

## **RAPORT**

### **privind activitatea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în anul 2013**

#### **Activități de afaceri europene, cooperare și reglementare**

##### **Armonizarea cu sistemul legislativ european și participarea la grupuri de lucru**

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a continuat procesul de transpunere în legislația națională a reglementărilor europene și menționăm în acest sens Directiva europeană privind drepturile consumatorilor.

De asemenea, ANPC a transmis puncte de vedere la proiectele de acte normative elaborate de Comisia Europeană. Dintre acestea amintim punctele de vedere la propunerile de Directive referitoare la creditul ipotecar, la rezolvarea alternativă a disputelor (SAL) și la Regulamentul privind rezolvarea on-line a disputelor (SOL).

În plus, 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 chestionarele referitoare la revizuirea Regulamentului 2006/2004 privind cooperarea transfrontaliera, la revizuirea liniilor directe de operare a sistemului CPCS (Sistemul de cooperare în domeniul protecției consumatorilor), respectiv chestionarul privind securitatea serviciilor.

În anul 2013, ANPC a participat, alături de Ministerul Afacerilor Europene, la formularea observațiilor scrise înaintate Curții de Justiție a Uniunii Europene, pentru cauzele C-571/2011 și C-123/2012, formulate în baza Directivei nr. 93/13 privind clauzele abuzive în contracte.

##### **Sisteme de cooperare la nivelul Uniunii Europene**

O altă activitate importantă este cea referitoare la cooperarea ANPC cu celelalte autorități naționale responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului, în baza Regulamentului (CE) nr. 2006/2004.

ANPC, în calitate de autoritate competentă desemnată în sensul regulamentului menționat, a răspuns tuturor solicitărilor care au intrat în responsabilitatea sa, iar solicitările care au fost de competența altor autorități implicate au fost trimise către acestea spre soluționare, prin intermediul sistemului IT securizat sTESTA.

În plus, 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 clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

Acțiunea Internet Sweep 2013 a avut ca scop verificarea respectării drepturilor consumatorilor la comercializarea serviciilor de transport și a serviciilor de cazare comercializate online, direct sau prin intermediari (agenții de turism).

Acțiunea comună referitoare la Directiva privind clauzele abuzive în contracte s-a desfășurat în cadrul proiectului intitulat "Strategia Europeana privind Clauzele Abuzive", și a fost coordonată de Office for Fair Trading din Marea Britanie și cofinanțată de Comisia Europeană. În cadrul acțiunii, a fost împărtășită experiența statelor participante la implementarea Directivei privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, modul în care profesioniștii au aplicat prevederile actului normativ european precum și practica instanțelor de judecată, inclusiv exemple practice.

La aceasta se adaugă participarea ANPC, în baza Directivei privind securitatea generală a produselor, la acțiuni comune cofinanțate de Comisia Europeană și derulate de Prosafe<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Organizație 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/>

Este vorba de acțiuni comune la care autoritățile statelor membre sunt invitate să participe, alături de reprezentanți ai Comisiei Europene, consultanți Prosafe, reprezentanți din partea organismelor europene de standardizare CEN<sup>2</sup> și CENELEC<sup>3</sup> dar și ai ANEC<sup>4</sup>, reprezentanți ai EFTA<sup>5</sup> precum și ai mediului de afaceri. În acest sens putem menționa acțiunea comună lansată încă din 2011 privind articolele de îngrijire copii și mașini de tuns iarbă, acțiunea comună lansată în 2012 privind scaune înalte pentru copii și activități privind evaluarea riscului precum și pregătirea pentru acțiunea comună din 2013 care s-a lansat în 2014.

Menționăm că ANPC este punct de contact pentru reglementări tehnice nearmonizate și în această calitate răspunde documentelor primite din partea Ministerului Economiei referitoare la solicitările unor state membre privind produsele comercializate în mod legal în alt stat membru.

De asemenea, ANPC este punct de contact pentru actele normative naționale, din domeniul protecției consumatorilor, care fac parte din categoria reglementărilor tehnice care trebuie notificate Comisiei Europene și celorlalte state membre, anterior adoptării și publicării în Monitorul Oficial.

