

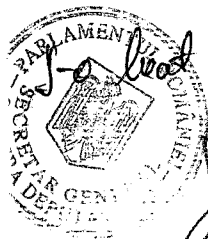


Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

GUVERNUL ROMÂNIEI

Bulevardul Aviatorilor nr. 72, cod 011865, Sector 1, București, România Tel.: 021 312 12 75 Fax: 021 314 34 62 www.anpc.ro

CABINET PREȘEDINTE



Parlamentul României
Camera Deputaților

A.N.P.C. - CABINET
NR. 1045 Din 30.06.2011

Doamnei Roberta Alma ANASTASE, Președinte Camera Deputaților

D.S.T.
pt. B.F.
informare

PARLAMENTUL ROMÂNIEI
CAMERA DEPUTAȚILOR
SECRETAR GENERAL
Nr. 11/367 CP/05.07.2011

PARLAMENTUL
ROMÂNIEI
CAMERA DEPUTAȚILOR
PREȘEDINTE
Intrare Nr. 11/1154/09
20.11 Luna 06 Ziua 30

Stimată Doamnă Președinte,

Avem onoarea de a vă supune atenției Raportul de activitate pentru anul 2010 al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Raportul evidențiază aspectele relevante ale activității în domeniul protecției consumatorilor în România privind supravegherea și controlul conformității produselor și serviciilor destinate consumatorilor, regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase, precum și de reglementare și armonizare europeană.

Cu aleasă considerație,



PREȘEDINTE

Secretar de Stat

Constantin CERBULESCU



RAPORT

privind activitatea desfășurată în anul 2010

Cuprins

Mesajul Președintelui	5
Introducere	6
<i>Stabilirea noului Sistem de indicatori de performanță pentru creșterea nivelului de protecție a consumatorilor, aprobat prin Ordin al președintelui ANPC</i>	<i>7</i>
Capitolul I: Activități de supraveghere a pieței și de control	8
1. Acțiuni active de supraveghere a pieței	8
1.1. Controale desfășurate	8
1.2. Aplicarea sancțiunilor contravenționale	8
1.3. Vărsăminte la buget din amenzi	9
1.4. Eliminarea produselor periculoase din circuitul comercial	9
1.5. Măsuri dispuse	10
1.6. Alocarea judicioasă a resursei umane în cadrul acțiunilor de control	10
1.7. Controale tematice de aplicare a legislației protecției consumatorilor	11
1.7.1. Controale tematice pe piețele de consum	11
1.7.1.1. Controale tematice în domeniul produselor alimentare	11
1.7.1.2. Controale tematice în domeniul produselor nealimentare	13
1.7.1.3. Controale tematice în domeniul prestării serviciilor, altele decât serviciile financiare	14
1.7.1.4. Controale tematice în domeniul serviciilor financiare	15
1.8. Controale operative de aplicare a legislației protecției consumatorilor	16
1.9. Controale pentru verificarea respectării măsurilor dispuse	16
1.10. Controale în colaborare	16
1.11. Structura controalelor pe piețele de consum	16
1.12. Controale etnobotanice	17
1.13. Comandamentul litoral 2010	17
1.14. Comandamentul de iarnă 2010	18
1.15. Sistemul rapid de alertă – RAPEX	19
1.16. Evaluarea acțiunilor de supraveghere a pieței	20
1.17. Activitatea C.N.I.E.P. LAREX	20
1.18. Activitatea Laboratorului pentru Analiza Calității Vinurilor și Băuturilor Alcoolice	22

Capitolul II: Activitatea de primire și soluționare a petițiilor	23
2. Acțiuni reactive de supraveghere a pieței	23
2.1. <i>Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora</i>	23
2.1.1. <i>Structura petițiilor pe piețele de consum</i>	24
2.1.1.1. <i>Structura petițiilor pe subpiețele de consum</i>	24
2.2. <i>Despăgubiri acordate consumatorilor</i>	25
2.3. <i>Solicitările de consiliere și petițiile înregistrate la sediul central al ANPC în anul 2010</i>	26
2.4. <i>Petițiile înregistrate la sediul central al ANPC</i>	26
Capitolul III: Regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase	27
3. Acțiuni specifice privind regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase	27
3.1. <i>Analiza și marcarea obiectelor din metale prețioase și pietre prețioase aduse de persoanele juridice și fizice</i>	27
3.2. <i>Acreditarea Laboratorului de încercări metale prețioase conform SR EN ISO/CEI 17025: 2005. Cerințe specifice de management al calității</i>	27
3.3. <i>Dotarea Laboratorului cu aparatură performantă</i>	28
Capitolul IV: Activități de afaceri europene, cooperare și reglementare	29
4.1. <i>Armonizarea cu sistemul legislativ european și participarea la grupurile de lucru</i>	29
4.2. <i>Sisteme administrative de cooperare la nivelul UE</i>	31
4.3. <i>Cooperare la nivel intern și european</i>	33
4.4. <i>Legislație</i>	35
Capitolul V: Activități de informare, educare și consiliere	38
5.1. <i>Parteneriat cu societatea civilă</i>	38
5.2. <i>Instrumente de educare și informare</i>	40
5.3. <i>Comunicare și relații publice</i>	41
Capitolul VI: Suport logistic	46
6.1. <i>Resurse financiare</i>	46
6.2. <i>Resursele umane și pregătirea profesională</i>	47
6.3. <i>Audit intern</i>	48



Listă figuri

Figura 1 – Structura controalelor desfășurate în 2010, după tipul de control	8
Figura 2 – Situație comparativă a amenzilor încasate – 2010/2009	9
Figura 3 – Situație comparativă a numărului mediu de comisari cu atribuții de control – 2010/2009	10
Figura 4 – Ponderea probelor neconforme la produse alimentare	12
Figura 5 – Ponderea operatorilor economici depistați cu abateri pe piața produselor alimentare	12
Figura 6 – Ponderea operatorilor economici depistați cu abateri pe piața produselor nealimentare	14
Figura 7 – Ponderea prestatorilor de servicii, altele decât serviciile financiare, depistați cu abateri	15
Figura 8 – Ponderea prestatorilor de servicii financiare, depistați cu abateri	15
Figura 9 – Structura controalelor și a sancțiunilor pe piețele de consum	17
Figura 10 – Ponderea comenzilor analizate în cadrul C.N.I.E.P. LAREX, pe categorii de solicitanți	21
Figura 11 – Ponderea probelor neconforme analizate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC	21
Figura 12 – Veniturile/cheltuieli în anul 2010 ale C.N.I.E.P. LAREX	21
Figura 13 – Situație comparativă a petițiilor 2010/2009, după modul de soluționare a acestora	23
Figura 14 – Ponderea petițiilor înregistrate în anul 2010 pe piețele de consum	24
Figura 15 – Top 10 al celor mai reclamate subpiețe de consum în anul 2010	25
Figura 16 – Situație comparativă a despăgubirilor acordate consumatorilor, ca urmare a soluționării ca întemeiate a petițiilor acestora – 2010/2009	25
Figura 17 – Bugetul alocat pe programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor	46
Figura 18 – Structura posturilor conform celor două Hotărâri de Guvern privind organizarea și funcționarea ANPC	47

Listă tabele

Tabel 1 – Vărsăminte din amenzi	9
Tabel 2 – Situație comparativă a amenzilor încasate – 2010/2009	9
Tabel 3 – Situația măsurilor aplicate, urmare a controalelor desfășurate în anul 2010	10
Tabel 4 – Structura controalelor și a sancțiunilor pe piețele de consum	16
Tabel 5 – Ponderea comenzilor analizate în cadrul C.N.I.E.P. LAREX, pe categorii de solicitanți	20
Tabel 6 – Documente emise (Larex)	22
Tabel 7 – Structura probelor analizate în 2010 de către LACVBA, pe categorii de solicitanți	22
Tabel 8 – Situație comparativă a petițiilor 2010/2009, după modul de soluționare a acestora	23
Tabel 9 – Ponderea petițiilor înregistrate în anul 2010 pe piețele de consum	24
Tabel 10 – Top 10 al celor mai reclamate subpiețe de consum în anul 2010	24
Tabel 11 – Bugetul alocat pe programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor	46
Tabel 12 – Structura posturilor conform celor două Hotărâri de Guvern privind organizarea și funcționarea ANPC	47

Listă fotografii

Foto 1 – Constantin CERBULESCU, Secretar de Stat – Președintele ANPC, la finalul Ședinței de Guvern din 09.06.2010, sursa: www.gov.ro	5
Foto 2 – Deschiderea oficială a Comandamentului de iarnă 2010	18
Foto 3 - Jucării sunătoare pentru copii (Baby Rattle Toy), țară de origine China, care prezentau risc potențial de sufocare	20
Foto 4 - Jucării Novel, originare din China, care prezentau risc potențial de sufocare	20
Foto 5 - Jucării Baby Shackes Bell, țară de origine China, care prezentau risc de sufocare și de accidentare	20
Foto 6 – Concursului Național „Alege! Este dreptul tău” – Ediția a VIII-a 2010	41
Foto 7 – 15 martie – Ziua mondială a drepturilor consumatorilor – 2010	42



Mesajul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, domnul Constantin CERBULESCU



**Foto 1 – Constantin CERBULESCU,
Secretar de Stat – Președintele ANPC,
la finalul Ședinței de Guvern din 09.06.2010,
sursa: www.gov.ro**

Contextul economic al anului 2010 a impus o politică de protecție a consumatorilor coerentă, capabilă să răspundă noilor evoluții cu care sunt confrunțați consumatorii și să-i ajute să beneficieze cât mai mult de potențialul pieței, în condiții de siguranță și securitate și de respectare a drepturilor pe care aceștia le au.

În domeniul serviciilor financiare, politica de protecție a consumatorilor se bazează pe existența unei legislații clare și precise. Crearea acestui cadru legislativ a fost un obiectiv de maximă importanță al ANPC în anul care a trecut. Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată prin Legea nr. 288/2010, restabilește raporturile contractuale echitabile între consumatori și cre-

ditori. Actul normativ aduce totodată o mai mare libertate de mișcare beneficiarilor de credite prin ridicarea barierelor artificiale privind rambursarea anticipată.

În anul 2011 vom promova noi inițiative legislative, inclusiv în domeniul serviciilor financiare, care să ajute consumatorii să beneficieze și mai mult de această piață, în condiții de maxim echilibru între drepturi și obligații, pe fondul unei așteptate redresări economice.

**Constantin CERBULESCU,
Secretar de Stat, Președinte ANPC**

Introducere

Protecția consumatorilor – într-un sens vast – cuprinde trei laturi complementare. Prima este dată de legi și reglementări care asigură protejarea consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte și promovarea bunelor practici comerciale. A doua latură este constituită dintr-un mecanism eficient de implementare a legilor și reglementărilor, inclusiv aspectele juridice, iar a treia latură pune accent pe informarea și educarea consumatorilor.

În România, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale. 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. Eficientizează activitatea statului în materie de protecție directă și indirectă a consumatorilor prin cercetarea pieței, informarea și educarea consumatorilor și întărirea capacității decizionale.



Stabilirea noului Sistem de indicatori de performanță pentru creșterea nivelului de protecție a consumatorilor, aprobat prin Ordin al președintelui ANPC

În concordanță cu nivelul de reglementare a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor și asigurarea creșterii nivelului de satisfacție a acestora, în anul 2010 s-a impus stabilirea unui nou **Sistem de indicatori de performanță** care să răspundă actualelor obiective strategice din domeniul protecției consumatorilor la nivel european, astfel:

- soluționarea, în conformitate cu prevederile legale, a petițiilor consumatorilor cu privire la neconformitatea produselor și serviciilor achiziționate de către aceștia;
- aplicarea efectivă a legislației cu ocazia controalelor tematice dispuse de ANPC, a controalelor tematice inițiate de structurile teritoriale, având în vedere problemele locale specifice, precum și a controalelor operative;
- identificarea, inclusiv prin prelevarea de eșantioane, în vederea analizării acestora în laboratoare acreditate și retragerea din circuitul comercial a produselor neconforme, periculoase, contrafăcute și falsificate;
- întocmirea corectă a documentelor de control în vederea evitării contestării acestora de către operatorii economici și anulării lor de către instanțele de judecată;
- participarea efectivă la schimbul rapid de informații privind produsele periculoase între țările membre ale UE – RAPEX;
- colaborarea cu mass-media pentru informarea și educarea consumatorilor prin mediatizarea rezultatelor acțiunilor de control și a sfaturilor la achiziționarea produselor și serviciilor.

Întreaga activitate de supraveghere și control este evaluată pe baza nivelului de realizare a indicatorilor de performanță, astfel încât, în funcție de mediile lunare ale acestora, fiecare structură teritorială a ANPC să își poată autoevalua activitatea și, în consecință, să poată identifica zonele deficitare ale activității, stabilindu-și direcțiile de acțiune.

Capitolul I: Activități de supraveghere a pieței și de control

1. Acțiuni active de supraveghere a pieței

1.1. Controale desfășurate

În anul 2010, în conformitate cu atribuțiile ce le revin, comisarii **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)** au întreprins **112.610 controale**, rolul de aplicare efectivă a legislației fiind dublat și de componenta de acordare a consilierii în timpul desfășurării controalelor, fapt ce a condus la o scădere a cazurilor de nerespectare a legislației în domeniul protecției consumatorilor și de disponibilitate din partea operatorilor economici în rezolvarea pe cale amiabilă și cu celeritate a petițiilor consumatorilor.

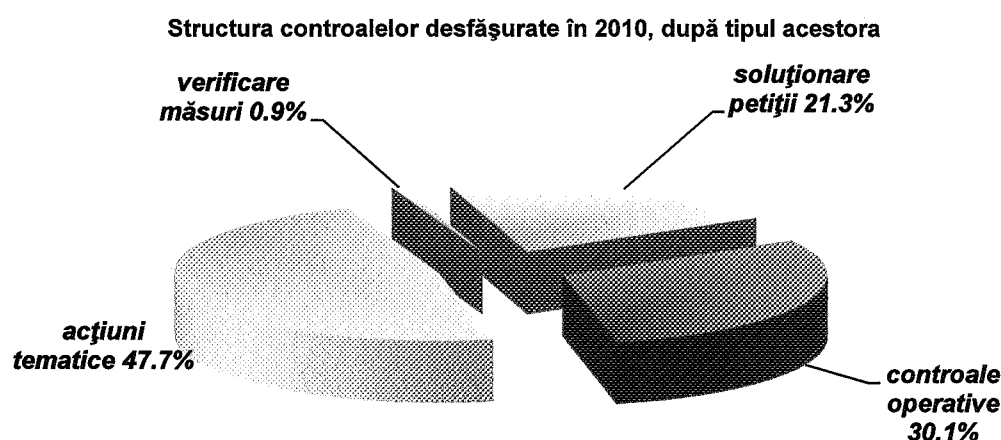


Figura 1 – Structura controalelor desfășurate în 2010, după tipul de control

Pentru aplicarea unitară a legislației la nivelul structurilor teritoriale, prin Ordin al Președintelui ANPC, a fost aprobată **Procedura-cadru de control al conformității produselor și serviciilor destinate consumatorilor**.

Din valoarea totală a produselor neconforme – **263.897.259 lei** – controlate în anul 2010, produse în valoare de **152.078.509 lei**, reprezentând **58%**, au avut proveniența din spațiul extracomunitar.

1.2. Aplicarea sancțiunilor contravenționale

Dintre controalele efectuate în anul 2010, în **76.114** din cazuri a fost constatată **nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor**, fiind aplicate **sancțiuni contravenționale**, cuantumul amenzilor aplicate de comisarii ANPC în anul 2010 fiind de **170.219.841 lei**.



