



Autoritatea Națională
pentru Protecția Consumatorilor

RAPORT DE ACTIVITATE

2014

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor 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.

Activitatea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a fost focalizată pe o serie de domenii specifice, în special vizând continuarea și consolidarea procesului de armonizare europeană, de cooperare și reglementare, de informare, educare și consiliere a consumatorilor, 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 2014 activitatea de creare a unui cadru legislativ național în domeniul protecției consumatorilor, compatibil cu cel din Uniunea Europeană; în acest sens putem menționa faptul că ANPC a fost inițiator pentru următoarele acte normative:

- Ordonanța de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, care a intrat în vigoare la 13 iunie 2014, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 427 din 11 iunie 2014.
- Ordinul nr. 211/2014 pentru modificarea anexelor nr. 1 și 3 la Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 103/2010 privind aprobarea modelului și conținutului formularelor tipizate cu regim special ale procesului-verbal de constatare a contravenției și ale anexei

acestui, destinate utilizării în activitatea de control, și a modelului și conținutului formularului tipizat cu regim special al autorizației emise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor persoanelor fizice și juridice ce efectuează operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase, care a intrat în vigoare la 06 iunie 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 420 din 06 iunie 2014.

- Ordinul nr. 505/2014 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către prestatorii de servicii de plată care desfășoară operațiuni de plată prin intermediul ATM-urilor, care a intrat în vigoare la 03 martie 2015, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 800 din 03 noiembrie 2014.
- Ordinul nr. 90/635/2014 privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și al vicepreședintelui Agenției Naționale de Administrare Fiscală nr. 296/29.767/2007 privind adoptarea măsurilor prin care se asigură punerea pe piață numai a brichetelor care prezintă caracteristici de siguranță pentru copii și interzicerea introducerii pe piață a brichetelor fantezie, care a intrat în vigoare la 08 aprilie 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 250 din 08 aprilie 2014.
- Ordinul nr. 278/2014 privind cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2014, care a intrat în vigoare la 14 iulie 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 523 din 14 iulie 2014.
- Ordinul nr. 504/2014 privind aprobarea ultimei tranșe din cofinanțarea Centrului European al Consumatorilor România, pe anul 2014, care a intrat în vigoare la 03 noiembrie 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 800 din 03 noiembrie 2014.
- Ordinul nr. 414/2014 privind modificarea și completarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 392/2013 privind stabilirea condițiilor pe care trebuie să le îndeplinească operatorii economici care comercializează produse de panificație pe teritoriul României, care a intrat în vigoare la 20 octombrie 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 758 din 20 octombrie 2014.
- Ordinul nr. 403/2014 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, care a intrat în vigoare la 13 noiembrie 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 800 din 03 noiembrie 2014.
- Hotărârea Guvernului nr. 878/2014 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a transmis puncte de vedere cu propuneri și observații pentru un număr de 18 de acte normative transmise de către alte instituții și a avizat ulterior aceste documente (dintre care menționăm actele normative privind energia, medierea, gazele, publicitatea).

De asemenea, ANPC a participat în cadrul Comisiilor Parlamentare și în Plenul Senatului și Camerei Deputaților la susținerea unor proiecte legislative cu incidență în domeniul protecției consumatorilor.

2. Afaceri europene

2.1. Armonizarea cu sistemul legislativ european

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) 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.

În continuarea **procesului de transpunere** în legislația națională a Directivelor europene, a fost elaborat la nivelul instituției proiectul de *Lege privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și profesioniști (SAL)* prin care se urmărește transpunerea în legislația națională a

prevederilor *Directivei 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. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum).*

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

- Propunerea de Regulament privind siguranța produselor și supravegherea pieței;
- Propunere 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;
- Propunerea de Regulament privind dreptul european al contractelor.

În plus, ANPC a întocmit și a transmis documente ce redau poziția României pe marginea diverselor rapoarte/studii/chestionare/consultări, elaborate de Comisia Europeană, ca de exemplu chestionarele referitoare la prioritățile rețelei de protecția consumatorilor, preconizate pentru anul 2015, precum și cele referitoare la modul de funcționare al sistemelor naționale de justiție în ceea ce privește legislația de protecție a consumatorilor etc.