ANPC este punct național de contact pentru „Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase destinate consumatorilor – RAPEX”. Sistemul, înființat la nivelul Uniunii Europene și al statelor membre în conformitate cu articolul 12 din Directiva 2001/95/CE privind securitatea generală a produselor, permite ca, în cazul în care într-un stat membru un produs care prezintă un risc grav pentru consumatori a fost notificat în baza de date RAPEX, produsul respectiv să poată fi, după caz, retras de pe piață sau returnat de la consumatori din toate celelalte state membre. În anul 2013, România a transmis un număr de 29 notificări de produse periculoase. Cele mai notificate produse au fost produsele textile (îmbrăcăminte pentru copii), jucăriile, cosmeticele și echipamentele electrice (câni electrice, fierbătoare, prize multiple, instalație luminoasă pentru bradul de Crăciun, etc.). ANPC a transmis în sistemul Rapex 13 reacții la notificările de produse periculoase transmise de celelalte state membre.

Tot pe linia integrării în activitățile europene se numără și activitatea ANPC de sprijinire, inclusiv prin acordarea de suport financiar, a Centrului European al Consumatorilor din România (ECC România), structură care face parte din rețeaua comunitară a centrelor de consumatori și care este cofinanțată de Comisia Europeană ( [www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro) ).

Această structură desfășoară o serie de acțiuni în sprijinul consumatorilor, inclusiv rezolvarea pe cale amiabilă a plângerilor consumatorilor în cazul comerțului transfrontalier, prin contactarea celorlalte centre europene ale consumatorilor membre ale rețelei comunitare.

### **Incheierea de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat**

În vederea întăririi cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale, instituția noastră a încheiat în cursul anului 2013 o serie de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat. Dintre acestea menționăm protocoale încheiate de ANPC cu Consiliul de Mediere, Fundația „Orizonturi Tinere”, Academia de Studii Economice din București, Autoritatea de Supraveghere Financiară. La acestea se adaugă și Protocolul de cooperare pentru prevenirea și combaterea evaziunii fiscale în domeniul depozitării și comercializării produselor cerealiere și a produselor de panificație încheiat cu ministere și autorități cu responsabilități în domeniu.

---

<sup>2</sup> Comitetul European pentru Standardizare

<sup>3</sup> Comitetul European pentru Standardizare în domeniul Electrotehnic

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

## **Legislație**

În ceea ce privește continuarea procesului legislativ, menționăm faptul că ANPC a inițiat și publicat în Monitorul Oficial al României, următoarele acte normative:

1. Ordin nr. 111/2013 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 în Monitorul Oficial, Partea I nr. 187 din 03/04/2013);
2. Ordin nr. 180/2013 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 (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 307 din 29/05/2013);
3. Ordinul nr. 250/2013 privind cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România pe anul 2013 (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 412 din 08/07/2013);
4. Ordinul nr. 290/2013 privind aprobarea diferenței de cofinanțare a Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2013 (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 548 din 29/08/2013);
5. Ordinul nr. 724/1082/360/2013 privind atestarea produselor tradiționale (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 688 din 11/11/2013);
6. Ordin nr. 392/2013 privind stabilirea condițiilor pe care trebuie să le îndeplinească operatorii economici care comercializează produse de panificație pe teritoriul României (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 786 din 16/12/2013);
7. Ordinul nr. 398/2013 privind aprobarea ultimei tranșe din cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2013 (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 817 din 21/12/2013);
8. Ordinul nr. 1384/404/2013 / 42/2014 privind modificarea Normelor de aplicare a Regulamentului Consiliului (CEE) nr. 1.601/1991 cu privire la regulile generale privind definirea, descrierea și prezentarea vinurilor aromatizate, a băuturilor aromatizate pe bază de vin și a cocteilurilor aromatizate din produse vitivinicole, aprobate prin Ordinul ministrului agriculturii și dezvoltării rurale, al ministrului sănătății publice și al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 142/1.307/185/2008 (Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 53 din 22/01/2014);

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a exprimat punctul său de vedere pentru un număr de 22 de acte normative transmise de către alte instituții, prin transmiterea de propuneri și observații și ulterior avizarea acestora.

De asemenea, ANPC a participat în cadrul Comisiilor Parlamentare la susținerea a peste 20 de proiecte legislative cu incidență în domeniul protecției consumatorilor.

## **Activități de informare, educare și consiliere a consumatorilor**

### **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. Aceste acțiuni au vizat consilierea directă a operatorilor economici precum și continuarea parteneriatului public – privat tripartit (ANPC, operatori economici/asociații patronale/camere de comerț și asociații de consumatori).

