



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Cuvântul Președintelui

În economia de piață producătorii sunt orientați spre satisfacerea nevoilor, gusturilor și preferințelor consumatorilor. Consumul, pe de altă parte, este determinat de oferta de bunuri și servicii, precum și de veniturile consumatorilor.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, prin cadrul legislativ, prin inițierea de acte normative și prin participarea activă la armonizarea legislației naționale cu cea europeană, urmărește să asigure respectarea drepturilor consumatorilor.

Obiectivul strategic al instituției este asigurarea unui înalt grad de protecție a consumatorului pe o piață concurențială corectă care să vină în beneficiul consumatorului. Un accent aparte în ceea ce ține de protecția consumatorului este pus pe asigurarea de produse și servicii sigure. Urmărim atingerea obiectivelor în domeniul protecției consumatorilor la nivelul directivelor europene: scăderea riscului de comercializare a produselor periculoase pe piață, scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori, capacitarea decizională a consumatorului prin educare și formare, eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor.

Principiul care trebuie să guverneze relația dintre consumatori și operatorii economici este transparența, bazată pe o comunicare și o informare corectă, completă și precisă, care să ajute consumatorul să ia cele mai bune decizii adecvate nevoilor lui. Toate aceste aspecte generează încredere în produsele și serviciile puse pe piață.

La nivelul Uniunii Europene, cheltuielile de consum reflectă uriașa putere a consumatorilor - cca. 500 milioane de consumatori la nivel european, iar consumatorii au nevoie să se bucure de drepturi și să fie încrezători pentru a putea exploata pe deplin potențialul pieței unice și a stimula inovarea și creșterea. Chiar Viviane Reding, membra a Parlamentului European, spune că "un consumator încrezător este cea mai buna veste pozitivă pentru piața noastră unică".

Participăm activ prin informări, prin sprijinirea programelor de educație și de informare a consumatorului și adaptăm cadrul legislativ la dinamica economiei, astfel încât să fie urmărită respectarea drepturilor consumatorilor în orice domeniu.

RAPORT DE ACTIVITATE

2016

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) este instituție publică și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului. Autoritatea coordonează și realizează strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

ANPC este focalizată pe o serie de domenii specifice, în special vizând continuarea și consolidarea procesului de armonizare legislativă europeană, de cooperare și reglementare, de informare, educare și consiliere a consumatorilor și comercianților, de control și supraveghere a pieței, precum și activități specifice în domeniul metalelor și pietrelor prețioase.

1. Procesul legislativ

ANPC a continuat activitatea de creare a unui cadru legislativ național în domeniul protecției consumatorilor, compatibil cu cel din Uniunea Europeană.

1.1 ANPC a inițiat în anul 2016 un număr de 17 acte normative, astfel:

Acte normative publicate în Monitorul Oficial

- Ordonanța Guvernului nr. 9/2016 pentru modificarea și completarea Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora;
- Hotărârea Guvernului nr. 430/2016 pentru completarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 244/2007 privind autoritățile competente responsabile cu aplicarea legislației din domeniul protecției consumatorilor și cooperarea dintre autoritățile naționale în acest domeniu;
- Hotărârea Guvernului nr. 527/2016 pentru modificarea și completarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor;

- Hotărârea Guvernului nr. 677/2016 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2015/751 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2015 privind comisioanele interbancare pentru tranzacțiile de plată cu cardul;
- Hotărârea Guvernului nr. 775/2016 privind organizarea și funcționarea structurii responsabile cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Ordinul nr. 183/2016 privind informarea consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activități de comercializare pe teritoriul României a produselor obținute din produse alimentare congelate;
- Ordinul nr. 235/2016 privind cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2016;
- Ordinul nr. 221/2016 pentru stabilirea condițiilor aplicabile în vederea autorizării operațiunii de marcare a metalelor prețioase cu marca de garanție proprie în anul 2016.

Acte normative aflate pe fluxul de avizare în 2016

- Hotărârea Guvernului privind abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 1022/2002 privind regimul produselor și serviciilor care pot pune în pericol viața, sănătatea, securitatea muncii și protecția mediului;
- Hotărârea Guvernului privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 151/2015 privind procedura insolvenței persoanelor fizice;
- Hotărârea Guvernului privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) nr. 1169/2011 privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare, de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 1924/2006 și (CE) nr. 1925/2006 ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 87/250/CEE a Comisiei, a Directivei 90/496/CEE a Consiliului, a Directivei 1999/10/CE a Comisiei, a Directivei 2000/13/CE a Parlamentului European și a Consiliului, a Directivelor 2002/67/CE și 2008/5/CE ale Comisiei și a Regulamentului (CE) nr. 608/2004 al Comisiei, precum și de reglementare a unor aspecte privind indicațiile care permit identificarea lotului din care face parte un produs alimentar;
- Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață;
- Lege privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază;
- Ordin privind documentația și informațiile necesare înregistrării precum și modalitatea și termenele de raportare pentru dezvoltatorii imobiliari;
- Ordin privind documentația și informațiile necesare înregistrării precum și modalitatea și termenele de raportare, pentru entitățile de recuperare creanțe;
- Ordin privind stabilirea detaliilor tehnice pentru efectuarea bonității de către creditorii nonfinanciari.

1.2 ANPC a emis puncte de vedere la proiectele de acte normative transmise de alte instituții, astfel:

- Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență nr. 193/2002 privind introducerea sistemelor moderne de plată;
- Ordonanța de urgență a Guvernului pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice;
- Lege privind stabilirea condițiilor pentru fabricarea, prezentarea și vânzarea produselor din tutun și a produselor conexe;
- Hotărârea Guvernului pentru modificarea alineatului 3 al articolului 4 din Hotărârea Guvernului nr. 152/2015 privind stabilirea cadrului instituțional și a unor măsuri pentru punerea în aplicare a Regulamentului (UE) nr. 1.151/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 noiembrie 2012 privind sistemele din domeniul calității produselor agricole și alimentare;
- Hotărârea Guvernului pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1132/2008 privind regimul bateriilor și acumulatorilor și al deșeurilor de baterii și acumulatori;
- Lege pentru modificarea și completarea Legii nr.104/2008 privind prevenirea și combaterea traficului ilicit de substanțe dopante cu grad mare de risc;
- Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 164/2015;
- Ordonanța Guvernului privind modificarea și completarea O.U.G. nr. 97/2001 privind reglementarea producției, circulației și comercializării alimentelor;
- Hotărârea Guvernului privind stabilirea cadrului instituțional și a unor măsuri pentru punerea în aplicare a Regulamentului delegat (UE) nr. 665/2014;
- Hotărârea Guvernului privind punerea la dispoziție pe piață a echipamentelor radio;
- Testul IMM, realizat pentru Hotărârea de Guvern privind cerințele minime de securitate și sănătate referitoare la expunerea lucrătorilor la riscuri generate de câmpuri electromagnetice;
- Lege privind stabilirea cerințelor tehnice pentru limitarea emisiilor de compuși organici volatili (COV) rezultați din depozitarea benzinei și din distribuția acesteia de la terminale la stațiile de distribuție a benzinei, precum și în timpul alimentării autovehiculelor la stațiile de benzină;
- Ordonanța de urgență a Guvernului privind stabilirea condițiilor pentru fabricarea, prezentarea și vânzarea produselor din tutun și a produselor conexe și de modificare a Legii nr. 349/2002 privind prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun;
- Ordonanța de urgență a Guvernului privind modificarea și completarea Legii nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății și a Legii farmaciei nr. 266/2008;
- Hotărârea Guvernului privind stabilirea condițiilor pentru comercializarea produselor pentru construcții;
- Hotărârea Guvernului privind compatibilitatea electromagnetică;
- Hotărârea Guvernului pentru modificarea anexei nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 322/2013 privind restricțiile de utilizare a anumitor substanțe periculoase în echipamentele electrice și electronice.