1.3. Vărsăminte la buget din amenzi

Anul	Valoarea amenzilor aplicate (lei)	Valoarea vărsămintelor la buget (lei)	Din care:	
			Valoarea amenzilor încasate operativ (lei)	Valoarea executărilor silită (lei)
2010	170.219.841	31.402.330	19.831.004	11.571.326
2009	163.482.959	31.199.696	23.498.906	7.700.790

Tabel 1 – Vărsăminte din amenzi

Încasarea amenzilor la bugetul de stat a constituit o preocupare constantă în anul 2010, făcând posibilă menținerea nivelului încasărilor comparativ cu anul 2009, fie că încasările au fost realizate operativ, acolo unde legislația o permite, fie că au fost transmise organelor fiscale, spre executare silită.

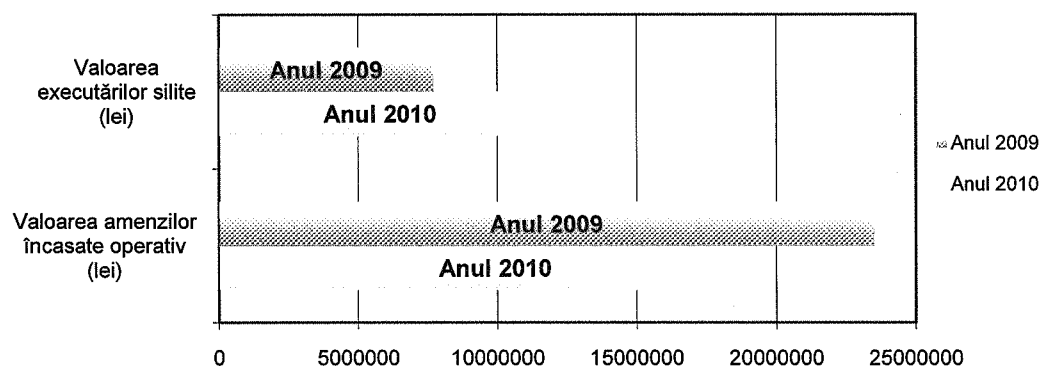


Figura 2 – Situația comparativă a amenzilor încasate – 2010/2009

Anul	Nr. procese-verbale prin care s-au aplicat amenzi contravenționale	Nr. procese- verbale cu amenzi încasate	% din totalul celor aplicate
2010	44.471	37.232	84%
2009	49.726	42.213	85%

Tabel 2 – Situația comparativă a amenzilor încasate – 2010/2009

1.4. Eliminarea produselor periculoase din circuitul comercial

Având în vedere unul dintre obiectivele prioritare ale ANPC, cel de eliminare a produselor periculoase din circuitul comercial, susținut prin prelevarea de probe pentru analize, se constată o creștere cu 36% față de anul trecut a numărului de probe prelevate și cu 31% a celor rezultate neconforme în urma analizelor efectuate – 997 de probe prelevate în anul 2010, față de 735 de probe prelevate în anul 2009, din care 260 de probe neconforme în anul 2010, față de 199 de probe neconforme în anul 2009.

Urmare măsurilor dispuse, au fost oprite definitiv de la comercializare în anul 2010 produse periculoase în valoare totală de 4.269.699 lei, din care, produse în valoare de 1.551.907 lei au fost distruse.

1.5. Măsuri dispuse

Pentru abaterile constatate în anul 2010, pe lângă sancțiunile aplicate, au fost dispuse și următoarele măsuri:

Măsura	Nr. de cazuri
Oprirea temporară de la comercializare a produselor până la remedierea deficiențelor	24.997
Oprirea temporară de la comercializare a prestării serviciului până la remedierea deficiențelor	1.768
Oprirea definitivă de la comercializare a produselor	4.903
Oprirea temporară a importului	10
Oprirea temporară a fabricației	23
Suspendarea temporară a activității conform Legii nr. 349/2002 pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun	90
Închiderea temporară a unității până la 6 luni	40
Închiderea temporară a unității de la 6 la 12 luni	12
Închiderea definitivă a unității	7

Tabel 3 – Situația măsurilor aplicate, urmare controalelor desfășurate în anul 2010

1.6. Alocarea judicioasă a resursei umane în cadrul acțiunilor de control

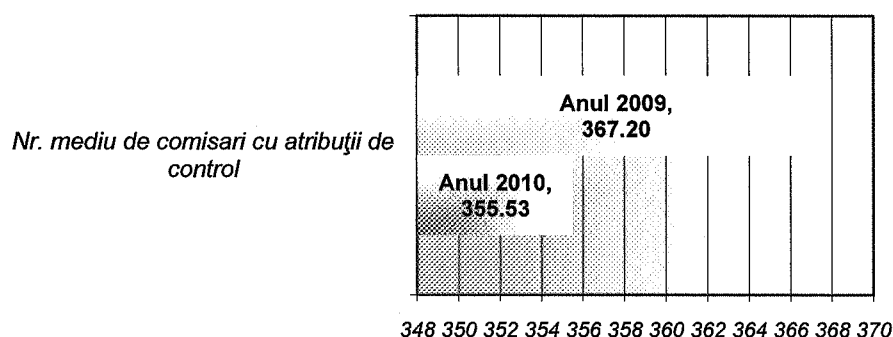


Figura 3 – Situație comparativă a numărului mediu de comisari cu atribuții de control – 2010/2009

Printr-o programare eficientă a acțiunilor de control și o alocare judicioasă a resursei umane în cadrul acestor acțiuni, supravegherea pieței în anul 2010 s-a desfășurat, cu respectarea prevederilor *Procedurii-cadru de control al conformității produselor și serviciilor destinate consumatorilor*, cu un număr mediu de comisari cu atribuții de control redus cu 3,2% față de anul 2009 – 355,53 în anul 2010, față de 367,20 în anul 2009.

Programarea acțiunilor de control s-a realizat, cu prioritate, la operatorii economici ale căror produse și servicii au prezentat sau ar fi putut prezenta riscuri și/sau au prejudiciat sau ar fi putut prejudicia interesele economice ale consumatorilor, ca urmare a constatărilor proprii și a informațiilor provenite din mass-media sau de la alte structuri ale administrației publice, de la consumatori sau asociații ale acestora.



1.7. Controale tematice de aplicare a legislației protecției consumatorilor

În anul 2010 s-au desfășurat controale tematice, la nivel național, conform *Programelor trimestriale* aprobate de Președintele ANPC, cât și controale tematice inițiate la nivelul structurilor teritoriale, în funcție de problematica locală în domeniul protecției consumatorilor.

Din totalul de **112.610 acțiuni de control** efectuate în anul 2010, **49.558** (reprezentând o pondere de **44%**) au fost **controale tematice**, desfășurate atât la nivel național, cât și la nivel regional sau local.

Din totalul de **49.558 de acțiuni desfășurate în baza tematicilor proprii și naționale** din anul 2010, **35.318 (71% din totalul controalelor tematice)** s-au încheiat **cu sancțiuni contravenționale**. Dintre cele 35.318 controale tematice cu sancțiuni, **20.239 (57%)** au fost cu amenzi.

1.7.1. Controale tematice pe piețele de consum

1.7.1.1. Controale tematice în domeniul produselor alimentare

În cursul anului 2010 a fost desfășurat un număr de **30 de acțiuni de control conform tematicilor transmise de ANPC** privind conformitatea, modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare, cât și în ceea ce privește calitatea serviciilor de alimentație publică și colectivă. S-a urmărit verificarea etichetării și conformității produselor, ca de exemplu:

- pâine și produse de panificație;
- pește și produse din pește preambalate;
- măsline;
- ulei de măsline;
- gem;
- orez;
- suplimente alimentare;
- ape minerale naturale;
- sucuri și băuturi răcoritoare;
- preparate din carne;
- lapte și produse lactate;
- produse de patiserie;
- comercializarea produselor specifice sărbătorilor pascale;
- comercializarea produselor specifice sărbătorilor de iarnă.

Acțiunile de control au fost derulate la:

- supermarketuri;
- unități de alimentație colectivă;
- unități de alimentație publică din cadrul structurilor de primire turistice;
- grădinițele cu program prelungit, particulare și de stat etc.

În cadrul acțiunilor tematice au fost prelevate **367 de probe de produse alimentare (preparate din carne, lapte și produse lactate, orez, gem)**, constatându-se la circa **39,8% neîncadrarea în prevederile legale în vigoare**.

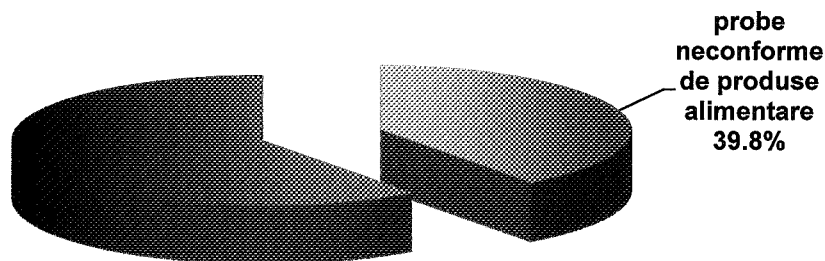


Figura 4 – Ponderea probelor neconforme la produse alimentare

În cursul anului 2010, prin acțiunile tematice naționale, au fost controlați circa **15.700 de operatori economici** dintre care au fost sancționați peste **11.300 de operatori economici**, valoarea amenzilor fiind de **23,7 milioane lei**, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de **3,9 milioane lei** (din care: **3,6 milioane lei** reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar **0,3 milioane lei** reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

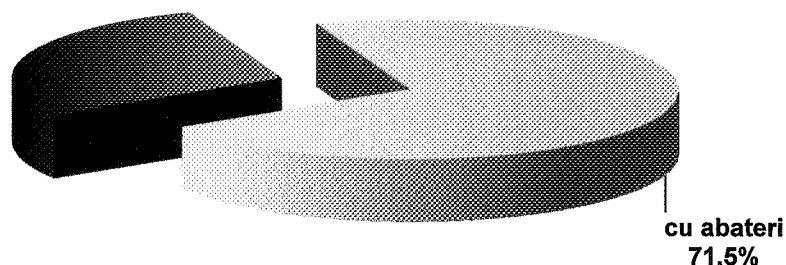


Figura 5 – Ponderea operatorilor economici depistați cu abateri pe piața produselor alimentare

Comisariatele Teritoriale pentru Protecția Consumatorilor au desfășurat **2.262 de controale în școli și 1.180 de controale în grădinițe de stat cu program normal de 4 ore**, privind modul în care sunt respectate prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 96/2002 privind acordarea de produse lactate și de panificație pentru elevii din clasele I-VIII din învățământul de stat, precum și pentru copiii preșcolari din grădinițele de stat, cu modificările și completările ulterioare.

Au fost controlați **125 de operatori economici implicați în programul guvernamental „Lapte-Corn”**. Pentru abaterile constatate a fost aplicat un număr de **26 de amenzi contravenționale în valoare de 203.000 lei** și s-a dispus oprirea de la distribuție a circa **600 kg de produse**.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a analizat circa **120 de cataloage publicitare**, din care la **7 s-au constatat cazuri de publicitate înșelătoare**, iar rezultatele controalelor s-au concretizat în dispunerea de măsuri de oprire temporară de la comercializare a produselor cu abateri de informare, până la intrarea în legalitate, oprirea definitivă a utilizării etichetelor, cât și în modificarea cataloagelor publicitare.



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor **s-a sesizat, din oficiu, în cazul a 2 spoturi publicitare difuzate prin TV pentru care a intervenit la Consiliul Național al Audiovizualului pentru dispunerea măsurilor ce se impun pentru intrarea în legalitate.**

În cursul anului 2010, ANPC a desfășurat circa **300 de 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.

1.7.1.2. Controale tematice în domeniul produselor nealimentare

În anul 2010, ANPC a efectuat un număr de **28 de acțiuni tematice de control în domeniul produselor nealimentare**, prin supravegherea respectării prevederilor legale la comercializarea următoarelor grupe de produse și servicii:

- articole textile uzate;
- produse grup electrogen;
- bijuterii;
- produse cosmetice (toate categoriile);
- produse cosmetice de protecție solară și autobronzante;
- articole de încălțăminte;
- produse textile;
- detergenți și alte produse considerate ca detergenți;
- aparate frigorifice de uz casnic;
- lămpi electrice de uz casnic;
- flori, plante de apartament și de grădină;
- jucării; brichete;
- echipamente electrice de joasă tensiune:
 - compatibilitatea electromagnetică;
 - nivelul de zgomot al aparaturii electrocasnice;
 - mașini de spălat rufe de uz casnic;
 - mașini combinate de spălat și uscat rufe de uz casnic;
 - deșeuri de echipamente electrice și electronice – DEEE;
- consumul de carburant și emisiile de CO₂ la comercializarea autoturismelor noi;
- baterii și acumulatori, precum și deșeuri de baterii și acumulatori;
- butelii GPL-aragaz;
- vânzări de soldare;
- benzina și motorina din stațiile de distribuție;
- lichid antigel și lichid de spălare parbrize;
- service-uri auto.

În cursul anului 2010, în cadrul tematicilor pe domeniul produselor nealimentare, **a fost controlat un număr de 13.374 de operatori economici din care a fost sancționat un număr de 9.018, valoarea amenzilor fiind de 17.120.550 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de 27.057.462 lei (din care: 26.724.838 lei reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 333.624 lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).**

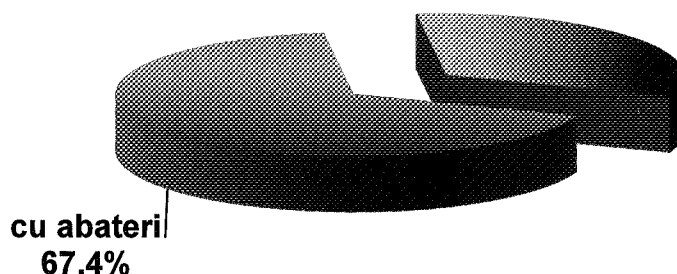


Figura 6 – Ponderea operatorilor economici depistați cu abateri pe piața produselor nealimentare

În cursul anului 2010, în domeniul produselor nealimentare s-au efectuat 143 de acțiuni de consiliere.

