

RAPORT
privind activitatea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în anul 2012

Cap. 1 Activități de afaceri europene, cooperare și reglementare

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

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a continuat procesul de transpunere în legislația națională a reglementărilor europene, respectiv preluarea în legislația românească a prevederilor Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind drepturile 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 creditul ipotecar
- Propunerea de directivă referitoare la ADR (rezolvarea alternativă a disputelor) și de Regulament privind ODR (rezolvarea on-line a disputelor).

În vederea comunicării poziției României, au fost formulate, 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.

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

Pe domeniile sale de responsabilitate, ANPC a transmis la Ministerul Afacerilor Externe în vederea informării Comisiei Europene, notificarea măsurilor naționale de execuție adoptate în legislația națională pentru transpunerea prevederilor Directivei 2011/90/UE a Comisiei de modificare a anexei I partea II la Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului care prezintă ipotezele suplimentare pentru calculul dobânzii anuale efective.

ANPC a informat Comisia Europeană cu privire la măsurile adoptate de România pentru aplicarea următoarelor decizii și regulamente 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 nr. 2012/48/UE de prelungire a valabilității Deciziei Comisiei nr 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 de punere în aplicare a Comisiei nr. 2012/53/UE de prelungire a valabilității 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;
- Regulamentul (CE) nr. 924/2009 al Parlamentului European și Consiliului privind plățile transfrontaliere în Comunitate și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2560/2001.

ANPC a întocmit și a transmis documente ce redau poziția României pe marginea diverselor rapoarte/studii/chestionare/consultări elaborate de Comisia Europeană, ca de exemplu:

- Chestionarul privind impactul Directivei 2007/64/EC privind serviciile de plată și la aplicarea Regulamentului 924/2009 privind plățile transfrontaliere;

- Chestionar referitor la Directiva nr. 48/2008 privind contractele de credit pentru consumatori, transpusă în legislația națională prin OUG nr. 50/2010.
- Chestionar referitor la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la imbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

De asemenea, în vederea clarificării anumitor aspecte referitoare la interpretarea actelor normative europene și a unei implementări corecte, ANPC transmite către Ministerul Afacerilor Externe puncte de vedere cu privire la spețele aflate pe rolul Curtii Europene de Justiție. În cursul anului 2012, au fost transmise puncte de vedere pentru cauzele C – 571/2011 și C-123/2012, ambele fiind formulate în baza Directivei nr. 93/13 privind clauzele abuzive în contracte.

1. 2 Sisteme de cooperare la nivelul Uniunii Europene

- **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.

Au fost primite diverse solicitări, din partea altor state membre, referitoare la probleme legate de legislația românească în domeniul protecției consumatorilor (creditul de consum, practici comerciale incorecte, mystery shopping, responsabilitățile ANPC etc.). ANPC a răspuns tuturor acestor solicitări.

ANPC a participat, în baza Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului, la acțiunea comună *Internet Sweep* precum și la acțiunea comună referitoare la *Directiva privind contractele de credit pentru consumatori*

- **Acțiunea comună Internet Sweep** a fost lansată în septembrie 2011 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 instituțiilor financiare sau a intermediarilor de credite care oferă credite sau își prezintă ofertele online. Conform procedurii de desfășurare, acțiunea a fost finalizată în septembrie 2012. În urma verificărilor, au fost corectate toate deficiențele constatate în timpul controlului.

În perioada 25 – 29 iunie 2012 a avut loc prima etapă a acțiunii Sweep Internet 2012. Acțiunea are ca scop verificarea website-urilor care comercializează produse cu conținut digital, distribuite online: muzică, video, e-books, jocuri pentru copii. ANPC a raportat Comisiei Europene 10 website-uri cu nereguli ce vor fi verificate din nou în a doua etapă a acțiunii care se va finaliza în cursul anului 2013.

- **Acțiunea comună referitoare la Directiva privind contractele de credit pentru consumatori**

Proiectul intitulat “Noua Directivă privind creditul de consum: implementare, aplicare, aplicarea măsurilor în cazul încălcărilor, practici comerciale incorecte și clauze abuzive în contracte”, a fost derulat de autoritatea de protecția consumatorilor din Letonia și cofinanțat de Comisia Europeană.

Experți din cadrul Autorității au participat la acest proiect alături de reprezentanți din Estonia, Franța, Letonia, Lituania, Marea Britanie, Italia, Slovacia și Suedia.

În cadrul lucrărilor au fost împărtășite experiențelor statelor participante la implementarea Directivei nr. 2008/48 privind contractele de credit pentru consumatori, modul de transpunere al Directivei în statele membre, modul în care creditorii au aplicat prevederile actului normativ European, practica instanțelor de judecată, diverse exemple practice.

- **De asemenea, ANPC participă, în baza Directivei privind securitatea generală a produselor, la acțiunea comună cofinanțată de Comisia Europeană și derulată de Prosafe¹**

La acțiunea comună lansată în 2012, ce urmează a fi finalizată în ianuarie 2014, participă 27 de autorități de supraveghere a pieței din 19 state membre, respectiv din Belgia, Bulgaria, Cehia, Danemarca, Franța, Germania, Irlanda, Letonia, Lituania, Malta, Olanda, Norvegia, Polonia, Portugalia, Marea Britanie, România, Slovenia, Spania, Suedia.

În cadrul acțiunii comune sunt implicați, după caz, reprezentanți ai Comisiei Europene, respectiv din partea DG SANCO și din partea DG TAXUD², consultanți Prosafe, reprezentanți ai autorităților de supraveghere din statele membre care participă la acțiunile comune, reprezentanți din partea organismelor europene de standardizare CEN³ și CENELEC⁴ dar și ai ANEC⁵, reprezentanți ai EFTA⁶ și ai mediului de afaceri.

ANPC participă la activități specifice privind articolele de îngrijire copii și mașinile de tuns iarbă precum și la activități privind evaluarea riscului.

În cadrul activităților, sunt pregătite acțiuni de supravegherea pieței; se desfășoară controlul respectării legislației conform unei metodologii comune elaborate de participanți; se testează, la un laborator unic, agreat la nivelul Prosafe, produsele prelevate; sunt pregătite materiale de instruire pentru inspectori.

- **În contextul integrării în structurile europene din anul 2008 funcționează Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România) care face parte din rețeaua comunitară 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 2012 valoarea co-finanțării asigurată de ANPC a fost de 262.000 lei .

¹Organizație profesională non-profit care lansează, în fiecare an, cu finanțarea Comisiei Europene, proiecte de *Acțiuni comune* derulate de autoritățile de supraveghere din statele membre <http://www.prosafe.org/>

² Directoratul General Impozitare și Uniune vamală

³ Comitetul European pentru Standardizare

⁴ Comitetul European pentru Standardizare în domeniul Electrotehnic

⁵ European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation - asociație ce reprezintă interesele consumatorilor europeni la elaborarea standardelor tehnice, în special acele standarde create pentru a sprijini implementarea reglementărilor și politicilor publice europene.

⁶ European Free Trade Association – este un organism interguvernamental creat pentru promovarea comerțului liber și a integrării economice în beneficiul a patru state - Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția.



În anul 2012, ANPC a oferit informațiile necesare de specialitate Centrului European al Consumatorului (ECC) care funcționează în cadrul APC România.

ECC România a participat în 2012 la proiectele comune ale rețelei ECC-Net:

- Proiectul comun privind comerțul electronic.
Proiectul a fost condus de ECC Olanda și a vizat analiza reclamațiilor primite de Rețeaua ECC în anii 2010-2011 în domeniul comerțului electronic.
- Proiectul comun privind mijloacele de soluționare alternativă a disputelor în domeniul drepturilor pasagerilor care calatoresc cu avionul.
Proiectul a fost coordonat de ECC Franța și a urmărit să analizeze situația mijloacelor de soluționare alternativă a disputelor existente în domeniul drepturilor pasagerilor de soluționare alternativă a disputelor în domeniul drepturilor pasagerilor care calatoresc cu avionul: câte state au asemenea organizații, câte cazuri s-au primit etc.
- Proiectul comun stațiunile de schi în 2012/2013.
Proiectul a fost condus de ECC Austria și a urmărit realizarea unei analize comparative a condițiilor oferite de diferite stațiuni turistice unde se poate practica schiul în statele UE.
- Activitatea comună – drepturile pasagerilor în aeroport.
Proiectul a avut drept scop să ofere consumatorilor informații asupra drepturilor lor ca pasageri în transportul aerian. La această activitate au participat și reprezentanții ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Pentru informarea, educarea și consilierea consumatorilor s-au elaborat în cadrul ECC Romania fișe de informare și broșuri, inclusiv în format electronic. S-au înregistrat 613 cereri de informare transfrontalieră.