1.3 Propuneri/inițiative parlamentare pentru care ANPC a comunicat un punct de vedere

- Propunerea legislativă pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;
- Propunerea legislativă privind reglementarea comercializării băuturilor carbogazoase;
- Propunerea legislativă privind donația de alimente;
- Propunerea legislativă privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile și modificarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Propunerea legislativă pentru abrogarea art. 52 și al art. 72 din Legea nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebankare;
- Propunerea legislativă privind colectarea și comercializarea produselor tradiționale;
- Propunerea legislativă privind modificarea articolului 71 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Propunerea legislativă privind activitatea de recuperare debite;
- Propunerea legislativă privind stabilirea cerințelor tehnice pentru limitarea emisiilor de compuși organici volatili (COV) rezultați din depozitarea benzinei și din distribuția acesteia de la terminale la stațiile de distribuție a benzinei, precum și în timpul alimentării autovehiculelor la stațiile de benzină;
- Propunerea legislativă pentru modificarea Legii nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 42/2004 privind organizarea activității sanitar-veterinare și pentru siguranța alimentelor, prin care se dorește reglementarea controlului în posturile de inspecție la frontieră a produselor alimentare provenite din import (țări terțe);
- Propunerea legislativă de completare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, cu modificările și completările ulterioare;
- Propunerea legislativă pentru completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele pentru consumatori;
- Propunerea legislativă privind combaterea raspândirii plantei puternic alergene, pericol pentru sănătatea publică, Ambrosia artemisiifolia;
- Propunerea legislativă privind reciclarea ambalajelor;
- Propunerea de modificare a Legii nr. 321/2009 privind comercializarea produselor alimentare;
- Propunerea legislativă privind Statutul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea art.50 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, privind protecția consumatorilor, republicată;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România;
- Propunerea legislativă pentru abrogarea art. 52 și a art. 72 din Legea nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebankare;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Codului Penal;
- Propunerea legislativă privind economia de acces;
- Propunerea legislativă pentru modificarea art. 57 alin. (2) din Legea energiei și gazelor naturale nr. 123/2012;

- Propunerea legislativă pentru modificarea Legii nr.88/2016 privind stabilirea unor măsuri suplimentare obligatorii pentru etichetarea laptelui proaspăt pentru consum și a produselor lactate;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 22/1999 privind administrarea porturilor și a căilor navigabile;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 148/2000 privind publicitatea, precum și a Legii nr. 504/2002 a audiovizualului;
- Propunerea legislativă pentru completarea OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Propunerea legislativă privind diferențierea substanțelor toxice de cele comestibile pentru a reduce riscurile de otrăvire;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 249/2015 privind modalitatea de gestionare a ambalajelor și a deșeurilor de ambalaje și de modificare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 196/2005 privind fondul pentru mediu;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea art. 91 din Legea nr. 227/2015 Codul fiscal;
- Propunerea legislativă privind etichetarea produselor alimentare procesate pentru reducerea riscului de boală cardiovasculară;
- Propunerea legislativă pentru abrogarea art.120 din Ordonanța de urgență nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului;
- Propunerea legislativă privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor;
- Propunerea de modificare a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori.

1.4 Pentru perioada următoare, prioritățile legislative ale ANPC sunt:

- Propunere de Lege privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate (pentru transpunerea Directivei (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului);
- Propunere de Lege privind serviciile de plată (pentru transpunerea Directivei (UE) 2015/2366 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE pentru prevederile aflate în responsabilitatea ANPC);
- Propunere de Lege pentru modificarea Ordonanței de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii (pentru transpunerea Directivei (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului);
- Propunere de Hotărâre a Guvernului cu privire la lista celor mai reprezentative servicii aferente unui cont de plăți (pentru asigurarea transunerii complete a Directivei 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea

comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază).

ANPC a întocmit și raportul de evaluare a implementării Legii nr. 52/2003, republicată în 2013, privind transparența decizională în administrația publică care poate fi consultat la următorul link:

http://www.anpc.gov.ro/galerie/file/544/Raport_Legea_52_in_anul_2016.pdf

2. Afaceri europene

2.1. Armonizarea legislației naționale cu sistemul legislativ european

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a participat activ atât la transpunerea și implementarea prevederilor actelor normative europene la nivel național, cât și la elaborarea reglementărilor de către forurile legislative europene.

ANPC a desfășurat, în mod regulat, activități de analiză a documentelor aflate pe agenda de lucru a forurilor europene și de elaborare, după caz, împreună cu instituțiile abilitate, de **mandate/puncte de vedere vizând:**

- Comunicarea Comisiei privind platforme online și piața unică digitală;
- Propunerea de directivă privind anumite aspecte vizând contractele de furnizare de conținut digital;
- Propunere de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului;
- Propunere de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind prevenirea geoblocării și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia sau naționalitatea, domiciliul sau sediul clienților pe piața internă și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

În plus, ANPC a întocmit și a transmis documente în scopul elaborării poziției României pe marginea diverselor rapoarte/studii/chestionare/consultări, elaborate de Comisia Europeană, referitoare la:

- verificarea caracterului adecvat al legislației UE în materie de protecție a consumatorilor (REFIT);
- garanțiile pentru produse;
- prioritățile rețelei de protecția consumatorilor, preconizate pentru anul 2016;
- transpunerea următoarelor directive: directiva privind clauze abuzive (93/13/EEC), directiva privind practici incorecte (2005/29/EC), directiva privind indicarea prețului (98/6/EC), directiva privind publicitatea comparativă și înșelătoare (2006/114/EC), directiva privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor (2009/22/EC);
- Cartea Verde privind serviciile financiare cu amănuntul. Produse mai bune, mai multă posibilitate de alegere și oportunități mai mari pentru consumatori și întreprinderi.

De asemenea, a fost analizat și actualizat Programul național pentru transpunerea și notificarea directivelor comunitare, transmis de Ministerul Afacerilor Externe, și au fost efectuate raportări periodice către Ministerul Afacerilor Externe cu privire la regulamentele publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene și asumate de ANPC.

ANPC se implică activ în cazurile aflate pe rolul Curții de Justiție a Uniunii Europene, și, în acest sens, a formulat și a transmis, în perioada raportată, către Ministerul Afacerilor Externe, puncte de vedere cu privire la spețele aflate pe rolul Curții de Justiție a Uniunii Europene, cu impact în domeniul protecției consumatorilor, respectiv pentru cauzele: C-627/15 Gavrilescu, C- 186/16 Andriciuc și C - 534/15 Dumitraș, toate cauzele menționate fiind formulate în baza Directivei 93/13/CEE a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

2.2. Sisteme administrative de cooperare la nivelul Uniunii Europene

În ceea ce privește integrarea în structurile comunitare, trebuie menționată dezvoltarea cooperării intracomunitare în domeniul protecției consumatorilor privind schimbul de informații și asistență reciprocă între ANPC și autoritățile competente ale celorlalte state membre desemnate responsabile de aplicarea legilor care protejează interesele consumatorilor.

Pentru a facilita cooperarea între autoritățile publice din statele membre însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, în cazul în care acestea se confruntă cu încălcări intracomunitare și pentru a contribui la buna funcționare a pieței interne, la calitatea și la coerența aplicării legislației în materie de protecție a consumatorilor și la supravegherea intereselor economice ale acestora, au fost create diverse sisteme, respectiv:

- **Regulamentul nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor** (denumit în continuare "Regulamentul CPC")

Acest Regulament stabilește la nivelul Uniunii Europene proceduri privind cererile de asistență reciprocă și schimburile de informații.

ANPC, în calitate de **birou unic de legătură și 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 de ANPC către acestea spre soluționare, prin intermediul sistemului IT securizat sTESTA. De asemenea, ANPC a trimis către alte state membre, prin intermediul aceluiași sistem, solicitări de luare de măsuri în cazuri în care operatori economici cu sediul în respectivele țări au încălcat legislația de protecție a consumatorilor în cazul comercializării de produse către consumatori români.

De asemenea, ca parte a acestui sistem de cooperare administrativă între autoritățile statelor membre responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, are loc, anual, acțiunea **Internet Sweep** (acțiune de verificare a website-urilor). Această acțiune este organizată de Comisia Europeană la nivelul statelor membre în scopul depistării cazurilor de încălcare a legislației de vânzare on-line de produse și servicii destinate consumatorilor.

În 2016, au fost controlate **instrumentele de comparare online în sectorul turistic** (cazare, bilete de avion, închirieri de mașini), respectiv conținutul digital și aplicațiile software dezvoltate pentru a fi

utilizate de consumatori pentru a compara produse și servicii online, indiferent de dispozitivul utilizat (laptop, smartphone, tabletă) sau de parametrii pe care se bazează comparația (preț, calitate, recenzii ale utilizatorilor). Au fost selectate și verificate website-uri care comercializează servicii de turism.

- **RAPEX** (Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele nealimentare periculoase)

Sistemul RAPEX reprezintă un sistem de schimb rapid de informații între statele membre ale Uniunii Europene privind produsele periculoase. Sistemul acoperă majoritatea produselor nealimentare destinate consumatorilor: textile, aparate electrocasnice, mobilă, cosmetice, jucării etc. Sunt exceptate alimentele, produsele farmaceutice, hrana pentru animale.