### **Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori**

O altă activitate importantă desfășurată de ANPC se referă la Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori și a urmărit: dezvoltarea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor de către asociațiile de consumatori; implicarea asociațiilor de consumatori în depistarea și eventual prevenirea practicilor comerciale incorecte și a publicității de natură a afecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor; asigurarea de asistență de specialitate a Centrului European al Consumatorilor din România.

### **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 2013, principalele activități au fost:

- Manifestările ocazionate de sărbătorirea zilei de “15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor”. Tema propusă de Asociația Internațională a Organizațiilor de Consumatori (Consumers International) pentru marcarea zilei de 15 Martie 2013 a fost: „Acum! Justiție pentru consumatori”. S-a urmărit modul în care sunt apărate drepturile consumatorilor, cum sunt rezolvate reclamațiile acestora, cum sunt reprezentate drepturile colective în instanță precum și gradul de accesibilitate la justiție.

- Organizarea împreună cu Ministerul Educației Naționale, Inspectoratul Școlar al Municipiului București precum și cu participarea Fundației „Orizonturi Tinere a celei de a XI-ea ediții a concursului național pe teme de protecția consumatorilor – “Alege! Este Dreptul Tău”. Tema concursului a fost: Informarea completă, corectă și precisă – un drept și o necesitate pentru consumatori!

### **Comunicare și relații publice**

ANPC, prin biroul de presă, a emis în cursul anului 2013 un număr de 59 de comunicate de presă și a organizat, la nivel central și al oficiilor județene, un număr de 591 de conferințe de presă.

### **Liberul acces la informații de interes public**

În conformitate cu prevederile legale, au fost înregistrate în cursul anului 2013 un număr de 4875 de solicitări, din care 620 la nivel central și 4255 la nivel local.

Solicitările au vizat informații privind acte normative, modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției, utilizarea banilor publici, activitatea liderilor instituției precum și diverse alte informații, ca de exemplu cele referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații referitoare la asociațiile pentru protecția consumatorilor etc.

### **Activitatea de control și supraveghere a pieței**

În anul 2013, au fost întreprinse 114839 controale asupra conformității și securității produselor și serviciilor și a modului de respectare a intereselor economice ale consumatorilor. Structura acțiunilor de control a fost: 40,5% produse alimentare; 29,3% produse nealimentare; 16,6% servicii nealimentare; 9,3% servicii alimentare; 2,1% servicii financiare; 1,2 % produse financiare; 1% alte segmente.

### **Aplicarea sancțiunilor contravenționale**

Dintre controalele efectuate, în 71228 din cazuri a fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, fiind aplicate sancțiuni contravenționale, cuantumul amenzilor aplicate de comisarii ANPC fiind de 101,8 milioane lei. Ponderea proceselor verbale

de constatare a contravenției aplicate pe domenii este următoarea: 44,8% la produse alimentare, 30,6% la produse nealimentare, 12% servicii nealimentare, 10% servicii alimentare, 1,3% servicii financiare, 0,4% produse financiare, 0,9% alte segmente.

### **Eliminarea produselor neconforme, chiar periculoase din circuitul comercial**

Au fost prelevate și analizate în laboratoarele proprii, agreate, notificate sau acreditate, un număr de 515 probe, dintre care 176 (34%) au fost neconforme. Valoarea produselor pentru care organele de control ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor au dispus interzicerea de la comercializare și retragerea din circuitul comercial este de 3,4 milioane lei. Din această valoare, 2,1 milioane lei (62%) reprezintă valoarea produselor provenite din spațiul extracomunitar.

### **Controale tematice desfășurate la nivel național**

Au fost desfășurate 48 controale tematice, la nivel național, conform Programelor trimestriale aprobate de Președintele ANPC, respectiv 21 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (43,7%), 18 controale în domeniul produselor nealimentare (37,5%), 9 controale în domeniul prestării serviciilor și 3 controale în domeniul serviciilor financiare (18,8%). În cadrul acțiunilor tematice de control au fost controlați circa 35000 operatori economici din care au fost sancționați 16900 operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 38,4 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 20,0 mil. lei.