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

În cursul anului 2010, în conformitate cu Programul tematic în domeniul prestării serviciilor, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a **14 acțiuni tematice de control privind serviciile prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii:

- patinoare (acoperite și în aer liber);
- unități de cazare turistică și de alimentație publică aferente;
- servicii de agrement; spații de joacă, parcuri de distracție, distracții extreme, închirierea echipamentelor de agrement (biciclete, echipamente pentru agrement nautic, ski-jet-uri, bărci, hidrobiciclete etc.), transport cu minicaruri, săli de bowling, servicii la terenurile de tenis și minigolf;
- comercializarea pachetelor de servicii turistice;
- piscine, ștranduri, bazine;
- vânzări de soldare și promoționale;
- cazinouri;
- pariuri sportive;
- comerț on-line;
- grădinițe cu program prelungit (particulare și de stat);
 - cămine și aziluri de bătrâni;
 - contracte de studii încheiate de universități;
 - cabinete de înfrumusețare;
- unități de cazare turistică și de alimentație publică aferente.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2010 în domeniul prestărilor de servicii **au fost verificați 4.590 de operatori economici** din care **3.543 au fost sancționați, totalul amenzilor aplicate fiind de 5.959.460 lei.**

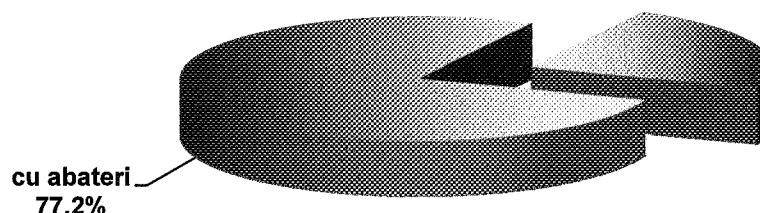


Figura 7 – Ponderea prestatorilor de servicii, altele decât serviciile financiare, depistați cu abateri

1.7.1.4. Controale tematice în domeniul serviciilor financiare

În cursul anului 2010, în conformitate cu Programul tematic în domeniul serviciilor financiare, ANPC a elaborat și coordonat desfășurarea a **7 acțiuni tematice de control privind serviciile prestate consumatorilor**, la nivel național, în următoarele domenii:

- încheierea contractelor de depozit și economisire;
- schimb valutar;
- încheierea contractelor de credit de către IFN-uri;
- încheierea contractelor de amanet;
- servicii de plată;
- încheierea contractelor de credit conform OUG nr. 50/2010;
- încheierea actelor adiționale la contractele de credit, conform OUG nr. 50/2010.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

În cadrul controalelor tematice desfășurate în cursul anului 2010 în domeniul serviciilor financiare **au fost verificate 1.686 de puncte de lucru ale operatorilor economici din domeniul financiar, dintre care 1.350 au fost sancționate, totalul amenzilor aplicate fiind de 13.218.000 lei.**

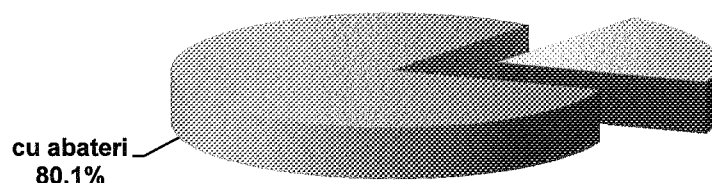


Figura 8 – Ponderea prestatorilor de servicii financiare, depistați cu abateri

1.8. Controale operative de aplicare a legislației protecției consumatorilor

În anul 2010 s-au desfășurat **33.336 de controale operative** (reprezentând o pondere de **30%** din totalul acțiunilor de control din anul 2010). Dintre controalele operative efectuate în anul 2010, în **28.045 (84% din totalul controalelor operative)** au fost constatate nerespectări ale prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, ceea ce a condus la aplicarea de sancțiuni contravenționale, în **17.612 cazuri (63%)** aceste sancțiuni au fost **amenzi contravenționale**.

1.9. Controalele pentru verificarea respectării măsurilor dispuse

În anul 2010 s-au efectuat **1.052 de controale de verificare a respectării măsurilor dispuse**. În **235 de cazuri (22%)** măsurile dispuse nu au fost respectate, aplicându-se sancțiuni contravenționale, **152** dintre acestea (**65%**) fiind **amenzi**.

1.10. Controale în colaborare

Pentru creșterea eficienței acțiunilor de control și evitarea exercitării unei stări de presiune asupra operatorilor economici prin controale succesive ale mai multor organe cu rol de control, în anul 2010, un număr de **3.234 de acțiuni de control** s-a desfășurat în colaborare cu alte instituții ale statului.

1.11. Structura controalelor pe piețele de consum

Controale 2010	Produse alimentare	Produse nealimentare	Produse financiare	Servicii alimentare	Servicii nealimentare	Servicii financiare	Alte segmente	Nespecificat	Total
Cu sancțiuni	31.876	25.037	552	6.864	8.214	2.120	961	490	76.114
Fără sancțiuni	9.415	10.305	777	2.520	9.321	3.044	720	394	36.496
Total	41.291	35.342	1.329	9.384	17.535	5.164	1.681	884	112.610

Tabel 4 – Structura controalelor și a sancțiunilor pe piețele de consum

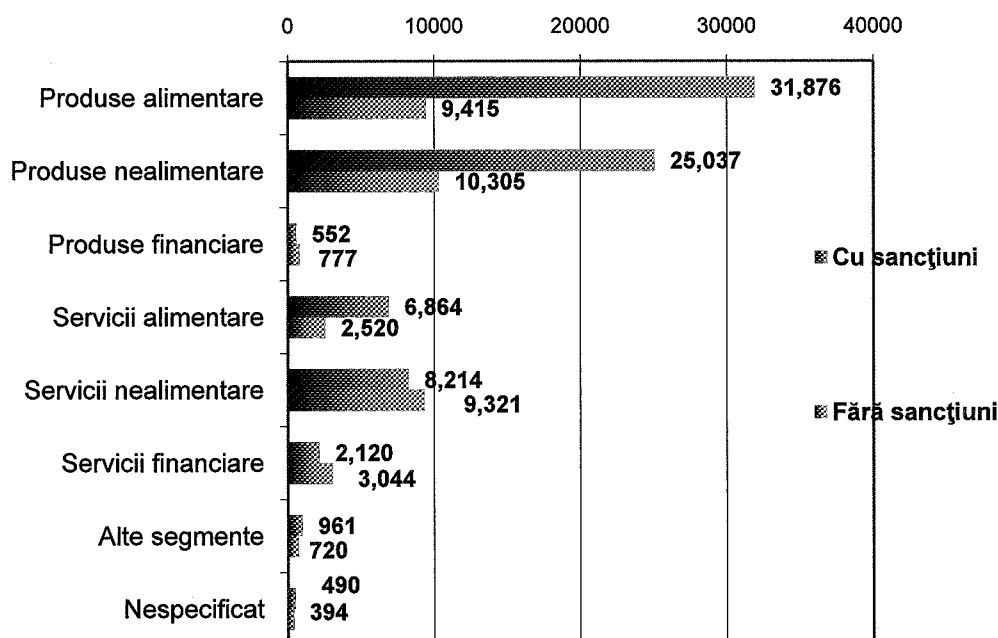


Figura 9 – Structura controalelor și a sancțiunilor pe piețele de consum

1.12. Controale etnobotanice

În anul 2010, A.N.P.C., prin structurile sale teritoriale, a desfășurat **106 acțiuni de control** pentru verificarea respectării prevederilor legale la comercializarea produselor etnobotanice, în **100 dintre acestea fiind constatate abateri**. Au fost aplicate amenzi contravenționale în valoare totală de **865.000 lei**. Peste jumătate dintre controale s-au desfășurat împreună cu reprezentanți ai altor instituții abilitate – *I.G.P.R. – Brigada de Combatere a Criminalității Organizate (BCCO) – Serviciul Antidrog, Garda Financiară, Poliția Economică, Inspectoratul de Sănătate Publică, Primării*. Odată cu sancțiunile aplicate au fost dispuse măsurile de **oprire definitivă de la comercializare a produselor în 7 dintre cazuri**, pentru restul cazurilor aplicându-se **măsura opririi temporare de la comercializare a produselor**, până la remedierea deficiențelor constatate.

C.J.P.C. Brașov din subordinea A.N.P.C. a emis **2 decizii de închidere temporară a unităților între 6 și 12 luni** pentru săvârșirea repetată a unor abateri sancționate de organele de control în decurs de 6 luni de la prima contravenție și **2 decizii de oprire definitivă a unităților pentru comercializarea de substanțe interzise de Legea nr. 143/2000** privind prevenirea și combaterea traficului și consumului ilicit de droguri, constatate prin Rapoarte de constatare tehnico-științifică, emise de Laboratorul Central de Analiză și Profil al Drogurilor din cadrul Inspectoratului General al Poliției Române.

1.13. Comandamentul litoral 2010

Organizat în perioada **1 iulie-31 august 2010**, Comandamentul și-a concentrat atenția asupra nemulțumirilor turiștilor aflați în vacanță la malul Mării Negre, dar a inițiat și acțiuni preventive, de supraveghere a întregului sector turistic.

În perioada menționată, ANPC a desfășurat pe litoral **708 acțiuni de control**, pentru deficiențele constatate, aplicând **431 de amenzi contravenționale și 125 de avertismente**. Totalul amenzilor aplicate a fost de **758.300 lei**.

Printre principalele probleme semnalate de turiști se numără:

- condițiile de igienă din camerele de hotel;
- întârzieri mari în servirea mesei din cauza lipsei personalului calificat din structurile de primire turistică;
- întreruperea frecventă a furnizării energiei electrice, justificată prin încărcarea rețelelor electrice, unitățile hoteliere nefiind pregătite pentru punerea în funcțiune a generatoarelor electrice.

Totodată, au fost cercetate **220 de reclamații** de la consumatori, **103 dintre acestea dovedindu-se a fi întemeiate**.

Valoarea produselor oprite temporar de la comercializare a fost de 264.248 lei, din care cea a produselor alimentare oprite temporar a fost de 11.007 lei, iar valoarea produselor nealimentare a fost de 253.241 lei. Valoarea produselor alimentare oprite definitiv de la comercializare sau de la utilizare a fost de 2.397 lei. De menționat că produsele oprite temporar de la comercializare, până la remedierea deficiențelor, au fost cele care prezentau abateri de informare prin etichetare, iar produsele cu data durabilității minimale depășită și/sau cu modificări organoleptice au fost interzise de la comercializare sau utilizare, fiind distruse.

1.14. Comandamentul de iarnă 2010

Organizat în perioada **27 noiembrie-19 decembrie 2010**, Comandamentul de iarnă a avut drept scop atât soluționarea plângerilor turiștilor aflați în vacanță în zona Brașovului și în stațiunile de pe Valea Prahovei, cât și desfășurarea de acțiuni preventive de supraveghere a sectorului turistic din zonele cele mai frecventate în această perioadă.

În perioada menționată, comisarii ANPC au desfășurat 514 acțiuni de control pentru deficiențele constatate, aplicând 232 de amenzi contravenționale în valoare de 1.140.350 lei și 344 de avertismente.

Dintre operatorii economici controlați, 49% își desfășurau activitatea în domeniul serviciilor de alimentație publică și al comercializării produselor alimentare (unități fast-food, restaurante, baruri, unități de alimentație publică din cadrul structurilor de primire turistică, magazine alimentare), 14% în domeniul serviciilor și produselor nealimentare (produse textile, echipament sportiv, jucării) și 37% în domeniul serviciilor (cazare, agrement, schimb valutar).

În domeniul produselor și serviciilor alimentare au fost controlați 196 de operatori economici. Pentru deficiențele constatate au fost aplicate amenzi contravenționale în valoare de 563.100 lei și 139 de avertismente. Totodată, loturile de produse ce prezentau abateri de informare prin etichetare au fost oprite temporar de la comercializare, până la remedierea deficiențelor, iar cele cu data durabilității minimale depășită și cu modificări organoleptice au fost interzise de la comercializare sau utilizare și au fost distruse.

În domeniul produselor și serviciilor nealimentare, comisarii ANPC au verificat 116 operatori economici și au aplicat amenzi contravenționale în valoare totală de 159.000 lei și 64 de avertismente.

În domeniul prestărilor de servicii, ca urmare a deficiențelor constatate la cei 202 operatori economici controlați, s-au aplicat amenzi contravenționale în valoare totală de 418.250 lei și 140 de avertismente.





1.15. Sistemul rapid de alertă – RAPEX

Situațiile cu risc grav, pe care le prezintă un produs, necesită o intervenție rapidă, a cărei consecință poate fi retragerea produsului de pe piață, returnarea acestuia de la consumatori sau interdicția de a fi pus la dispoziție pe piață. În astfel de situații, sistemul de schimb rapid de informații RAPEX, între statele membre și Comisie, prevăzut la articolul 12 din Directiva 2001/95/CE și-a dovedit utilitatea și eficiența în domeniul produselor de larg consum.

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

RAPEX

Una dintre măsurile adoptate, impuse și de rezultatele Eurobarometrelor publicate de către Comisia Europeană, prin Direcția Generală pentru Sănătate și Consumatori din cadrul Comisiei Europene – **DG SANCO**, a fost aceea de intensificare a acțiunilor de identificare a produselor nealimentare periculoase de pe piață și transmiterea acestora spre validare Secretariatului RAPEX Bruxelles. De asemenea, s-au luat măsuri de reacție la semnalările transmise de alte state prin același sistem de alertă. Această măsură a fost eficientizată și prin introducerea în *Sistemul de indicatori de performanță* a unui indicator stimulator în acest sens, astfel, în anul 2010, ANPC a transmis în sistemul Rapex **48 de notificări de produse periculoase**.

Dintre acestea a fost validat de echipa Rapex a Comisiei Europene un număr de **32 de notificări**. Cele mai notificate produse au fost jucăriile, produsele textile și aparatura electrocasnică.

În luna iunie 2010, ca urmare a acțiunilor curente de control la nivel național, comisarii ANPC au identificat și retras de la comercializare **150 de jucării sunătoare pentru copii (Baby Rattle Toy), țară de origine China**, care, în timpul testului de rezistență la șoc, s-au rupt în părți mici, ușor de înghițit de copii, prezentând riscul de sufocare, **335 de seturi de jucării Novel, originare din China**, care prezentau risc potențial de sufocare, deoarece la testul de rezistență la șoc s-au rupt în fragmente mici, ușor de înghițit. Totodată, jucăriile prezentau și risc de accidentare, acestea având muchii ascuțite în care copiii se puteau răni. Alte **50 de seturi de jucării Baby Shackes Bell, țară de origine China**, au fost retrase de la comercializare, deoarece și acestea prezentau risc de sufocare și de accidentare.

Dintre produsele periculoase identificate pe piața din România, ca urmare a notificărilor transmise de celelalte state membre ale UE, și retrase de la comercializare, menționăm: **premergător pentru copii mici „BERTONI”**, care avea elemente decorative din hârtie ce puteau fi înghițite de către copii, **lampă masă cu clips** ce prezenta risc de șoc electric, deoarece părțile sub tensiune ale lămpii erau ușor accesibile și **jucărie de plastic „Maraca”**, ce prezenta risc de sufocare prin înghițire, deoarece la testul de rezistență jucăria s-a rupt în bucăți mici.

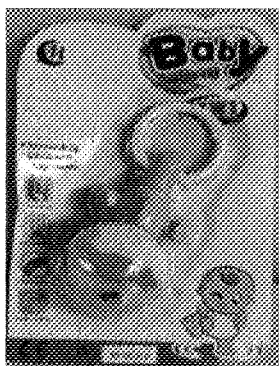


Foto 3 - Jucării sunătoare pentru copii (Baby Rattle Toy), țară de origine China, care prezentau risc potențial de sufocare

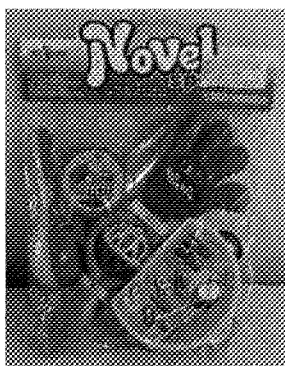


Foto 4 - Jucării Novel, originare din China, care prezentau risc potențial de sufocare



Foto 5 - Jucării Baby Shakes Bell, țară de origine China, care prezentau risc de sufocare și de accidentare

1.16. Evaluarea acțiunilor de supraveghere a pieței

Evaluarea activității de supraveghere a pieței se face atât lunar, cât și periodic, iar monitorizarea activității este continuă și permanentă.