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

În anul 2016, România a transmis un număr de **25 notificări de produse periculoase**. Cele mai notificate produse au fost produsele textile (îmbrăcăminte pentru copii), jucăriile, produsele cosmetice și echipamentele electrice (instalații electrice luminoase etc.). Totodată, ANPC a transmis în sistemul RAPEX **33 reacții la notificările** de produse periculoase transmise de celelalte state membre.

2.3. Colaborări cu reprezentanții UE, ai autorităților publice din alte state membre și din state terțe

- **Colaborări bilaterale**

Cu ocazia celei de a IX-a Sesiuni a Comisiei interguvernamentale moldo-române de colaborare economică, desfășurată în zilele de 3 și 4 noiembrie 2016 la Chișinău, s-a semnat un Acord de colaborare între Agenția pentru Protecția Consumatorilor (APC) din Republica Moldova și ANPC.

Acordul va întări cooperarea instituțională în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței, urmând să contribuie la implementarea efectivă a legislației europene din domeniul protecției consumatorilor, la dezvoltarea sistemului de supraveghere a pieței și la menținerea pe piață a produselor și serviciilor sigure și orientate spre consumator în ambele țări.

În data de 13 Octombrie 2016, la sediul instituției, a avut loc o întâlnire între reprezentanți ai ANPC, ai Asociației pentru Protecția Consumatorilor InfoCons din România, ai organizațiilor neguvernamentale de consumatori și ai Ministerului Vămii și al Comerțului din Turcia.

Întâlnirea a avut loc în cadrul vizitei de studiu organizată ca activitate a proiectului “Întărirea drepturilor consumatorilor”, proiect derulat de Asociația de consumatori din Turcia în colaborare cu Asociația de consumatori din Grecia și InfoCons din România.

S-au discutat aspecte legate de schimbul de experiență între autoritățile guvernamentale de protecție a consumatorilor și între acestea și organizațiile neguvernamentale de consumatori.

- **Acțiuni comune**

Specialiștii ANPC participă la acțiunile comune finanțate de Comisia Europeană și derulate de Prosafe¹.

ANPC a participat, alături de alte state membre, la Acțiunile Comune aferente anilor 2013, 2014 și 2015 și derulate în anul 2016, fiind implicată în activități privind evaluarea riscului în conformitate cu Directiva nr. 95/2001 privind securitatea generală a produselor, precum și în activități specifice privind e-learning și evaluarea riscului, respectiv acțiuni de prelevare probe și efectuare teste la laboratorul agreat de statele membre participante și Prosafe.

2.4. Reglementari tehnice nearmonizate

ANPC este punct de contact pentru reglementări tehnice nearmonizate în domeniul protecției consumatorului și, în această calitate, răspunde solicitărilor primite din partea Ministerului Economiei, care este punct național de contact, referitoare la cerințele unor state membre privind produsele comercializate în mod legal în alt stat membru.

De asemenea, ANPC este și 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 acestora în Monitorul Oficial.

2.5. Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România)

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

3. Activități de Control și Supraveghere a Pieței

În anul 2016, au fost întreprinse **98.653 acțiuni de control** cu privire la conformitatea și securitatea produselor și serviciilor și modul de respectare a intereselor economice ale consumatorilor. Structura acțiunilor de control a fost: **36,6%** produse alimentare; **30%** produse nealimentare; **17,7%** servicii nealimentare; **8,4%** servicii alimentare; **2,8%** servicii financiare; **4,5%** alte segmente.

3.1. Aplicarea sancțiunilor contravenționale

A fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, în **48.725 din cazuri fiind aplicate sancțiuni contravenționale**, cuantumul amenzilor aplicate de ANPC fiind de **84,40 milioane lei**. Ponderea **proceselor verbale de constatare a contravenției** aplicate pe domenii este următoarea: 42,8% la produse alimentare, 28,9% la produse nealimentare, 14% servicii nealimentare, 7,7% servicii alimentare, 1,0% servicii financiare, 5,6% alte segmente.

3.2. Eliminarea produselor neconforme din circuitul comercial

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/>

Au fost prelevate și analizate în laboratoarele proprii, agreeate, notificate sau acreditate, un număr de **1.069 probe**, dintre care **276 (25,8%)** au fost **neconforme**. Valoarea produselor pentru care Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a dispus interzicerea de la comercializare și retragerea din circuitul comercial este de 22 milioane lei. Din această valoare, 19,5 milioane lei (88,6%) reprezintă valoarea produselor provenite din spațiul extracomunitar.

3.3. Controale tematice desfășurate la nivel național

Au fost desfășurate **61 controale tematice** la nivel național, conform Programelor trimestriale aprobate de Președintele ANPC, respectiv 36 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (59%), 25 controale în domeniul produselor și servicii nealimentare (41%). În cadrul acțiunilor tematice de control **au fost controlați peste 40.966 operatori economici**, din care au fost **sanționați 25981 operatori economici**, valoarea amenzilor fiind de 43,6 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de 15,79 mil. lei.

3.3.1. Activități de control în domeniul produselor și serviciilor alimentare

În cursul anului 2016, au fost desfășurate **36 de acțiuni tematice de control**, 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 351 de probe de produse alimentare** (produse din carne, lapte și produse lactate, zahăr, miere), constatându-se la circa 7,7 % dintre acestea neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

De asemenea, prin acțiunile tematice naționale, **au fost controlați circa 30.180 operatori economici**, din care au fost sanționați peste 17.729 operatori economici, valoarea amenzilor contravenționale fiind de 29,513 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 4,14 mil. lei (din care: 3,9 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,24 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În aceeași măsură, **s-au desfășurat 1.499 controale în școli și 837 controale în grădinițe de stat** cu program normal de patru 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 63 operatori economici implicați în **programul guvernamental „Lapte-Corn și mere”**. Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de 32 sancțiuni contravenționale, constituite din 9 avertismente și 23 amenzi în valoare de 150.000 lei, și s-a dispus oprirea definitivă și scoaterea din circuitul consumului uman a 323 kg de produse.

ANPC a desfășurat la nivel central **circa 260 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici din domeniul alimentar cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

3.3.2. Activități de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare

În cadrul celor **25 acțiuni tematice de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare** efectuate în cursul anului 2016, **au fost controlați 10.786 operatori economici**, din care 8.252 au fost sancționați, valoarea amenzilor fiind de 14.085 mii lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de 11.655.492 lei (11.621.291 lei oprire temporară, iar 34.201 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cursul anului 2016, ANPC a desfășurat la nivel central **165 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici în domeniul etichetării produselor nealimentare.

3.4. Acțiuni specifice

3.4.1. Comandamentul litoral 2016

Organizat în perioada **15.06 – 15.09.2016**, Comandamentul și-a concentrat atenția asupra nemulțumirilor turiștilor aflați în vacanță, dar a inițiat și acțiuni preventive, de supraveghere a întregului sector turistic.

În perioada menționată, ANPC a desfășurat pe litoral 1.413 acțiuni de control, pentru deficiențele constatate aplicând 854 sancțiuni contravenționale constând în 507 de amenzi contravenționale în valoare de 1.837.800 lei și 347 de avertismente.

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate, a fost de 171.623 lei.

3.4.2. Comandamentul de iarnă 2016

Organizat în perioada **22-30.12.2016**, Comandamentul de iarnă a avut drept scop atât soluționarea plângerilor turiștilor aflați în stațiunile Sinaia, Bușteni, Azuga, Valea Doftanei, Cheia, Comarnic, cât și desfășurarea de acțiuni preventive de supraveghere a sectorului turistic din zonele cele mai frecventate în această perioadă.

În perioada menționată, ANPC a controlat 26 de operatori economici, constatându-se abateri la 23 operatori economici, aplicând **29 sancțiuni contravenționale constând în 10 amenzi contravenționale în valoare de 160.000 lei și 19 de avertismente.**

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate, a fost de 4.043 lei.

3.5. Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora

La nivel național s-a înregistrat un număr de **100.030 petiții** privind conformitatea și securitatea produselor și serviciilor.