La acestea se adaugă și întocmirea de către specialiștii ANPC a documentelor care precizează poziția țării noastre privind **chestionare/consultări** elaborate de Comisia Europeană referitoare la:

- *Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb*, transpusă în legislația națională prin Ordonanța de urgență nr. 14/2011;
- *Directiva nr. 48/2008 privind contractele de credit pentru consumatori*, transpusă în legislația națională prin Ordonanța de urgență nr. 50/2010;
- Prioritățile rețelei de protecția consumatorilor, preconizate pentru anul 2015;
- Modul de funcționare al sistemelor naționale de justiție în ceea ce privește legislația de protecție a consumatorilor.

ANPC se implică activ în cazurile aflate pe rolul Curții de Justiție a Uniunii Europene, și, în acest sens, a formulat și a transmis 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, C-143/2013 și C-348/2014, formulate în baza Directivei nr. 93/13 privind clauzele abuzive în contracte.

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.

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

”Regulamentul CPC”) 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. Întrucât, de la intrarea în vigoare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, mai multe dintre actele legislative europene menționate în anexa Regulamentului, au fost abrogate și înlocuite, iar altele au fost adăugate, a fost actualizat conținutul anexei Regulamentului inițial, în scopul de a reflecta noile evoluții ale legislației din domeniul protecției consumatorului. Adoptarea noului Regulament comunitar a necesitat modificarea anexei actului normativ românesc, Hotărârea Guvernului nr. 244/2007. Prin demersurile făcute de ANPC către Comisia Europeană, în calitate de birou unic de legătură, responsabil cu coordonarea activității autorităților competente naționale, cu responsabilități în aplicarea legislației de protecție a consumatorilor, noile autorități competente, cu responsabilități pe noile acte normative naționale au primit acces în sistemul IT de cooperare intracomunitar-CPCS. De asemenea, ca parte a acestui sistem de cooperarea 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 2014, tema exercițiului Sweep a avut ca scop verificarea modului de respectare a prevederilor legale privind acordarea garanției pentru produse electronice, comercializate on-line: computere, tablete, telefoane mobile, MP3/MP4 player, televizoare, instrumente de navigație GPS etc.

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

Sistemul RAPEX reprezintă un sistem de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între statele membre ale Uniunii Europene. Sistemul acoperă majoritatea produsele nealimentare destinate consumatorilor: textile, aparate electrocasnice, mobilă, cosmetice, jucării, etc), fiind 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 2014, România a transmis un număr de **21 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 **7 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 perioada 1-2 aprilie 2014 a avut loc, la Bruxelles, **Summitul European al Consumatorilor 2014**, cu tema “Consumatorii europeni în era digitală”. În cadrul evenimentului a avut loc o întâlnire la nivel

Înalt la care au participat miniștrii și secretari de stat din domeniul protecției consumatorilor din state membre ale Uniunii Europene, într-o sesiune ministerială specială privind “Experiența națională și bune practici în domeniul digital”. **La sesiunea ministerială România a fost reprezentată de domnul Marius Alexandru DUNCA – Președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.**

- În luna mai 2014 a avut loc o întâlnire cu reprezentanții Comisiei Europene în cadrul căreia s-au discutat aspecte referitoare la **implementarea Regulamentului nr. 2006/2004** privind cooperarea dintre autoritățile naționale responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor.

- În perioada 16 - 21 martie 2014, ANPC a primit vizita reprezentanților **Inspecției de Supraveghere a Pieței din Slovacia**, iar în perioada 29 mai - 5 iunie 2014 ANPC a primit vizita reprezentanților **Oficiului pentru Concurență și Protecția Consumatorilor din Polonia**. Vizitele au avut ca scop schimbul de experiență în domeniul supravegherii pieței.

- În luna iunie 2014, a avut loc, la sediul ANPC, o întrevedere, între **Comisarul European pe probleme de sănătate și politici de protecție a consumatorului, dl Neven Mimica și Președintele ANPC, dl Marius Alexandru DUNCA** precum și conducerea ANPC. În cadrul întrevederii au fost discutate subiecte de larg interes pentru consumatorii din România.