În perioadele **15-16 aprilie 2010 – la București** și **14-17 octombrie 2010 – la Sucevița** au fost organizate două reuniuni de lucru cu participarea conducătorilor structurilor teritoriale și/sau regionale ale ANPC. Aceste reuniuni au avut drept principal obiectiv evaluarea eficienței acțiunilor de supraveghere a pieței, a nivelului de realizare a indicatorilor de performanță și, în consecință, identificarea zonelor deficitare ale activității, stabilindu-se, totodată, noi direcții de acțiune.

1.17. Activitatea C.N.I.E.P. LAREX

Numărul de încercări asimilate: 16;

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	2.143
Structuri teritoriale ANPC	573
Alte instituții (Poliție, Garda Financiară)	68
Persoane fizice	16
Total comenzi 2010	2.797

Tabel 5 – Ponderea comenzilor analizate în cadrul C.N.I.E.P. LAREX, pe categorii de solicitanți

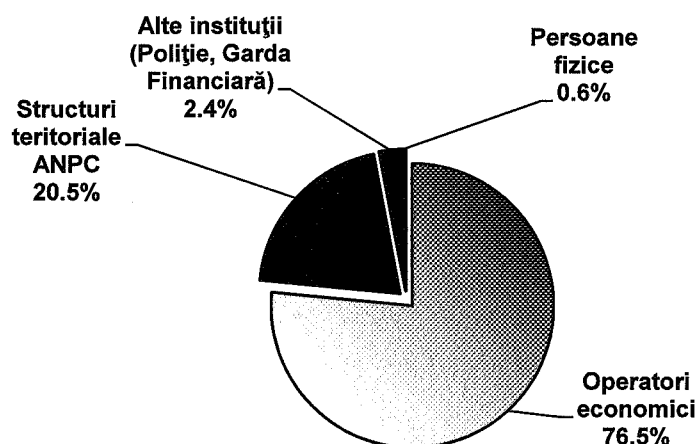


Figura 10 – Ponderea comenzilor analizate în cadrul C.N.I.E.P. LAREX, pe categorii de solicitanți

Analize efectuate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC

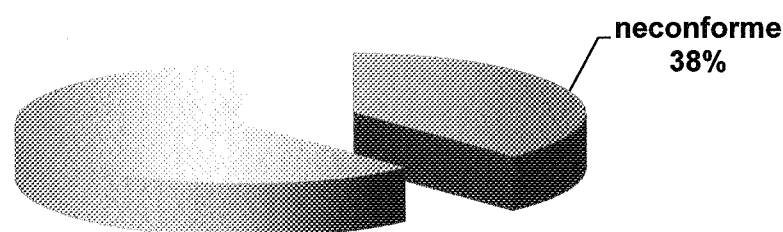


Figura 11 – Ponderea probelor neconforme analizate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC

- Valoarea totală a analizelor efectuate la solicitarea structurilor teritoriale ale ANPC: 251.691,70 lei;
- Valoarea totală a analizelor efectuate: 2.045.130,20 lei;
- Valoarea totală a veniturilor: 2.157.046,00 lei;
- Valoarea totală a cheltuielilor: 2.103.879,18 lei;
 - din care cheltuieli de personal: 1.521.837,76 lei;

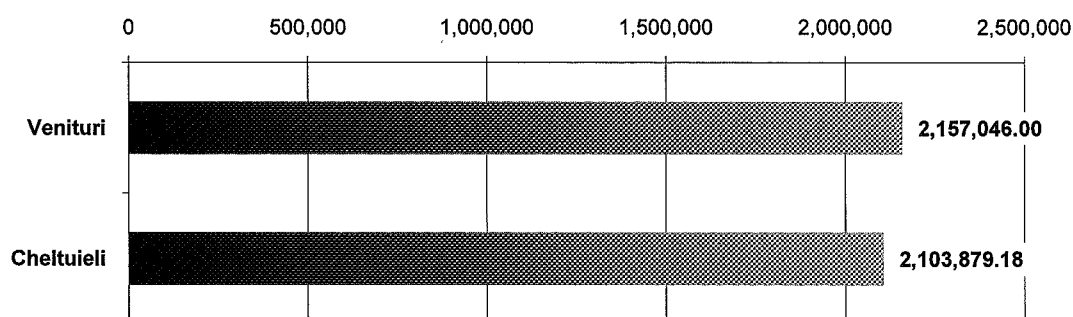


Figura 12 – Venituri/cheltuieli în anul 2010 ale C.N.I.E.P. LAREX

- Număr de produse cu drept de utilizare a mărcii "Produs testat LAREX": 484;
- Documente emise:

Tip document	Număr
Rapoarte de încercare	2.231
Rapoarte de expertizare	919
Certificate de conformitate de eşantion	449
Certificate de conformitate de lot	462
Certificate de conformitate de tip	325

Tabel 6 – Documente emise (Larex)

1.18. Activitatea Laboratorului pentru Analiza Calității Vinurilor și Băuturilor Alcoolice

Fiind unul dintre laboratoarele de tradiție din România, din cadrul structurii Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, aflat pe Lista laboratoarelor desemnate pentru efectuarea analizelor în cadrul *controlului oficial în sectorul vitivinicol*, Laboratorul pentru Analiza Calității Vinurilor și Băuturilor Alcoolice a analizat în anul 2010, pe baza comenzilor primite atât din partea structurilor teritoriale ale ANPC, cât și a altor instituții, 717 probe, astfel:

Solicitant	Număr probe analizate în anul 2010	
Operatori economici	La solicitarea Autorității Naționale a Vămirilor	391
	Verificări calitate	180
Persoane fizice		41
CJPC-uri (cu IGP)	Conforme	45
	Neconforme și falsificate	12
Garda Financiară	Neconforme	26
IGP/MFP – valorificări bunuri		22
Total probe analizate		717

Tabel 7 – Structura probelor analizate în 2010 de către LACVBA, pe categorii de solicitanți

În baza colaborării dintre LACVBA și Garda Financiară, în anul 2010 s-au confiscat cca 10.000 litri alcool și băuturi alcoolice care au intrat în proprietatea statului și au fost valorificate conform legii (tot pe baza buletinelor de analiză emise de LACVBA) și au fost sesizate organele de urmărire penală pentru prejudicii aduse bugetului de stat în valoare de aprox. 9.000.000 lei. Aceste date reprezintă valori aproximative, centralizate de la structurile teritoriale ale Gărzii Financiare și Poliției Economice care au transmis comunicări în acest sens.



Capitolul II: Activități de primire și soluționare a petițiilor

2. Acțiuni reactive de supraveghere a pieței

2.1. Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora

Soluționarea petițiilor consumatorilor reprezintă un obiectiv strategic al ANPC, ce a stat la baza fundamentării noii structuri a **Sistemului de indicatori de performanță**, aprobat prin Ordin al Președintelui ANPC, pentru creșterea nivelului de protecție a consumatorilor.

În vederea soluționării petițiilor consumatorilor, în condiții de legalitate și eficiență, prin Ordin al Președintelui ANPC, a fost aprobată **Procedura generală privind soluționarea petițiilor consumatorilor referitoare la lipsa conformității produselor și serviciilor**.

Anul	Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.XII	% soluționate din înregistrate	Din care cu rezolvare pozitivă:			
				întemeiate	% din soluționate	rezolvate amiabil	% din soluționate
2010	64.688	59.894	93%	20.983	35%	10.696	18%
2009	51.465	43.782	85%	15.224	35%	6.239	14%

Tabel 8 – Situația comparativă a petițiilor 2010/2009, după modul de soluționare a acestora

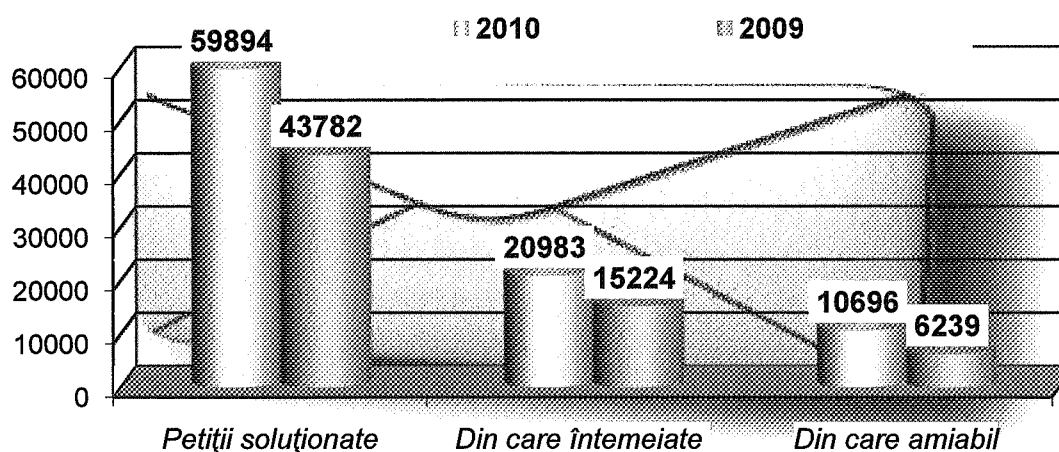


Figura 13 – Situație comparativă a petițiilor 2010/2009, după modul de soluționare a acestora

Din statistica petițiilor pe anul 2010 se observă o **creștere**, comparativ cu anul anterior, atât **numerică**, cât și **procentuală**, a **petițiilor soluționate** și a celor **soluționate din înregistrate** și, de asemenea, reiese o preocupare sporită pentru **soluționarea petițiilor pe cale amiabilă**, fapt ce se reflectă în:

- celeritatea cu care sunt soluționate petițiile;
- evitarea cheltuirii de resurse;
- conștientizarea de către operatorii economici a respectării drepturilor consumatorilor, inclusiv ca urmare a acțiunilor de consiliere acordate de către comisari în timpul controalelor.

2.1.1. Structura petițiilor pe piețele de consum

	Produse nealimentare	Servicii nealimentare	Produse alimentare	Servicii alimentare	Produse financiare	Servicii financiare	Alte segmente
Petiții 2010	14458	25402	4442	777	9038	5351	5220

Tabel 9 – Ponderea petițiilor înregistrate în anul 2010 pe piețele de consum

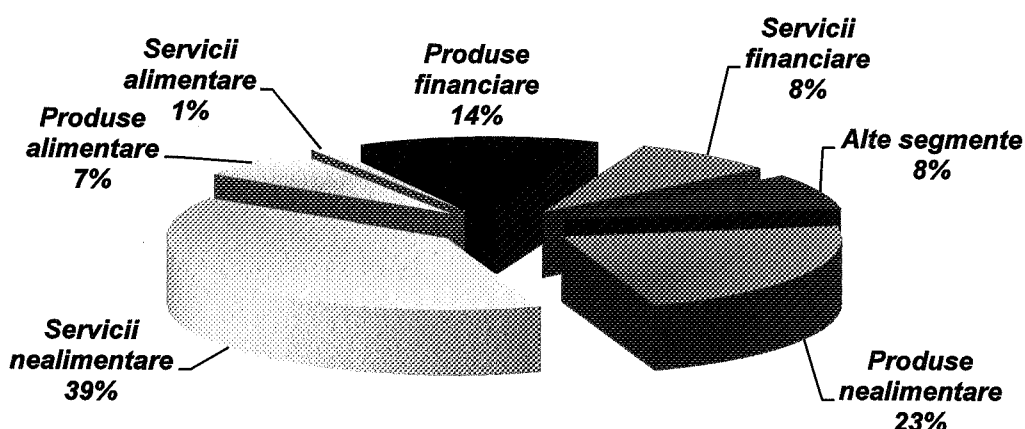


Figura 14 – Ponderea petițiilor înregistrate în anul 2010 pe piețele de consum

2.1.1.1. Structura petițiilor pe subpiețe de consum

Primele 10 subpiețe de consum, cel mai reclamate în anul 2010, au fost următoarele:

Loc	Subpiață	% din total petiții înregistrate în anul 2010
1	Credite bancare	16.5%
2	Servicii telefonie (fixă și mobilă)	11.0%
3	Servicii furnizare internet	5.7%
4	Servicii televiziune prin cablu (CATV)	5.6%
5	Servicii furnizare energie electrică	4.9%
6	Produse electronice și electrocasnice	3.1%
7	Terminale mobile (telefoane mobile)	2.7%
8	Sisteme termoizolante (termopane): uși și ferestre (tâmplărie din lemn, lemn stratificat, aluminiu, PVC, PVC cu inserție metalică, cu geamuri termoizolante)	2.1%
9	Servicii furnizare apă potabilă și canalizare	1.9%
10	Servicii furnizare gaze naturale	1.7%

Tabel 10 – Top 10 al celor mai reclamate subpiețe de consum în anul 2010

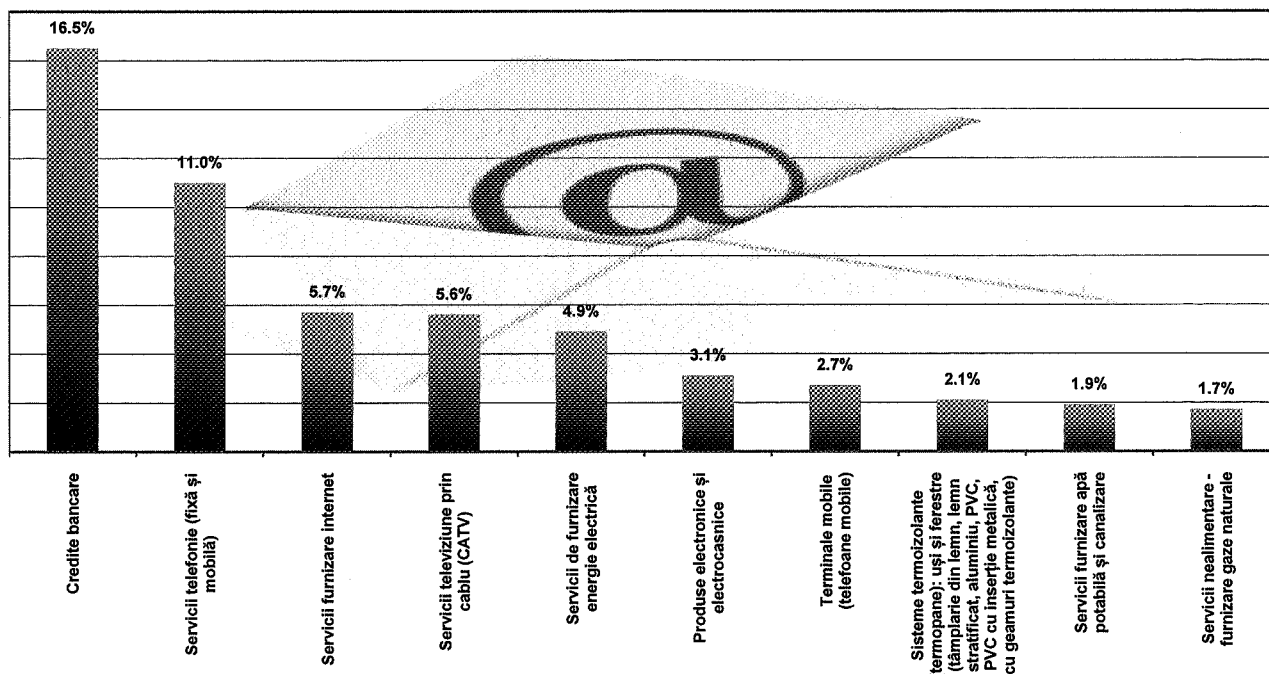


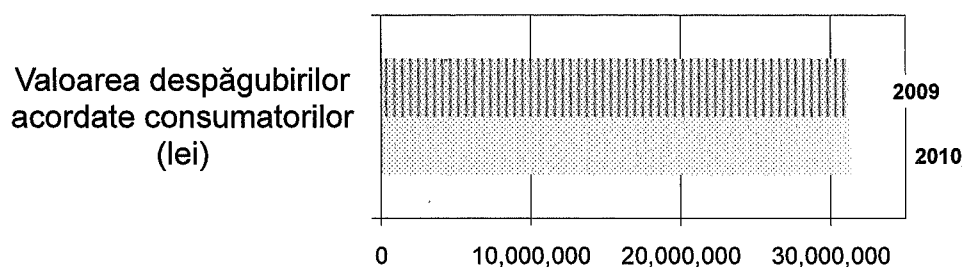
Figura 15 – Top 10 al celor mai reclamate subpiețe de consum în anul 2010

2.2. Despăgubiri acordate consumatorilor

Un aspect pozitiv în asigurarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor, ce răspunde obiectivelor strategice ale ANPC, este acordarea de despăgubiri consumatorilor urmare a soluționării ca întemeiate a petițiilor acestora. În anul 2010, despăgubirile acordate consumatorilor au fost de **31.492.330 lei (cca 7,7 milioane euro)**, depășindu-le cu peste 200.000 lei pe cele din anul 2009. Preocuparea pentru despăgubirea consumatorilor ale căror reclamații s-au dovedit a fi întemeiate reprezintă o măsură în plus de protejare a intereselor economice ale acestora.