3.5.1. Petițiile înregistrate

Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.12.2016	% soluționate din înregistrate	Din care cu rezolvare pozitivă			
			întemeiate	% din soluționate	rezolvate amiabil	% din soluționate
100.030	92.601	92,57	18.033	19,47	18.139	19,58

3.5.2. Structura petițiilor pe piețele de consum

Petiții 2016	Servicii nealimentare	Produse nealimentare	Servicii alimentare	Produse alimentare	Servicii financiare	Altele
100.030	46.384	33.040	1.851	5.928	10.476	2.351

3.5.3. Proporția petițiilor înregistrate

CRPC București-Ilfov	40%
CRPC Nord-Est (Iași, Suceava, Vaslui, Botoșani, Bacău, Neamț)	9,8%
CRPC Centru (Brașov, Sibiu, Alba, Mureș, Harghita, Covasna)	9,5%
CRPC Sud Muntenia (Prahova, Ialomița, Călărași, Teleorman, Giurgiu, Argeș, Dâmbovița)	9,2%
CRPC Sud-Est (Galați, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea)	8,8%
CRPC Nord-Vest (Cluj, Bihor, Maramureș, Satu-Mare, Bistrița-Năsăud, Sălaj)	8%
CRPC Vest (Timiș, Hunedoara, Arad, Caraș-Severin)	6,3%
CRPC Sud-Vest(Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt)	4,8%
ANPC	3,6%

3.5.4. Servicii financiare

ANPC a acordat o atenție deosebită plângerilor consumatorilor privind **serviciile financiare**, ținând cont de impactului financiar foarte puternic asupra consumatorilor atunci când le sunt încălcate drepturile.

Pe parcursul anului 2016:

- au fost încheiate 249 Procese Verbale de Constatare a Contravenției, cu amenzi în valoare totală de 1.743.000 lei.

- au fost restituite consumatorilor sume în valoare de 1.097.773,31 lei, 112.161,29 Euro, 361.828,78 CHF și 361,13 USD, urmare a acțiunilor ANPC în cercetare a reclamațiilor.

De asemenea, în perioada **27.11.2015 – 31.03.2016** s-a desfășurat o acțiune tematică de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la încheierea contractelor de credit de consum, cu sau fără ipotecă, de către societățile bancare.

În cadrul acțiunii de control au fost verificați un număr de 17 operatori financiar-bancari, iar pentru abaterile constatate s-au aplicat avertismente și amenzi contravenționale, în valoare totală de 295.000 lei. Totodată s-a dispus măsura de remediere în termen de 30 zile a deficiențelor constatate.

3.5.5. 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 2016, despăgubirile acordate consumatorilor au fost de 12.222.592 lei.

4. Regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase - acțiuni specifice

Analiza și marcarea obiectelor din metale prețioase și analiza pietrelor prețioase aduse de persoanele juridice și fizice

Pe parcursul anului **2016** au fost realizate: **426** de activități de înregistrare poansoane, **172** de desfigurare de poansoane pentru marcă de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați, inventariere a **142 de gropuri (18.548 obiecte)**, **expertizarea a 66 de gropuri (21847 bijuterii/70572,76 grame metal prețios)** la solicitarea Ministerului Finanțelor Publice, emiterea a **1880** rapoarte de încercare (**5595 analize aur, 1719 analize argint, 2 analize platină și 1770 analize spectrale**), pentru **2.585.269,76** grame metal prețios, de către laboratorul de încercări metale prețioase. De asemenea, **s-au analizat și marcat 1.884.078 obiecte din metale prețioase (366.301 buc. aur/863.626,60 gr, 1.517.762 buc. argint/ 4616986,71 gr și 15 buc. Platină/ 323,98 gr)**, s-au eliberat **1568 buletine de expertiză (2113 obiecte)** pentru persoane fizice 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 Vămirilor și Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor.

S-a participat la acțiuni de control, după caz, împreună cu personalul Ministerului Administrației și Internelor.

A fost organizată testarea operatorilor economici, proba teoretică și proba practică, în vederea autorizării sau menținerii autorizației pentru operațiunea cu marca de garanție proprie, conform prevederilor legale în vigoare.

Au fost autorizați operatori economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și s-a aplicat viza anuală: **409** de autorizații emise pentru **1046** operațiuni, 15 duplicate autorizație eliberate și **2.893** autorizații vizate pentru **8.748** operațiuni.

S-au înregistrat și arhivat **5** rapoarte anuale privind operațiunile cu diamante brute, primite de la operatorii economici, s-a realizat corespondență cu autoritățile de specialitate la nivelul Uniunii Europene și cu reprezentanții Comisiei Europene pentru implementarea Sistemului de Certificare a procesului Kimberley privind comerțul internațional cu diamante brute.

S-au expertizat:

- **18.001 pietre prețioase montate în 1.428 bijuterii,**
- **217 pietre libere** și s-au eliberat **1146** buletine de expertiză pentru persoane fizice și juridice,
- **71 obiecte cu pietre, expertiză tehnică,**
- **525 pietre montate în 17 obiecte** la solicitarea Trezoreriei Municipiului București,
- **13 pietre montate în 5 bijuterii** la solicitarea Inspectoratului Județean de Poliție Bihor,
- **490 pietre montate în 16 obiecte** la solicitarea **Direcției Regionale Vamale București – Biroul Vamal de Frontieră Otopeni Călători.**

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.

Valoarea totală a încasărilor în acest domeniu, din taxe și tarife, a fost de **6.485.700 lei, din care: 2.308.266 lei taxe încasate și 4.177.434 lei tarife încasate.**

5. Activitatea Laboratorului pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice

Laboratorul a analizat un număr de **311 probe**, dintre care **123** prelevate de organisme de control (Comisariate Județene pentru Protecția Consumatorilor, Autoritatea Națională a Vămilelor, Direcții Regionale Finanțe Publice, Poliție Serviciul de Investigare a Criminalității Economice). Au fost efectuate analize pentru încadrarea în cod fiscal a vinurilor, băuturilor spirtoase și berii și pentru valorificarea băuturilor alcoolice confiscate.

Operatorii economici au prezentat spre analiză **188** probe (vin și subproduse vitivinicole, băuturi spirtoase, alcool etilic rafinat, bere). S-au efectuat **25** analize de vinuri și băuturi spirtoase destinate exportului, emițându-se buletine de analiză în limba engleză.

Pe parcursul anului 2016 au fost efectuate 5 expertize tehnice în dosare penale, la solicitarea instanțelor de judecată și a poliției economice.

În luna octombrie 2016, laboratorul a fost evaluat de organismul de acreditare RENAR pentru verificarea respectării cerințelor referențialului ISO17025-evaluare de supraveghere (al treilea ciclu de acreditare). Evaluarea RENAR a confirmat menținerea condițiilor și s-a **decis continuarea acreditării**, fiind astfel posibilă și abilitarea laboratorului de a emite buletine de analiză valide în Uniunea Europeană, conform Ordinului nr. 272/2010 al Ministrului Agriculturii și Dezvoltării Rurale privind aprobarea Listei laboratoarelor desemnate pentru efectuarea analizelor în cadrul controlului oficial în sectorul vitivinicol, actualizat.

În luna august 2016, laboratorul a fost verificat de către reprezentanții Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale Direcția pentru Agricultură a Municipiului București, în vederea reautorizării anuale a laboratorului conform Ordinului nr. 277/2006 al Ministrului agriculturii, pădurilor și dezvoltării rurale pentru aprobarea Normelor metodologice privind autorizarea laboratoarelor în vederea executării de analize pentru vinuri și celelalte produse pe bază de must și vin pentru a efectua determinări fizico-chimice și organoleptice și a elibera buletine de analiză pentru vinurile destinate comercializării pe piața internă. **Autorizația a fost prelungită.**

În luna noiembrie 2016, laboratorul a participat alături de 15 laboratoare din Uniunea Europeană la un exercițiu de intercomparare pe probe de vin și băuturi spirtoase 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 decursul anului 2016 reprezentantul laboratorului, nominalizat de Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale - Oficiul Național al Viei și Produselor Vitivinicole - ca reprezentant al României în Comitetul Consultativ din cadrul Centrului European de Referință pentru Control în Sectorul Vinului **ERC-CWS** din Belgia, a continuat-la solicitarea MADR - ONVPV - colaborarea cu membrii grupului de lucru, participând la elaborarea documentelor care au fost prezentate la întâlnirile organizate la Geel -Belgia privind funcționarea noii baze de date a vinurilor europene și a bazei naționale de date analitice pentru fiecare an de producție.

