



**Autoritatea Națională  
pentru Protecția Consumatorilor**

**Se aprobă,**

**Președinte**

**Bogdan Marcel Pandelică**

## **RAPORT DE ACTIVITATE**

**2015**

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 și în cursul anului 2015 activitatea de creare a unui cadru legislativ național în domeniul protecției consumatorilor, compatibil cu cel din Uniunea Europeană.

### 1.1 Acte normative aflate pe fluxul de avizare

- Hotărârea Guvernului pentru 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 pentru modificarea anexei Hotărârii Guvernului nr. 244/2007 privind autoritățile competente responsabile cu aplicarea legislației din domeniul protecției consumatorilor și cooperarea dintre autoritățile naționale din acest domeniu
- Hotărârea Guvernului pentru modificarea anexei Hotărârii Guvernului nr. 1553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor
- 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 prin care se reglementează aspecte privind indicațiile care permit identificarea lotului din care face parte un produs alimentar
- Hotărârea Guvernului privind organizarea și funcționarea structurii responsabile cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor
- Lege privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile

### 1.2. Acte normative publicate în Monitorul Oficial

- Ordinul nr. 99/2015 privind stabilirea taxei de autorizare percepute de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 203 din 26 martie 2015
- Ordinul nr. 98/2015 privind stabilirea tarifului pentru prestarea unor servicii de către personalul Direcției metale prețioase, pietre prețioase și Proces Kimberley din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate - Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 204 din 27 martie 2015
- Ordinul nr. 243/2015 privind cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România pe anul 2015 - Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 538 din 20 iulie 2015
- Ordinul nr. 123/2015 pentru modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 72/2010 privind unele măsuri de informare a consumatorilor - Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 238 din 08 aprilie 2015

- Ordinul nr. 72/1026/2015 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 introducerea 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. 320 din 11 mai 2015
- Ordinul nr. 104/2015 pentru aprobarea condițiilor în vederea autorizării sau menținerii autorizației pentru operațiunea de marcarea a metalelor prețioase cu marca de garanție proprie - Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 304 din 05 mai 2015
- Ordinul nr. 103/2015 privind modificarea Normelor tehnice de analiză și marcarea a metalelor prețioase și aliajelor acestora aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 102/2004 - Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 302 din 04 mai 2015
- Ordonanța nr. 37/2015 pentru modificarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor - Publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 654 din 28 august 2015
- Ordonanța nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți - Publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 654 din 28 august 2015.

### 1.3 Acte normative aflate în Parlament

- Plx nr. 100/2009 - Proiect de Lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorului
- Plx nr. 445/2010 - Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România
- Plx nr. 672/2013 - Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori
- Plx nr. 337/2015 - Proiect de Lege pentru completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor
- Plx nr. 781/2015 - Proiect de Lege privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți
- Plx nr. 377/2014 - Proiect de Lege pentru modificarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorului
- Plx nr. 345/2014 - Proiect de Lege pentru completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori
- Plx nr. 418/2009 - Proiect de Lege pentru modificarea art. 25 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor

## 2. Afaceri europene

### 2.1. Armonizarea 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 elaborat proiectul de Lege privind contractele de credit oferite consumatorilor și garantate cu bunuri imobile în scopul **transpunerii** în legislația națională a prevederilor *Directivei 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010.*

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:**

- Propunerea de Regulament privind siguranța produselor și supravegherea pieței;
- Propunerea de Directivă privind pachetele de călătorie și aranjamentele de călătorie asistate;
- Propunerea de Regulament pentru modificarea Regulamentului nr. 261/2004 care stabilește reguli comune privind compensarea și asistența acordate pasagerilor în cazul refuzului la îmbarcare și al anulării sau întârzierii zborurilor.