Site-ul Centrului – www.eccromania.ro, unul din instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor, a fost refăcut în conformitate cu instrucțiunile elaborate de Comisia Europeană și cuprinde 8 secțiuni: Acasă, Despre noi, Știri, Informații, Publicații, Cazuri de succes, Formular de sesizare, Contact .

Site-ul ECC România, ca unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor, are o bază de date cu întrebări și răspunsuri în domenii de interes: furnizarea serviciilor de comunicații, clauzele abuzive în contracte, 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, etichetarea produselor, serviciile de utilitate publică, serviciile medicale.

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. ECC Romania a organizat 2 ateliere de lucru cu studenți ai Universității N. Titulescu - București. De asemenea a avut inițiative în domeniul ADR și anume contacte cu instituții financiare și companii din domeniul comerțului electronic privind dezvoltarea de sisteme alternative de soluționare a disputelor precum și cu reprezentanții organizațiilor care sprijină marca de încredere pentru a analiza posibilitățile de realizare a unui mecanism ADR pentru sectorul achizițiilor online.

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

ANPC a acordat o atenție deosebită colaborării cu reprezentanții UE și ai instituțiilor publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor.

- 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 10.09-20.09.2012 a avut loc la Autoritatea Națională Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor misiunea de audit FVO cu numărul de referință DG(SANCO)/2012/6306 pentru evaluarea sistemelor de control pentru organisme modificate genetic unde reprezentanții ANPC au prezentat activitatea instituției noastre în acest domeniu.

În perioada 12-16.11.2012 a avut loc la Autoritatea Națională Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor misiunea de audit general al FVO cu nr. de referință DG(SANCO)/2012/6422, în scopul actualizării profilului de țară al României, unde reprezentanții ANPC au prezentat activitatea instituției noastre în acest domeniu.

- ANPC este punct de contact pentru reglementări tehnice nearmonizate vizând probleme de protecție a consumatorilor. Astfel au fost primite 2 solicitări, în baza Regulamentului 764/2008 de stabilire a unor proceduri de aplicare a anumitor norme tehnice naționale pentru produsele comercializate în mod legal în alt stat membru, la care ANPC a formulat răspunsurile solicitate de Cehia și Belgia prin intermediul Ministerului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri.

- Au fost derulate acțiuni de colaborări bilaterale.

- În luna februarie 2012, în cadrul cooperării bilaterale România – Ungaria, o echipă de specialiști din cadrul ANPC a participat la prima întâlnire a Grupului de lucru constituit în cadrul Protocolului de Colaborare încheiat între ANPC și Autoritatea Ungară pentru Protecția Consumatorilor (AUPC). Întâlnirea a avut loc la Hajdúszoboszló - Ungaria;

- În luna martie 2012 Președintele ANPC a participat la Ziua Europeană a Concurenței și a Consumatorului care s-a desfășurat la Copenhaga - Danemarca;

- În perioada 10 - 11 aprilie 2012, Vice Președintele ANPC a participat la Kiev, la prima sesiune a Comisiei mixte româno-ucrainene de cooperare economică, industrială și tehnico-științifică, înființată în baza Acordului între Guvernul României și Cabinetul de Miniștri al Ucrainei privind colaborarea economică, industrială și tehnico-științifică.

- În perioada 6 - 8 septembrie 2012 o echipă de specialiști condusă de Președintele ANPC a efectuat o deplasare în Italia ca urmare a invitației oficiale primite din partea Direcției pentru Politici Europene și Cooperare Descentralizată a provinciei Perugia precum și din partea Guvernului local al regiunii Umbria - Italia.

Cu această ocazie s-au purtat discuții cu omologii italieni din Direcția generală pentru piața, concurență și consumatori din Ministerul Dezvoltării Economice de la Roma legate de experiența acestora în protejarea intereselor consumatorilor, în supravegherea pieții, în cooperarea la nivelul Directoratului DG Sanco al UE cu statele europene în elaborarea legislației de profil și nu în ultimul rând despre modelul Italian prin care sunt susținute și finanțate asociațiile de consumatori.;

- În luna octombrie 2012 Președintele ANPC a avut o întâlnire cu comisarul european Michel Barnier. Întrevederea a avut loc la sediul Ministerului Economiei în cadrul Conferinței naționale *20 ani de Piață Unică – Provocări pentru viitor*, organizată la București de Ministerul Economiei, Ministerul Afacerilor Externe și Delegația Comisiei Europene;

1.4 Încheierea de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat:

În vederea întăririi cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale, A.N.P.C. a încheiat următoarele Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat:

1. Protocol încheiat între A.N.P.C. și Garda Națională de Mediu având ca scop dezvoltarea cooperării bilaterale și colaborarea în vederea respectării drepturilor și

intereselor consumatorilor ,creșterii gradului de protecție al acestora, precum și creșterea performanței activităților de control la operatorii economici, instituții sau persoane juridice/fizice autorizate să desfășoare activități supuse controlului celor două instituții.

Nr.1/299/06.02.2012 - A.N.P.C.

Nr.924/GM/08.02.2012 – G.N.M.

2. Protocol încheiat între A.N.P.C. și Asociația pentru un Aer Curat având ca scop dezvoltarea cooperării bilaterale în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor privind conformitatea produselor chimice și petro-chimice existente pe piață.

Nr.1/562/06.03.2012 - A.N.P.C.

Nr.3/05.03.2012 – A.P.A.C.

3. Protocol încheiat între C.J.P.C. Brăila și Colegiul Tehnic Edmond Nicolau Brăila având ca scop educarea și conștientizarea consumatorilor asupra drepturilor și intereselor sale legitime.

Nr.606/15.03.2012 - C.J.P.C. Brăila

Nr.485/15.03.2012 – C.T.E.N. Brăila.

4. Protocol de predare-primire spațiu încheiat între A.N.P.C și C.P.C.M. București având ca scop cedarea în folosință gratuită către C.P.C.M.B. a spațiului aflat în București, str. General Berthelot nr. 24, Sector 1 format din clădire corp A și teren aferent corp A, în vederea desfășurării activității Laboratorului pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice.

Nr.1/1147/16.05.2012 - A.N.P.C.

Nr.6159/16.05.2012 – C.P.C.M.București

5. Protocol încheiat între A.N.P.C. și Centrul Național “România Digitală” având ca scop implementarea prevederilor Directivei 2006/123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne și ale O.U.G. nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România

Nr.1/1732/14.08.2012 - A.N.P.C.

Nr.799 /16.08.2012 – C.N.R.D

6. Protocol încheiat între A.N.P.C. și Serviciul de Telecomunicații Speciale având ca scop furnizarea de către S.T.S. către A.N.P.C a serviciilor de comunicații electronice și de tehnologia informației, precum și a asistenței tehnice pentru proiectarea, implementarea și gestionarea infrastructurii de comunicații și informatice a A.N.P.C.

Nr.1/1661/03.08.2012 - A.N.P.C.

Nr.473 /08.08.2012 – STS

7. Acord de Parteneriat încheiat între A.N.P.C. și Compania Visa Europe având ca scop facilitarea accesului grupului țintă al proiectului – cetățeni români- la educația financiară.

Nr. 1/1080/07.08.2012 - A.N.P.C.

Nr. 018/07.05.2012 – Compania Visa Europe

8. Protocol încheiat între A.N.P.C. și Agenția Națională Anti-Drog având ca scop implementarea legislației incidente celor două instituții.