6. Activitatea Centrului Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor „LAREX”

În anul 2016, activitatea se poate rezuma prin următorii indicatori:

- Valoarea totală a analizelor efectuate (fără TVA) : **1.839.002 lei;**
- Valoarea totală a veniturilor (fără TVA): **1.906.104 lei;**
- Valoarea totală a cheltuielilor (fără TVA): **1.993.466 lei;**
din care cheltuieli de personal: **1.527.042 lei;**
- Valoarea totală a analizelor efectuate și facturate structurilor teritoriale ale ANPC (fără TVA): **130.889 lei;**
- Numărul de produse cu drept de utilizare a mărcii „Produs testat LAREX”: **112;**
- Numărul de clienți cu certificat de utilizare a mărcii „Larex Cert”: **13;**
- Numărul de certificate de conformitate „Larex Cert” valabile: **181;**
- Numărul de comenzi analizate în cadrul C.N.I.E.P. LAREX, pe categorii de solicitanți:

<i>Categorie solicitant</i>	<i>Număr comenzi analizate</i>
Operatori economici	1.717
Structuri teritoriale ANPC	775
Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)	3

Persoane fizice	19
Total comenzi 2016	2.514

Documente emise:

<i>Tip document</i>	<i>Număr</i>
Rapoarte de încercare	2.462
Rapoarte de expertizare	912
CertIFICATE de conformitate de eşantion	245
CertIFICATE de conformitate de lot	228
CertIFICATE de conformitate de tip	112
CertIFICATE de conformitate (Larex Cert)	114

7. Activități de informare, educare și consiliere a consumatorilor

7.1. Parteneriat cu mediul de afaceri și cu societatea civilă

Colaborarea ANPC cu mediul de afaceri și societatea civilă a avut în vedere promovarea drepturilor consumatorilor, în relația cu furnizorii de produse și prestatorii de servicii, inclusiv servicii de interes general, pentru a determina creșterea responsabilității mediului de afaceri. 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).

7.2. Consilierea și sprijinirea asociațiilor de consumatori

ANPC a pus accent pe sprijinirea asociațiilor de consumatori în vederea atingerii obiectivelor prevăzute de lege, prin susținerea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor de către asociațiile de consumatori și prin cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor din România (ECC România). Totodată, au fost organizate întâlniri periodice, la sediul ANPC, la care au participat, alături de conducerea Autorității, reprezentanți ai asociațiilor de consumatori.

În data de 23 februarie, ECC România a organizat împreună cu ANPC, Seminarul „Vânzarea online a билетelor de spectacole”. La acest eveniment au participat membrii Asociației Producătorilor și Organizatorilor de Spectacole din România. Subiectele atinse în cadrul acestui eveniment au fost vânzarea offline/online a билетelor la spectacole și aspectele legate de accesul consumatorilor din afara României la spectacolele din țară.

În perioada 25-28 februarie 2016, ECC România a participat la ediția de primăvară a Târgului de Turism, desfășurată la Romexpo, alături de reprezentanți ai ANPC. Cu această ocazie, au fost împărțite în jur de 4.000 de broșuri și obiecte promoționale. Aproximativ 87 de consumatori au acceptat să completeze un chestionar, iar rezultatele au fost publicate printr-un comunicat de presă.

În data de 02 iunie 2016, ECC România a organizat Ziua Pasagerilor 2016, pe aeroportul Henri Coandă, alături de reprezentanți ai ANPC. Evenimentul a fost dedicat promovării drepturilor pasagerilor în transportul aerian.

7.3. Instrumente de educare și informare a consumatorilor

Ațiunile de informare, consiliere și educare a consumatorilor desfășurate de ANPC au vizat și continuarea unor activități deja cu tradiție în autoritate:

- Organizarea la nivelul țării a manifestărilor ocazionate de sărbătorirea zilei de „15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor” – cu tema: „Comerțul online”. La sediile Comisariatelor Județene de Protecția Consumatorilor au fost ținute conferințe de presă privind importanța acestei zile și, de asemenea, comisarii ANPC au fost prezenți în piețe și centre comerciale pentru a consilia cumpărătorii cu privire la drepturile pe care le au în calitate de consumatori, pentru a răspunde la întrebările acestora și chiar pentru a prelua reclamații. Tot cu acest prilej, au avut loc întâlniri în școli între elevi și comisari ANPC.
- Organizarea, în parteneriat cu Ministerul Educației Naționale și Cercetării Științifice, a Concursului Național pe Teme de Protecția Consumatorilor „Alege! Este dreptul tău” – ediția a XIV-cea, desfășurat în Tabăra pentru tineret „Delfin”, din Năvodari, în perioada 25 – 30 iunie, reuniune la care au participat 88 de elevi, 12 profesori, comisari ANPC, precum și reprezentanți ai Asociației InfoCons, ai mediului de afaceri și mass-media.

7.4. Comunicare și relații publice

În cursul anului 2016, ANPC a organizat, la nivel național, un număr de 327 conferințe de presă și a dat publicității, la nivel central, un număr de 61 de comunicate de presă.

8. 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. 478/2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public.

Au fost înregistrate 847 de solicitări, 640 la nivel central și 207 la nivelul comisiariatelor regionale pentru protecția consumatorilor.

Solicitările au vizat următoarele domenii:

- 263 solicitări referitoare la acte normative, reglementări;
- 369 solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției;
- 21 solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544;
- 14 solicitări referitoare la utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli);
- 3 solicitări referitoare la activitatea liderilor instituției;
- 177 solicitări referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații referitoare la asociațiile pentru protecția consumatorilor, xerocopii după procesele verbale de constatare - contravenție și de prelevare probe, după reclamațiile înregistrate de la consumatori, informații despre activitatea anumitor operatori economici, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC/CRPC este implicată/implicat, activitatea desfășurată de ANPC, ca punct național de contact, în cadrul sistemului european RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, informații privind ECC România, Portalul YourEurope, SOLVIT, "Scoreboard - tabloul de bord al piețelor de consum", aplicația lansată de CE pentru smartphone care vizează transportul aerian și feroviar, informații privind aplicația ECC-Net Travel App.

Pagina de internet a instituției www.anpc.gov.ro a fost structurată după modelul prezentat în Anexa Memorandumului "Creșterea Transparenței și Standardizarea Afișării Informațiilor de Interes Public", aprobat de Guvernul României în ședința de Guvern din data de 2 martie 2016, asigurându-se astfel o prezentare proactivă a informațiilor relevante pentru consumatori.

9. Încheierea de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat

În vederea întăririi cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale și cu societatea civilă, instituția noastră a încheiat în cursul anului 2016 o serie de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat.

Dintre acestea, menționăm:

Nr. crt.	Denumire partener ANPC	Obiect
1.	Asociația Sută la Sută Românesc	Cooperarea în vederea promovării drepturilor consumatorilor și mărirea gradului de conștientizare a posibilităților pe care consumatorii le au în vederea exercitării eficiente a drepturilor de care aceștia dispun.
2.	Societatea Română de Televiziune	Colaborarea în scopul realizării emisiunii „Superconsumatorul” de pe Canalul TVR1
3.	Agenția pentru Agenda Digitală a României	- Publicarea informațiilor și modelelor de formulare sau cereri aferente tuturor serviciilor publice furnizate, în format electronic PCUe;

		<ul style="list-style-type: none"> - Transpunerea informațiilor necesare în PCUe pentru primirea, în format electronic a copiei după CI; - Transpunerea procedurilor și formalităților în PCU electronic; - Publicarea și actualizarea informațiilor în cadrul PCU electronic; - Informarea și instruirea utilizatorilor finali; - Consultanță și suport tehnic pe perioada de realizare, operaționalizare și administrare a PCU electronic; - Informarea reciprocă în ceea ce privește modificările legislative cu privire la procedurile și formalitățile disponibile în PCU electronic;
4.	Camera de Comerț și Industrie a României	Colaborare în vederea promovării programelor și proiectelor din domeniul propriu de activitate al fiecărei părți.
5.	Confederațiile patronale: Uniunea Generală a industriașilor din România, Confederația Patronală din Industrie, Agricultură, Construcții și Servicii din România	Colaborarea instituțională între părți, se urmărește interesul consumatorului de a beneficia de produse și servicii de cea mai înaltă calitate și interesul operatorilor economici reprezentați de cele două confederații patronale de a coopera cu ANPC în vederea desfășurării unei activități antreprenoriale competitive, cu respectarea tuturor prevederilor legale.
6.	Asociația Pro Antonius	Cooperarea în vederea promovării drepturilor consumatorilor și mărirea gradului de conștientizare a posibilităților pe care consumatorii le au în vederea exercitării eficiente a drepturilor de care aceștia dispun.
7.	SC Muntenia Servicii Generale SRL	Colaborare în vederea realizării în comun a unor evenimente având ca temă: drepturile consumatorilor pe internet, pachete de servicii turistice, drepturile consumatorilor privind furnizarea de servicii publice, piața unică generală, identificarea produselor contrafăcute și citirea corectă a unei etichete, drepturile consumatorilor privind contractele de credit pentru consumatori garantate cu bunuri imobile etc.