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:

- Directiva 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE;
- funcționarea instanțelor naționale în cazul aplicării legislației de protecție a consumatorilor;
- Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum);
- piața de electricitate;
- abonamentele on line gratuite;
- garanțiile pentru produse;
- prioritățile rețelei de protecția consumatorilor, preconizate pentru anul 2016;
- reglementările referitoare la contracte pentru achizițiile on-line de conținut digital și bunuri tangibile

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-110/2014 și C-74/15, ambele fiind formulate în baza Directivei privind clauzele abuzive în contracte și în legătură cu contracte de credit.

## 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 2015, cadrul legal în baza căruia s-a desfășurat acțiunea Internet Sweep a fost Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind drepturile consumatorilor, transpusă în legislația națională prin Ordonanța de urgență nr 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii. Au fost selectate și verificate 25 de website-uri care comercializează produse/servicii de: calculatoare, conținut digital, cărți, muzică, film, jucării, electrocasnice, mobilă și decorațiuni pentru casă, haine, încălțăminte, accesorii, servicii de întâlniri (dating).

- **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 2015, România a transmis un număr de **26 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 **10 reacții la notificările** de produse periculoase transmise de celelalte state membre.

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

#### ▪ Colaborări bilaterale

În luna martie 2015, ANPC a primit vizita delegației din Muntenegru, formată din secretarul de stat pentru Integrare Europeană care este și negociator șef al Muntenegrului pentru aderarea la Uniunea Europeană și un reprezentant din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene. Cu prilejul discuțiilor purtate cu partea muntegrecă, au fost abordate aspecte de interes pentru partea muntegrecă privind relația cu Uniunea Europeană.

În perioada 16-17 aprilie 2015 a avut loc, la sediul ANPC, o întâlnire cu reprezentanții Autorității pentru Protecția Consumatorilor din Ungaria. Vizita a avut ca scop schimbul de experiență și împărtășirea bunelor practici în domeniul supravegherii pieței.

În perioada 21-23 septembrie 2015, reprezentanții Agenției pentru Protecția Consumatorilor din Chișinău au efectuat o vizită de studiu la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, în cadrul proiectului *“Sprijin pentru implementarea procesului DGFTA (the Deep and Comprehensive Free Trade Area) în Moldova”*. În cadrul întâlnirii, au fost făcute prezentări cu privire la organizarea și funcționarea ANPC și la modul de desfășurare a activităților de supraveghere a pieței. De asemenea, reprezentanții din Republica Moldova au efectuat vizite la o serie de laboratoare.

#### ▪ Acțiuni comune

Specialiștii ANPC participă la acțiunile comune finanțate de Comisia Europeană și derulate fie de Prosafe<sup>1</sup>, fie de alte state membre.

În ceea ce privește acțiunile derulate de PROSAFE, ANPC a participat, alături de alte state membre, la Acțiunile Comune lansate în 2013 și 2014 și, după caz, finalizate, respectiv derulate în 2015, 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 jucării, respectiv acțiuni de prelevare probe și efectuare teste la laboratorul agreat de statele membre participante și Prosafe.

---

<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/>

În ceea ce privește acțiunile comune organizate împreună cu alte state membre, ANPC a participat la proiectul intitulat “Strategia Europeană privind Clauzele Abuzive III”, proiect derulat de autoritatea cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor din Marea Britanie. 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, fiind prezentate inclusiv exemple practice.

#### 2.4. Reglementari tehnice nearmonizate

ANPC este punct de contact pentru reglementări tehnice nearmonizate și în această calitate răspunde solicitărilor primite din partea Ministerului Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri 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](http://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 2015, au fost întreprinse **101.757 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: **37,5%** produse alimentare; **27,5%** produse nealimentare; **17,8%** servicii nealimentare; **10,2%** servicii alimentare; **3,4%** servicii financiare; **3,6%** alte segmente.

#### 3.1. Aplicarea sancțiunilor contravenționale

A fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, în **55.658 din cazuri fiind aplicate sancțiuni contravenționale**, cuantumul amenzilor aplicate de ANPC fiind de **97,37 milioane lei**. Ponderea **proceselor verbale de constatare a contravenției** aplicate pe domenii este următoarea: 41% la produse alimentare, 29,8% la produse nealimentare, 14,2% servicii nealimentare, 9,4% servicii alimentare, 1,8% servicii financiare, 3,8% alte segmente.

