a programelor de educație financiară pentru următorii cinci ani, util organizațiilor implicate în educația financiară și în elaborarea politicilor din acest domeniu.

Strategia Națională pentru Educație Financiară identifică patru obiective primare:

- creșterea conștientizării și a accesului la educație financiară;
- identificarea și integrarea competențelor financiare principale;
- consolidarea programelor care oferă educație financiară;
- identificarea și promovarea practicilor eficiente.

Strategia se desfășurată în parteneriat cu Asociația pentru Protecția Consumatorilor din Romania, Centrul European al Consumatorilor din Romania.

În anul 2011 APC România(Asociația pentru Protecția Consumatorilor România) și-a stabilit ca principale direcții de interes activități în următoarele domenii: acțiuni colective, contractele încheiate de consumatori, drepturi digitale, produse alimentare, sănătate, siguranță, servicii financiare, sustenabilitate energetică. Pentru informarea, educarea și consilierea consumatorilor s-au elaborat fișe de informare și broșuri, inclusiv în format electronic, respectiv: Alege! Este dreptul tau, Totul despre DAE.

- **Alege! Este dreptul tău** (este o parte a unei strategii de informare și educare a tinerilor consumatori);

- **Totul despre DAE-**(Dobânda Anuală Efectivă) se constituie într-un nou instrument în cadrul proiectului Bugetul Familiei și urmărește clarificarea informațiilor legate de Dobânda Anuală Efectivă și eliminarea miturilor legate de aceasta. Site-ul explică într-un limbaj simplu ce este Dobânda Anuală Efectivă, cum și când se folosește și oferă consumatorilor un calculator complex al valorii DAE care permite o comparare inițială a diferitelor oferte de creditare;

În cadrul APC România funcționează **Centrului European al Consumatorului din România** care a elaborat pentru informarea, educarea și consilierea consumatorilor fișe de informare și broșuri, inclusiv în format electronic, respectiv: Accesul la îngrijiri medicale în Uniunea Europeană, Cum să folosești în siguranță diferitele metode de plată, Siguranța produselor și serviciilor in Uniunea Europeană, Consumator și turist în Austria; fișe de informare – transportul feroviar, transportul rutier, produsele cosmetice, schimbul valutar, vânzarea în afara spațiilor comerciale și metode de vânzare care au fost puse la dispoziția consumatorilor români și străini pe site-ul Centrului – www.eccromania.ro, alături de cele deja existente.

2.4 . Comunicare și relații publice

În 2011, ANPC a urmărit în principal o creștere a gradului de protecție a consumatorilor, cu accent pe informarea și responsabilizarea atât a consumatorilor, cât și a

operatorilor economici. În subsidiar s-a urmărit creșterea încrederii consumatorilor în capacitatea acestora de a-și apăra drepturile, creșterea gradului de conformare a operatorilor economici la normele de protecție a consumatorilor ca o condiție esențială pentru existența unui mediu concurențial corect.

2.4.1 Comunicarea cu mass-media la nivel central

ANPC, prin Biroul de presă, a emis 100 de comunicate de presă prin care au fost făcute publice rezultatele controalelor efectuate și măsurile de protecție dispuse prin retragerea sau oprirea temporară de la comercializare a produselor neconforme. Au fost transmise avertismente privind produsele sau serviciile care prezentau riscuri. Acolo unde a fost cazul, au fost redactate sfaturi pentru consumatori privind achiziționarea produselor și/sau serviciilor. În procesul de informare, educare și responsabilizare a consumatorilor și a operatorilor economici au fost elaborate răspunsuri la solicitări ale jurnaliștilor precum și materiale pentru realizarea interviurilor și participarea specialiștilor ANPC în emisiuni radio-TV.

În cursul anului 2011, au fost alocate resurse importante pentru informarea publicului despre prevederile legislative, bilanțul controalelor și acțiunilor de supraveghere realizate prin Comandamentele de vară și de iarnă, 15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor și rezultatele concursului național pe teme de protecție a consumatorilor „Alege! Este dreptul tău”.