Despăgubirile au constat în:

- Valoarea produselor înlocuite;
- Valoarea reparațiilor efectuate;
- Contravaloarea achitată în urma returnării produselor neconforme.



	Valoarea despăgubirilor acordate consumatorilor (lei)
2009	31,199,696
2010	31,402,330

Figura 16 – Situație comparativă a despăgubirilor acordate consumatorilor, ca urmare a soluționării ca întemeiate a petițiilor acestora – 2010/2009

2.3. Solicitățile de consiliere și petițiile înregistrate la sediul central al ANPC în anul 2010

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

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

În anul 2010, la sediul central al ANPC, s-a înregistrat un număr total de **451 de solicitări de consiliere a operatorilor economici** privind etichetarea corectă a produselor alimentare și nealimentare și aplicarea prevederilor legale în domeniul acestor produse, prestărilor de servicii și serviciilor financiar-bancare.

2.4. Petițiile înregistrate la sediul central al ANPC

În anul 2010, la sediul central al ANPC a fost înregistrat un număr de **2.908 petiții** pe diferite domenii de activitate.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor acționează operativ pentru soluționarea petițiilor formulate, în mod deosebit în domeniile prestărilor de servicii și financiar-bancar.



Capitolul III: Regimul metalelor prețioase și al pietrelor prețioase

3. Acțiuni specifice privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase

În concordanță cu competențele sale legale, ANPC, prin direcția de specialitate, asigură respectarea prevederilor legale în domeniul metalelor prețioase și pietrelor prețioase.

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

Pe parcursul anului 2010 au fost realizate, în principal, următoarele:

- Amprentarea și desfigurarea poansonelor pentru mărcile de garanție proprie ale operatorilor economici autorizați;
- Expertizarea obiectelor din patrimoniul Muzeului Național de Istorie al României – București și din cel al Muzeului Național de Artă al României;
- Efectuarea a **237 de inventarii și a 256 de expertize la solicitarea unităților de trezorerie ale Ministerului Finanțelor Publice;**
- Emiterea a **443 de rapoarte de încercare de către Laboratorul de încercări metale prețioase, efectuarea a 104 topiri metale prețioase (155.621,40 grame), a 783 de încercări metale prețioase și 2.349 de probe de metal prețios;**
- **Analizarea și marcarea a 618.312 obiecte și bijuterii confecționate din argint în greutate de 2.601.056,12 g și a 213.138 obiecte și bijuterii confecționate din aur în greutate de 732.437,92 g.**
- Autorizarea operatorilor economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și aplicarea vizei anuale (au fost autorizați **534 de operatori economici și au fost vizate 2.873 de autorizații pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase;**
- Consilierea operatorilor economici în vederea autorizării, pentru a desfășura operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase;
- **Expertizarea a 9.233 de pietre prețioase montate în 934 de bijuterii și 307 pietre libere și eliberarea a peste 813 buletine de expertiză pentru pietre prețioase pentru persoane fizice și juridice;**
- Emiterea de expertize tehnice pentru pietre prețioase (au fost realizate două **expertize tehnice pentru 19.506 obiecte, respectiv 8 obiecte solicitate de Parchetul pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție;**
- Întocmirea rapoartelor de expertiză tehnică pentru instanțele de judecată teritoriale (**75 de expertize tehnice judiciare**), pentru Ministerul Administrației și Internelor, pentru notariate, cabinete de avocatură, persoane fizice, precum și corespondența aferentă.

3.2. Acreditarea Laboratorului de încercări metale prețioase conform SR EN ISO/CEI 17025: 2005. Cerințe specifice de management al calității

În luna iunie 2010 s-a realizat finalizarea procedurii de implementare și acreditare a sistemului de management al calității conform **SR EN ISO/CEI 17025: 2005** și obținerea certificatului de acreditare.

3.3. Dotarea Laboratorului cu aparatură performantă

Printr-un efort conjugat și susținut, în scopul menținerii unui nivel de protecție a consumatorilor la standarde europene, în anul 2010 s-a realizat printr-un program eficient de achiziții de bunuri necesare activității de analiză și marcare a metalelor prețioase, dotarea Laboratorului de încercări metale prețioase cu aparatură performantă, printre care amintim:

- Spectrometru de fluorescență cu raze X;
- Microscop cu cameră foto și sistem de conectare la computer;
- Presă pentru marcat;
- Nișă chimică cu exhaustare;
- Masă laborator cu blat ceramic;
- Sistem de marcare și gravură laser.



Capitolul IV: Activități de primire și soluționare a petițiilor

4.1. Armonizarea cu sistemul legislativ european și participarea la grupurile de lucru

ANPC a participat activ atât la elaborarea acquis-ului de către forurile legislative europene, cât și la transpunerea și implementarea prevederilor actelor normative europene la nivel național.

În acest scop, ANPC s-a implicat în realizarea proiectelor aflate pe agenda europeană, prin asigurarea participării eficiente la grupurile de lucru, la seminarii și la diverse consultări organizate de Comisia Europeană pe probleme de protecția consumatorilor, inclusiv prin formularea de mandate pentru a fi susținute de reprezentanții permanenți ai României la Bruxelles. În vederea comunicării poziției României, experții ANPC au formulat, ori de câte ori forurile legislative europene au solicitat, puncte de vedere cu privire la articolele reglementărilor aflate în discuție, în diverse faze ale procesului de adoptare la nivelul instituțiilor Uniunii Europene, având în vedere drepturile și interesele consumatorilor.

În perioada raportată, pe baza solicitărilor Reprezentanței Permanente a României la Bruxelles, ANPC a desfășurat, în mod regulat, activități de analiză a documentelor de lucru aflate pe agenda COREPER, de elaborare, după caz, împreună cu instituțiile abilitate, de **mandate/puncte de vedere vizând**:

- Propunerea de Directivă privind drepturile consumatorilor;
- Proiectul de Regulament referitor la informarea consumatorilor privind alimentele;
- Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile călătorilor din transportul cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului CE nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului;
- Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004;
- Modificarea unor acte normative europene care reglementează diferite domenii, precum: ape minerale naturale, sucuri și nectaruri din fructe etc., ca urmare a solicitării altor instituții (MADR, MS, ANSVSA etc.) pentru ședințele grupurilor de experți.

Specialiștii ANPC au întocmit și au transmis documente ce redau poziția României pe marginea diverselor rapoarte/studii/chestionare/consultări elaborate de Comisia Europeană, cum ar fi:

- Raportul asupra „Exercițiului de monitorizare a pieței comerțului și distribuției cu amănuntul „către o piață internă a comerțului și distribuției mai eficace și mai echitabilă până în 2020”;
- Chestionarul adresat birourilor unice de legătură privind întărirea cooperării transfrontaliere pe probleme legate de protecția consumatorilor;
- Colectare de date privind aplicarea legislației în ceea ce privește apărarea intereselor economice ale consumatorilor (în baza Regulamentului nr. 2006/2004);

- Colectare de date privind numărul și tipul petițiilor consumatorilor înregistrate de ANPC în 2009;
- Studii privind monitorizarea pieței - „Scoreboard – tabloul de bord al piețelor de consum” (ed. a III-a și ed. a IV-a), în vederea analizării rezultatelor relevante pentru piața din România și pentru activitatea desfășurată de ANPC;
- Chestionarul privind anumite aspecte legate de supravegherea pieței în domeniul securității produselor nealimentare;
- Chestionar privind evaluarea Programului de Acțiuni Comunitare în domeniul protecției consumatorilor 2007-2013;
- Document consultativ referitor la vânzarea condiționată și la alte posibile practici comerciale incorecte în domeniul serviciilor financiare cu amănuntul;
- Chestionar cu privire la drepturile pasagerilor pe transportul aerian și la aplicarea Regulamentului nr. 261/2004;
- Consultare publică cu privire la drepturile pasagerilor pe transportul aerian;
- Chestionar cu privire la legislația și practicile existente în statele membre pentru evitarea procedurilor de executare silită în cazul creditelor ipotecare;
- Studiu comandat de Comisia Europeană privind insolvența liniilor aeriene;
- Consultare privind accesul la un cont de plată care furnizează servicii de bază;
- Chestionar privind implementarea legislației europene în domeniul serviciilor financiare.

De asemenea, ANPC a participat la o serie de activități împreună cu reprezentanți ai altor organisme atât naționale, cât și din alte state membre și țări terțe.

✓ **01.02-09.02.2010** a avut loc la Autoritatea Națională Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor misiunea de audit DG (SANCO)/2010-8573 pentru evaluarea sistemelor de control oficial pentru aditivi alimentari și materialele în contact cu alimentele, unde reprezentanții ANPC au prezentat activitatea instituției noastre în acest domeniu;

✓ **09.06-18.06.2010** a avut loc la Autoritatea Națională Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor misiunea de Audit specific FVO-DG SANCO nr. 8582/2010 pentru evaluarea sistemului de control oficial la igiena alimentelor, trasabilitate, etichetare, apă îmbuteliată și controlul la importul produselor alimentare de origine non-animală, precum și de evaluare a stadiului Misiunii FVO-DG SANCO nr. 2008-7920/2008 unde reprezentanții ANPC au prezentat activitatea instituției noastre în acest domeniu.

Continuarea transpunerii și implementării acquis-ului comunitar a constituit una din prioritățile ANPC în vederea realizării unui nivel de protecție a consumatorilor asemănător celui existent în statele membre ale Uniunii Europene. În această direcție s-au realizat și următoarele activități:

- transpunerea în legislația națională a prevederilor Directivei nr. 2008/48/CE privind contractele de credit pentru consumatori;

- transpunerea în legislația națională a prevederilor apărute ca urmare a modificării Directivei nr. 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum de către Directiva nr. 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne.

- transpunerea articolelor ce revin ANPC din cadrul Directivei nr. 2009/110 privind moneda electronică și transmiterea la BNR pentru încorporarea în proiectul de lege.



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

Pe domeniile sale de responsabilitate, ANPC a transmis la Comisia Europeană:

- notificarea măsurilor naționale de execuție adoptate în legislația națională pentru transpunerea prevederilor directivelor europene, acest proces fiind coordonat de Departamentul pentru Afaceri Europene (art. 42 din Directiva nr. 2006/123/CE privind serviciile pe piața internă care prevede introducerea acestei Directive în anexa la Directiva nr. 98/27 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor; Directiva nr. 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei nr. 87/102/CEE a Consiliului; modificarea Directivei nr. 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum de către Directiva nr. 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne);
- informarea Comisiei Europene cu privire la măsurile adoptate de România pentru aplicarea deciziilor comunitare adresate tuturor statelor membre și a regulamentelor comunitare, prin comunicarea acestora la Direcția Generală pentru Sănătate și Consumatori din cadrul Comisiei Europene și la Reprezentanța Permanentă a României la Bruxelles (Decizia Comisiei nr. 153/2010 de prelungire a valabilității Deciziei Comisiei nr. 251/2009 prin care se solicită statelor membre să se asigure că produsele care conțin produsul biocid dimetil fumarat nu sunt introduse sau puse la dispoziție pe piață; Decizia Comisiei nr. 2010/157/UE care prelungește valabilitatea Deciziei Comisiei nr. 2006/502/CE de obligare a statelor membre să adopte măsuri prin care să se asigure că nu se pot introduce pe piață decât brichete cu caracteristici de siguranță pentru copii și să interzică introducerea pe piață a brichetelor fantezie și prin care se solicită statelor membre să ia toate măsurile necesare să se conformeze acestei Decizii; Regulamentul (CE) nr. 924/2009 al Parlamentului European și Consiliului privind plățile transfrontaliere în Comunitate și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2560/2001.

4.2. 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, a fost creată o serie de sisteme, respectiv:

▪ Cooperarea administrativă în domeniul protecției consumatorilor

Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 stabilește la nivel comunitar proceduri privind cererile de asistență reciprocă și schimburile de informații. Având în vedere atribuțiile la nivel național în domeniul protecției consumatorilor, ANPC a fost desemnată ca birou unic de legătură, responsabil pentru aplicarea acestui Regulament. În conformitate cu prevederile Regulamentului, orice încălcare intracomunitară a prevederilor de protecția consumatorilor care afectează interesele colective ale acestora trebuie notificată celorlalte state membre și Comisiei. Încă din anul 2008, ANPC, cu sprijinul Ministerului Comunicațiilor și Tehnologiei Informațiilor, precum și al Serviciului de Telecomunicații Speciale, s-a conectat la Rețeaua TESTA (Trans European Services for Telematics between Administrations) – o rețea IP (Internet Protocol) a Comunității Europene, care oferă o platformă de interconectare a telecomunicațiilor și răspunde necesităților crescute de securitate a schimbului de informații între administrațiile publice din Uniunea Europeană.

Astfel, au fost solicitate, prin intermediul CPCS (Sistemul IT de cooperare transfrontalieră care funcționează pe sistemul securizat TESTA), cereri de asistență reciprocă și de aplicare a legislației în cazul Belgiei și Franței.

ANPC a participat, în baza Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, la:

- ✓ acțiunea comună Internet Sweep 2009, organizată la inițiativa Comisiei Europene și desfășurată simultan și în mod coordonat în statele membre ale Rețelei de Cooperare în domeniul Protecției Consumatorului (Rețeaua comunitară CPC). Acțiunea a fost demarată în 2009 și a fost finalizată în 2010, având ca scop verificarea operatorilor economici care comercializează prin intermediul website-urilor următoarele produse electronice: MP3/MP4, PC-uri și accesorii, camere digitale, DVD-uri, telefoane mobile, console de jocuri. Pentru acțiunea din cadrul Sweep Internet 2009, ANPC a selectat 11 website-uri care comercializează produse electronice. În urma verificărilor, au fost corectate toate deficiențele constatate în timpul controlului;
- ✓ acțiunea comună Sweep Internet 2010, care a avut ca temă verificarea comercializării билетelor pentru evenimente culturale și sportive prin intermediul website-urilor. Conform procedurii de desfășurare, acțiunea urmează a fi finalizată în mai 2011.