Nr. 1/1790/23.08.2012 - A.N.P.C.

Nr. 187/28.08.2012 – A.N. Anti-Drog

9. Acord de Parteneriat încheiat între A.N.P.C. și British American Tobacco România Trading SRL având ca scop implementarea programului de prevenire a accesului minorilor la țigarete „E Lege. Nu vindem țigarete minorilor!” aprobat de toate statele membre U.E.

Nr. 1/1874/03.09.2012 - A.N.P.C.

Nr.1045/30.08.2012 – B.A.T.

10. Acord de Parteneriat încheiat între A.N.P.C. și Federația Asociațiilor de Consumatori având ca scop consultarea și susținerea reciprocă a părților în inițierea și derularea de programe și campanii de educare și informare a consumatorilor prin inițierea și implementarea unui proiect cu acoperire națională privind un telefon unic la nivel național, destinat protecției consumatorilor, pentru informarea cetățenilor pe diferite teme, cât și posibilitatea de a face o sesizare/reclamație.

Nr. 1/1935/12.09.2012 - A.N.P.C.

Nr.119/12.09.2012 – F.A.C.

11. Protocol încheiat între A.N.P.C. și Oficiul Român pentru Drepturile de Autor

având ca scop asigurarea unui cadru unitar de acțiune pentru prevenirea și combaterea faptelor ce aduc atingere dreptului de autor și drepturilor conexe și crearea unui prejudiciu consumatorilor prin achiziționarea de produse pirat, în mod deosebit prin evitarea apariției în circuitul comercial al produselor pirat situație care ar prejudica autorii sau titularii de drepturi de autor sau conexe și ar favoriza fenomenul de evaziune fiscală.

Nr. 1/2376/26.10.2012 - A.N.P.C.

Nr.9446/23.10.2012 – O.R.D.A.

1. 5 Legislație

1.5.1 În ceea ce privește continuarea procesului legislativ, menționăm faptul că A.N.P.C. în anul 2012 a inițiat următoarele acte normative:

- Hotărâre de Guvern pentru modificarea anexei Hotărârii Guvernului nr. 244/2007 privind autoritățile competente responsabile cu aplicarea legislației din domeniul protecției consumatorilor și cooperarea dintre autoritățile naționale din acest domeniu;
 - Lege pentru modificare și completarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor (modifică OG 99/2000 privind serviciile de piață și OG 106/1999 contractele încheiate în afara spațiilor comerciale);
 - Lege pentru modificarea și completarea Legii nr. 158/2008 privind publicitatea înșelătoare și publicitatea comparativă;
 - O.U.G. 73/2012 din 27/11/2012 Ordonanță de urgență pentru modificarea pct. II al anexei nr. 1 la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
 - H.G. nr. 700/2012 din 11/07/2012 Hotărâre privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor
 - H.G. nr. 958/2012 din 26/09/2012 Hotărâre pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 568/2001 privind stabilirea cerințelor tehnice pentru limitarea emisiilor de compuși organici volatili rezultați din depozitarea, încărcarea, descărcarea și distribuția benzinei la terminale și la stațiile de benzină;
 - H.G. nr. 928/2012 din 12/09/2012 Hotărâre 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;
 - H.G. nr. 912/2012 din 05/09/2012 Hotărâre pentru modificarea art. 14 alin. (1) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
 - H.G. nr. 699/2012 din 11/07/2012 Hotărâre privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) nr. 1.007/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 septembrie 2011 privind denumirile fibrelor textile și etichetarea corespunzătoare și marcarea compoziției fibroase a produselor textile și de abrogare a Directivei 73/44/CEE a Consiliului și a directivelor 96/73/CE și 2008/121/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului;
 - O.U.G. nr. 31/2012 din 27/06/2012 Ordonanță de urgență pentru modificarea unor acte normative în domeniul serviciilor de plată;

ANPC a analizat și formulat observații la următoarele proiecte de acte normative:

- Proiect de Lege privind suplimentele alimentare;
- Proiect de H.G. 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;
 - Proiect de H.G. pentru modificarea și completarea H.G nr. 935/2011 privind promovarea utilizării biocombustibililor și a biolichidelor;
 - Proiect de H.G. pentru modificarea și completarea H.G nr. 134/2008 privind specialitățile tradiționale garantate ale produselor agricole și produselor alimentare;
 - Proiect de H.G. pentru modificarea și completarea H.G nr. 828/2007 privind înființarea sistemului de protecție a indicațiilor geografice și denumirilor de origine ale produselor agricole și produselor alimentare ;
 - Proiect de H.G. pentru modificarea și completarea anexei la H.G nr. 769/2010 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii viei și vinului în sistemul organizării comune a peiței vitivinicole nr. 244/2002;
 - Proiect de H.G. pentru modificarea H.G nr. 74/2011 privind siguranța jucăriilor;
 - Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 96/2002 privind acordarea de produse lactate și de panificație pentru elevii din învățământul primar și gimnazial de stat și privat precum și pentru copiii preșcolari din grădinițele de stat și private cu program normal de 4 ore;
 - Proiectul de Lege privind modificarea Legii nr. 194/2011 privind combaterea operațiunilor cu produse susceptibile de a avea efecte psihoactive, altele decât cele prevăzute de acte normative în vigoare;
 - propunerea legislativă pentru modificarea Legii nr. 12/1990 privind protejarea populației împotriva unor activități comerciale ilicite;
 - Propunerea de modificare și completare a Legii nr.571/2003 privind Codul fiscal
 - Proiectul de Ordin comun pentru aprobarea Normelor tehnice de producere a băuturilor alcoolice fermentate, altele decât berea și vinul, destinate consumului uman, ca atare
 - Proiectul de Ordin de modificare a Ordinului comun nr.560/1271/339/210/2006 pentru aprobarea Normelor cu privire la comercializarea produselor din carne

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

- Ordinul comun nr. 1705/2011/45/29/2012 privind controlul pe piață al mențiunilor nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare

1.5.2 ACTE NORMATIVE AFLATE ÎN PROCEDURĂ PARLAMENTARĂ

Reprezentanții ANPC au participat la lucrările Comisiilor de specialitate și în plenul Senatului și Camerei Deputaților la următoarele acte normative:

- Proiect de Lege privind reglementarea contractelor de împrumut cu ipotecă - PLX 714/2011 – Camera Deputaților;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 349/2002 pentru prevenirea efectelor consumului produselor din tutun, precum și a Legii nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății – Bp. 383/2011 - D.R.P.
- Propunere legislativă pentru modificarea O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor - PLX168/2011 – Camera Deputaților;
- Propunere legislativă pentru modificarea Legii nr. 190/1999 privind creditul ipotecar pentru investiții imobiliare – PLX 755/2010 - Camera Deputaților;
- Propunere legislativă pentru completarea O.G. nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață – Bp. 102/2012 – D.R.P.;

- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea O.U.G nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România – PLX445/2010 – Camera Deputaților
- Proiect de Lege privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 14/2011 privind protecția consumatorilor la încheierea, executarea și revânzarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unuiu sau a mai multor spații de cazare și a contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, precum și la încheierea și executarea contractelor de schimb – PLX193/2011- Camera Deputaților;
- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Legii nr. 12/1990 privind protejarea populației împotriva unor activități comerciale ilicite – PLX 574/2011– Camera Deputaților;
- Propunerea legislativă pentru completarea O.U.G. nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori - PLX 42/2011 - Camera Deputaților;
- Propunere legislativă privind colectarea datelor personale ale utilizatorilor serviciilor de tip Prepay – PLX 519/2011 - Camera Deputaților;
- Propunere legislativă privind activitatea de emitere de monedă electronică - PLX 331/2011 - Camera Deputaților;
- Propunere legislativă pentru modificarea Legii nr. 296/2004 privind Codul Consumului, a Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor pe piață și a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 97/2001 privind reglementarea producției, circulației și comercializării alimentelor – PLX 583/2011 - Camera Deputaților;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 148/2000 privind publicitatea – PLX 216/2011 - Camera Deputaților;
- Proiect de Lege pentru modificarea art. 25 din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor – PLX 418/2009 - Camera Deputaților;
- Proiect de Lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență pentru modificarea punctului II al Anexei nr. 1 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori

1.5.3 ORDINE EMISE DE CĂTRE A.N.P.C. ȘI PUBLICATE ÎN MONITORUL OFICIAL ÎN ANUL 2012

- 1. Ordin nr. 1/2012** privind completarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 180/2011 privind aprobarea tarifelor pentru expertizarea pietrelor prețioase, naturale, fine, ornamentale, sintetice și a perlelor libere sau montate în bijuterii - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 37 din 17/01/2012;*
- 2. Ordin nr. 11/2012** privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor 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 in Monitorul Oficial, Partea I nr. 87 din 03/02/2012;*
- 3. Ordin nr. 9/2012** privind modificarea anexelor nr. 2 și 3 la Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor 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 in Monitorul Oficial, Partea I nr. 87 din 03/02/2012;*
- 4. Ordin nr. 19/2012** privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și al vicepreședintelui Agenției Naționale de Administrare Fiscală 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 introducerii pe piață a brichetelor fantezie - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 153 din 07/03/2012;*

5. Ordin nr. 45/2012 privind controlul pe piață al mențiunilor nutriționale și de sănătate înscrise pe produsele alimentare - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 256 din 18/04/2012;*

6. Ordin nr. 63/2012 pentru abrogarea alin. (4) al art. 8 din Normele cu privire la comercializarea produselor din carne, aprobate prin Ordinul ministrului agriculturii, pădurilor și dezvoltării rurale, al ministrului sănătății publice, al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și al președintelui Autorității Naționale Sanitare Veterinare și pentru Siguranța Alimentelor nr. 560/1.271/339/210/2006 - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 279 din 26/04/2012;*

7. Ordin nr. 88/2012 privind cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2012 - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 314 din 10/05/2012;*

8. Ordin nr. 93/2012 privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 179/2011 privind stabilirea taxelor de viză anuală a autorizațiilor pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 342 din 21/05/2012;*

9. Ordin nr. 355/2012 Ordin privind aprobarea diferenței de cofinanțare a Centrului European al Consumatorilor România, pentru anul 2012 - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 699 din 11/10/2012;*

10. Ordin nr. 420/2012 Ordin pentru modificarea anexei nr. 1 la Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor 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 in Monitorul Oficial, Partea I nr. 719 din 23/10/2012;*

11. Ordin nr. 435/2012 Ordin privind modificarea anexei la Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor 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 in Monitorul Oficial, Partea I nr. 737 din 01/11/2012;*

12. Ordin nr. 473/2012 Ordin pentru modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 72/2010 privind unele măsuri de informare a consumatorilor - *Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr.823 din 07.12.2012;*

Cap. 2 Activități de informare, educare și consiliere a consumatorilor

2.1 Parteneriat 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, împreună cu societatea civilă, următoarele acțiuni care au vizat o mai bună cunoaștere de către operatorii economici a legislației din domeniul protecției consumatorilor și la care au participat un nr. de 756 operatori:

- 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 și respectiv asociații de consumatori);

În anul 2012 la ANPC s-au raportat un număr de 68 acțiuni de consiliere a operatorilor economici în cadrul organizat în parteneriat cu asociațiile de consumatori. Numărul acțiunilor de consiliere al operatori economici reflectat în presă este de 20 restul au fost fără mediatizare. S-a urmărit dezbaterea 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 referitoare la fumatul în unități de alimentație publică.

Parteneriatul public-privat tripartit a continuat în perioada mai -septembrie în scopul consilierii și îndrumării operatorilor economici- furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor, cât și pentru implicarea 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 raportate acțiuni în parteneriat public – privat tripartit în județele Botoșani, Bacău, Gorj și Vaslui.

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

- „Respectarea prevederilor legale privind modul de comercializare, etichetare, prezentare și publicitate a suplimentelor alimentare”;
- „Calitatea produselor alimentare comercializate în perioada sărbătorilor pascale (produse de post, carne, vin, produse patiserie-cofetărie)”;
- „Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea ochelarilor de soare”;
- „Respectarea prevederilor legale privind conformitatea, modul de comercializare și modul de etichetare a apelor minerale, sucurilor și nectarelor din fructe”;
- „Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la prestarea serviciilor de către organizatorii de jocuri de noroc caracteristice cazinourilor”;
- „Respectarea prevederilor legale privind conformitatea, modul de comercializare și modul de etichetare a laptelui de consum, produselor lactate, untului și brânzeturilor”.
- „Respectarea prevederilor legale privind modul de comercializarea mâncărilor gata preparate din raioanele super/hipermarketurilor, lanțurilor de magazine și magazinelor specializate cu autoservire”.
- „Prevederile HG 910 /2011 privind cerințele de proiectare ecologică a mașinilor de spălat rufe de uz casnic și a mașinilor de spălat vase de uz casnic”.
- „Respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comerțul cu amănuntul sau prestarea de servicii în zone publice” etc.
- „Respectarea prevederilor legale privind conformitatea produselor distribuite în școli și grădinițe”.

2.2 Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori

Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori au 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 prevenirea 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 ale consumatorilor și Centrului European al Consumatorilor din România.

În anul 2012 președintele ANPC, s-a întâlnit cu conducerea unor asociații, respectiv ANPCPPSR și asociațiile membre ale Federației Asociațiilor de Consumatori, conducerea APC din România, APCONS-ADIC Iași și Fundația Orizonturi Tinere.

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 problemele cu care s-au confruntat asociațiile în activitate;
- drepturile și obligațiile legale ale asociațiilor de consumatori în raport cu organele administrației publice locale și operatorii economici în vederea prevenirii abuzurilor și a încălcării legiilor în vigoare;
- identificarea demersurilor ce pot fi întreprinse pentru ca asociațiile de consumatori să aibă o poziție comună în consultările cu organismele administrației publice dar și încrederea consumatorilor în reprezentarea intereselor lor în organismele consultative;
- implicarea activă a asociațiilor de consumatori în organizarea și desfășurarea evenimentelor din fiecare an privind Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor și Concursul Școlar Județean pe teme de protecție a consumatorilor, inclusiv faza finală la nivel național.

În România, după anul 1989, s-au înființat peste 160 de organizații neguvernamentale de consumatori având unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor. În acest sens și în anul 2012, în luna iunie, s-a înființat o organizație neguvernamentală și anume „Asociația Contra Serviciilor Abuzive”.

Din sinteza fișelor de evaluare a activității realizate de asociațiile de consumatori în anul 2012 transmise doar de 21 de organizații care colaborează cu ANPC și solicită sprijin de specialitate au rezultat următoarele:

- efectuarea a 31644 de acțiuni de consiliere consumatori;
- efectuarea a 766 de acțiuni de informare a opiniei publice prin mass-media din care prin presa scrisă 582, prin canalele radio-tv 160, prin organizarea de mese rotunde și simpozioane 24;
- efectuarea a 43 campanii de informare realizate de asociațiile de consumatori APC România, respectiv ANPCPPSR, cuprinzând educație financiară, drepturile pasagerilor, pachete turistice, jucării, info cons-buletine periodice, inclusiv informații de interes pentru consumatori afișate pe site-urile organizațiilor și pe rețelele de socializare ale asociațiilor. De asemenea trebuie menționată Liga Habitat care deși nu este constituită, ca o asociație de consumatori, strict în sensul legii, dar cu care am colaborat privind drepturile consumatorilor de servicii de utilitate publică.

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 2012, 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**
- Conform calendarului realizat de Consumers International (Organizația Internațională a Asociațiilor de Consumatori), tema propusă pentru marcarea zilei de 15 Martie 2012 – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor a fost: **„Banii noștri, drepturile noastre: militează pentru o alegere reală în domeniul serviciilor financiare”**. Tema aleasă a avut în vedere să impulsioneze atât inițiativa instituțională cât și atitudinea mișcării consumatoriste astfel încât să se realizeze un tratament echitabil pentru consumatori în domeniul serviciilor

financiare dar în același timp și consumatorii să fie conștienți de drepturile pe care le au și să știe să le ceară.