Site-ul ANPC a fost subiectul unui proces permanent de modificare pentru a veni în întâmpinarea consumatorilor și a oferi informațiile necesare precum și atenționările ce se impun. În acest sens subliniem atenționarea privind falșii inspecitori dar și lansarea sondajului de opinie privind cunoașterea drepturilor consumatorilor sau info privind obligații ale producătorilor și distribuitorilor despre țigări cu tendință redusă de aprindere .

În afara secțiunii de comunicare, au fost frecvent actualizate alte domenii de interes cum sunt: legislația, utilizarea produselor/serviciilor, sfaturi pentru consumatori, asistență pentru operatorii economici.

2.4.2 Comunicarea cu mass-media la nivelul structurilor teritoriale

În cursul anului 2011 s-au realizat **446 de conferințe de presă**, iar conținutul comunicatelor emise a fost preluat în **4855 de articole din presa centrală și 4938 emisiuni radio-tv**.

2.4.3 Liberul acces la informațiile de interes public

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** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public.

Au fost înregistrate 5028 de solicitări, 772 la nivel central și 4256 la nivel local.

Solicitățile au vizat următoarele domenii :

- 3972 solicitări referitoare la acte normative ,reglementări;
- 752 solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției ;
- 51 solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544;
- 5 solicitări referitoare la activitatea liderilor instituției;
- 11 solicitări referitoare la utilizarea banilor publici;
- 237 solicitari referitoare la drepturile consumatorilor, obligatiile si 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, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC/CJPC este implicată/implicat, informații referitoare la statele de funcții, de personal, de salarii și fișele postului, informații referitoare la Programul trimestrial privind controalele tematice.

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 11 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

Pentru o informare corectă privind posibilitatea de a se adresa cu o sesizare sau o reclamație în atenția Comisariatelor Județene pentru Protecția Consumatorilor privind produsele și serviciile oferite, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a pus la dispoziția consumatorilor numărul de telefon INFO CONSUMATOR: 0800.080.999 – linie telefonică cu apelare gratuită din rețeaua ROMTELECOM. La acest număr se acordă informații privind coordonatele de contact ale Comisariatelor județene, respectiv adresa poștală, telefonul și adresa de e-mail, precum și informații privind modalitățile de depunere a reclamațiilor/sesizărilor.

Consumatorii care au fost nemulțumiți de modul în care a fost rezolvată reclamația/sesizarea de către comisariatele teritoriale la care a fost depusă s-au putut adresa conducerii ANPC prin intermediul adresei de e-mail: office@anpc.ro

Capitolul 3: Controale tematice pe piețele de consum

3.1 Controale tematice în domeniul *produselor alimentare*

În cursul anului 2011 au fost desfășurate **28 de 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 și colectivă.

S-a urmărit verificarea etichetării și conformității produselor, ca de exemplu la :

- pâine și produse de panificație;
- pește și produse din pește preambalate;
- gem;
- produse de morărit;
- produse tradiționale;
- produse congelate;
- produse de post;
- ape minerale naturale;
- sucuri și băuturi răcoritoare;
- preparate din carne;
- lapte și produse lactate;
- produse de patiserie;
- comercializarea produselor specifice sărbătorilor pascale;

- comercializarea produselor specifice sărbătorilor de iarnă.

Acțiunile de control au fost derulate la:

- supermarketuri, lanțuri de magazine;
- unități de alimentație colectivă;
- unități de alimentație publică din cadrul structurilor de primire turistice;
- grădinițele cu program prelungit, particulare și de stat etc.