▪ **Acțiuni comune**

Specialiștii ANPC participă la acțiunile comune finanțate de Comisia Europeană și derulate fie de Prosafe¹, fie de alte state membre.

În ceea ce privește acțiunile derulate de **PROSAFE**, ANPC participă, alături de alte state membre, la Acțiunile Comune 2012 și 2013, fiind implicată în activități privind evaluarea riscului, în conformitate cu Directiva nr. 95/2001 privind **securitatea generală a produselor**, e-learning (învățământ la distanță), precum și în activități specifice privind articolele de îngrijire copii (scaune înalte pentru copii), respectiv acțiuni de prelevare probe și efectuare teste la un laborator agreat de statele membre participante și Prosafe, acțiuni ce se vor încheia în aprilie 2015. ANPC va participa și la Acțiunea Comună 2014 care se va lansa în aprilie 2015 la activitățile specifice pe jucării, precum și la activitățile de evaluare a riscului și e-learning.

În ceea ce privește acțiunile comune organizate de alte state membre, ANPC a participat la proiectul intitulat “**Strategia Europeană privind Clauzele Abuzive II**”, proiect derulat de autoritatea cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor din Marea Britanie. În cadrul acțiunii, a fost împărtășită experiența statelor participante privind implementarea *Directivei privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii*, modul în care profesioniștii au aplicat prevederile actului normativ european precum și practica instanțelor de judecată, inclusiv exemple practice.

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 Turismului referitoare la cerințele unor state membre privind produsele comercializate în mod legal în alt stat membru și, de asemenea,

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/>

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 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, prin contactarea celorlalte centre europene ale consumatorilor membre ale rețelei comunitare.

3. Activități de Control și Supraveghere Piață

În anul 2014, au fost întreprinse **114.840 controale** asupra conformității și securității produselor și serviciilor și a modului de respectare a intereselor economice ale consumatorilor. Structura acțiunilor de control a fost: **35%** produse alimentare; **27,6%** produse nealimentare; **16,2%** servicii nealimentare; **9%** servicii alimentare; **4,2%** servicii financiare; **8%** alte segmente.

3.1. Aplicarea sancțiunilor contravenționale

A fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, în **61.173 din cazuri fiind aplicate sancțiuni contravenționale**, cuantumul amenzilor aplicate de ANPC fiind de **107,35 milioane lei**. Ponderea **proceselor verbale de constatare a contravenției** aplicate pe domenii este următoarea: 40,4% la produse alimentare, 25% la produse nealimentare, 13,3% servicii nealimentare, 8,9% servicii alimentare, 1,5% servicii financiare, 10,9% 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 **1.248 probe**, dintre care 637 (**51%**) 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 9,3 milioane lei. Din această valoare 5,4 milioane lei (58%) reprezintă valoarea produselor provenite din spațiul extracomunitar.

3.3. Controale tematice desfășurate la nivel național

Au fost desfășurate **53 controale tematice**, la nivel național, conform Programelor trimestriale aprobate de Președintele ANPC, respectiv 25 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (47%), 23 controale în domeniul produselor nealimentare (43%), 3 controale în domeniul prestării serviciilor și 2 controale în domeniul serviciilor financiare (10%). În cadrul acțiunilor tematice de control **au fost controlați peste 44470 operatori economici** din care au fost **sancționați 27515**

operatori economici, valoarea amenzilor fiind de 49,8 mil lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de 15,5 mil. lei.

3.3.1. Activități de control în domeniul produselor alimentare

În cursul anului 2014, au fost desfășurate **25 de acțiuni de control** cu privire atât 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 405 de probe de produse alimentare** (produse din carne, lapte și produse lactate, produse din pește, ulei de măsline, măsline, vin, pastă de tomate etc), constatându-se la circa 44% dintre acestea, neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

De asemenea, **au fost controlați circa 31910 operatori economici** din care au fost sancționați peste 19346 operatori economici, valoarea amenzilor contravenționale fiind de 33392 mii lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 4,8 mil. lei (din care: 4,4 mil lei, reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,4 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În aceeași măsură, **s-au desfășurat 938 controale în școli și 482 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 32 operatori economici implicați în **programul guvernamental „Lapte-Corn și mere”**. Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de 12 amenzi contravenționale în valoare de 58.500 lei și s-a dispus oprirea definitivă și scoaterea din circuitul consumului uman a peste 326 kg de produse.