Manifestările au constat în întâlniri organizate cu consumatorii în spații comerciale, participarea la mese rotunde, simpozioane precum și lansarea (faza locală) în colaborare cu inspectoratele școlare județene a concursului pe teme de protecție a consumatorilor.

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, în parteneriat cu Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului – conform „Protocolului de Colaborare” între cele două instituții, a sprijinit organizarea și desfășurarea și în anul 2012 a Concursului Național Școlar pe teme de protecția consumatorilor „**Alege! Este dreptul tău.**”

În perioada 17-21 iulie 2012 s-a desfășurat etapa finală a concursului național pe teme de protecție a consumatorilor, ediția a X-a „Alege! Este Dreptul Tău”

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

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

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 – în faza individuală și respectiv prin realizarea unei scenete pe o situație de caz, analizarea unui spot publicitar, răspunsuri la întrebări deschise – în faza pe echipe.

Elevii s-au familiarizat astfel cu reglementările din domeniul protecției consumatorilor.

2.4 Comunicare și relații publice

ANPC, prin biroul de presă, a emis 49 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 a 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 la emisiuni radio-TV.

În anul 2012, au fost alocate resurse importante pentru informarea publicului despre prevederile legislative, referitoare la bilanțul controalelor și acțiunilor de supraveghere realizate prin Comandamentele de vară și de iarnă, la sărbătorirea zilei de 15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor și la 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 pentru a oferi informațiile necesare precum și atenționările ce se impun. 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.

În cursul anului 2012 au fost realizate 464 de conferințe de presă.

2.4.1 Liberul acces la informații 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 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 **4973 de solicitări, 682 la nivel central și 4291 la nivel local.**

Solicitările au vizat următoarele domenii :

- **4298** solicitări referitoare la acte normative /reglementări;
- **367** solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției ;

- **38** solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544;
- **32** solicitări referitoare la activitatea liderilor instituției;
- **238** 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 sau după reclamațiile înregistrate de la consumatori, informații despre activitatea anumitor operatori economici, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC/CRPC/CJPC este implicată/implicat, informații referitoare la Programul trimestrial privind controalele tematice, materialele informative (broșuri, ghiduri) editate de ANPC, activitatea desfășurată de ANPC, ca punct național de contact în cadrul sistemului european RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele periculoase.

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.

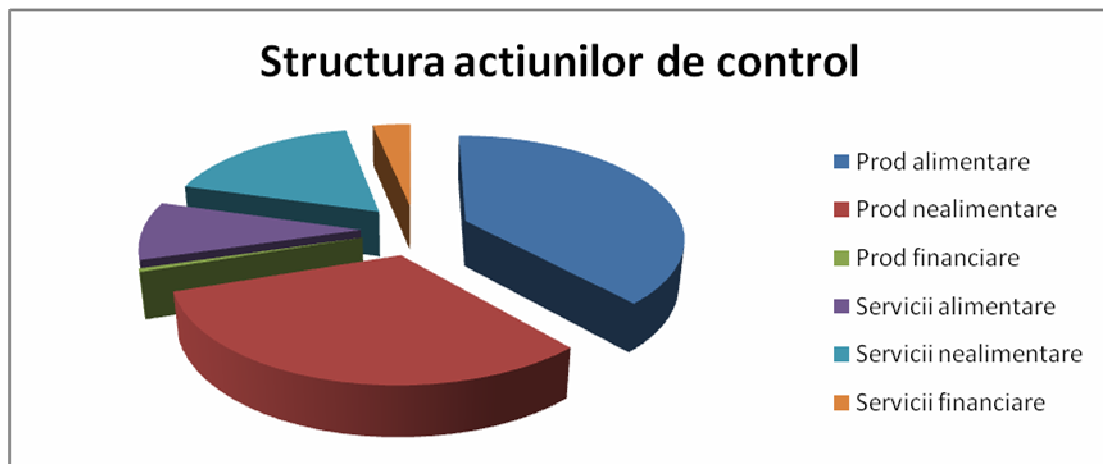
În conformitate cu prevederile **Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică** au fost prezentate în mod public 13 proiecte de acte normative inițiate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor atât prin afișare la sediul instituției, cât și pe site-ul ANPC – www.anpc.gov.ro

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

3. Activitatea de control si supraveghere a pieței – controale tematice pe piețele de consum

În anul 2012, în conformitate cu atribuțiile ce le revin ,comisarii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor au întreprins 103779 controale pentru cercetarea petițiilor consumatorilor, 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, etc.

Structura acțiunilor de control a fost: 37,2% produse alimentare; 30,5% produse nealimentare; 16,7% servicii nealimentare; 8,8% servicii alimentare; 3,2% servicii financiare; 0,5 % produse financiare; 3,1% alte segmente.

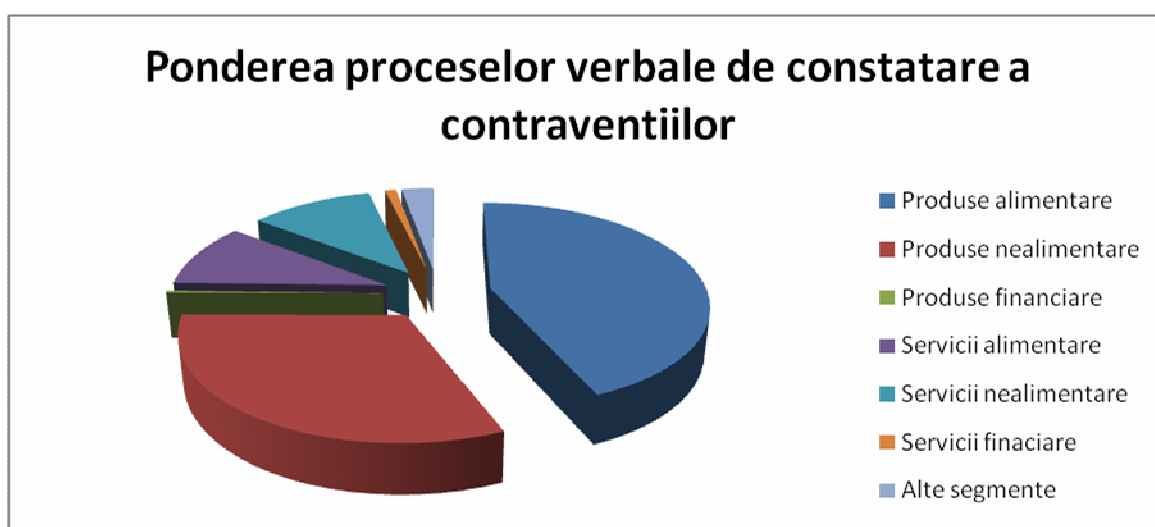


Pentru aplicarea unitară a legislației la nivelul structurilor teritoriale, prin Ordin al Președintelui ANPC, a fost aprobată Procedura-cadru privind activitatea de supraveghere și control.

Aplicarea sancțiunilor contravenționale

Dintre controalele efectuate în anul 2012, în 60014 din cazuri a fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, fiind aplicate sancțiuni contravenționale, cuantumul amenzilor aplicate de comisarii ANPC fiind de 75,3 milioane lei.

Ponderea proceselor verbale de constatare a contravenției aplicate pe domenii este următoarea: 43,6% la produse alimentare, 31,5% la produse nealimentare, 10,8% servicii nealimentare, 10% servicii alimentare, 1% servicii financiare, 0,3% produse financiare, 2,8% alte segmente.