### **Activități de control în domeniul produselor alimentare**

**21 de acțiuni de control** au fost desfășurate în cursul anului 2013 atât cu privire la conformitatea, modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare, cât și cu privire la calitatea serviciilor de alimentație publică și colectivă. În cadrul acestor acțiuni au fost prelevate 143 de probe de produse alimentare (produse din carne, lapte și produse lactate), constatându-se la circa 35% neîncadrarea în prevederile legale în vigoare și au fost controlați circa 21229 operatori economici din care au fost sancționați peste 7534 operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 23767,5 mii lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 5,5 mil. lei (din care: 5,1 mil lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,4 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

De asemenea, s-au desfășurat 2380 controale în școli și 1242 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 61 operatori economici implicați în programul guvernamental „Lapte-Corn și mere”, constatându-se următoarele deficiențe: nerespectarea condițiilor prevăzute de HG nr. 761/2011 pentru aprobarea conținutului/specificațiilor tehnice ale caietului de sarcini pentru procedurile de atribuire a contractelor de furnizare a produselor lactate și de panificație pentru elevi și preșcolari; nerespectarea condițiilor prevăzute de Ordinul MADR nr. 85/2010 modificat conform Ordinului MADR nr. 155/2011, privind aprobarea specificațiilor tehnice pentru procedurile de atribuire a contractelor de furnizare a fructelor în școli; nerespectarea condițiilor prevăzute pentru transport, depozitare și păstrare, la operatorii economici cât și în școli și grădinițe; nerespectarea graficului de distribuție și livrare; nerespectarea normelor de etichetare, marcare și ambalare; nerespectarea prevederilor din OUG 96/2002 privind diversificarea cu produse derivate. Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de 24 amenzi contravenționale în valoare de 214.000 lei și s-a dispus oprirea definitivă și scoaterea din circuitul consumului uman a peste 13 tone de produse.

ANPC a desfășurat circa 150 acțiuni de consiliere gratuită a operatorilor economici din domeniul alimentar, din toată țară cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

Autoritatea a participat la revizuirea Planului Național Unic de Control 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 ANPC, care va fi inclus în raportul și sumarul raportului elaborat, la nivel de țară, în domeniul siguranței alimentelor.

#### **Activitati de control in domeniul produselor nealimentare**

În cadrul celor **18 acțiuni tematice de control în domeniul produselor nealimentare** efectuate în cursul anului 2013 au fost controlați 10.896 operatori economici din care 7589 au fost sancționați, valoarea amenzilor fiind de 11.467.750 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire temporară de la comercializare fiind de 14.514.461 lei (14.472.323 lei oprire temporară iar 42.138 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

S-au mai dispus 263 de măsuri de oprire temporară a prestărilor de servicii și de remediere a site-urilor (de corectare sau completare a informațiilor conținute de site-urile de publicitate la care s-au depistat abateri), la vânzarea online.

În cursul anului 2013, ANPC a desfășurat 160 acțiuni de consiliere gratuită în domeniul etichetării produselor nealimentare.

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

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:

- 2 acțiuni privind 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;
- verificarea respectării drepturilor consumatorilor la patinoare.

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2013 în domeniul prestărilor de servicii au fost verificați 1.685 de operatori economici, aplicându-se un număr de 839 sancțiuni dintre care 301 amenzi și 538 avertismente în valoare totală de 1.178.100 lei.

#### **Controale tematice în domeniul serviciilor financiare**

Au fost efectuate **3 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 și respectarea prevederilor legale la încheierea contractelor de leasing și respectarea prevederilor legale la încheierea contractelor de asigurare.

În cadrul controalelor tematice desfășurate au fost verificate 1.093 puncte de lucru ale operatorilor economici din domeniul financiar, aplicându-se un număr de 593 de sancțiuni dintre care 301 amenzi și 538 avertismente în valoare totală de 1.962.800 lei.

#### **Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora**

La nivel național s-au înregistrat un număr de 56.368 petiții privind conformitatea și securitatea produselor și serviciilor .

Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.12.2013	% soluționate din înregistrate	Din care cu rezolvare pozitivă			
			întemeiate	% din soluționate	rezolvate amiabil	% din soluționate
56368	55889	99,1	15279	27,3	11051	20

#### Structura petițiilor pe piețele de consum

	Servicii nealimentare	Produse nealimentare	Servicii alimentare	Produse alimentare	Servicii financiare	Produse financiare	Alte segmente
Petiții 2013	25153	16417	1311	4334	4944	2288	1921

#### Proportia petițiilor înregistrate în structurile regionale

CRPC București-Ilfov	28,8%
CRPC Centru ( Brașov, Sibiu, Alba, Mureș, Harghita, Covasna)	12,4%
CRPC Sud-Est ( Galati, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea)	11,8%
CRPC Nord-Est ( Iași, Suceava, Vaslui, Botoșani, Bacau, Neamț)	11,1%
CRPC Sud Muntenia ( Prahova, Ialomița, Călărași, Teleorman, Giurgiu, Argeș, Dâmbovița)	11,0%
CRPC Nord-Vest (Cluj, Bihor, Maramureș, Satu-Mare, Bistrița-Năsăud, Sălaj)	9,4%
CRPC Vest ( Timis, Hunedoara, Arad, Caras-Severin)	7,6%
CRPC Sud-Vest( Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt)	5,0%

#### 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 2013, despăgubirile acordate consumatorilor au fost de 4.696.303 lei (cca 1,055 milioane de euro).

#### Petițiile înregistrate la sediul central al ANPC

La sediul central al ANPC a fost înregistrat un număr de 2.894 petiții, astfel: prestări servicii 1.182, domeniul financiar-bancar 1.081, produse nealimentare 505, produse alimentare 115, alte segmente 11.

#### Comandamentul litoral 2013

Organizat în perioada **17.06 – 14.09.2013**, 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 **806 acțiuni de control**, pentru deficiențele constatate, aplicând **352 de amenzi contravenționale** și **211 de avertismente**. Totalul amenzilor aplicate a fost de **760.050 lei**.

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 128.816 lei.

### Comandamentul de iarnă 2013

Organizat în perioada **10 decembrie 2013- 15 ianuarie 2014**, Comandamentul de iarnă a avut drept scop atât soluționarea plângerilor turiștilor aflați în stațiunile Sinaia, Bușteni, Azuga, Valea Doftanei, Cheia, 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 controlat 98 de operatori economici, constatându-se abateri la 84 operatori economici, aplicând **44 de amenzi contravenționale în valoare de 775.000 lei și 37 de avertismente**.

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 12.470 lei.

### Laboratorul pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice – realizarea obiectivelor pentru anul 2013

Laboratorul a analizat un număr de 298 probe dintre care 98 prelevate de organisme de control. Operatorii economici au prezentat spre analiză 200 probe. În 2013, laboratorul a participat alături de 18 laboratoare din Uniunea Europeană la un exercițiu de intercomparare organizat de firma LGC Standards din Anglia, conform ISO 17043/2010. Laboratorul pentru Analiza Vinurilor și Băuturilor Alcoolice a obținut scor performant la toate încercările intercomparate.

În luna iulie 2013 laboratorul a fost evaluat de organismul de acreditare RENAR pentru verificarea respectării cerințelor referențialului ISO17025-evaluare de supraveghere. Evaluarea RENAR nu a semnalat neconformități, a fost confirmată continuitatea acreditării, menținându-se astfel și abilitarea laboratorului de a emite buletine de analiză valide în Uniunea Europeană, conform Ordinului 272/2010 MADR.

În luna august 2013 laboratorul a fost verificat de către reprezentanții MADR Direcția pentru Agricultură a Municipiului București, în vederea autorizării laboratorului conform Ordinului 277/2006 MAPDR pentru a efectua determinări fizico-chimice și organoleptice și a elibera buletine de analiză pentru vinurile destinate comercializării pe piața internă, reînnoindu-se Autorizația ( nr.3 din 08.08.2013).

De asemenea, a fost depusă mapa de documente pentru reacreditarea laboratorului (al treilea ciclu de acreditare) care a cuprins: Manualul calității și Procedurile generale și procedurile specifice laboratorului.