ANPC a desfășurat **circa 200 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici din domeniul alimentar din toată țară cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

3.3.2. Activități de control în domeniul produselor nealimentare

În cadrul celor **23 acțiuni tematice de control în domeniul produselor nealimentare** efectuate în cursul anului 2014, **au fost controlați 10.923 operatori economici** din care 7.329 au fost sancționați, valoarea amenzilor fiind de 14.485.600 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de 10.666.096 lei (10.594.924 lei oprire temporară iar 71.172 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

S-au prelevat peste 600 probe produse textile din care la peste 285 probe s-a constatat nerespectarea prevederilor legale în vigoare.

S-au mai dispus **146 de măsuri de oprire temporară** a prestărilor de servicii și de remediere a site-urilor (de corectare sau completare a informațiilor conținute de site-urile de publicitate la care s-au depistat abateri), la vânzarea on-line.

În cursul anului 2014, ANPC a desfășurat **170 acțiuni de consiliere** gratuită în domeniul etichetării produselor nealimentare.

3.3.3. Controale tematice în domeniul prestării serviciilor, altele decât serviciile financiare

În conformitate cu Programul tematic în domeniul prestării serviciilor, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a **3 acțiuni tematice de control privind serviciile prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii:

- 2 acțiuni privind prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție etc.;
- o acțiune privind grădinițe cu program prelungit (particulare și de stat);

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2014 în domeniul prestărilor de servicii au fost verificați **997 de operatori economici**, aplicându-se un număr de 134 amenzi contravenționale în valoare totală de 557 100 lei.

3.3.4. Controale tematice în domeniul serviciilor financiare

Au fost efectuate **2 acțiuni tematice de control privind serviciile financiare prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii: schimb valutar și încheierea contractelor de credit de consum, în cazul achiziționării de produse de la comercianți, cu plata în rate.

În cadrul controalelor tematice desfășurate **au fost verificate 639 puncte de lucru** ale operatorilor economici din domeniul financiar, aplicându-se un număr de 231 amenzi contravenționale în valoare totală de 1.351.500 lei.

3.4. Acțiuni specifice

3.4.1. Comandamentul litoral 2014

Organizat în perioada **15.06 – 22.08.2014**, 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 **807 acțiuni de control**, pentru deficiențele constatate, aplicând **461 de amenzi contravenționale și 89 de avertismente**. Totalul amenzilor aplicate a fost de **1.176.500 lei**.

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 166.320 lei.

3.4.2. Comandamentul de iarnă 2014

Organizat în perioada **15 decembrie 2014- 11 ianuarie 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 58 de operatori economici, constatându-se abateri la 49 operatori economici, aplicând **13 amenzi contravenționale în valoare de 165.000 lei și 36 de avertismente.**

Valoarea produselor oprite de la comercializare, ca urmare a deficiențelor constatate a fost de 6.111 lei.

3.5. Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora

La nivel național s-au înregistrat un număr de **67.270 petiții** privind conformitatea și securitatea produselor și serviciilor.