În cadrul acțiunilor tematice au fost prelevate 206 de probe de produse alimentare (preparate din carne, lapte și produse lactate, gem, produse făinoase), constatându-se la circa 38% neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

Afectarea interesului economic al consumatorilor prin neîncadrarea în cantitatea netă a unor produse alimentare ambalate, de larg consum (zahăr, făină, orez, sare, mălai) comercializate prin hiper/supermarketuri, depozite en-gros, lanțuri de magazine a fost confirmată prin cele peste 355 de probe prelevate, care au fost analizate de CNIEP LAREX.

În cursul anului 2011, prin acțiunile tematice naționale, au fost controlați circa 15700 operatori economici dintre care au fost sancționați peste 7200 operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 15,3 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 10,7 mil. lei (din care: 9,9 mil. lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,8 mil. lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

Comisariatele Teritoriale pentru Protecția Consumatorilor au desfășurat 2467 de controale în școli și 1433 de 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.

Au fost controlați 113 de operatori economici implicați în programul guvernamental „Lapte-Corn”. Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de 27 de amenzi contravenționale în valoare de 205.000 lei și s-a dispus oprirea de la distribuție a circa 1170 kg de produse.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a analizat circa 122 de cataloage publicitare, din care la 3 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 1 spot publicitar difuzat prin TV pentru care a intervenit la Consiliul Național al Audiovizualului pentru dispunerea măsurilor ce se impun pentru intrarea în legalitate.

În cursul anului 2011, ANPC a desfășurat circa 315 de acțiuni de consiliere gratuită a operatorilor economici din domeniul alimentar din toată țara (solicitate în scris sau telefonic) cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor

3.2 Controale tematice în domeniul *produselor nealimentare*

În anul 2011, ANPC a efectuat un număr de **20 de acțiuni tematice de control în domeniul produselor nealimentare**, prin supravegherea respectării prevederilor legale la comercializarea următoarelor grupe de produse și servicii:

- Lichid antigel, lichid de spălare parbrize și degivranți
- Combustibili solizi (lemne de foc, brichete de lemn, pelete de lemn, cărbune și brichete de cărbune)
- Butelii GPL - tip aragaz, în stațiile de umplere
- Produse cosmetice
- Benzină și motorină, comercializate în stațiile de distribuție
- Articole de încălțăminte
- Produse textile
- Flori (flori, plante de apartament, ornamente florale și materiale destinate întreținerii acestora)
- Jucării
- Echipamente electrice de joasă tensiune: produse de bricolaj (mașini de găurit, mașini de rindeluit, mașini de frezat, fierăstraie), inclusiv compatibilitatea electromagnetică și nivelul de zgomot
- Mașini de tuns iarbă (trimmere) electrice și încărcătoare/alimentatoare electrice (universale, terminale GSM), inclusiv invertoare electrice
- Articole de puericultură
- Publicitatea înșelătoare practică de spălătoriile și curățătoarele de rufe, de covoare și auto
- Anvelope second-hand
- Detergenți și produse de curățat

În cursul anului 2011, în cadrul tematicilor pe domeniul produselor nealimentare, au fost controlați 10.990 operatori economici din care a fost sancționat un număr de 8.071, valoarea amenzilor fiind de 14.479.527 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de 12.077.892 lei (din care: 11.809.993 lei reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 267.899 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cursul anului 2011, în domeniul produselor nealimentare s-au efectuat 131 de acțiuni de consiliere.

3.3 Controale tematice în domeniul *prestării serviciilor, altele decât serviciile financiare*

În cursul anului 2011, în conformitate cu Programul tematic în domeniul prestării serviciilor, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a **8 acțiuni tematice de control privind serviciile prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii:

- patinoare (acoperite și în aer liber), servicii imobiliare;
- cămine și aziluri de bătrâni;
- piscine, ștranduri, bazine;
- unități de cazare turistică și de alimentație publică aferente;

- servicii de agrement; spații de joacă, parcuri de distracție, distracții extreme, închirierea echipamentelor de agrement (biciclete, echipamente pentru agrement nautic, ski-jet-uri, bărci, hidrobiciclete etc.),
- grădinițe cu program prelungit (particulare și de stat);
- servicii de estetică și igienă personală.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2011 în domeniul prestărilor de servicii au fost verificați 3667 de operatori economici, aplicându-se un număr de 2874 sancțiuni în valoare totală de 3.663.300 lei.