10. Situația litigiilor

Regiune	Nr. total dosare	Câștigate fond	Pierdute fond	Câștigate definitiv	Pierdute definitiv	Dosare aflate pe rol la decembrie 2016
CRPC Craiova	95	15	6	41	14	40
CRPC Brașov	189	63	36	57	13	119
CRPC Galați	299	59	15	73	22	204
CRPC Timiș	104	46	12	31	13	60
CRPC Prahova	224	91	44	56	14	154
CRPC Cluj	224	101	37	83	29	112
CRPC Iași	223	128	34	77	30	116
CRPC București – Ilfov	276	124	77	44	49	183
ANPC	341	55	24	127	35	179
TOTAL	1975	682	285	589	219	1167

11. Resurse financiare și cheltuieli

În cursul anului 2016 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 34.909 mii lei.

- Cheltuieli de personal = 24.633 mii lei
- Bunuri și servicii = 9.236 mii lei
- Alte cheltuieli = 250 mii lei
- Cheltuieli de capital = 790 mii lei

În ceea ce privește cheltuielile, precizăm următoarele:

- Cheltuieli de personal = 24.302 mii lei
- Cheltuieli bunuri și servicii = 7.202 mii lei
- Alte cheltuieli = 250 mii lei
- Cheltuieli de capital = 1.058 mii lei

Datele cu privire la bugetul instituției pentru anul 2016 pot fi consultate în Anexa 1.

12. Procesul de achiziții

Situația achizițiilor publice pentru anul 2016 este următoarea:

Nr. Crt.	Titlul contractului/ factura	Obiect contract	Procedura aplicată	Furnizor/Prestator /Executant	Valoarea prevăzută în contract (RON)	Sursa finanțării
1	Achiziționare acid azotic	Achiziționare acid azotic	Cumparare SEAP	EXPERT TRADE S.R.L.	3300 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
2	Servicii cazare	Servicii cazare comandament Litoral 2016 - Costinești	Licitație deschisă	S.C. TIS &CO S.R.L	83.720 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
3	Servicii cazare	Servicii cazare comandament Litoral 2016 - Mamaia	Licitație deschisă	S.C. C.D. TUR SRL	83.720 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
4	Servicii cazare	Servicii cazare comandament Litoral 2016 - Neptun	Licitație deschisă	S.C. COVASNA ESTIVAL 2002 S.A	83.720 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
5	Servicii cazare	Servicii cazare Comandament Special Servicii Financiar Bancare și Nebancare 2016	Licitație deschisă	S.A ANDY HOTELS S.A	48230 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
6	Servicii cazare	Servicii cazare Comandament Special Servicii Financiar Bancare și Nebancare 2016	Licitație deschisă	S.A ANDY HOTELS S.A	11375 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
7	Servicii IT	Servicii de găzduire, întreținere și update a site-ului ANPC	Cumparare directă	S.C. AB T&CO S.R.L	28.000 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT

8	Servicii IT	Servicii de întreținere și reparații ale echipamentelor de calcul și a echipamentelor periferice, de up-datare a echipamentelor informatice din cadrul Direcției Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley	Licitație deschisă	S.C. AB T&CO S.R.L	16.800 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
9	Servicii IT	Servicii de întreținere și reparații ale echipamentelor de calcul și a echipamentelor periferice, de up-datare a echipamentelor informatice din cadrul ANPC	Licitație deschisă	S.C. AB T&CO S.R.L	33600 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
10	Servicii IT	Servicii de dezvoltare și hosting a unei platforme digitale integrate pentru managementul reclamațiilor transmise online	Cumparare directă	S.C. AB T&CO S.R.L	35200 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
11	Servicii Monitorizare Media	Servicii de monitorizare media	Licitație deschisă	MSG Factory S.R.L.	14320 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
12	Servicii Arhivare	Servicii de arhivare documente	Cumparare directă	A&B ACTIV DISTRIBUTION SRL	plata se efectueaza pe baza proceselor verbale de receptie a serviciilor	BUGETUL DE STAT

13	Servicii curățenie	Servicii de curatenie și igienizare	Licitație deschisă	TEO GRUP FACILITY MANAGEMENT SRL	50.632 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
14	Servicii curățenie	Servicii de curățenie și igienizare	Licitație deschisă	TEO GRUP FACILITY MANAGEMENT SRL	27.336 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
15	Servicii Pază	Paza si Protectia D.M.P.P.P.K	Licitație deschisă	S.C. ARES GUARD SRL	142.296 lei exclusiv tva	BUGETUL DE STAT
16	Servicii Pază	Paza si Protectia ANPC si L.A.C.V.B.A	Licitație deschisă	S.C. ARES GUARD SRL	103.914,80 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
17	Servicii de achiziționare carburant	Servicii de achiziționare carnete de carburant auto	Cumpărare directă	OMV PETROM MARKETING SRL	15.000 LEI exclusiv tva	BUGETUL DE STAT
18	Servicii de achiziționare carburant	Servicii de achiziționare carnete de carburant auto	Cumpărare directă	OMV PETROM MARKETING SRL	361.500 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
19	Servicii callcenter	Servicii de tip CallCenter	Cumpărare directă	S.C. ORANGE ROMÂNIA SA	16.800 euro exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
20	Servicii Callcenter	Personal CallCenter	Cumpărare directă	S.C. ORANGE ROMÂNIA SA	55.200 euro exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
21	Servicii telefonie	Servicii de telefonie mobila si internet mobil DMPPPPK	Licitație deschisă	S.C. ORANGE ROMÂNIA SA	1411,2 euro exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
22	Servicii telefonie	Servicii de telefonie mobila si internet mobil ANPC	Licitație deschisă	S.C. ORANGE ROMÂNIA SA	13.926,24 euro exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
23	Soft managementul reclamațiilor online	Soft managementul reclamațiilor transmise online pentru toate entitățile aflate în subordinea ANPC	Cumparare directă	S.C. AB T&CO S.R.L	37.500 LEI exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT

24	Servicii telefonie	Telefonie fixă și fax la nivel național atât pentru ANPC, cât și pentru toate entitățile aflate în subordinea ANPC	Licitație deschisă	S.C. ORANGE ROMÂNIA SA	31440 euro exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
25	Achiziționare laptop	Achiziționare laptop	Cumpărare SEAP	ADIR SOFT ADVERTISING S.R.L.	5628 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
26	Servicii conexe managementului	Servicii conexe managementului	Cumpărare SEAP	ALL MANAGEMNT CONSULTIN S.R.L.	13000 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
27	Balanțe tehnice electronice	Balanțe tehnice electronice	Cumpărare SEAP	ROM TECH S.R.L.	13020 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
28	Servicii de legare	Servicii de legare	Cumpărare SEAP	KIRU IMPEX 2001 SRL	39550 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
29	Achiziționare imprimante	Achiziționare imprimante	Cumpărare SEAP	ADIR SOFT ADVERTISING S.R.L.	27370 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
30	Achiziționare imprimante	Achiziționare imprimante	Cumpărare SEAP	ADIR SOFT ADVERTISING S.R.L.	9500 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
31	Sistem de gestionare a documentelor	Sistem de gestionare a documentelor	Cumpărare SEAP	AB T & CO S.R.L.	37500 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
32	Bonuri valorice pentru carburanți auto	Bonuri valorice pentru carburanți auto	Cumpărare SEAP	OMV PETROM MARKETING SRL	104348 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
33	Bonuri valorice pentru carburanți auto	Bonuri valorice pentru carburanți auto	Cumpărare SEAP	OMV PETROM MARKETING SRL	1252176 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
34	Reactivi chimici	acid azotic	Cumpărare SEAP	EXPERT TRADE S.R.L.	3300 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
35	Servicii de întreținere și reparații de software	Servicii de întreținere și reparații de software	Cumpărare SEAP	AB T & CO S.R.L.	12000 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT

36	Servicii de reparare și întreținere a echipamentului	Servicii de reparare și întreținere a echipamentului	Cumpărare SEAP	AB T & CO S.R.L.	72000 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
37	Servicii de reparare și întreținere a echipamentului	Servicii de reparare și întreținere a echipamentului	Cumpărare SEAP	AB T & CO S.R.L.	16800 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
38	Servicii de găzduire pentru operare site-uri	Servicii de găzduire pentru operare site-uri	Cumpărare SEAP	AB T & CO S.R.L.	28000 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
39	Servicii de dezvoltare de software personalizat	Servicii de dezvoltare de software personalizat	Cumpărare SEAP	AB T & CO S.R.L.	35200 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
40	Achiziționare tipizate A4	Achiziționare tipizate A4	Cumpărare SEAP	OFFICE PRO MEDIA SRL	213,6 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
41	Achiziționare agrafe	Achiziționare agrafe	Cumpărare SEAP	OFFICE PRO MEDIA SRL	48 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
42	Achiziționare registru cartonat	Achiziționare registru cartonat	Cumpărare SEAP	OFFICE PRO MEDIA SRL	140 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT
43	Achiziționare tipizate A4	Achiziționare tipizate A4	Cumpărare SEAP	OFFICE PRO MEDIA SRL	8,9 lei exclusiv TVA	BUGETUL DE STAT

Menționăm faptul că nu au fost formulate contestații cu privire la achizițiile publice și a fost anulată o singură procedură dintr-o eroare materială.