3.5.1. Petițiile înregistrate

Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.12.2014	% soluționate din înregistrate	Din care cu rezolvare pozitivă			
			întemeiate	% din soluționate	rezolvate amiabil	% din soluționate
67270	66486	99	16106	23,9	13729	20,7

3.5.2. Structura petițiilor pe piețele de consum

Petiții 2014	Servicii nealimentare	Produse nealimentare	Servicii alimentare	Produse alimentare	Servicii financiare	Alte segmente
	30073	18973	1860	5347	8580	2437

3.5.3. Proportia petițiilor înregistrate în structurile regionale

CRPC București-Ilfov	32,0%
CRPC Nord-Est (Iași, Suceava, Vaslui, Botoșani, Bacău, Neamț)	13,8%
CRPC Centru (Brașov, Sibiu, Alba, Mureș, Harghita, Covasna)	11,8%
CRPC Sud-Est (Galați, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea)	10,5%
CRPC Sud Muntenia (Prahova, Ialomița, Călărași, Teleorman, Giurgiu, Argeș, Dâmbovița)	10,2%
CRPC Nord-Vest (Cluj, Bihor, Maramureș, Satu-Mare, Bistrița-Năsăud, Sălaj)	9,2%
CRPC Vest (Timiș, Hunedoara, Arad, Caraș-Severin)	7,6%
CRPC Sud-Vest (Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt)	4,9%

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 2014 s-au înregistrat:
 - 8580 reclamații;
 - au fost încheiate 407 Procese Verbale de Constatare a Contravenției, cu amenzi în valoare totală de 3.239.000 lei. Din totalul de 407 de procese verbale de constatare a contravenției, 100 dintre acestea au fost contestate în instanță.
 - urmare a acțiunilor ANPC de cercetare a reclamațiilor, au fost restituite consumatorilor sume în valoare de 1.250.596,13 lei, 60.238,76 Euro și 23.191,99 CHF.

În ceea ce privește clauzele abuzive, în anul 2014 s-au înregistrat 1993 de petiții pe acest subiect din care au fost trimise instanțelor de judecată 23 de clauze posibil abuzive și au fost întocmite 69 de procese verbale de constatare a contravenției

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 2014, despăgubirile acordate consumatorilor au fost de 6.845.415 lei (cca 1,542 milioane de euro).

3.5.6. Petițiile înregistrate la sediul central al ANPC

La sediul central al ANPC a fost înregistrat un număr de 5656 petiții, astfel: domeniul financiar-bancar 3281, prestări servicii 1.575, produse nealimentare 611, produse alimentare 174, alte segmente 15.

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

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

Pe parcursul anului 2014 au fost realizate: 104 de activități de înregistrare poansoane dar și 50 de desfigurare de poansoane pentru marcă de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați, inventariere a 163 de gropuri (51.203 obiecte), expertizarea a 40 de gropuri la solicitarea Ministerului Finanțelor Publice, emiterea a 1.563 rapoarte de încercare de către laboratorul de încercări metale prețioase. De asemenea **s-au analizat și marcat 887.335 obiecte din metale prețioase**, s-au eliberat 650 buletine de expertiză (1576 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 pentru Protecția Consumatorilor.

S-a participat cu personalul de specialitate la acțiuni de control alături de Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor și/sau Ministerul Administrației și Internelor.

Au fost autorizați operatori economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și s-a aplicat viza anuală: 304 de autorizații emise pentru 801 operațiuni și 3.221 autorizații vizate pentru 12.193 operațiuni.

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

S-au expertizat 14.206 pietre prețioase montate, 230 pietre libere și s-au eliberat 1194 buletine de expertiză pentru persoane fizice și juridice, 346 pietre montate pentru MNIR, 194 pietre prețioase libere și 873 pietre montate pentru IPJ-uri și CJPC-uri.

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 DMPPPPK, din taxe și tarife, a fost de 4.404.598 lei din care: 2.044.293 lei taxe încasate și 2.360.305 lei tarife încasate.

5. Activitatea Laboratorului pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice

Laboratorul a analizat un număr de **335 probe** dintre care 113 prelevate de organisme de control (Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor, Vama, Direcții Regionale Finanțe Publice, MADR). Au fost efectuate analize pentru încadrarea în codul fiscal a vinurilor, băuturilor spirtoase și berii. Operatorii economici au prezentat spre analiză 235 probe (vin și subproduse vitivinicole, băuturi spirtoase, alcool etilic rafinat, bere).