3.4 Controale tematice în domeniul serviciilor financiare

În cursul anului 2011, în conformitate cu Programul tematic în domeniul serviciilor financiare, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a **2 acțiuni tematice de control privind serviciile financiare prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii:

- încheierea contractelor de credit de consum de către societățile bancare;
- încheierea contractelor de credit de consum, în cazul achiziționării de produse de la comercianți, cu plata în rate.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2011 în domeniul serviciilor financiare **au fost verificate 501 de puncte de lucru ale operatorilor economici din domeniul financiar, aplicându-se un număr de 338 de sancțiuni în valoare totală de 2.807.500 lei.**

3.5 Comandamentul litoral 2011

Organizat în perioada **1 iulie - 31 august 2011**, Comandamentul și-a concentrat atenția asupra nemulțumirilor turiștilor aflați în vacanță la malul Mării Negre, dar a inițiat și acțiuni preventive, de supraveghere a întregului sector turistic.

În perioada menționată, ANPC a desfășurat pe litoral **570 acțiuni de control**, pentru deficiențele constatate, aplicând **421 de amenzi contravenționale** și **47 de avertismente**. Totalul amenzilor aplicate a fost de **699.700 lei**

3.6 Comandamentul de iarnă 2011

Organizat în perioada **23 noiembrie- 23 decembrie 2011**, Comandamentul de iarnă a avut drept scop atât soluționarea plângerilor turiștilor aflați în vacanță în zona Brașovului și în stațiunile de pe Valea Prahovei, cât și desfășurarea de acțiuni preventive de supraveghere a sectorului turistic din zonele cele mai frecventate în această perioadă.

În perioada menționată, comisarii ANPC au desfășurat **349 acțiuni de control** pentru deficiențele constatate, aplicând **102 de amenzi contravenționale în valoare de 648.250 lei și 277 de avertismente**.

Dintre operatorii economici controlați, 56,73% 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), 15,75% în domeniul serviciilor și produselor nealimentare (produse textile, echipament sportiv, jucării) și 26,93% în domeniul prestărilor de servicii (cazare, agrement, lipsa informațiilor oferite la cazare și lipsa autorizației de funcționare).

În domeniul produselor și serviciilor alimentare au fost controlați **198 de operatori economici**. Pentru deficiențele constatate au fost aplicate **amenzi contravenționale în valoare de 470250 lei și 146 de avertismente**. Totodată, 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 de la comercializare sau utilizare și au fost distruse.

În domeniul produselor și serviciilor nealimentare, comisarii ANPC au verificat **55 operatori economici** și au aplicat **amenzi contravenționale în valoare totală de 88.000 lei și 42 de avertismente**.

În domeniul prestărilor de servicii, ca urmare a deficiențelor constatate la cei **94 operatori economici controlați**, s-au aplicat **amenzi contravenționale în valoare totală de 70.000 lei și 89 de avertismente**.

3.7 Sistemul rapid de alertă – RAPEX

ANPC este punct național de contact pentru „Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase destinate consumatorilor – RAPEX”

Situațiile cu 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 privind securitatea generală a produselor și-a dovedit utilitatea și eficiența în domeniul produselor de larg consum.

Una dintre măsurile adoptate, impuse și de rezultatele Eurobarometrelor publicate de către Comisia Europeană, prin Direcția Generală pentru Sănătate și Consumatori din cadrul Comisiei Europene – DG SANCO, a fost aceea de intensificare a acțiunilor de identificare a produselor nealimentare periculoase de pe piață și transmiterea acestora în sistemul de alertă privind produsele periculoase RAPEX. De asemenea, s-au luat măsuri de reacție la semnalările transmise de alte state prin același sistem de alertă. Această măsură a fost eficientizată și prin introducerea în Sistemul de indicatori de performanță a unui

indicator stimulativ în acest sens, astfel, în anul 2011, ANPC a transmis în sistemul Rapex 51 de notificări de produse periculoase.