▪ Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România)

Tot în contextul integrării în structurile europene trebuie subliniat că, începând cu data de 1 ianuarie 2008, Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România) s-a alăturat rețelei comunitare ECC-Net, pentru a-i sprijini pe cetățenii UE în domeniul achizițiilor transfrontaliere. Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor reprezintă o rețea constituită la nivelul UE în scopul întăririi încrederii consumatorilor în piața unică europeană, oferind consultanță cetățenilor europeni cu privire la drepturile pe care le au în calitate de consumatori și facilitând soluționarea problemelor întâmpinate, în special în cazurile în care au făcut achiziții dintr-un alt stat membru. Comisia Europeană oferă sprijin financiar acestui centru, iar Guvernul României asigură partea de cofinanțare, prin intermediul bugetului ANPC. În anul 2010 valoarea co-finanțării pentru ECC România asigurată prin bugetul ANPC a fost de 252.000 lei (60.000 euro).



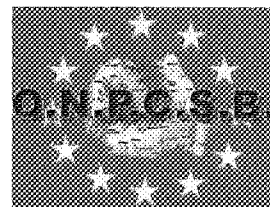
4.3. Cooperare la nivel intern și european

În vederea întăririi cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale, ANPC a încheiat următoarele **Protocoale de colaborare**:

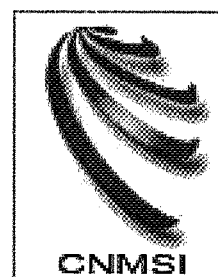
- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Consiliul Concurenței* având scopul de a dezvolta cooperarea bilaterală și colaborarea în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor și creșterii gradului de protecție în conformitate cu atribuțiile și competențele părților, prin aplicarea eficientă a legislației din domeniul concurenței și al protecției consumatorilor și informarea consumatorilor și a organizațiilor de consumatori, pentru a-și asuma un rol activ în implementarea reglementărilor privind concurența;
- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații* având ca scop stabilirea cadrului procedural de cooperare între ANCOM și ANPC, în vederea îndeplinirii funcțiilor și obiectivelor legale ce le revin celor două instituții cu privire la drepturile și interesele utilizatorilor finali/consumatorilor;
- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Agenția Națională Anti-Doping* având ca scop colaborarea în vederea dezvoltării unor strategii comune, pentru intensificarea luptei împotriva producerii, traficului și consumului ilicit de substanțe de dopaj;
- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale* având ca scop crearea cadrului de funcționare pentru cooperarea bilaterală și schimbul de informații în ceea ce privește acțiunile întreprinse, reglementările în domeniu și constatările rezultate în urma controalelor efectuate în prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor, precum și alinierea direcțiilor de dezvoltare și a cadrului legal cu tendințele și reglementările comunitare, în conformitate cu atribuțiile și competențele specifice prevăzute de legislația în vigoare pentru fiecare dintre părțile semnatare, pentru a fi în beneficiul populației, producătorilor agricoli și operatorilor economici;
- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Societatea Națională de Cruce Roșie din România* având ca obiect dezvoltarea cooperării bilaterale în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor, atât în ceea ce privește viața, sănătatea și securitatea, cât și interesele economice ale acestora;



- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor* având ca obiect cooperarea în domeniul schimbului de informații și al pregătirii profesionale în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism;



- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Centrul Național de Management pentru Societatea Informațională (C.N.M.S.I.)* având ca obiect transmiterea de către CNMSI cu titlu gratuit a serviciilor de virtualizare pe platforma tehnică de supercomputing pentru bazele de date, aplicații WEB, aplicații mail ale ANPC.



ANPC a acordat o atenție deosebită **colaborării cu statele membre și cu țări terțe.**

○ În acest sens, în iunie 2010 a avut loc la sediul Ministerului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri o întrevedere între Comisarul European pentru Sănătate și Protecția Consumatorilor, d-l John DALLI, și reprezentanții Ministerului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri și cei ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor. Subiectele abordate în cadrul întreprinderii au vizat: acțiunea comună de verificare a website-urilor – Sweep Internet, participarea în procesul de semnalare a produselor periculoase de pe piață prin intermediul RAPEX, proiectul de directivă privind drepturile consumatorilor, transpunerea Directivei privind creditul pentru consumatori, implementarea Metodei armonizate pentru clasificarea și prelucrarea petițiilor și a cererilor de informații din partea consumatorilor, dezvoltarea mecanismelor de rezolvare alternativă a disputelor, acțiunile de informare și educare a consumatorilor și drepturile pasagerilor care călătoresc cu avionul.

Comisarul Dalli a transmis un mesaj de susținere autorităților din România în demersul de a asigura un nivel înalt de protecție a drepturilor consumatorilor și de a dezvolta o piață de consum care să răspundă așteptărilor acestora, și a apreciat inițiativele părții române de a forma consumatori conștienți de drepturile lor.

○ Colaborări bilaterale

• *Republica Moldova*

În luna mai 2010, secretarul de stat Constantin Cerbulescu, președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, a participat, alături de echipa de specialiști din cadrul Ministerului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri, la sesiunea a V-a a lucrărilor Comisiei mixte interguvernamentale de colaborare economică și integrare europeană româno-moldave.

La ședința de lucru care a avut loc la Chișinău, președintele ANPC s-a întâlnit cu reprezentanți ai Ministerului Economiei din Republica Moldova, domnul Valeriu Lazăr, viceprim-ministru al Republicii Moldova și ministru al economiei și domnul Octavian Calmac, viceministru al economiei.

Discuțiile purtate s-au referit la întărirea sistemului de protecție a consumatorilor.

Cu această ocazie, delegația română a fost primită de prim-ministrul Republicii Moldova, domnul Vlad Filat.



În iulie 2010, reprezentanții ANPC s-au întâlnit la București cu o delegație din Republica Moldova în cadrul unui schimb de experiență pe tema transpunerii și implementării Directivei 98/6/CE privind protecția consumatorilor în indicarea prețurilor pentru produsele destinate consumatorilor și Directivei nr. 2005/29/CE referitoare la practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor în relația cu consumatorii din piața internă.

- *Ucraina*

În noiembrie 2010, specialiștii ANPC au oferit sprijin în cadrul Proiectului de înfrățire instituțională UA08/PCA/EY/12 – „*Întărirea capacității legale și de reglementare în domeniul gazelor naturale a Comisiei Naționale pentru Energie din Ucraina (NERC)*” prin primirea delegației Comisiei Naționale pentru Energie din Ucraina însoțită de reprezentanți ai Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

- *Albania*

În decembrie 2010, specialiștii ANPC s-au întâlnit la București cu o delegație albaneză formată din reprezentanți ai Ministerului Economiei, Comerțului și Energiei, Ministerului Justiției, ai asociației de consumatori și ai presei albaneze.

În cadrul întâlnirii au fost abordate teme vizând: funcționarea sistemului românesc de protecție a consumatorilor, legislația națională în acest domeniu, rolul ANPC și cel al organizațiilor de consumatori în asigurarea unui înalt nivel de protecție și educare a consumatorilor. A fost prezentat sistemul românesc de management al reclamațiilor consumatorilor și gestiunea bazei de date. O atenție aparte a fost acordată activității de supraveghere a pieței și modului în care se desfășoară acțiunile de control și cele de soluționare a reclamațiilor.

Tot în decembrie 2010 a avut loc la Tirana cea de a șaptea sesiune a Comitetului Mixt de Cooperare Economică, Tehnică și Științifică dintre România și Albania. Din delegația română au făcut parte reprezentanți ai ANPC alături de cei ai Ministerului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri, Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale, Ministerului Afacerilor Externe, Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale și ai Registrului Național al Comerțului.

În cadrul întâlnirii a fost semnat Protocolul de cooperare economică, tehnică și științifică între România și Albania. De asemenea, a avut loc forumul economic româno-albanez organizat de Ambasada României la Tirana, prin Biroul de promovare comercial-economică Tirana.

4.4. Legislație

Pentru continuarea procesului legislativ, ANPC a inițiat și a publicat în Monitorul Oficial următoarele acte normative:

- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori (publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 389 din 11/06/2010);
- Hotărârea Guvernului nr. 404/2010 pentru modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor (publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 323 din 17/05/2010);
- Hotărârea Guvernului nr. 882/2010 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 612 din 30/08/2010);

- Hotărârea Guvernului nr. 1259/2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (CE) nr. 924/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 septembrie 2009 privind plățile transfrontaliere în Comunitate și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2560/2001 (publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 847 din 17/12/2010);
- Ordinul nr. 74/2010 pentru modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 307/2009 privind adoptarea măsurilor prin care se asigură că produsele care conțin biocid dimetil fumarat nu sunt introduse sau puse la dispoziție pe piață (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 166 din 15/03/2010);
- Ordinul nr. 72/2010 privind unele măsuri de informare a consumatorilor (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 164 din 15/03/2010);
- Ordinul nr. 86/2010 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 punerii pe piață a brichetelor fantezie (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 264 din 22/04/2010);
- Ordinul nr. 103/2010 privind aprobarea modelului și conținutului formularelor tipizate cu regim special ale procesului-verbal de constatare a contravenției și ale anexei acestuia, destinate utilizării în activitatea de control și a modelului și conținutului formularului tipizat cu regim special al autorizației emise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor persoanelor fizice și juridice ce efectuează operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 274 din 27/04/2010);
- Ordinul nr. 160/2010 privind abrogarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 498/2009 privind aprobarea organizării acțiunii de voluntariat în domeniul protecției consumatorilor (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 133 din 19/05/2010);
- Ordinul nr. 288/2010 privind informarea consumatorilor de către prestatorii de servicii de transport în regim de închiriere de autovehicule (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 500 din 20/07/2010);
- Ordinul nr. 500/2010 privind aprobarea diferenței de cofinanțare a Centrului European al Consumatorilor din România, pentru anul 2010 (publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 774 din 18/11/2010).

ANPC a emis observații la următoarele proiecte de acte normative:

- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Legii nr. 143/2000 privind publicitatea;
- Proiectul de Lege privind stimularea înființării și dezvoltării microîntreprinderilor ce oferă spre consum produse obținute exclusiv prin mijloace proprii;
- Proiectul de Lege privind producerea și comercializarea făinii, pâinii și produselor de panificație;
- Proiectul de Lege pentru reglementarea unor măsuri privind exercitarea comerțului în unele zone publice;
- Proiectul de Lege privind etichetarea produselor alimentare care conțin gluten;
- Proiectul de Lege privind interzicerea cultivării organismelor modificate genetic și etichetarea unor categorii de produse.



ANPC a avut calitatea de avizator pentru următoarele acte normative:

- Proiect de Ordonanță a Guvernului pentru modificarea și completarea Legii nr. 178/2000 privind produsele cosmetice (Ministerul Sănătății);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1020/2005 pentru aprobarea Normelor tehnice de exploatare și comercializare a apelor minerale naturale (Ministerul Sănătății);
- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Legii nr. 104/2008 privind prevenirea și combaterea traficului ilicit de substanțe cuprinse în Lista interzisă (Agenția Națională Anti-Doping);
- Proiect de Ordin pentru aprobarea Normelor tehnice de producere a băuturilor alcoolice fermentate nedistilate, altele decât berea și vinul, destinate consumului uman ca atare (Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind organizarea și funcționarea Punctului de contact unic electronic (Ministerul Comunicațiilor și Societății Comerciale);
- Proiect de Lege pentru abrogarea Ordonanței Guvernului nr. 42/1995 privind producția de produse alimentare destinate comercializării (Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind clasificarea, ambalarea și etichetarea preparatelor periculoase (Ministerul Mediului și Pădurilor);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind mențiunile nutriționale și de sănătate asociate alimentelor (Ministerul Sănătății);
- Proiect de Lege pentru punerea în aplicare a Legii nr. 287/2009 privind Codul Civil (Ministerul Justiției);
- Proiect de Ordin comun pentru aprobarea Normelor metodologice privind introducerea pe piață a alimentelor la care s-au adăugat vitamine, minerale și alte substanțe (Ministerul Sănătății); Proiect de Ordonanță de Urgență a Guvernului privind stabilirea dispozițiilor referitoare la sancțiunile aplicabile pentru încălcarea prevederilor Regulamentului nr. 1272/2008 privind clasificarea, etichetarea și ambalarea substanțelor și a amestecurilor, de modificare și de abrogare a Directivelor nr. 67/548/CEE și 1999/45/CE, precum și de modificare a Regulamentului nr. 1907/2006 (Ministerul Mediului și Pădurilor);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 295/2008 privind analiza cantitativă a amestecurilor binare de fibre textile (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 527/2007 privind analiza denumirea, marcarea compoziției fibroase și etichetarea produselor textile (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentelor CE nr. 640/2009, nr. 641/2009, nr. 642/2009 și nr. 643/2009, prin care se implementează Directiva nr. 2009/125/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 octombrie 2009 de instituire a unui cadru pentru stabilirea cerințelor în materie de proiectare ecologică aplicabile produselor cu impact energetic (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind deșeurile de echipamente electrice și electronice (Ministerul Mediului și Pădurilor);
- Proiect de Lege privind Statutul personalului cu atribuții de control (Secretariatul General al Guvernului – Corpul de Control al Primului Ministru);
- Proiect de Hotărâre a Guvernului privind siguranța jucăriilor (Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri);
- Proiect de Ordin privind modificarea și completarea Ordinului comun nr. 510/768/319/2003 pentru aprobarea Normelor cu privire la natura, compoziția, fabricarea și etichetarea sucurilor din fructe și ale altor produse similare destinate consumului uman (Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale).

Capitolul V: Activități de informare, educare și consiliere

5.1. Parteneriat cu societatea civilă

Colaborarea specialiștilor ANPC cu mediul de afaceri și societatea civilă a avut în vedere promovarea drepturilor consumatorilor pe piața produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor de interes general, pentru a determina creșterea responsabilității tuturor celor implicați în producerea sau furnizarea de produse/servicii.

➤ ANPC a desfășurat următoarele acțiuni care au vizat o mai bună cunoaștere de către **operatorii economici** a legislației din domeniul protecției consumatorilor:

Încheierea de Protocoale de colaborare

ANPC a încheiat în anul 2010 următoarele Protocoale de colaborare:

- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și OMV Petrom S.A.* având ca scop menținerea și dezvoltarea cooperării bilaterale, acordarea de asistență, documentarea și schimbul de informații în domeniul protecției consumatorilor, în conformitate cu atribuțiile și competențele lor, prevăzute de legislația în vigoare, respectiv de reglementările corporative aplicabile;

- *Protocol de colaborare încheiat între ANPC și Asociația Profesională a Agenților Imobiliari din România (APAIR)* având ca scop colaborarea dintre cei doi parteneri în vederea protejării eficiente a intereselor legitime ale consumatorilor de servicii imobiliare.

Acordarea de consiliere și organizarea de întâlniri

Astfel, în domeniul financiar, în cursul anului 2010 au fost realizate numeroase activități de consiliere pentru societățile financiar-bancare și nebankare, având în vedere intrarea în vigoare la 21 iunie 2010 a OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, care a adus modificări substanțiale în legislația privind protecția consumatorilor de servicii financiare. Astfel, au avut loc întâlniri cu reprezentanții: Asociației Române a Băncilor, Asociației Societăților de Leasing, Uniunii Naționale a Caselor de Ajutor Reciproc, ING, BCR, Banc Post, Banca Românească, Piraeus Bank etc.

De asemenea, s-au organizat întâlniri cu reprezentanții organizațiilor profesionale (ANAT – Asociația Națională a Agenților de Turism din România, APAIR - Asociația Profesională a Agenților Imobiliari din România).