În 2014, laboratorul a participat alături de 13 laboratoare acreditate din Uniunea Europeană la un **exercițiu de intercomparare** organizat de firma EuroBul Holding din Bulgaria, conform ISO 17043/2010. **Laboratorul pentru Analiza Vinurilor și Băuturilor Alcoolice a obținut scor performant la toate încercările intercomparate.**

În luna februarie 2014 laboratorul a fost evaluat de organismul de acreditare RENAR pentru verificarea respectării cerințelor referențialului ISO17025-evaluare de reacreditare (al treilea ciclu de acreditare). Evaluarea RENAR a confirmat menținerea condițiilor și **s-a acordat reacreditarea**, menținându-se astfel și abilitarea laboratorului de a emite buletine de analiză valide în Uniunea Europeană, conform Ordinului 272/2010 MADR actualizat.

În luna august 2014 laboratorul a fost verificat de către reprezentanții MADR - Direcția pentru Agricultură a Municipiului București, în vederea reautorizării anuale a laboratorului conform Ordinului 277/2006 MAPDR pentru a efectua determinări fizico-chimice și organoleptice și a elibera buletine de analiză pentru vinurile destinate comercializării pe piața internă. **Autorizația a fost prelungită.**

În luna decembrie 2014 un reprezentant al laboratorului a fost nominalizat de Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale ca **reprezentant al României în Comitetul Consultativ din cadrul Centrului European de Referință pentru Control în Sectorul Vinului din Belgia.**

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

În anul 2014, 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	1226
Structuri teritoriale ANPC	1069
Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)	29
Persoane fizice	18
Total comenzi 2014	2.325

- Valoarea totală a analizelor efectuate: 1.572.383,33 lei;
- Valoarea totală a veniturilor: 1.689.104,37 lei;
- Valoarea totală a cheltuielilor: 1.848.185,45 lei;
din care cheltuieli de personal: 1.446.943,00 lei;
- Valoarea totală a analizelor efectuate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC: 284.444,00 lei;
- Număr de produse cu drept de utilizare a mărcii „Prodot testat LAREX”: 351
- Număr clienți cu certificat de utilizare a mărcii „Larex Cert”: 11
- Număr certificate de conformitate „Larex Cert” valabile : 241

Documente emise:

Tip document	Număr
Rapoarte de încercare	2.427
Rapoarte de expertizare	1.356
Certificate de conformitate de eșantion	241
Certificate de conformitate de lot	170
Certificate de conformitate de tip	384
Anexe la certificate de conformitate de tip	6

Certificate de conformitate (Larex Cert)	99
Anexe la Certificate de conformitate (Larex Cert)	8

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 a serviciilor 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. De asemenea, ANPC a acordat asistență de specialitate Centrului European al Consumatorilor din România și a susținut desfășurarea de către acesta a “Zilei Drepturilor Pasagerilor în Transportul Aerian”.

Tot în această direcție, în anul 2014, ANPC s-a implicat în campania inițiată de APC România “Fii un pacient activ” și a participat împreună cu specialiștii APC România la seminarul cu tema “Capcanele comerțului online” de la Universitatea “Nicolae Titulescu”, parte a “Campaniei Naționale de informare și educare a tinerilor consumatori”.

ANPC a asigurat consilierea grupurilor de inițiativă ale asociațiilor de consumatori în elaborarea documentației necesare obținerii personalității juridice. În anul 2014, au fost luate în evidența ANPC „Asociația de Consiliere a Clienților Bancari și a Asiguraților din România” și „Asociația Consumatorilor de Produse Alimentare din România”.

7.3. Instrumente de educare și informare ale consumatorilor

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

- Organizarea manifestărilor ocazionate de sărbătorirea zilei de “15 Martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor” – cu tema: **„Informarea completă, corectă și precisă a consumatorilor”;**
- Organizarea Concursului Național pe Teme de Protecția Consumatorilor „ALEGE! ESTE DREPTUL TĂU” desfășurat în Tabăra pentru tineret „Delfin”, din Năvodari, în perioada 23 – 27 iunie, reuniune la care au participat 88 de elevi, 12 profesori, precum și reprezentanți ai APC-Romania, ai mediului de afaceri, mass-media și comisari ANPC.