În anul 2012 vărsămintele la buget din amenzile încasate au fost de 15.569.430 lei

Eliminarea produselor neconforme, chiar periculoase din circuitul comercial

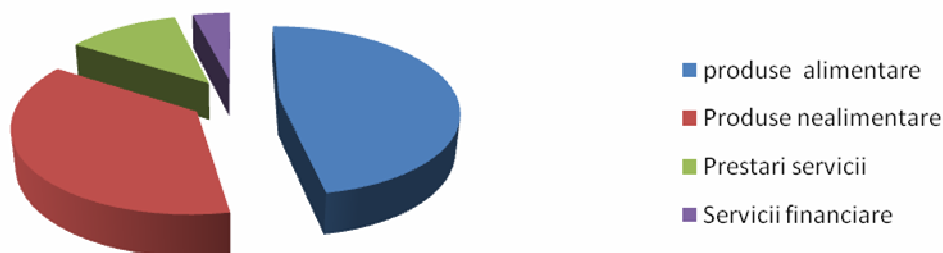
În anul 2012 s-au prelevat și analizat în laboratoarele proprii, agreate, notificate sau acreditate, un număr de 554 probe, dintre care 131 (24%) au fost neconforme.

Organele de control ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor au dispus interzicerea de la comercializare și retragerea din circuitul comercial a produselor în valoare de 7,5 milioane lei, și distrugerea acelor depistate a fi periculoase pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor. Din această valoare, 3,1 milioane lei (41%) reprezintă valoarea produselor provenite din spațiul extracomunitar.

Controale tematice desfășurate la nivel național

În anul 2012 s-au desfășurat 51 controale tematice, la nivel național, conform Programelor trimestriale aprobate de Președintele ANPC, respectiv 24 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (47%), 19 controale în domeniul produselor nealimentare (37%), 6 controale în domeniul prestării serviciilor și 2 controale în domeniul serviciilor financiare (16%).

Ponderea tematicilor naționale de control



În cadrul celor 51 de acțiuni tematice de control au fost controlați peste 27200 operatori economici din care au fost sancționați 16000 operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 24 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 15,5 mil. lei (din care: 15,1 mil lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,4 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cadrul acțiunilor tematice desfășurate la nivel național s-au prelevat un număr de 214 probe (produse alimentare, îmbrăcăminte, jucării, antiigel și lichid de spălare) dintre care 85 (39,7%) au fost neconforme.

3.1 Controale tematice în domeniul produselor alimentare

În cursul anului 2012 au fost desfășurate **24 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;
- ape minerale naturale;
- sucuri și băuturi răcoritoare;
- produse din carne;
- miere;
- suplimente alimentare;
- lapte și produse lactate;
- produse de patiserie, gogoși, covrigi;
- băuturi spirtoase;
- mâncăruri gata preparate;
- 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 158 de probe de produse alimentare (produse din carne, lapte și produse lactate), constatându-se la circa 34% neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

În cursul anului 2012, prin acțiunile tematice naționale, au fost controlați circa 13700 operatori economici din care au fost sancționați peste 7500 operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 11600 mii lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 2,6 mil. lei (din care: 2,5 mil lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,1 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

Comisariatele Teritoriale pentru Protecția Consumatorilor au desfășurat 1856 de controale în școli și 1107 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 77 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 204000 lei și s-a dispus oprirea de la distribuție a peste 18000 kg de produse.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a analizat circa 60 de cataloage publicitare, neconstatându-se cazuri de încălcare a prevederilor legale.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor s-a sesizat, din oficiu, în cazul a unui 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 2012, ANPC a desfășurat circa 250 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

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a participat la revizuirea Planului Național Unic de Control Integrat pentru perioada 2011-2013, cât și la elaborarea raportului și a sumarului executiv al raportului privind implementarea Planului Național Unic de Control Integrat pentru România în anul 2012, aferent activității desfășurate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, care va fi inclus în raportul și sumarul raportului elaborat, la nivel de țară, în domeniul siguranței alimentelor.

3.2 Controale tematice în domeniul produselor nealimentare

În anul 2012, ANPC a efectuat un număr de **19 de acțiuni tematice de control în domeniul produselor nealimentare**, prin supravegherea respectării prevederilor legale la comercializarea următoarelor grupe de produse și servicii:

- Securitatea îmbrăcăminte pentru copii
- Radiatoare, calorifere, perne și cuverturi electrice, șoșoni electrici și sisteme de încălzire în infraroșu
- Vânzările cu preț redus
- Articole de încălțăminte
- Produse textile
- Service-uri auto
- Jucării
- Mașini de spălat rufe de uz casnic și mașini de spălat vase de uz casnic
- Economizoare de energie electrică
- Produse cosmetice de protecție solară și autobronzante
- Ochelari de soare
- Produse din hârtie “tissue”
- Stațiile pentru inspecții tehnice periodice (ITP)
- Promoțiile de rechizite și uniforme școlare
- Lichid antigel și lichid de spălare parbrize
- Pneurii

- Butelii GPL - tip aragaz (în rețeaua de distribuție și în stațiile de umplere)
- Echipamente electrice și electronice (EEE–DEEE)

În cadrul acțiunilor tematice au fost prelevate 56 de probe de produse nealimentare (îmbrăcăminte, jucării, lichid antigel și lichid de spălare parbrize), constatându-se la 55,35 % neîncadrarea în prevederile legale în vigoare

În cursul anului 2012 au fost controlați un număr de 10536 operatori economici din care au fost sancționați un număr de 6984, valoarea amenzilor fiind de 9.775.275 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de 12.911.258 lei (din care: 12.664.566 lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 246.692 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cursul anului 2012 în domeniul produselor nealimentare s-au desfășurat 93 acțiuni de consiliere gratuită în domeniul etichetării produselor nealimentare și a modului de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

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

În cursul anului 2012, în conformitate cu Programul tematic în domeniul prestării serviciilor, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a **6 acțiuni tematice de control privind serviciile prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii:

- tematică de control pentru verificarea respectării drepturilor consumatorilor la patinoare;
- prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție etc.;
- grădinițe cu program prelungit (particulare și de stat);
- încheierea contractelor de studii de către universități;
- comercializarea pachetelor de servicii turistice;
- 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 2012 în domeniul prestărilor de servicii au fost verificați 2379 de operatori economici, aplicându-se un număr de 1668 sancțiuni în valoare totală de 1.885.150 lei.

3.4 Controale tematice în domeniul serviciilor financiare

În cursul anului 2012, 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:

- schimb valutar
- 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 2012 în domeniul serviciilor financiare au fost verificate 623 de puncte de lucru ale operatorilor economici din domeniul financiar, aplicându-se un număr de 112 de sancțiuni în valoare totală de 810.750 lei.

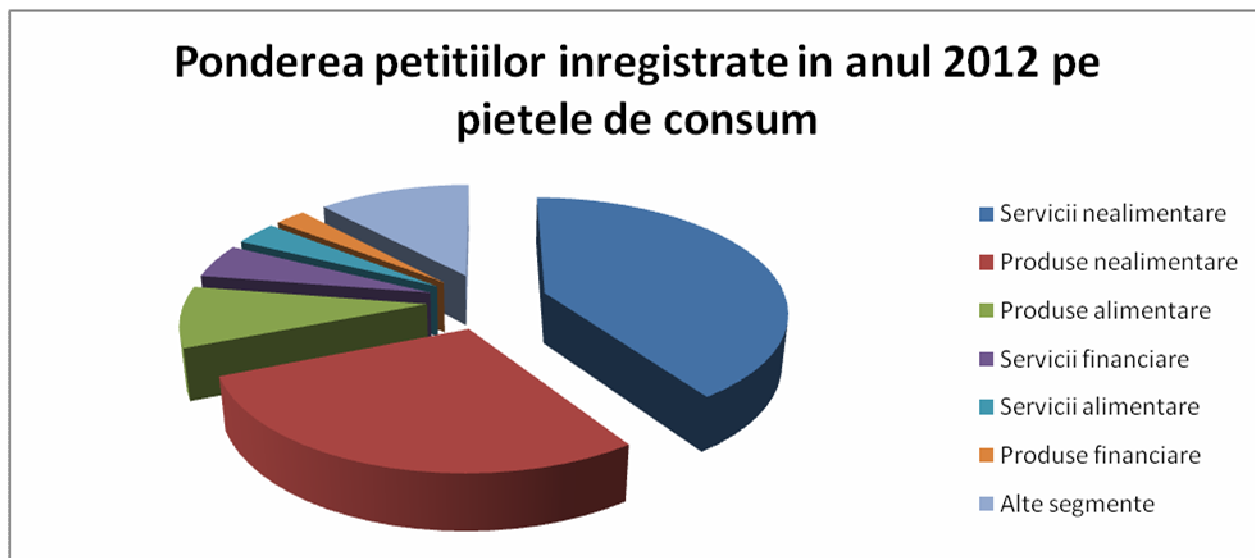
- **Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora**

La nivel național s-au înregistrat un număr de 53890 reclamații privind calitatea și securitatea produselor și serviciilor .

Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.12.2012	% soluționate din înregistrate
53890	51006	94,65

Structura petițiilor pe piețele de consum

	Servicii nealimentare	Produse nealimentare	Produse alimentare	Servicii financiare	Servicii alimentare	Produse financiare	Alte segmente
Petiții 2012	21861	15369	4567	2612	1762	1279	6440

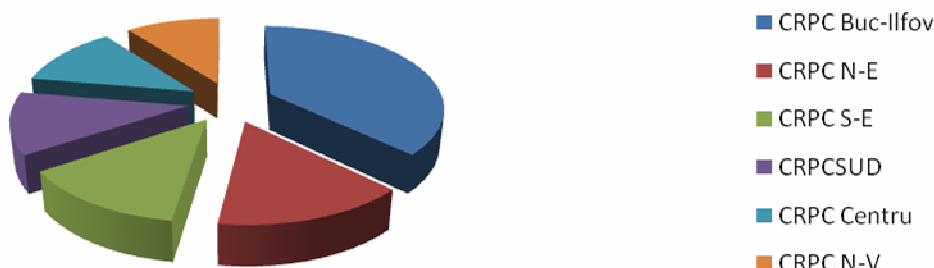


Proporția petițiilor înregistrate în structurile regionale

CRPC București-Ilfov	32,5%
CRPC Nord-Est (Iași, Suceava, Vaslui, Botoșani, Bacău, Neamț)	13,2%
CRPC Sud-Est (Galati, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea)	11,8%

CRPC Sud Muntenia (Prahova, Ialomița, Călărași, Teleorman, Giurgiu, Argeș, Dâmbovița)	10,6%
CRPC Centru (Brașov, Sibiu, Alba, Mureș, Harghita, Covasna)	10,5%
CRPC Nord-Vest (Cluj, Bihor, Maramureș, Satu-Mare, Bistrița-Năsăud, Sălaj)	9,1%
CRPC Vest (Timis, Hunedoara, Arad, Caras-Severin)	7,3%
CRPC Sud-Vest(Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt)	5,0%

Ponderea reclamațiilor înregistrate la nivelul comisariatelor regionale



Despăgubiri acordate consumatorilor

Unul dintre obiectivele ANPC pentru asigurarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor este acela de acordare de despăgubiri consumatorilor ca urmare a soluționării ca întemeiate a petițiilor acestora. În anul 2012, despăgubirile acordate consumatorilor au fost de 6488556 lei (cca 1,45 milioane de euro)

Solicitățile de consiliere și petițiile înregistrate la sediul central al ANPC în anul 2012

ANPC, în conformitate cu atribuțiile ce-i revin, acordă gratuit consiliere și consultanță de specialitate operatorilor economici, în vederea aplicării corecte a prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor.

Etichetarea corectă a produselor comercializate pe piața românească, în vederea informării corecte și complete asupra produselor oferite consumatorilor, precum și respectarea prevederilor legale în domeniul prestărilor de servicii și în cel financiar-bancar la încheierea contractelor, inclusiv a contractelor de credit pentru consumatori, constituie obiective prioritare ale activității ANPC.

În anul 2012, la sediul central al ANPC, s-au desfășurat 343 acțiuni de consiliere gratuită în domeniul etichetării produselor alimentare și nealimentare și a modului de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

Petițiile înregistrate la sediul central al ANPC

În anul 2012, la sediul central al ANPC a fost înregistrat un număr de **2.047 petiții** pe diferite domenii de activitate.

3.5 Comandamentul litoral 2012

Organizat în perioada 1 iulie - 31 august 2012, 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 **764 acțiuni de control**, pentru deficiențele constatate, aplicând **316 de amenzi contravenționale** și **163 de avertismente**. Totalul amenzilor aplicate a fost de **718600lei**

Valoarea produselor oprite de la comercializare , ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 121400 lei.

3.6 Comandamentul de iarnă 2012

Organizat în perioada 23 noiembrie- 23 decembrie 2011, Comandamentul de iarnă a avut drept scop atât soluționarea plângerilor turiștilor aflați în stațiunile de pe Valea Prahovei (Sinaia, Bușteni, Azuga), 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 fost controlați 78 de operatori economici, constatându-se abateri la 66 operatori economici (~85%), aplicând **14 de amenzi contravenționale în valoare de 140000 lei și 51 de avertismente.**

Valoarea produselor oprite de la comercializare , ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 700 lei .

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, înființat în conformitate cu 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.

În anul 2012 Romania a transmis un număr de 27 de notificări de produse periculoase. Cele mai notificate produse au fost jucăriile, produsele textile (îmbrăcăminte pentru copii) și echipamente electrice (câni electrice, fierbătoare, prize multiple, fierbătoare, lămpi etc.)

De asemenea, s-au luat măsuri de reacție la notificările transmise de alte state prin același sistem de alertă, astfel, în anul 2012, ANPC a transmis în sistemul Rapex 10 reacții la notificările de produse periculoase transmise de celelalte state membre.

3.8 Activitatea CENTRULUI NAȚIONAL pentru INCERCAREA și EXPERTIZAREA PRODUSELOR „LAREX”

Activitatea CENTRULUI NAȚIONAL pentru INCERCAREA și EXPERTIZAREA PRODUSELOR „LAREX” se poate rezuma prin următorii indicatori:

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

Categorie solicitant	Număr comenzi analizate
Operatori economici	1736
Structuri teritoriale ANPC	364
Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)	34
Persoane fizice	18
Total comenzi 2012	2.152

- Valoarea totală a analizelor efectuate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC: 142.912,00 lei;
- Valoarea totală a analizelor efectuate: 1.767.564,27 lei;
- Valoarea totală a veniturilor: 1.921.149,74 lei;
- Valoarea totală a cheltuielilor: 2.073.137,62 lei;
- din care cheltuieli de personal: 1.422.808,00 lei;
- Număr de produse cu drept de utilizare a mărcii „Produx testat LAREX”: **594**;
- Număr clienți cu certificat de utilizare a mărcii „Larex Cert”: **15**;
- Număr certificate de conformitate „Larex Cert” valabile : **211**.

Documente emise:

Tip document	Număr
Rapoarte de încercare	1848
Rapoarte de expertizare	605
Certificate de conformitate de eșantion	308
Certificate de conformitate de lot	298
Certificate de conformitate de tip	320
Anexe la certificate de conformitate de tip	65
Certificate de conformitate (Larex Cert)	40
Anexe la Certificate de conformitate (Larex Cert)	90

3.9 LABORATORUL pentru ANALIZA CALITĂȚII VINURILOR și BĂUTURILOR ALCOOLICE stadiul îndeplinirii obiectivelor pentru anul 2012

Laboratorul a fost acreditat în noul sediu din Strada General Berthelot nr.24 - pe baza Auditului RENAR -3 iulie 2012 (evaluare de supraveghere și evaluare extraordinară la noul sediu).

Mutarea laboratorului s-a desfășurat în intervalul 1.11.2011-1.02.2012 iar amenajarea spațiului de lucru s-a efectuat în intervalul 1.04.12-15.06.12

În această perioadă LABORATORUL pentru ANALIZA CALITĂȚII VINURILOR și BĂUTURILOR ALCOOLICE nu a emis rapoarte de încercare. Emiterea rapoartelor de încercare în regim de acreditare s-a făcut numai după constatarea îndeplinirii condițiilor (audit RENAR 3.07.2013) și a aprobării noilor tarife de către Președintele ANPC- adresă cabinet nr. 1659/3.08.2012, cu aplicare imediată.