#### 3.2. Eliminarea produselor neconforme din circuitul comercial

Au fost prelevate și analizate în laboratoarele proprii, agreate, notificate sau acreditate, un număr de **1.949 probe**, dintre care **561 (28,8%)** 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 3,6 milioane lei. Din această valoare 1,6 milioane lei (44%) reprezintă valoarea produselor provenite din spațiul extracomunitar.

### 3.3. Controale tematice desfășurate la nivel național

Au fost desfășurate **56 controale tematice** la nivel național, conform Programelor trimestriale aprobate de Președintele ANPC, respectiv 30 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (54%), 26 controale în domeniul produselor și servicii nealimentare (46%). În cadrul acțiunilor tematice de control **au fost controlați peste 41.788 operatori economici** din care au fost **sanționați 25.000 operatori economici**, valoarea amenzilor fiind de 47,4 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de 7,72 mil. lei.

#### 3.3.1. Activități de control în domeniul produselor și serviciilor alimentare

În cursul anului 2015, au fost desfășurate **30 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 867 de probe de produse alimentare** (produse din carne, lapte și produse lactate, orez, pastă de tomate, cacao și ciocolată etc), constatându-se la circa 8% dintre acestea neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

De asemenea, prin acțiunile tematice naționale, **au fost controlați circa 29.880 operatori economici**, din care au fost sanționați peste 16.975 operatori economici, valoarea amenzilor contravenționale fiind de 31.207 mii lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 2,9 mil. lei (din care: 2,6 mil lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,3 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În aceeași măsură, **s-au desfășurat 1.772 controale în școli și 1.009 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 79 operatori economici implicați în **programul guvernamental „Lapte-Corn și mere”**. Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de 41 amenzi contravenționale în valoare de 329.000 lei și s-a dispus oprirea definitivă și scoaterea din circuitul consumului uman a 19.238 kg de produse.

ANPC a desfășurat la nivel central **circa 160 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 **26 acțiuni tematice de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare** efectuate în cursul anului 2015, **au fost controlați 11.906 operatori economici**, din care 8025 au fost sancționați, valoarea amenzilor fiind de 16.180.200 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de 4.828.773 lei (4.803.830 lei oprire temporară iar 24.943 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

**S-au prelevat peste 430 probe** produse textile, din care la peste 188 probe s-a constatat nerespectarea prevederilor legale în vigoare.

În cursul anului 2015, ANPC a desfășurat la nivel central **175 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici în domeniul etichetării produselor nealimentare.

### 3.4. Acțiuni specifice

#### 3.4.1. Comandamentul litoral 2015

Organizat în perioada **15.06 – 04.09.2015**, 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 965 acțiuni de control, pentru deficiențele constatate aplicând 357 de amenzi contravenționale și 301 de avertismente. Totalul amenzilor aplicate a fost de 2.195.100 lei.

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 126.535 lei.

#### 3.4.2. Comandamentul de iarnă 2015

Organizat în perioada **19-31 decembrie 2015**, 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 39 de operatori economici, constatându-se abateri la 35 operatori economici, aplicând **11 amenzi contravenționale în valoare de 124.000 lei și 24 de avertismente**.

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 5.235 lei.

### 3.5. Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora

La nivel național s-a înregistrat un număr de **80.841 petiții** privind conformitatea și securitatea produselor și serviciilor.