7.4. Comunicare și relații publice

În cursul anului 2014 ANPC a organizat, la nivel național, un număr de 623 conferințe de presă și a dat publicității, la nivel central, un număr de 89 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 **5089 de solicitări, 618 la nivel central și 4471 la nivelul comisarariatelor regionale pentru protecția consumatorilor.**

Solicitările au vizat următoarele domenii:

- **4080** solicitări referitoare la acte normative;
- **689** solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției ;
- **35** solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544;
- **6** solicitări referitoare la utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli);
- **9** solicitări referitoare la activitatea conducătorilor instituției;
- **270** solicitări referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații referitoare la asociațiile pentru protecția consumatorilor, informații despre activitatea anumitor operatori economici, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC/CRPC este implicată/implicat, materialele informative (broșuri, ghiduri) editate de ANPC, activitatea desfășurată de ANPC, ca punct național de contact, în cadrul sistemului european RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele periculoase.

Conform prevederilor art. 5 alin. (2) din Legea nr. 544/2001 a fost întocmit **Buletinul Informativ al ANPC** care a fost afișat la avizierul instituției.

Toate informațiile cuprinse în **Buletinul Informativ** au fost actualizate, conform prevederilor legale, asigurând astfel accesul liber al cetățenilor la informațiile de interes public din domeniul protecției consumatorilor.

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 2014 o serie de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat. Dintre acestea menționăm:

- Protocol de colaborare încheiat între ANPC, Autoritatea Națională pentru Turism (ANT) și Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România (ANAT) în concordanță cu politicile Uniunii Europene pentru Protecția Consumatorilor, evidențiate și în Directiva 90/314/EEC privind pachetele de servicii turistice, implementată în România prin Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în scopul creșterii nivelului calitativ al serviciilor turistice și protecției drepturilor consumatorilor, pentru întărirea relațiilor de cooperare reciproc avantajoase și a interpretării și aplicării unitare a prevederilor legale privind protecția drepturilor turiștilor;
- Protocol privind colaborarea între ANPC și Jandarmeria Română în scopul asigurării siguranței consumatorilor și prevenirii infracțiunilor și a altor fapte care aduc atingere ordinii publice și normelor de conviețuire socială;
- Protocol privind colaborarea între ANPC și Agenția Națională pentru Resurse Minerale;
- Acord de parteneriat între OMV și ANPC;
- Protocol între ANPC și Inspekția de stat pentru controlul cazanelor, recipientelor sub presiune și instalațiilor de ridicat;

- Protocol de cooperare între ANPC și Direcția Generală Anticorupție în domeniul prevenirii și combaterii corupției;
- Protocol de colaborare între ANPC și Colegiul Național Ion Creangă;
- Protocol de colaborare între ANPC și Academia de Studii Economice;
- Protocol de colaborare între ANPC și Facultatea de Antreprenariat, Inginerie și Managementul Afacerilor din cadrul Universității Politehnice București.

10. Resurse financiare

În cursul anului 2014 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 34.457 mii lei, sumă ce a fost alocată celor patru programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor și anume:

- supravegherea asigurării securității produselor și serviciilor;
- protejarea consumatorilor prin controale tematice;
- continuarea procesului de armonizare legislativă;
- informarea și educarea permanentă a consumatorilor.

Indicatori	Valoarea
Valoarea amenzilor aplicate (lei)	107.358.110
Valoarea produselor neconforme oprite definitiv de la comercializare (lei)	9.307.169
Numărul de controale desfășurate cu sancțiuni	61.173
Numărul total de reclamații	67.270
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 4.500 Radio-TV 4.733
Număr de conferințe de presă	419
Număr de acțiuni de consiliere a operatorilor economici	5.589
Număr de acte normative inițiate de ANPC	9
Număr de acte normative în procedură parlamentară	18
Numărul de protocoale de colaborare și acorduri de parteneriat	11
LAREX - valoarea totală a analizelor (lei)	1.572.383
LAREX - număr rapoarte încercare și expertizare	2.427/1.356
Număr de autorizari și operațiuni de metale și pietre prețioase	304/801
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase și nr. de rapoarte de încercare emise	650/ 1194/1563