Parteneriat public-privat tripartit

A fost continuat parteneriatul public-privat tripartit, atât în scopul consilierii și îndrumării operatorilor economici furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor, cât și pentru implicarea activă a organizațiilor neguvernamentale de consumatori în procesul de informare și educare. Au fost organizate acțiuni de consiliere a operatorilor economici în toate județele, acțiuni care au coalizat forțele responsabile din administrație, mediul de afaceri și societatea civilă, respectiv:

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, prin Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor;
- Camere de Comerț, Asociații Patronale și Profesionale, operatori economici – furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor;
- Asociații neguvernamentale de consumatori.



Temele de informare și consiliere au vizat probleme de impact asupra consumatorilor și au constituit prilejul unui schimb de informații între mediul economic și mediul asociativ. Printre aceste teme se pot enumera: „Calitatea produselor alimentare comercializate în perioada sărbătorilor pascale (carne, vin, produse patiserie-cofetărie)”; „Modul de asigurare a securității jucăriilor”; „Consilierea operatorilor economici în grădinițele cu program prelungit”; „Consilierea operatorilor economici care comercializează butelii GPL”; „Consilierea operatorilor economici care comercializează produse alimentare în chioșcuri din incinta școlilor”; „Respectarea prevederilor Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte”; „Respectarea prevederilor legale la prestarea serviciilor de cazare turistică”; „Modul de comercializare a alimentelor, în special, a alimentelor perisabile din punct de vedere microbiologic”.

Numărul acțiunilor de consiliere acordate de ANPC în parteneriat public privat tripartit cu mediatizare în presă a fost de 512, la care se adaugă cele 3140 fără mediatizare. Numărul acțiunilor de consiliere cu operatori economici în cadru organizat reflectat în presă este de 334, la care se adaugă 1276 de acțiuni fără mediatizare.

O preocupare constantă a ANPC a constituit-o sprijinirea dezvoltării activității de informare și consiliere în cadrul **ONG-urilor de consumatori**, implicarea lor în procesul de elaborare a deciziilor ce pot avea impact asupra intereselor lor și întărirea parteneriatului public cu societatea civilă în scopul consilierii operatorilor economici privind respectarea drepturilor consumatorilor.

În anul 2010, ANPC a urmărit, în special, implicarea organizațiilor de consumatori în dezvoltarea și implementarea politicii consumatorilor atât prin participarea, în primul rând, la Consiliile Consultative pentru Protecția Consumatorilor la nivel central și local, cât și în calitate de membri sau invitați în Comitetul de Certificare a Organismului de Certificare Sistem HACCP București și în Consiliul de Certificare din cadrul Asociației de Standardizare din România (ASRO).

Consumatorii sunt prezenți la nivel național și prin participarea membrilor asociațiilor de consumatori ca invitați sau ca membri la lucrările: Consiliului Consultativ al Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei; Consiliului de Supraveghere al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Registrului Auto Român; AEROQ – organism acreditat pentru certificarea sistemelor de management în domeniul calității, mediului și conformității produselor și notificat de Comisia Europeană pentru Directiva nr. 89/106/EEC – produse pentru construcții; Consiliului Consultativ al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații; ASRO; Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Produse Larex Cert etc.

De asemenea, consumatorii sunt reprezentați la nivel european de către membrii asociațiilor de consumatori din România în cadrul Consumers International, Organizației Europene a Consumatorilor (BEUC), TACD (Dialogul Transatlantic al Consumatorilor) și ADR Directory – Rețeaua organizațiilor care furnizează servicii de mediere prejudecătorească.

În România, după anul 1989, s-au înființat peste 100 de organizații neguvernamentale de consumatori având cu unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor.

Consiliere directă au oferit asociațiile de consumatori din: Câmpia Turzii; Pitești; Focșani; Câmpulung Muscel; Orăștie; Câmpulung Moldovenesc; Iași; Sântana; Neamț; Ploiești; Constanța; Motru; Vaslui; Botoșani; Alexandria și Zalău.

În relația cu ANPC, activează în mod constant un număr de aproximativ 47 de asociații de consumatori, la nivel local, și o asociație de consumatori cu statut de utilitate publică – Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC România), la nivel național.

În calitate sa, APC România a primit peste 19.500 de cereri de informare de la consumatori în urma accesului acestora la studiile realizate (teste comparative – mașini de spălat rufe și vase, aspiratoare, sisteme de navigație personale și telefoane mobile, camere foto digitale, televizoare cu ecran plat, loțiune protecție solară etc.) și Infoteka (banca de date pe domenii).

La nivel local, asociațiile de consumatori au asigurat 957 de acțiuni de consiliere directă a consumatorilor și au primit 899 de sesizări și reclamații de la consumatori.

Asociațiile locale au inițiat un număr de 239 de acțiuni de informare a opiniei publice prin mass-media. Temele prezentate au fost: „Cunoașterea drepturilor consumatorilor”, „Întocmirea unei reclamații”, „Formarea deprinderilor utilizării tuturor informațiilor pentru achiziționarea unui produs”, „Educarea micilor consumatori”, „Explicarea terminologiei specifice: „calitate”, „garanție”, „viciu ascuns”, „Publicitatea și practicile înșelătoare”; „Clauze abuzive din contractele încheiate între consumatori și comercianți”.

În activitatea de informare și educare a consumatorilor, asociațiile de consumatori locale au abordat și subiecte privind produsele sau serviciile care prezintă riscuri sau crează dificultăți pentru consumatori avertizând astfel consumatorii în 122 de cazuri, cum ar fi: telefoanele mobile de jucărie; desfășurarea defectuoasă a distribuției presei; calitatea seringilor de unică folosință; funcționarea serviciului de internet; renunțarea la contractele de telefonie fără perceperea taxelor; transportul de călători.

În baza art. 47 din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, în anul 2010, asociațiile locale au inițiat 6 acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor. Obiectul acestor acțiuni a fost: ilegalitatea ridicării autovehiculelor, nerespectarea prevederilor contractuale de montaj a tâmplăriei de termopan, apărarea unui consumator aflat în litigiu cu administrația de locatari, despăgubirea unui consumator privind încălcarea dreptului de proprietate.

În anul 2010, asociațiile locale de consumatori au participat la 262 de acțiuni în domeniul protecției consumatorilor organizate în colaborare cu alte organisme, cum ar fi: Direcții Sanitar-Veterinare; Primării; Inspectorate Școlare Județene; C.A.R. Pensionari; Prefecturi; Direcția Agricolă; ANCOM; CNA; ANRE; Ambasada Germaniei; Autoritatea Rutieră Română; Casa Județeană de Sănătate; Ministerul Mediului; Consiliul Concurenței.

În colaborare cu alte organizații neguvernamentale, în anul 2010 a fost realizat un număr de 119 acțiuni la care asociațiile de consumatori locali au prezentat situația consumatorilor locali, problemele și perspectivele îmbunătățirii situației acestora (Uniunea Mediatorilor Bancari; RENAR; AGROSTAR).

5.2. Instrumente de educare și informare

Activitățile de informare, consiliere și educare a consumatorilor, desfășurate de ANPC au vizat acele acțiuni care să urmărească nu numai cunoașterea existenței drepturilor consumatorilor, dar și modalitățile prin care aceștia își pot apăra drepturile și interesele legitime. În acest sens, în anul 2010 principalele activități au fost: informarea tinerilor consumatori cu privire la drepturile pe care le au în calitate de consumatori și a modului în care își pot exercita aceste drepturi, marcarea Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor – 15 Martie, sprijinirea dezvoltării activității de informare și consiliere în cadrul ONG-urilor, implicarea lor în procesul de elaborare a deciziilor ce pot avea impact asupra intereselor lor și întărirea parteneriatului public cu societatea civilă în scopul consilierii operatorilor economici privind respectarea drepturilor consumatorilor.



▪ **Concursul „Alege! Este dreptul tău.”**

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în parteneriat cu Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului – conform „Protocolului de Colaborare” între cele două instituții – a desfășurat în anul 2010 Concursul Național „Alege! Este dreptul tău.” – ediția a VIII-a.

Campania educativă a fost lansată în luna februarie, iar cu ocazia zilei de 15 Martie – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor s-a desfășurat etapa locală, la care au participat elevii din școli și licee, indiferent de profil.

La etapa locală a **Concursului Național „Alege! Este dreptul tău.” 2010** – comisariatele județene pentru protecția consumatorilor au asigurat jurizarea concursului în colaborare cu inspectoratele școlare din toate județele.



- Elevii claselor I–VIII au participat la concursul de desene cu tema **„Sunt consumator informat, sunt respectat”**.
- Elevii claselor IX–XII au participat la concursul individual (prezentare eseu și răspuns la test grilă) cu tema **„Preț plătit – preț corect”**.

Etapa finală s-a desfășurat în perioada 11-14 iunie 2010, în localitatea Năvodari, concursul fiind organizat pe trei secțiuni: concurs de desene, concurs individual și pe echipe, partenerul principal al ANPC în pregătirea concursului fiind APC – România.

La etapa finală a concursului au participat 88 de elevi care și-au demonstrat cunoștințele din domeniul protecției consumatorilor prin susținerea unui test grilă și a unui eseu – faza individuală și prin realizarea unei scenete pe o situație de caz, analizarea unui spot publicitar, răspunsuri la întrebări deschise – faza pe echipe.

Elevii s-au familiarizat astfel cu reglementările din domeniul protecției consumatorilor, devenind capabili să-și protejeze activ drepturile.

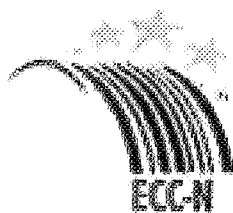
▪ **Implicarea asociațiilor de consumatori în furnizarea de informații specifice unor domenii de interes pentru consumatori**

În ceea ce privește sprijinirea dezvoltării activității de informare și consiliere în cadrul ONG-urilor de consumatori a fost continuat programul „Bugetul familiei” derulat de APC-România ca instrument de informare și educație financiară a consumatorilor. De asemenea, s-a făcut cunoscut consumatorilor www.dolceta.eu – site interactiv de educare, informare și instruire în domeniul drepturilor consumatorilor.

Pornind de la premisa că un consumator informat este un consumator care face achiziții în deplină cunoștință de cauză, una dintre activitățile de informare a vizat, de asemenea, diseminarea unor publicații de informare, realizate de către ANPC în cadrul proiectului Phare RO 2006/018-147.05.01. Materialele informative care s-au realizat se găsesc la punctul de informare a consumatorului organizat la sediul fiecărei unități teritoriale (CJPC-uri) și anume:

- Ghidul serviciilor financiare „Nu semna cu ochii închiși”;
- Ghidul consumatorului privind regimul juridic al contractelor la distanță;
- Ghidul consumatorului privind practicile comerciale incorecte și clauzele abuzive în contracte;
- Dreptul tău în calitate de consumator – întocmirea unei reclamații privind un produs cu defect sau un serviciu necorespunzător.

▪ Centrul European al Consumatorului



În anul 2010, ANPC a oferit informațiile necesare de specialitate Centrului European al Consumatorului (ECC) care funcționează în cadrul APC România.

Pentru informarea, educarea și consilierea consumatorilor s-au elaborat în cadrul ECC fișe de informare și broșuri, inclusiv în format electronic, respectiv: Mijloace de plată în Uniunea Europeană, Siguranța jucăriilor, Vânzarea la distanță a serviciilor financiare, Răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte, Jurisdicția în contractele încheiate de consumatori, Servicii turistice, Turist în Grecia, care au fost puse la dispoziția consumatorilor români și străini pe site-ul Centrului – www.eccromania.ro, alături de cele deja existente. Au fost actualizate fișele de informare privind Creditul de consum și Legea aplicabilă contractelor transfrontaliere.

Site-ul ECC România, ca unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor, a avut 30.046 de vizitatori, cu peste 68.759 de pagini vizitate și a implementat o bază de date cu întrebări și răspunsuri în domeniul pachetelor de servicii turistice și cel al închirierii și achiziționării de mașini.

De asemenea, în cadrul ECC s-au desfășurat următoarele activități: acordarea de consultanță individuală și de grup consumatorilor; informarea consumatorilor prin elaborarea și editarea de materiale informative (pliante, broșuri, studii de piață) pe domenii prioritare; acțiuni de educare a consumatorilor.

▪ Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor – 15 Martie 2010

În 2010, urmare a interesului deosebit al consumatorilor legat de criza economică, de situația financiară și de problemele cu care aceștia se pot confrunta, tema propusă de Consumers International pentru marcarea evenimentului a fost: **„Banii noștri, drepturile noastre”** – temă ce pune în evidență aspecte cu privire la serviciile financiare oferite consumatorilor – accesul la servicii financiare stabile, sigure și corecte. Cu această ocazie au avut loc următoarele evenimente:

Conferințe de presă organizate la nivel central dar și la nivel local cu comisiunile județene pentru protecția consumatorilor în colaborare cu asociațiile de consumatori în cadrul cărora s-a prezentat un material cu tema propusă de Consumers International pentru marcarea evenimentului „Banii noștri, drepturile noastre”, precum și o informare cu deficiențele rezultate urmare a acțiunilor de control, efectuate de ANPC în domeniul prestării de servicii financiare (instituții financiare bancare și nebancare, case de schimb valutar).



Foto 7 15 Martie – Ziua mondială a drepturilor consumatorilor – 2010



La nivelul ANPC, comisarii au organizat întâlniri cu consumatorii în marile spații comerciale (piețe și hipermarket-uri), unde, în cadrul unor puncte de informare a consumatorilor, s-au consiliat și s-au împărțit pliante privind drepturile consumatorilor, tricouri, baloane și pungi inscripționate. Cu această ocazie comisarii ANPC i-au consiliat pe operatorii economici și pe consumatori despre regulile pe care trebuie să le respecte la comercializarea și achiziționarea bijuteriilor. La nivelul tuturor CJPC-urilor s-au organizat conferințe de presă cu tema „Banii noștri, drepturile noastre” și s-au prezentat informații cu privire la rezultatele acțiunilor de control.

Acțiuni de informare și consiliere în domeniul protecției consumatorilor au avut loc în municipiile-reședință de județ și alte localități, prin puncte de informare ale consumatorului în spațiile comerciale (de tip hipermarket, supermarket, piețe agroalimentare), în unitățile de învățământ etc., pentru tinerii consumatori pe tema propusă la nivel internațional.

5.3. Comunicare și relații publice

În 2010, ANPC a urmărit în principal o creștere a gradului de protecție a consumatorilor, cu accent pe informarea și responsabilizarea atât a consumatorilor, cât și a operatorilor economici. În subsidiar s-a urmărit creșterea încrederii consumatorilor în capacitatea acestora de a-și apăra drepturile, creșterea gradului de conformare a operatorilor economici la normele de protecție a consumatorilor ca o condiție esențială pentru existența unui mediu concurențial corect.

● La nivel central

ANPC, prin Biroul de presă, a emis 124 de comunicate de presă prin care au fost făcute publice rezultatele controalelor efectuate și măsurile de protecție dispuse prin retragerea sau oprirea temporară de la comercializare a produselor neconforme. Au fost transmise avertismente privind produsele sau serviciile care prezentau riscuri. Acolo unde a fost cazul, au fost redactate sfaturi pentru consumatori privind achiziționarea produselor și/sau serviciilor. În procesul de informare, educare și responsabilizare a consumatorilor și a operatorilor economici au fost elaborate peste 500 de răspunsuri la solicitări ale jurnaliștilor și peste 150 de materiale pentru realizarea interviurilor și participarea specialiștilor ANPC în 124 de emisiuni radio-TV.