13. Managementul resurselor umane

Numărul maxim de posturi aprobat a fost 642, exclusiv demnitarii, din care pentru aparatul central 131, inclusiv 25 de posturi pentru Direcția de soluționare alternativă a litigiilor și 6 posturi pentru activitatea Centrului European al Consumatorilor România (ECC România), iar pentru comisariatele regionale pentru protecția consumatorilor 511.

La nivelul celor 8 comisariate regionale cele 511 posturi aprobate sunt funcții publice, la nivel central din cele 134 posturi aprobate, 3 posturi sunt de demnitate publică, 82 posturi sunt de natură contractuală, iar 49 posturi sunt funcții publice.

La nivelul Compartimentului Resurse Umane, a fost coordonată și monitorizată activitatea de perfecționare profesională a funcționarilor publici din cadrul instituției.

Astfel, în vederea respectării prevederilor H.G. nr. 1066/2008 pentru aprobarea normelor privind formarea profesională a funcționarilor publici, ale Ordinului Ministrului Administrației Publice nr. 252/2003 pentru aprobarea normelor metodologice privind instruirea și specializarea în domeniul informaticii a funcționarilor publici, ale art. 50 și 51 din Legea nr. 188/1999 privind statutul funcționarilor publici, republicată, (r2), cu modificările și completările ulterioare și în limita bugetului aprobat pentru anul 2016, instruirea funcționarilor publici s-a făcut prin participarea acestora la programe de perfecționare profesională, totalizând un număr de 5 cursuri.

De asemenea, au fost organizate și întâlniri de lucru cu teme privind modificările de acte normative din domeniul protecției consumatorilor, cu participarea personalului din cadrul celor 8 comisariate regionale.

ANPC a participat, de asemenea, în anul 2016, la planul de formare în limba franceză a funcționarilor publici care lucrează cu dosare europene. Programul este derulat de Ministerul Afacerilor Externe, în colaborare cu Organizația Internațională a Francofoniei.

Având în vedere nivelul redus de salarizare existent la nivelul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, instituția noastră se confruntă cu un deficit de personal, atât la nivel central, cât și la nivelul unităților subordonate, evoluția personalului în anul 2016 fiind următoarea:

- la nivel central: au fost angajate 22 de persoane – 13 prin concurs, 2 prin transfer, 4 numite în cabinetul demnitarului și 3 persoane au fost detașate - și au plecat 24 persoane – 9 prin transfer, 6 cu acordul părților, 3 încetări în cabinetul demnitarului, 3 încetări de detașare și 3 pensionări,
- la nivelul unităților subordonate: au fost angajate 30 de persoane – 26 prin concurs și 4 prin transfer - și au plecat 44 persoane – 17 prin transfer, 11 cu acordul părților, 12 pensionări, 1 prin demisie și 3 prin destituire.

Datele de contact A.N.P.C. sunt următoarele:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Adresă: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865

Program de lucru: luni, marti, joi si vineri: 08:30 - 16:30 / miercuri: 08:30 - 18:30

Cabinet Președinte ANPC

Tel: 021.312.12.75

Fax: 021.314.34.62

Serviciul Produse și Servicii Alimentare și Nealimentare: 021.307.67.62

Serviciul Produse și Servicii Financiare: 021.307.67.92

Serviciul Armonizare Europeană și Parteneriat: 021.307.67.70

Direcția Economică și Resurse Umane: 021.307.67.88

Compartimentul Resurse Umane: 021.316.74.84

Relații cu publicul: 0219551

Registratură: 021.307.67.84

Relații cu presa/mass-media: 021.307.67.53, Fax: 021.314.34.62, e-mail: birou presa@anpc.ro

Programare audiențe: 0213076772

Direcția Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley

Adresă: Strada Fabrica de chibrituri nr. 30, intrarea 3 (prin strada Miculescu), sector 5, București

Tel/fax 021.318.46.35

Laboratorul pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice

Adresă: Strada General Berthelot nr. 24, clădirea corp A, sector 1, București

Tel/fax: 021.312.67.59

Centrul Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor „LAREX”

Adresă: Șos. Vitan-Bârzești nr. 11 B

Telefon: 021.334.78.65, 021.334.57.02, 0722.558.433

Fax: 021.334.51.42

La nivel ANPC, salariile de bază brute au fost următoarele:

Funcție	Salarii de bază brute nivel minim - nivel maxim
Președinte (Secretar de stat)	7365
Vicepreședinte (Subsecretar de stat)	6216
Director de cabinet	4415
Consilier personal	4704
Secretar personal	2624
Secretar general	6909
Director general	4969
Director	4432 - 4911
Șef serviciu	3986 - 4866
Comisar I superior	3206 - 3487
Comisar I principal	1884
Comisar I asistent	1484 - 1857
Comisar I debutant	1250
Comisar III superior	1849
Consilier juridic I asistent	1484 - 1857
Consilier juridic I principal	1817 - 2060
Consilier juridic I superior	3345
Consilier gr IA	2482 - 2957
Consilier juridic gr IA	2608 - 2719
Referent tr IA	1329 - 1389
Referent gr IA	2432 - 2590
Auditor I superior	4678

Șofer	1875
Secretar - dactilograf	1320

Venitul mediu la nivelul ANPC la data de 31.12.2016 a fost 2780 lei.
Organigrama instituției pentru anul 2016 poate fi consultată în Anexa 2.

14. Prioritățile ANPC în conformitate cu Programul de guvernare 2017-2020

În domeniul protecției consumatorilor prioritățile instituției în conformitate cu Programul de guvernare sunt următoarele:

- dezvoltarea și consolidarea drepturilor consumatorilor;
- dezvoltarea instrumentelor de informare, educare și evaluare a gradului de satisfacție a consumatorilor;
- reorganizarea LAREX în vederea dezvoltării acestuia ca organism neutru de referință în efectuarea de certificări ale produselor fabricate în țară sau importate;
- stimularea constituirii/funcționării adecvate a centrelor de consultanță și informare a consumatorilor.

15. Indicatori principali

Indicatori	Valoarea
Valoarea amenzilor aplicate (mil. lei)	84,40
Valoarea produselor neconforme oprite definitiv de la comercializare (mil. lei)	22
Numărul de controale desfășurate cu sancțiuni	48.725
Numărul total de reclamații	100.030
Numărul de articole apărute în presa scrisă, online, emisiuni radio tv cu referire sau cu participarea membrilor ANPC cu privire la activitatea acesteia	Presa scrisă 3.584 Radio-TV 4.611
Număr de conferințe de presă	327
Număr de acțiuni de consiliere a operatorilor economici	8.356
Număr de acte normative inițiate de ANPC	17
Numărul de protocoale de colaborare și acorduri de parteneriat	7