Urmare aplicării HG 700/2012 privind organizarea și funcționarea ANPC prin care laboratorul a fost preluat în structura Direcției Control Supraveghere Piață din ANPC, în

perioada 25.10.2012-15.11.2012, s-a efectuat un audit de documente conform adresei RENAR 31794/25.10.2012, cu revizia documentelor calității :

Manualul Calității, Proceduri Generale și Proceduri Specifice

Evaluările RENAR din anul 2012 nu au semnalat neconformități.

Din analiza relației cu clienții rezultă că în anul 2012, în cele 4 luni de activitate laboratorul a analizat un număr de 175 probe dintre care 101 prelevate de organisme de control: vamă 74 probe, 5 probe prelevate de Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor și 22 probe prelevate de Direcția Generală Finanțe Publice și Comisariate regionale. Au fost identificate 10 probe neconforme și falsificate .

Operatorii economici au prezentat spre analiză 74 probe; dintre acestea 9 probe de vin au fost analizate pentru export. Structura pe tipuri de produse a fost : 125 probe vinuri și băuturi pe bază de vin și 50 probe alcool etilic, distilate naturale și alte băuturi spirtoase.

Cap. 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 2012 au fost realizate, în principal, următoarele:

- Înregistrarea (amprentarea și fotografierea) a 87 poansoane pentru marcă de garanție proprie și desfigurarea a 49 poansoane pentru mărcile de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați;
- Menținerea și îmbunătățirea bazei de date cu fotografiile amprentelor mărcilor de garanție proprie înregistrate la ANPC: 1289 fotografii amprente.
- Menținerea și îmbunătățirea bazei de date cu fotografii ale obiectelor false sau cu umpluturi nepermise, ale obiectelor cu mărci de certificare falsificate și ale obiectelor cu mărci de certificare falsificate: 350 fotografii.
- Inventarierea a 218 gropuri, restituirea a 47 gropuri și a expertizarea a 111 gropuri la solicitarea unităților din cadrul Ministerului Finanțelor Publice; au fost expertizate în total 2370 obiecte și bijuterii din aur în greutate de 7216,43 g și 1501 obiecte și bijuterii din aur în greutate de 6997,84;
- Emiterea a 1495 de rapoarte de încercare de către Laboratorul de încercări metale prețioase, efectuarea a 76 topiri metale prețioase (56619,35 g), a 2303 încercări metale prețioase (2712509,91 g aur, 2781745,20 g argint și 45,46 g platină), 6909 de probe de metal prețios și 3178 analize spectrale;
- Analizarea și marcarea a 384909 obiecte și bijuterii confecționate din argint în greutate de 1466580,09 g, a 187017 obiecte și bijuterii confecționate din aur în greutate de 558458,08 g și a 18 obiecte din platină în greutate de 112,34 g; analizarea a 123 obiecte din metal comun în greutate de 843,46 g;
- Emiterea a 1283 de buletine de expertizare la solicitarea persoanelor fizice, pentru 2168 obiecte în greutate de 56389.38 g din care: 1359 obiecte confecționate din aur în greutate de 86477,74 g, 634 obiecte confecționate din argint în greutate de 42446,95 g., 52 obiecte confecționate din platină în greutate de 417,98 g. și 123 obiecte din metal comun în greutate de 4876.71 g;
- Întocmirea rapoartelor de expertiză tehnică pentru instanțele de judecată teritoriale, pentru notariate, cabinete de avocatură, persoane fizice, (10 rapoarte de expertiză tehnică) precum și corespondența aferentă;
- Întocmirea rapoartelor de expertiză tehnică pentru Ministerul Administrației și Internelor, Direcția Generală a Vămilelor precum și corespondența aferentă (20 expertize pentru 336 obiecte din aur în greutate de 3750,00 g, 8 obiecte din argint în greutate de 72,31 g și 142 obiecte din metal comun).

- Participarea ca personal de specialitate la 18 acțiuni de control alături de Comisariatele Judetene pentru Protecția Consumatorilor și/sau Ministerul Administrației și Internelor
- Autorizarea operatorilor economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și aplicarea vizei anuale (au fost autorizați 441 de operatori economici și au fost vizate 2.405 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;
- Înregistrarea și arhivarea a 5 rapoarte anuale privind operațiunile cu diamante brute, primite de la operatorii economici
- Expertizarea a 8472 de pietre prețioase montate în 810 de bijuterii și 209 pietre libere și eliberarea a 625 buletine de expertiză pentru pietre prețioase pentru persoane fizice și juridice;
- Emiterea de expertize tehnice pentru pietre prețioase:
- 633 de pietre prețioase montate în 12 obiecte pentru Tribunalul Ilfov – Judecătoria Buftea
- 620 de pietre prețioase montate în 8 obiecte pentru Inspectoratul General al Poliției Române – Direcția de Investigare a Fraudelor

Valoarea totală a încasărilor Direcției Generale Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley a fost de 3.153.874,28 lei.

4.2 Accreditarea 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 2012 Laboratorul de încercări metale prețioase și-a menținut acreditarea sistemului de management al calității conform SR EN ISO/CEI 17025: 2005.

Cap. 5 Suport logistic

5.1 Resurse financiare

În cursul anului 2012 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 29.813 mii lei, sumă ce 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	8.197	7.401	7.228

Program: Protejarea consumatorilor prin controale tematice – mii lei –				
Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	7.714	8.549	8.420

Program: Continuarea procesului de armonizare legislativă – mii lei –				
Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	1.929	5.538	5.230

Program: Informarea și educarea permanentă a consumatorilor – mii lei –

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	5.357	8.325	8.157

5.2 Audit intern

În conformitate cu Legea nr. 672/2002, a auditului public intern, republicată, cât și cu Referatul de modificare a Planului de audit public intern reactualizat pe anul 2012 înregistrat cu nr.1/2036/24.09.2012, pentru anul 2012, numărul misiunilor de audit desfășurate au fost de 3 astfel:

Centrul Național pentru Incercarea și Expertizarea Produselor „Larex” București, în perioada 23.07.-03.08. care nu s-a finalizat cu întocmirea Raportului de audit intern;

Direcția Buget Administrare Resurse Umane din cadrul autorității, programată pentru perioada 27.08.-07.09. misiune de audit ad-hoc și care s-a desfășurat până la sfârșitul lunii octombrie, datorită suprapunerii cu auditul extern al Curții de Conturi a României. Principalele obiective au fost activitatea desfășurată la nivelul serviciului finanțe-contabilitate și la nivelul compartimentului resurse umane, formare profesională;

Direcția Generală Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley, programată în perioada 21.11-03.12 misiune de audit de conformitate, formă de asigurare. Principalele obiective ale misiunii de audit au fost activitatea desfășurată la nivelul serviciului de verificare, expertizare, analiză, marcare și proces Kimberley precum și activitatea serviciului structuri teritoriale.

Prezentăm în continuare principalii indicatori ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în anul 2012

Indicatori	Valoarea
Numărul de controale desfășurate cu sancțiuni	60.014
Valoarea amenzilor aplicate (lei)	75.333.050
Valoarea produselor neconforme oprite definitiv de la comercializare (lei)	7.454.218
Numărul total de reclamații	53.890
Numărul de articole apărute în presa scrisă, online, emisiuni radio tv cu referire sau cu participarea membrilor ANPC cu privire la activitatea acestora	Presa scrisă 5.046 Radio-TV 4.970
Număr de conferințe de presă	464
Număr de acțiuni de consiliere a operatorilor economici	7.525
Număr de acte normative inițiate de ANPC	12
Număr de acte normative în procedură parlamentară	15
Numărul de protocoale de colaborare și acorduri de parteneriat	11
LAREX - valoarea totală a analizelor (lei)	1.767.564,27
LAREX - număr rapoarte încercare și expertizare	1848 / 605
Număr de autorizări și operațiuni de metale și pietre prețioase	441 / 2405
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase	11.872