O colaborare distinctă a avut loc în anul 2010 cu postul public de televiziune TVR 1, în parteneriat cu care ANPC a realizat 75 de ediții în cadrul emisiunii informative zilnice «Ce cumpărăm?», a **Telegazetului Matinal**.

În cursul anului 2010, au fost alocate resurse importante pentru informarea publicului despre OUG nr. 50/2010 privind creditele pentru consumatori. Au fost organizate cinci conferințe de presă pe subiecte privind: aplicarea OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, bilanțul controalelor și acțiunilor de supraveghere realizate prin Comandamentele de vară și de iarnă, Ziua mondială a drepturilor consumatorilor și rezultatele concursului național pe teme de protecție a consumatorilor „Alege! Este dreptul tău”.

Site-ul ANPC a fost subiectul unui proces permanent de îmbunătățire a calității conținutului. În afara secțiunii de comunicare, au fost frecvent actualizate alte domenii de interes cum sunt: legislația, utilizarea produselor/serviciilor, sfaturi pentru consumatori, asistență pentru operatorii economici.

● La nivelul structurilor teritoriale

S-au realizat **6.260 de comunicate de presă**, iar conținutul comunicatelor emise a fost preluat în **1.226.098 de articole din presa centrală**. Reacțiile mass-media la mesajul comunicat au fost în proporție de 97% în registru pozitiv/neutru.

S-a realizat consilierea personalului desemnat din județe privind modul de redactare a comunicatelor de presă, s-au pregătit **6.087 de materiale pentru interviuri radio-TV** și au fost organizate **716 conferințe de presă**.

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 6.610 solicitări, din care 723 la nivel central și 5.887 la nivel local.

Solicitările au vizat următoarele domenii:

- 5.509 de solicitări referitoare la acte normative, reglementări;
- 482 de solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției;
- 50 de solicitări referitoare la modul de aplicarea a Legii nr. 544/2001;
- 31 de solicitări referitoare la activitatea liderilor instituției;
- 11 solicitări referitoare la utilizarea banilor publici;
- 527 de solicitări referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații referitoare la asociațiile de consumatori etc.

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

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

În conformitate cu prevederile **Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică** au fost prezentate în mod public 11 proiecte de acte normative inițiate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor atât prin afișare la sediul instituției, cât și pe site-ul ANPC – www.anpc.gov.ro



Pentru o informare corectă privind posibilitatea de a se adresa cu o sesizare sau o reclamație în atenția Comisariatelor Județene pentru Protecția Consumatorilor privind produsele și serviciile oferite, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a pus la dispoziția consumatorilor numărul de telefon INFO CONSUMATOR: 0800.080.999 – linie telefonică cu apelare gratuită din rețeaua ROMTELECOM. La acest număr se acordă informații privind coordonatele de contact ale Comisariatelor județene, respectiv adresa poștală, telefonul și adresa de e-mail, precum și informații privind modalitățile de depunere a reclamațiilor/sesizărilor.

Consumatorii care au fost nemulțumiți de modul în care a fost rezolvată reclamația/sesizarea de către Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor la care a fost depusă sau Comisariatul a răspuns peste termenul prevăzut de lege, aceștia s-au putut adresa conducerii ANPC prin intermediul adresei de e-mail office@anpc.ro.

Aceasta adresă este oferită și operatorilor economici care solicită consiliere de specialitate.

Capitolul VI: Suport logistic

6.1. Resurse financiare

În cursul anului 2010 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 26.047 mii lei. Începând cu anul 2002, bugetul a fost alocat pentru următoarele programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor:

- Supravegherea asigurării securității produselor și serviciilor;
- Protejarea consumatorilor prin controale tematice;
- Continuarea procesului de armonizare legislativă;
- Informarea și educarea permanentă a consumatorilor.

Program: Supravegherea asigurării securității produselor și serviciilor – mii lei –

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	9.395	7.631	7.546

Program: Protejarea consumatorilor prin controale tematice – mii lei –

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	9.522	7.735	7.649

Program: Continuarea procesului de armonizare legislativă – mii lei –

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	2.370	1.926	1.905

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

Denumire	Cod	Plan inițial	Prevederi anuale	Plăți efectuate
Cheltuieli totale	5001	6.609	5.372	5.312

Tabel 11 – Bugetul alocat pe programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor

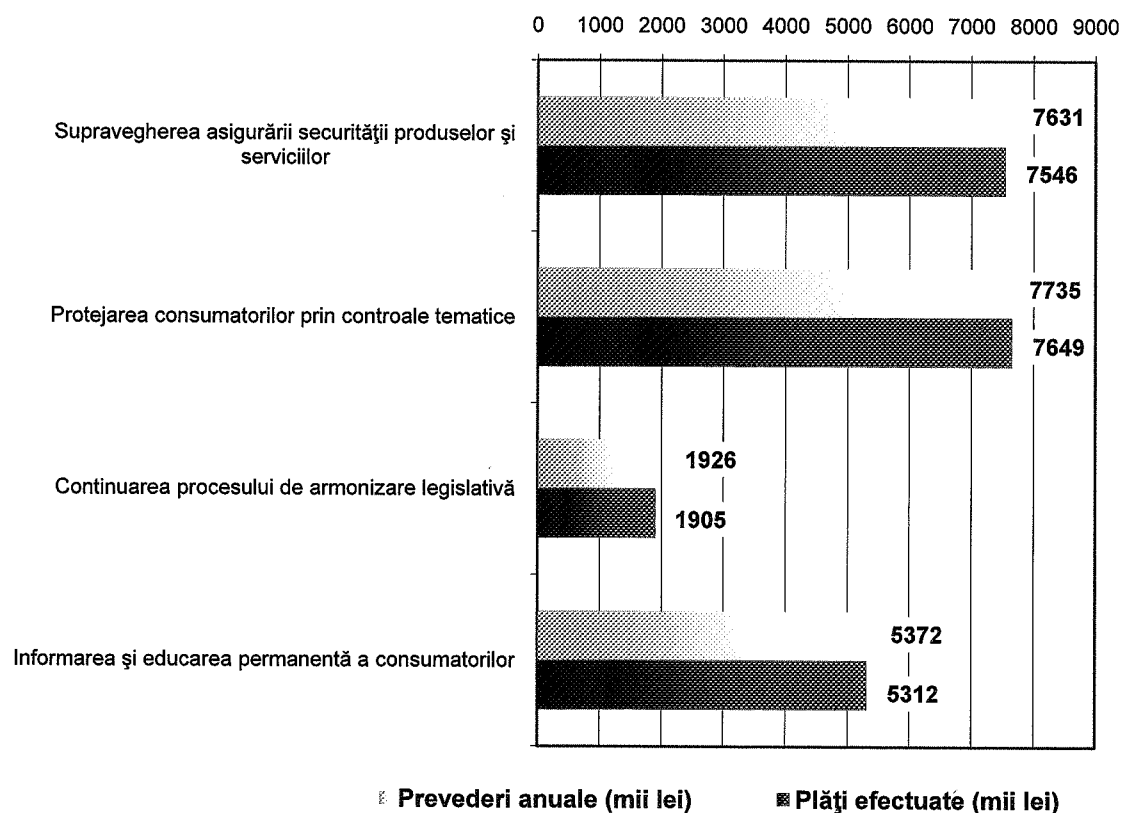


Figura 17 – Bugetul alocat pe programe prioritare în domeniul protecției consumatorilor



6.2. Resursele umane și pregătirea profesională

Conform cu prevederile **Hotărârii Guvernului nr. 284/2009** privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare (în vigoare **până în septembrie 2010**), precum și cu cele ale **Hotărârii Guvernului nr. 882/2010** privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (în vigoare **începând cu septembrie 2010**), instituția este condusă de un președinte, ajutat de doi vicepreședinți, ale căror funcții sunt asimilate cu funcția de secretar de stat, respectiv subsecretar de stat, numiți prin decizie a primului ministru.

În conformitate cu H.G. nr. 284/2009, ANPC a avut în subordine 12 Comisariate Regionale pentru Protecția Consumatorilor (CRPC) a căror structură organizatorică includea Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor (CJPC) și Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, iar conform H.G. nr. 882/2010, ANPC are în subordine, din septembrie 2010, 42 de Comisariate Județene pentru Protecția Consumatorilor (CJPC) și Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București.

Hotărârea de organizare și funcționare a ANPC	Total (exclusiv demnitarilor)	Din care:				Teritoriu
		Aparatul central (exclusiv demnitarilor)				
		Sediu central	Direcția Generală Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley			
Hotărârii Guvernului nr. 284/2009 privind organizarea și funcționarea ANPC (în vigoare până în sept. 2010)	785	78		60		647
Hotărârii Guvernului nr. 882/2010 privind organizarea și funcționarea ANPC (în vigoare începând cu sept. 2010)	707	65		55		587

Tabel 12 – Structura posturilor conform celor două Hotărâri de Guvern privind organizarea și funcționarea ANPC

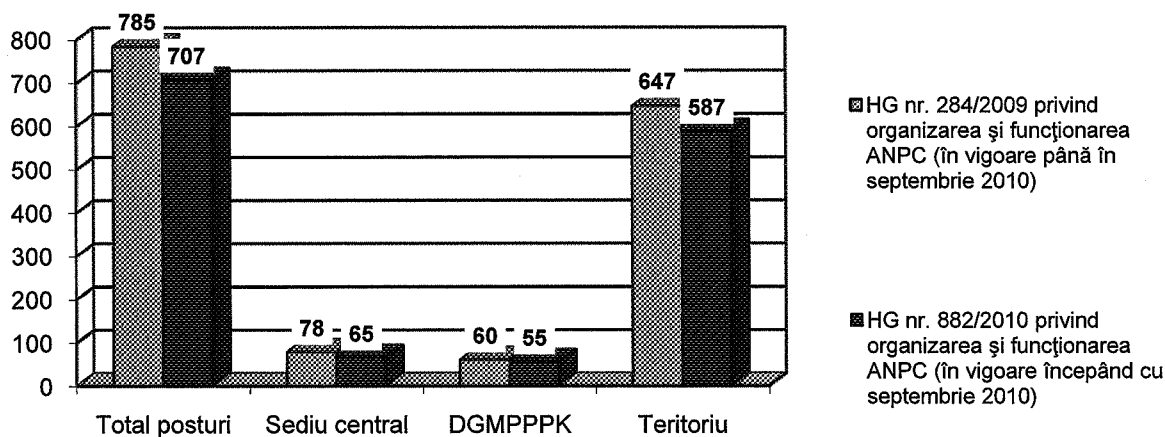


Figura 18 – Structura posturilor conform celor două Hotărâri de Guvern privind organizarea și funcționarea ANPC

Conform **Hotărârii Guvernului nr. 284/2009** privind organizarea și funcționarea **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor**, cu modificările ulterioare, ANPC a dispus de un număr de **785 de posturi (exclusiv demnitarilor)**. Aparatul central a avut **138 de posturi (exclusiv demnitarilor)**, iar restul de **647 de specialiști au activat în cele 12 Comisariate Regionale pentru Protecția Consumatorilor**.

Direcția Metale Prețioase și Pietre Prețioase a dispus de un număr de **60 de posturi (cuprinse în cele 138 de posturi de la nivelul aparatului propriu)**, cu desfășurarea activității în București (32 de posturi) și în 20 de locații teritoriale (28 de posturi).

Conform Hotărârii Guvernului nr. 882/2010 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, ANPC dispune de un număr de 707 posturi (exclusiv demnitarii). Aparatul central are 120 de posturi (exclusiv demnitarii), iar restul de 587 de specialiști activează la nivelul Comisariatelor Județene pentru Protecția Consumatorilor și Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București.

Direcția Generală Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley dispune de un număr de 55 de posturi (cuprinse în cele 120 de posturi de la nivelul aparatului propriu), cu desfășurarea activității în București (29 posturi) și în 20 de locații teritoriale (26 posturi).

În vederea perfecționării resurselor umane, un accent deosebit s-a pus pe participarea specialiștilor ANPC la programe de pregătire și seminarii în domeniul de activitate. Dintre acestea menționăm participarea în 2010 la:

- Sesiunea de pregătire cu tema Investigații pe WEB, Direcția Generală pentru Consumatori, Competiție și Control al Fraudelor din Franța (DGCCRF). Training-ul a fost organizat la inițiativa Comisiei Europene, prin Direcția Generală „Sănătate și Consumatori” (DG SANCO), în vederea pregătirii membrilor grupului tehnic de coordonare a acțiunii comune de verificare a comerțului electronic – Sweep Internet 2010;
- Conferința intitulată „Cum putem utiliza petițiile pentru a îmbunătăți viața consumatorilor?” pe tema implementării Recomandării din 12.05.2010, prin care Comisia Europeană propune adoptarea unui sistem armonizat de colectare și clasificare a petițiilor, Bruxelles;
- Conferința de lansare a proiectului „Crearea și consolidarea rețelei IMI S NET pentru servicii în România”, organizată de Departamentul pentru Afaceri Europene, București;
- Conferința Comisiei de cultură financiară organizată prin programul „Dolceta”, de promovare a noului modul destinat formării profesorilor, Bruxelles;
- Conferința privind Tratatul de la Lisabona și rolul României în procesul de aprofundare a integrării europene, București;
- Sesiunea de instruire organizată de DAE pentru utilizarea sistemului IMI S NET (Directiva privind serviciile în piața internă), București;
- Seminar organizat de FinMedia – Conferința: ROMANIAN RETAIL BANKING FORUM, Ediția a X-a, București;
- Seminar „Elaborarea strategiei guvernamentale pentru îmbunătățirea și dezvoltarea mediului de afaceri”, București.
- Summit-ul organizat cu ocazia Zilei internaționale a consumatorului, Shanghai;
- Summit-ul pe probleme legate de protecția consumatorilor, Bruxelles;
- Seminar de inițiere a proiectului „Evaluarea intermediară a programului PHARE și Facilității de Tranziție”, București.
- Seminarul „Perspective economice și juridice privind comercializarea și publicitatea înșelătoare”, care a avut loc la invitația FTC (Federal Trade Commission – SUA) în cooperare cu Ungaria, la Budapesta;
- Seminarul cu tema „Sursele de lumină – produse și deșeuri”, organizat de Recolamp, București;
- Seminarul cu tema „Necesitatea implicării autorităților în activitatea națională de standardizare”, organizat de MECMA și ASRO, București;
- Workshopul privind implementarea Regulamentului (CE) nr.1272/2008 privind clasificarea, etichetarea și ambalarea substanțelor și a amestecurilor (Regulamentul CLP), organizat de Oficiul TAIEX al Comisiei Europene și Ministerul Mediului și Pădurilor, București;
- Workshopul cu tema „Consumul de energie al echipamentelor de uz casnic în modurile de funcționare stand-by și off”, organizat în cadrul Programului IEE (Intelligent Energy Europa), de ANRE și ELECTRICA SERV, București;
- Conferința „Hoteluri verzi și în România” – Ediția a 2-a, organizată de Romania Green Building Council, București;
- Conferința Națională în domeniul standardizării, a IV-a ediție, organizată de ASRO în colaborare cu Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale, București.

6.3. Audit intern

În scopul eficientizării activității ANPC, în cursul anului 2010 au fost întocmite 6 rapoarte ale misiunilor de audit intern, rapoarte ce au avut ca rezultat stabilirea unor recomandări ce au fost îndeplinite în totalitate. În ceea ce privește aspectul progreselor înregistrate în urma auditului, se poate remarca demararea acțiunii de implementare a sistemului de control intern managerial. Evaluarea sistemelor de control intern managerial de către audit este inclusă în activitatea de anul viitor.