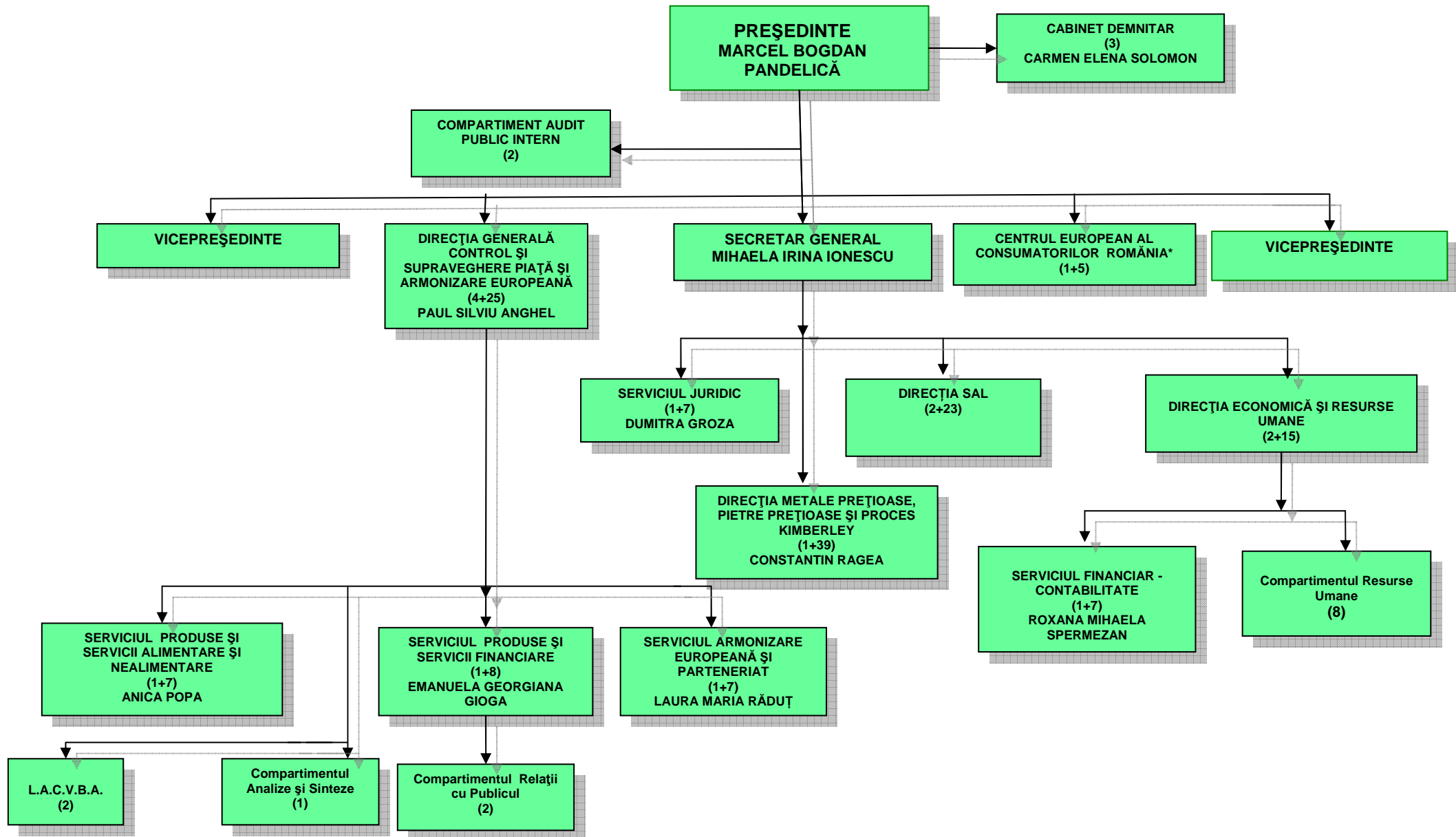
LAREX - valoarea totală a analizelor (lei, fără tva)	1.839.002
LAREX - număr rapoarte încercare și expertizare	2.462/912
Număr de autorizări și operațiuni privind metale și pietre prețioase	409/1.046
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase și număr de rapoarte de încercare emise	1586/1.146/1.880

BUGET ANUL 2016

DENUMIREA INDICATORILOR	COD	Buget INITIAL 2016	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV
CAPITOLUL AUTORITATI PUBLICE SI ACTIUNI EXTERNE	51,01	34.909.000	7.973.000	8.761.000	8.525.000	9.640.000
01. CHELTUIELI CURENTE	01	34.119.000	7.973.000	8.761.000	8.480.000	8.895.000
TITLUL I. CHELTUIELI DE PERSONAL	10	24.633.000	6.443.000	6.444.000	6.439.000	5.307.000
Cheltuieli salariale in bani	10,01	20.071.000	5.233.000	5.234.000	5.230.000	4.374.000
Salarii de baza	10.01.01	19.926.000	5.202.000	5.178.000	5.202.000	4.344.000
Sporuri pentru conditii de munca	10.01.05	13.000	5.000	5.000	3.000	0
Indemnizatii platite unor persoane din afara unitatii	10.01.12	4.000	1.000	1.000	2.000	0
Indemnizatii de delegare	10.01.13	72.000	7.000	21.000	14.000	30.000
Alte drepturi salariale in bani	10.01.30	56.000	18.000	29.000	9.000	0
Contributii	10,03	4.562.000	1.210.000	1.210.000	1.209.000	933.000
Contributii ptr. asigurari sociale de stat	10.03.01	3.135.000	824.000	791.000	824.000	696.000
Contributii de asigurari de somaj	10.03.02	102.000	33.000	33.000	33.000	3.000
Contributii de asigurari sociale de sanatate	10.03.03	1.036.000	277.000	277.000	277.000	205.000
Contributii de asigurari pt. accid. de munca si boli prof.	10.03.04	44.000	13.000	13.000	12.000	6.000
Contributii pt.concedii si indemnizatii	10.03.06	245.000	63.000	96.000	63.000	23.000
TITLUL II. BUNURI SI SERVICII	20	9.236.000	1.530.000	2.192.000	2.041.000	3.463.000
Bunuri si servicii	20,01	5.903.000	989.000	1.398.000	1.574.000	1.942.000
Furnituri de birou	20.01.01	270.000	28.000	85.000	60.000	97.000
Materiale pentru curatenie	20.01.02	19.000	4.000	4.000	4.000	7.000
Incalzit, iluminat si forta motrica	20.01.03	814.000	153.000	303.000	158.000	200.000
Apa, canal, salubritate	20.01.04	136.000	22.000	22.000	22.000	70.000
Carburanti si lubrefianti	20.01.05	1.473.000	243.000	243.000	487.000	500.000
Posta, telecomunicatii, radio, televizor, internet	20.01.08	798.000	162.000	262.000	224.000	150.000
Materiale si prestari de servicii cu caracter functional	20.01.09	283.000	37.000	39.000	39.000	168.000
Alte bunuri si servicii pentru intretinere si functionare	20.01.30	2.110.000	340.000	440.000	580.000	750.000
Reparatii curente	20,02	98.000	0	39.000	2.000	57.000

Bunuri de natura obiectelor de inventar	20,05	115.000	0	48.000	3.000	64.000
Uniforme si echipament	20.05.01	12.000	0	0	0	12.000
Alte obiecte de inventar	20.05.30	103.000	0	48.000	3.000	52.000
Deplasari, detasari, transeferari	20,06	688.000	75.000	170.000	373.000	70.000
Deplasari interne, detasari, transferari	20.06.01	594.000	50.000	125.000	355.000	64.000
Deplasari in strainatate	20.06.02	94.000	25.000	45.000	18.000	6.000
Carti, publicatii si materiale documentare	20,11	7.000	1.000	1.000	0	5.000
Consultanta si expertiza	20,12	10.000	0	0	0	10.000
Pregatire profesionala	20,13	20.000	4.000	8.000	0	8.000
Protectia muncii	20,14	42.000	4.000	10.000	8.000	20.000
Alte cheltuieli	20.30	2.353.000	457.000	518.000	81.000	1.297.000
Protocol si reprezentare	20.30.02	2.000	1.000	1.000	0	0
Prime de asigurare non-viata	20.30.03	155.000	26.000	26.000	26.000	77.000
Chirii	20.30.04	894.000	180.000	244.000	0	470.000
Executarea silita a creantelor bugetare	20.30.09	100.000	0	0	0	100.000
Alte cheltuieli cu bunuri si servicii	20.30.30	1.202.000	250.000	247.000	55.000	650.000
TITLUL VIII PROIECT.CU FIN.FEN POSTADER	56	0	0	0	0	0
Alte progr.comunitare finantate in per.2007-2013	56.15	0	0	0	0	0
Finantare nationala	56.15.01	0	0	0	0	0
Finantare externa nerambursabila	56.15.02	0	0	0	0	0
TITLUL IX. ALTE CHELTUIELI	59	250.000	0	125.000	0	125.000
Asociatii si fundatii	59,11	250.000	0	125.000	0	125.000
70. CHELTUIELI DE CAPITAL	70	790.000	0	0	45.000	745.000
TITLUL X. ACTIVE NEFINANCIARE	71	790.000	0	0	45.000	745.000
Active fixe (inclusiv reparatii capitale)	71,01	790.000	0	0	45.000	745.000
Constructii	71.01.01	0	0	0	0	0
Masini, echipamente si mijloace de transport	71.01.02	745.000	0	0	0	745.000
Mobilier,aparatura birotica si alte active corporale 71,01,03	71,01,03	0	0	0	0	0
Alte active fixe	71.01.30	45.000	0	0	45.000	0
Reparatii capitale aferente activelor fixe	71,03	0	0	0	0	0

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR



* Unitate finanțată de la bugetul de stat și de la Comisia Europeană, începând cu anul 2018, organizată la nivel de direcție