### 3.5.1. Petițiile înregistrate

Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.12.2015	% soluționate din înregistrate	Din care cu rezolvare pozitivă			
			întemeiate	% din soluționate	rezolvate amiabil	% din soluționate
80.841	79.100	98	20.786	26,3	18.645	23,6

### 3.5.2. Structura petițiilor pe piețele de consum

Petiții 2015	Servicii nealimentare	Produse nealimentare	Servicii alimentare	Produse alimentare	Servicii financiare	Altele
80.841	36.048	22.954	2.611	6.118	9.403	3.707

### 3.5.3. Proporția petițiilor înregistrate în structurile regionale

CRPC București-Ilfov	37,1%
CRPC Nord-Est ( Iași, Suceava, Vaslui, Botoșani, Bacău, Neamț)	11,8%
CRPC Centru ( Brașov, Sibiu, Alba, Mureș, Harghita, Covasna)	10,3%
CRPC Sud-Est ( Galați, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea)	9,2%
CRPC Sud Muntenia ( Prahova, Ialomița, Călărași, Teleorman, Giurgiu, Argeș, Dâmbovița)	9,1%
CRPC Nord-Vest (Cluj, Bihor, Maramureș, Satu-Mare, Bistrița-Năsăud, Sălaj)	7,8%
CRPC Vest ( Timiș, Hunedoara, Arad, Caraș-Severin)	6,1%
CRPC Sud-Vest( Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt)	4,9%
ANPC	3,7%

3.5.4. ANPC a acordat o atenție deosebită plângerilor consumatorilor privind **serviciile financiare**, mai ales ca urmare a efectelor crizei financiar-economice și impactului financiar foarte puternic asupra consumatorilor atunci când le sunt încălcate drepturile.

Pe parcursul anului 2015:

- s-au înregistrat 9.403 reclamații;
- au fost încheiate 331 Procese Verbale de Constatare a Contravenției, cu amenzi în valoare totală de 2.660.000 lei.

- au fost restituite consumatorilor sume în valoare de 919.889,29 lei, 103.722,07 Euro și 356.723,54 CHF, urmare a acțiunilor ANPC în cercetare a reclamațiilor.

În ceea ce privește clauzele abuzive, în anul 2015 au fost întocmite 27 de procese verbale de constatare a contravenției, care au fost înaintate instanțelor de judecată, ale căror hotărâri se vor aplica tuturor contractelor similare ale creditorilor respectivi.

### 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 2015, despăgubirile acordate consumatorilor au fost de 13.005.388 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 2015 au fost realizate: 58 de activități de înregistrare poansoane, 77 de desfigurare de poansoane pentru marcă de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați, inventariere a 60 de gropuri (29.669 obiecte), expertizarea a 49 de gropuri la solicitarea Ministerului Finanțelor Publice, emiterea a **2.411** rapoarte de încercare, pentru 3.752.839,32 grame metal prețios, de către laboratorul de încercări metale prețioase. De asemenea, **s-au analizat și marcat 1.508.727 obiecte din metale prețioase**, s-au eliberat 839 buletine de expertiză (2258 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: **339** de autorizații emise pentru **812** operațiuni și **2.826** autorizații vizate pentru **8.792** 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. A fost înregistrat un operator economic pentru efectuarea operațiunilor cu diamante brute.

#### S-au expertizat:

- **12.470** pietre prețioase montate în **1.168** bijuterii,

- **349 pietre libere** și s-au eliberat 1016 buletine de expertiză pentru persoane fizice și juridice,
- **958 pietre montate în 15 obiecte** la solicitarea Trezoreriei Municipiului București,
- **586 pietre montate** la solicitarea Direcției Generale de Poliție a Municipiului București.

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 **4.977.989 lei, din care: 2.214.793 lei taxe încasate și 2.763.196 lei tarife încasate.**

## **5. Activitatea Laboratorului pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice**

Laboratorul a analizat un număr de **332 probe** dintre care **115** prelevate de organisme de control (Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor, Vamă, Direcții Regionale Finanțe Publice, Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale, Agenția Națională de Administrare Fiscală, Poliție). 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 **217** probe (vin și subproduse vitivinicole, băuturi spirtoase, alcool etilic rafinat, bere).

Pe parcursul anului 2015 au fost efectuate 5 expertize tehnice în dosare penale, la solicitarea instanțelor de judecată și a poliției economice.