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

În anul 2013, activitatea se poate rezuma prin următorii indicatori:

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>
<b>Operatori economici</b>	<b>1742</b>
<b>Structuri teritoriale ANPC</b>	<b>375</b>
<b>Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)</b>	<b>29</b>
<b>Persoane fizice</b>	<b>18</b>
<b>Total comenzi 2013</b>	<b>2.164</b>



- Valoarea totală a analizelor efectuate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC: 154.651,00 lei;
- Valoarea totală a analizelor efectuate: 1.835.792,00 lei;
- Valoarea totală a veniturilor: 1.921.441,70 lei;
- Valoarea totală a cheltuielilor: 2.173.403,08 lei;  
din care cheltuieli de personal: 1.602.529,00 lei;
- Număr de produse cu drept de utilizare a mărcii „Produx testat LAREX”: **594**;
- Număr clienți cu certificat de utilizare a mărcii „Larex Cert”: **12**;
- Număr certificate de conformitate „Larex Cert” valabile : **261**.  
Documente emise:

Tip document	Număr
Rapoarte de încercare	<b>2.258</b>
Rapoarte de expertizare	<b>767</b>
Certificate de conformitate de eşantion	<b>304</b>
Certificate de conformitate de lot	<b>254</b>
Certificate de conformitate de tip	<b>303</b>
Anexe la certificate de conformitate de tip	<b>19</b>
Certificate de conformitate (Larex Cert)	<b>118</b>
Anexe la Certificate de conformitate (Larex Cert)	<b>38</b>

### **Regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase - acțiuni specifice**

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

Pe parcursul anului 2013 au fost realizate: 235 de activități de înregistrare poansoane dar și desfigurare de poansoane pentru marcă de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați, inventariere a 458 de gropuri, expertizarea a 60 de gropuri la solicitarea Ministerului Finanțelor Publice, emiterea a 1.474 rapoarte de încercare de către laboratorul de încercări metale prețioase. De asemenea s-au analizat și marcat 530.965 obiecte din metale prețioase, s-au eliberat 930 buletine de expertiză și s-au întocmit rapoarte de expertiză tehnică pentru instanțe de judecată, notariate, cabinete de avocatură, persoane fizice, Ministerul Administrației și Internelor, Direcția Generală a Vămilelor și Comisariatele pentru Protecția Consumatorilor.

S-a participat cu personalul de specialitate la acțiuni de control alături de Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor și/sau Ministerul Administrației și Internelor unde au fost controlați 262 operatori economici, s-au verificat obiecte din metal prețios și s-au găsit obiecte cu abateri de la prevederile legale pentru care s-au aplicat 66 de amenzi în valoare de 281.000 lei.

Au fost autorizați operatori economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și s-a aplicat viza anuală: 380 de autorizații emise pentru 918 operațiuni în total și 2.147 autorizații vizate.

S-au înregistrat 4 rapoarte anuale privind operațiunile cu diamante brute, primite de la operatorii economici, realizarea de corespondență cu autoritățile comunitare la nivelul Uniunii Europene și cu reprezentanții Comisiei Europene pentru implementarea Sistemului de Certificare a procesului Kimberley privind comerțul internațional cu diamante brute.

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

### **Resurse financiare**

În cursul anului 2013 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 33.475 mii lei, sumă ce a fost alocată celor patru programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor și anume:

Supravegherea asigurării securității produselor și serviciilor;

Protejarea consumatorilor prin controale tematice;

Continuarea procesului de armonizare legislativă;

Informarea și educarea permanentă a consumatorilor.

### **Prezentăm în continuare principalii indicatori de activitate ai A N P C în anul 2013**

<b>Indicatori</b>	<b>Valoarea</b>
Numărul de controale desfășurate cu sancțiuni	<b>71.288</b>
Valoarea amenzilor aplicate (lei)	<b>101.774.216</b>
Valoarea produselor neconforme oprite definitiv de la comercializare (lei)	<b>3.435.155</b>
Numărul total de reclamații	<b>56.368</b>
Numărul de articole apărute în presa scrisă, online, emisiuni radio tv cu referire sau cu participarea membrilor ANPC cu privire la activitatea acesteia	<b>Presa scrisă 5.457</b> <b>Radio-TV 6.225</b>
Număr de conferințe de presă	<b>591</b>
Număr de acțiuni de consiliere a operatorilor economici	<b>7.297</b>
Număr de acte normative inițiate de ANPC	<b>4</b>
Număr de acte normative în procedură parlamentară	<b>22</b>
Numărul de protocoale de colaborare și acorduri de parteneriat	<b>9</b>
LAREX - valoarea totală a analizelor (lei)	<b>1.835.792</b>
LAREX - număr rapoarte încercare și expertizare	<b>2.258 / 767</b>
Număr de autorizări și operațiuni de metale și pietre prețioase	<b>380/918</b>
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase	<b>971/1.385</b>