Dintre acestea echipa RAPEX a Comisiei Europene a validat un număr de 37 de notificări. Cele mai notificate produse au fost jucăriile, produsele textile și aparatura electrocasnică.

Dintre produsele periculoase identificate pe piața din România, ca urmare a notificărilor transmise de celelalte state membre ale UE, și retrase de la comercializare, menționăm: „Soluție săpun pentru baloane”, care prezintă un risc microbiologic, Set îmbrăcăminte Happy Tree ce prezintă risc de sufocare și strangulare datorită prezenței șnururilor cu dimensiuni ce depășesc cerințele standardului de specialitate, Set accesorii poliție cu risc de sufocare datorită prezenței părților mici care pot fi înghițite de către copii, Manuși de protecție care prezintă un risc chimic datorită conținutului de crom hexavalent ce depășește valoarea minim admisă.

3.8 Evaluarea acțiunilor de supraveghere a pieței

Evaluarea activității de supraveghere a pieței se face atât lunar, cât și periodic, iar monitorizarea activității este continuă și permanentă.

În cursul anului **2011** au fost organizate **două** reuniuni de lucru cu participarea conducătorilor structurilor teritoriale și/sau regionale ale ANPC. Aceste reuniuni au avut drept principal obiectiv evaluarea eficienței acțiunilor de supraveghere a pieței, a nivelului de realizare a indicatorilor de performanță și, în consecință, identificarea zonelor deficitare ale activității, stabilindu-se, totodată, noi direcții de acțiune.

3.9 Activitatea C.N.I.E.P. LAREX

Activitatea C.N.I.E.P. LAREX se poate rezuma prin următorii indicatori:

Numărul de încercări asimilate: **34**;

Numărul de comenzi analizate în cadrul C.N.I.E.P. LAREX, pe categorii de solicitanți:

<i>Categorie solicitant</i>	<i>Număr comenzi analizate</i>
Operatori economici	1542
Structuri teritoriale ANPC	685
Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)	54
Persoane fizice	18
Total comenzi 2011	2.299

- Valoarea totală a analizelor efectuate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC: 251.691,70 lei;
- Valoarea totală a analizelor efectuate: 1.989.582 lei;
- Valoarea totală a veniturilor: 2.028.926 lei;

- Valoarea totală a cheltuielilor: 1.984.088 lei;
 - din care cheltuieli de personal: 1.310.693 lei;
- Număr de produse cu drept de utilizare a mărcii “Produs testat LAREX”:**375**;
- Documente emise:

Tip document	Număr
Rapoarte de încercare	2.179
Rapoarte de expertizare	957
CertIFICATE de conformitate de eşantion	350
CertIFICATE de conformitate de lot	329
CertIFICATE de conformitate de tip	247

3.10 Activitatea Laboratorului pentru Analiza Calității Vinurilor și Băuturilor Alcoolice

Laboratorul a menținut sistemul calității conform prevederilor standardului ISO 17025/2005 și a obținut continuarea acreditării RENAR în urma susținerii Auditului de supraveghere-iunie2011.

În perioada 15.06 -15.07.2011 a fost organizată o acțiune tematică ANPC pentru distilate naturale (țuică, palincă) și Alcool etilic rafinat.

Au fost prelevate circa 20 probe. Dintre acestea 30% au ridicat suspiciuni cu privire la natura alcoolului etilic utilizat, în sensul folosirii alcoolului etilic rafinat în proporții variabile, față de DISTILAT de VIN-inscripționat pe etichetă. Suspiciunile au fost confirmate și de analizele izotopice efectuate în cadrul Institutului National de Cercetare-Dezvoltare pentru Tehnologii Izotopice și Criogenice Cluj-Napoca.