În luna martie 2015, 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 2015, 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 vinurile și celelalte produse pe bază de must și vin ce urmează a fi expediate în scopul comercializării pe piața internă 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 decursul anului 2015 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 participat la întâlnirile organizate la Geel –Belgia. În cadrul acestor întâlniri a

prezentat informări privind managementul bazei de date izotopice a vinurilor României și stadiul înregistrărilor în baza de date europeană precum și propuneri de optimizare a modului de operare a bazei de date.

De asemenea, a participat la elaborarea unei lucrări ample de sinteză privind metodele analitice dezvoltate în laboratoarele de control din România pentru identificarea falsurilor de identitate geografică și varietală a vinurilor. În luna mai, s-a organizat la București întâlnirea grupului de lucru pentru Metode Analitice Noi, cu participarea specialiștilor din domeniu din țările producătoare de vin ale Europei, eveniment în premieră pentru acest domeniu de activitate. La încheierea mandatului, Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale a primit aprecieri din partea conducerii Centrului European de Referință pentru Control în Sectorul Vinului și a solicitat continuarea colaborării cu reprezentantul ANPC.

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

În anul 2015, 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>
Operatori economici	1.458
Structuri teritoriale ANPC	2.173
Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)	8
Persoane fizice	13
<b>Total comenzi 2015</b>	<b>3.652</b>

- Valoarea totală a analizelor efectuate (fără TVA) : **1.959.268 lei**;
- Valoarea totală a veniturilor (fără TVA): **1.985.974 lei**;
- Valoarea totală a cheltuielilor (fără TVA): **1.767.544 lei**;  
din care cheltuieli de personal: **1.331.503 lei**;
- Valoarea totală a analizelor efectuate și facturate structurilor teritoriale ale ANPC (fără TVA): **305.347 lei**;
- Număr de produse cu drept de utilizare a mărcii „Produs testat LAREX”: **320**;
- Număr clienți cu certificat de utilizare a mărcii „Larex Cert”: **7**;
- Număr certificate de conformitate „Larex Cert” valabile : **246**.

Documente emise:

Tip document	Număr
Rapoarte de încercare	3.516
Rapoarte de expertizare	2.329
Certificate de conformitate de eşantion	396
Certificate de conformitate de lot	414
Certificate de conformitate de tip	319
Anexe la certificate de conformitate de tip	81
Certificate de conformitate (Larex Cert)	90

## 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 Romania).

În perioada 12-15 martie 2015, ECC Romania a participat la ediția de primăvară a Târgului de Turism, desfășurată la Romexpo, alături de reprezentanți ai ANPC. Cu această ocazie, au fost împărțite 3.250 de broșuri și obiecte promoționale. Aproximativ 150 de consumatori au completat un chestionar, iar rezultatele au fost publicate printr-un comunicat de presă.

ANPC a asigurat consilierea grupurilor de inițiativă ale asociațiilor de consumatori în elaborarea documentației necesare obținerii personalității juridice.

### 7.3. Instrumente de educare și informare a consumatorilor

Acțiunile 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: „Dreptul consumatorilor la hrană sănătoasă”;
- Organizarea, în parteneriat cu Ministerul Educației Naționale și Cercetării Științifice, a Concursului Național pe Teme de Protecția Consumatorilor „ALEGE! ESTE DREPTUL TĂU” desfășurat în Tabăra pentru tineret „Delfin”, din Năvodari, în perioada 22 – 27 iunie, reuniune la care au participat 79 de elevi, 12 profesori, precum și reprezentanți ai Asociației Naționale pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România, ai mediului de afaceri, mass-media și comisari ANPC.

#### 7.4. Comunicare și relații publice

În cursul anului 2015, ANPC a organizat, la nivel național, un număr de 412 conferințe de presă și a dat publicității, la nivel central, un număr de 81 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. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public*, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public.

Au fost înregistrate **2.087 de solicitări**, **523 la nivel central și 1.564 la nivelul comisariatelor regionale pentru protecția consumatorilor**.