S-au aplicat amenzi de către inspectorii CPCMB și s-au transmis adrese către Ministerul Agriculturii pentru efectuarea verificărilor impuse la producători și accizarea corespunzătoare.

Urmare a schimbării sediului din strada Povernei nr.19-21 în str.General Berthelot nr. 24, au început de la 1 octombrie și au continuat până la sfârșitul anului 2011 lucrările de reamenajare și mutare , motiv pentru care laboratorul nu a mai preluat probe de la clienți. Fiind unul dintre laboratoarele de tradiție din România, din cadrul structurii Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, aflat pe lista laboratoarelor desemnate pentru efectuarea analizelor în cadrul *controlului oficial în sectorul vitivinicol, Laboratorul pentru Analiza Calității Vinurilor și Băuturilor Alcoolice* a analizat în anul 2011, pe baza comenzilor primite atât din partea structurilor teritoriale ale ANPC, cât și a altor instituții, 350 probe, astfel:

Solicitant	Număr probe analizate în anul 2011(Trim I,II,III)	
Operatori economici	La solicitarea Autorității Naționale a Vămirilor	151
	Verificări calitate	110
Persoane fizice		32
CPCMB/CJPC-uri	Conforme	17
	Neconforme și falsificate 48%	16
IGP/MFP/ANAF valorificări bunuri		24
Total probe analizate		350

Capitolul 4: Regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase- Acțiuni specifice

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

4.1 Analiza și marcarea obiectelor din metale prețioase și pietre prețioase aduse de persoanele juridice și fizice

Pe parcursul anului 2011 au fost realizate, în principal, următoarele:

- Înregistrarea (amprentarea și fotografierea) a 152 poansoane pentru marcă de garanție proprie și desfigurarea a 33 poansoane pentru mărcile de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați;
- Crearea bazei de date cu fotografiile amprentelor mărcilor de garanție proprie înregistrate la ANPC: 1202 fotografii amprente.
- Crearea bazei de date cu fotografiile ale obiectelor false sau cu umpluturi nepermise, ale obiectelor cu mărci de certificare falsificate și ale obiectelor cu mărci de certificare falsificate: 300 fotografii.
- Expertizarea obiectelor din patrimoniul Muzeului Național de Istorie al României – București;
- Efectuarea a **235 de inventarieri**, a **9 restituiri de gropuri** și a **91 de expertize la solicitarea unităților din cadrul Ministerului Finanțelor Publice**;
- Emiterea a **1014 de rapoarte de încercare de către Laboratorul de încercări metale prețioase**, efectuarea a **149 topiri metale prețioase (201.996,44 g)**, a **1.747 de încercări metale prețioase și 5.241 de probe de metal prețios**;
- Analizarea și marcarea a **559.721 obiecte și bijuterii confecționate din argint în greutate de 1.809.526,38 g**, a **291.985 obiecte și bijuterii confecționate din aur în greutate de 810.469,62 g și a 19 obiecte din platină în greutate de 426,13 g**.
- Emiterea a **1162 de buletine de expertizare la solicitarea persoanelor fizice**, pentru **1903 obiecte în greutate de 51.861,00 g din care: 1430 obiecte confecționate din aur în greutate de 14.128 g., 327 obiecte confecționate din argint în greutate de 28173 g.,**

17 obiecte confecționate din platină în greutate de 121 g. Și 129 obiecte din metal comun în greutate de 9439 g.

- Autorizarea operatorilor economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și aplicarea vizei anuale (**au fost autorizați 505 de operatori economici și au fost vizate 2.668 de autorizații pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase**);
- Consilierea operatorilor economici în vederea autorizării, pentru a desfășura operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase;
- Efectuarea operațiunilor necesare confirmării importului de diamante brute din Republica Democrată Congo.
- **Expertizarea a 10.371 de pietre prețioase montate în 948 de bijuterii și 231 pietre libere și eliberarea a 718 buletine de expertiză pentru pietre prețioase pentru persoane fizice și juridice;**
- Emiterea de expertize tehnice pentru pietre prețioase (**au fost realizate două expertize tehnice pentru Inspectoratul Județean de Poliție Harghita și Ministerul Finanțelor Publice**);
- Întocmirea rapoartelor de expertiză tehnică pentru instanțele de judecată teritoriale (**29 de expertize tehnice ipotetice și 10 expertize tehnice judiciare pentru 12.128 obiecte din aur în greutate în greutate de 47.959,17 g. și 33.606 obiecte din argint în greutate de 100.139,68 g.**), pentru Ministerul Administrației și Internelor, pentru notariate, cabinete de avocatură, persoane fizice, precum și corespondența aferentă.

4.2 Acreditarea Laboratorului de încercări metale prețioase conform SR EN ISO/CEI 17025: 2005. Cerințe specifice de management al calității

În urma auditurilor de supraveghere ale organismului de acreditare RENAR, pe parcursul anului 2011 Laboratorul de încercări metale prețioase și-a menținut acreditarea sistemului de management al calității conform SR EN ISO/CEI 17025: 2005.

Capitolul 5: Suport logistic

5.1 Resurse financiare

În cursul anului 2011 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 22.033 mii lei, din care suma de 19.813 mii lei a fost alocată celor patru programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor. 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	8.749	7.087	7.025

Program: Protejarea consumatorilor prin controale tematice – mii lei –				
Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	8.170	6.507	6.445

Program: Continuarea procesului de armonizare legislativă – mii lei –				
Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	2.063	1.624	1.609

Program: Informarea și educarea permanentă a consumatorilor – mii lei –				
Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	5.731	4.595	4.551

5.2 Audit intern

În cursul anului 2011 au fost întocmite 4 rapoarte ale misiunilor de audit intern, din care 3 rapoarte de asigurare și unul de consiliere. Rapoartele au avut ca rezultat stabilirea unor recomandări și propuneri de soluții care au fost îndeplinite în totalitate.

În ceea ce privește recomandările formulate în vederea implementării sistemului de control intern managerial, unele au fost implementate în anul 2011, restul rămânând pentru anul 2012.

Pentru anul 2012, activitatea de audit prevede realizarea de misiuni de audit ale unor structuri care nu au fost auditate cel puțin o dată la 3 ani, conform Legii nr. 672/2002, a auditului public intern, republicată, cât și continuarea evaluării modului de implementare a sistemului de control intern managerial.

Prezentăm în continuare principalii indicatori ai ANPC pentru 2011:

**Activitatea în cifre- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din
Romania 2011**

Indicator al activității	Valoarea
Număr de controale desfășurate cu sancțiuni	111.785
Valoarea produselor neconforme identificate pe piață(lei)	110.790.356
Valoarea amenzilor aplicate(lei)	125.013.500
Valoarea produselor neconforme oprite definitiv de la comercializare(lei)	5.898.415
Numărul total reclamații	51.275
Număr de articole apărute în presa scrisă, online, emisiuni radio-tv cu referire sau cu participarea membrilor ANPC cu privire la activitatea acesteia	Presa scrisă 4855 Radio-Tv 4938
Număr de conferințe de presă	446
Număr de actiuni de consiliere a operatorilor economici	9390
Numărul de acte normative inițiate de ANPC	25
Număr de acte normative avizate de ANPC	21
Numărul de protocoale de colaborare și acorduri de parteneriat	4
LAREX-valoarea totală a analizelor(lei)	1.989.582
LAREX-număr rapoarte încercare și expertizare	3136
Număr de autorizări și operațiuni de metale și pietre prețioase	3173
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase	1921