Solicitățile au vizat **următoarele domenii** :

- **1.658** solicitări referitoare la acte normative;
- **190** solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției ;
- **36** solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544/2001;
- **15** solicitări referitoare la utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli);
- **2** solicitări referitoare la activitatea liderilor instituției;
- **186** 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 Romania, 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.



Conform prevederilor art. 5 alin. (2) din Legea nr. 544/2001, a fost întocmit **Buletinul Informativ al ANPC** care a fost afișat la avizierul instituției. Toate informațiile cuprinse în **Buletinul Informativ** au fost actualizate, conform prevederilor legale.

## 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 2015 o serie de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat. Dintre acestea, le menționăm pe cele încheiate cu:

- **Secretariatul General al Guvernului** – creșterea și optimizarea cooperării dintre instituții;
- **Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România** – consultarea și susținerea reciprocă a celor două părți în inițierea și derularea de Programe și campanii de educare și informare a consumatorilor;
- **Inspectoratul de Stat în Construcții – I.S.C.** – identificarea situațiilor de încălcare a legislației în domeniile de competență, precum și prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții și sănătății, dar și luarea de măsuri în cazul constatării neconformităților;
- **Autoritatea Națională pentru Turism** – cooperarea pentru efectuarea unor acțiuni comune de îndrumare și control privind respectarea legislației din domeniul turismului și protecției consumatorilor;
- **SC MATC MILENIUM SRL** – participarea la programe educaționale și campanii de informare ale consumatorilor persoane fizice în vederea respectării drepturilor și intereselor acestora;
- **Asociația SPIRITUS** – derularea unei campanii de informare publică și educare asupra efectelor negative ale consumului de alcool în rândul minorilor;
- **ASE România și Facultatea de Economie Agroalimentară și a Mediului** – creșterea calității pregătirii studenților ASE și creșterea vizibilității instituționale ASE și ANPC;
- **Asociația ESCU** – susținerea reciprocă în inițierea și derularea de Programe și campanii de educare și informare a consumatorilor, dar și campanii de informare a operatorilor economici;
- **Inspecția Muncii** – colaborarea comisarilor în vederea eficientizării monitorizării și controlului respectării dispozițiilor legale privind atribuțiile și domeniul propriu de competență reglementat de lege.

## 10. Resurse financiare

În cursul anului 2015 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 32.749 mii lei.

- Cheltuieli de personal = 24.173 mii lei
- Bunuri și servicii = 7.315 mii lei
- Alte cheltuieli = 243 mii lei
- Cheltuieli de capital = 1.018 mii lei

## 11. Formarea profesională a funcționarilor publici

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 2015, instruirea funcționarilor publici s-a făcut prin participarea la programe de perfecționare profesională totalizând un număr de 9 cursuri, la nivelul A.N.P.C. și un număr de 3 cursuri la nivelul Comisariatelor Regionale.

ANPC a participat, de asemenea, în anul 2015, 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.

## 12. Indicatori principali

Indicatori	Valoarea
Valoarea amenzilor aplicate (lei)	97.372.050
Valoarea produselor neconforme oprite definitiv de la comercializare (lei)	3.589.012
Numărul de controale desfășurate cu sancțiuni	55.658
Numărul total de reclamații	80.841
Numărul de articole apărute în presa scrisă, online, emisiuni radio tv cu referire sau cu participarea membrilor ANPC cu privire la activitatea acestora	Presa scrisă 4.548 Radio-TV 5.978
Număr de conferințe de presă	412
Număr de acțiuni de consiliere a operatorilor economici	5.209
Număr de acte normative inițiate de ANPC	15
Numărul de protocoale de colaborare și acorduri de parteneriat	10
LAREX - valoarea totală a analizelor (lei)	1.959.268
LAREX - număr rapoarte încercare și expertizare	3.516/2.329
Număr de autorizări și operațiuni privind metale și pietre prețioase	339/2.826
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase și număr de rapoarte de încercare emise	839/1.016/2.411