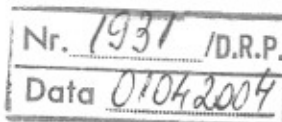




# GUVERNUL ROMÂNIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR



**GUVERNUL ROMÂNIEI**  
**Departamentul pentru Relația cu Parlamentul**

**Domnului Acsinte Gaspar**  
**Ministru delegat pentru Relația cu Parlamentul**

Stimate domnule Ministru,

Referitor la adresa dumneavoastră nr. 1518/18.03.2004 prin care ne transmiteți întrebarea înregistrată la Camera Deputaților sub nr. 1904A/2004 a domnului deputat Dumitru BENTU, adresată Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, va comunicăm alăturat răspunsul instituției noastre la această întrebare.

Cu deosebită considerație,

Secretar de Stat

Rovana PLUMB





Răspunsul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor  
la întrebarea nr. 1904A/17.03.2004  
formulata de domnul Deputat Dumitru BENTU

În vederea respectării drepturilor legitime, garantate consumatorilor Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a inițiat un proiect de campanie de mediatizare a drepturilor consumatorilor și a mijloacelor de apărare a acestora „Siguranța și Securitate pentru Consumatori”.

Odată cu aprobarea, prin H.G. 675/19.07.2001, a finanțării acestei campanii de la bugetul statului, au fost demarate acțiuni specifice în vederea atingerii obiectivelor propuse prin aceasta campanie.

În orașele: Iași, Constanța, Cluj, Craiova, Timișoara au avut loc dezbateri publice, la care au participat peste 2.500 de consumatori, reprezentanți ai agenților economici, reprezentanți ai mass-media și ai autorităților locale.

A.N.P.C. a comandat către MetroMedia Transilvania realizarea unor sondaje de opinie, cu scopul de a evalua principalele problemele cu care se confruntă consumatorii din mediul urban mare. Pentru a asigura o informare corectă și completă a consumatorilor, A.N.P.C. a editat o serie de materiale documentare: Mapa de prezentare a A.N.P.C., Drepturile Consumatorilor, Securitatea Alimentară.

În cadrul campaniei s-au lansat:

- TELCONS: 0800080999, linie telefonică cu acces gratuit la care consumatorii pot apela în vederea soluționării reclamațiilor. A fost publicat Ordinul Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 535/2001 privind unele măsuri de informare a consumatorilor, în conformitate cu care agenții economici trebuie să afișeze la loc vizibil numărul de telefon TELCONS, numărul de telefon și adresa Oficiului Județean pe raza căruia își desfășoară activitatea.
- INFOCENTER: 021 2011999, linie telefonică cu plată la care consumatorii pot apela pentru a afla informații utile.
- Pagina web a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro).
- Volumul „Sistemul legislativ și instituțional de protecție a consumatorilor în România”, destinată agenților economici, cuprinzând legislația la zi în domeniul protecției consumatorilor.

În cadrul campaniei a fost inițiat un Protocol de Colaborare cu Ministerul Educației și Cercetării în vederea introducerii în programa școlară a unor noțiuni de protecția consumatorilor.

Campania de mediatizare a drepturilor consumatorilor și a mijloacelor de apărare a acestora, a fost încheiată prin organizarea „Expoziției cu Produse Neconforme și



Periculoase”, ce a avut loc la Pavilionul Expozițional ROMEXPO (3–6 octombrie 2001). Deschiderea expoziției a avut loc pe 3 octombrie 2001, și a fost onorată de prezenta domnului Adrian Năstase, Prim Ministru.

Expoziția a avut ca scop prezentarea unor produse depistate pe piață în urma acțiunilor de control și supraveghere desfășurate de inspectorii de specialitate ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în întreaga țară, produse ce pun în pericol viața, sănătatea, securitatea și interesele economice ale cetățenilor în calitatea lor de consumatori.

În luna iunie 2001 a fost editat un ghid al consumatorilor de servicii turistice: INFOTURIST, cuprinzând cele mai utile informații în acest domeniu, iar în luna noiembrie 2001 a fost elaborat și editat Ghidul consumatorilor de produse și servicii alimentare și nealimentare.

Menționăm de asemenea ca Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a desfășurat, la nivel național, cu ocazia Zilei Mondiale a Consumatorilor, 15 martie o serie de acțiuni:

- În anul 2001 s-a desfășurat un amplu program de mediatizare a drepturilor consumatorilor cu tema “Avem dreptul să cerem și să obținem siguranța vieții”. Cu aceeași ocazie s-au inaugurat la București și Ploiești, Centre de consultanță și informare a consumatorilor, centre constituite în cadrul Asociației pentru Protecția Consumatorilor – România pentru București și în cadrul Asociației pentru Protecția Consumatorilor “Infocons Protect” pentru Ploiești.
- În anul 2002, cea de-a 40-a aniversare a acestui eveniment s-a desfășurat sub deviza “Dreptul consumatorilor la reprezentare”. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a marcat aceasta zi prin :
  - Organizarea unei întâlniri cu consumatorii la Complexul Comercial UNIREA București. La aceasta întâlnire au participat alături de D-na Secretar de Stat Rovana Plumb, Președinta Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, conducerea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, colectivul de inspectori ai Oficiului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, reprezentanți ai Asociației pentru Protecția Consumatorilor din România și elevi ai Liceului A. D. Xenopol. Au avut numeroase discuții cu consumatorii prezenți la cumpărături în Complexul Comercial UNIREA București în scopul informării acestora asupra drepturilor fundamentale pe care le au în calitatea lor de consumatori
  - Inspectorii Oficiilor pentru Protecția Consumatorilor din toată țara au marcat aceasta zi aflându-se în mijlocul consumatorilor timp de două ore în diferite centre comerciale. La toate aceste întâlniri au fost prezenți și elevi ai diferitelor instituții de învățământ din reședințele de județ atât de gimnaziu cât și de liceu



- In anul 2003 manifestarea s-a desfășurat sub deviza "Controlul corporațiilor pe lanțul alimentar – legătura cu produsele modificate genetic". Manifestarea a fost marcată prin conferințe de presă, seminarii, intervenții la radio și tv. Cu această ocazie Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în colaborare cu Ministerul Educației și Cercetării a organizat un concurs la nivel național cu tema "Alege! Este dreptul tău" pe probleme de protecție a consumatorilor. In aceasta competiție s-au întrecut elevii liceelor economice care au în programa de studiu, disciplina numita "Protecția Consumatorilor".

Sub sloganul "Informează-te!", a fost lansată în decembrie 2002 a doua campanie de informare a consumatorilor "Siguranța Produselor Alimentare" (SPA). Scopul acesteia este de a oferi consumatorilor toate instrumentele necesare informării complete în acest domeniu, astfel încât aceștia să fie avizați și exigenți atunci când achiziționează un produs alimentar.

Pentru aceasta tema consumatorii au la dispoziție două surse de informare: pagina de internet [www.siguranta-alimentara.ro](http://www.siguranta-alimentara.ro) și Ghidul „Siguranța Produselor Alimentare” (SPA).

Au fost tipărite 200.000 de exemplare ale pliantului "ABC-ul Siguranței Produselor Alimentare". Pliantele au fost distribuite în marile lanțuri de magazine, pe Litoral și prin intermediul revistei "Mami" (10.000 exemplare).

Au avut loc seminarii itinerante în județele Cluj, Constanța, Timișoara, Prahova la care au participat peste 2.000 de reprezentanți ai societății civile, mass-media, consumatori.

În anul 2003 pentru prima dată în România, programul SPA a intrat și în școli. ANPC a realizat un parteneriat cu Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului ce va fi continuat și în 2004, au fost tipărite 100.000 de afișe (65.000 fiind distribuite în 5.850 de școli cu clase primare din întreaga țară; 980.959 de copii din clasele I-IV din toate școlile cu clase primare din țară au beneficiat de afișele educaționale SPA).

În baza Protocolului de colaborare cu Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului, ANPC s-a implicat în acțiunile de educație a tinerilor consumatori prin următoarele acțiuni:

- Organizarea, în luna martie 2003 a etapei județene a concursului școlar pe probleme de protecție a consumatorilor.
- Desfășurarea, în perioada 21-22 iunie 2003, la Eforie Nord, a fazei naționale a concursului școlar pe probleme de protecție a consumatorilor "Alege, este dreptul tău!".

Susținerea de către ANPC a evenimentului derulat de organizația Junior Achievement România, cu tema "Investește în educație", desfășurat în perioada 12-16 mai 2003, în București, pune baza unei colaborări în programele de educație economică



și antreprenorială și reprezintă o oportunitate de dezvoltare pentru proiectele vizând educația tinerilor consumator, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor.

De doua ori pe săptămână Radio România Actualități găzduiește Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor într-o rubrica intitulată "Cântăriți și preveniți". În cadrul acestei emisiuni au fost invitați inspectorii șefi să prezinte cele mai importante cazuri depistate în acțiunile de control. Radio Cluj are o emisiune săptămânală "În obiectiv" unde sunt prezentate acțiunile Oficiilor Județene pentru Protecția Consumatorilor din Transilvania.

O data la trei săptămâni Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor împreună cu Societatea Romana de Televiziune realizează, pe programul România 1, emisiunea "Protecția Consumatorilor". Pe durata unei ore, emisiunea își propune să aducă în atenția telespectatorilor cazuri de agenți economici care prin activitatea lor pun în pericol siguranța și sănătatea consumatorilor.

În cadrul rubricii "la cumpărături", telespectatorii sunt sfătuiți cum să achiziționeze un produs, ce trebuie să știe despre el, în așa fel încât să se ferească de produsele neconforme și periculoase.

Totodată, Concursul emisiunii, dotat cu premii în obiecte, verifică cunoștințele și atenția telespectatorilor.

Începând cu iunie 2003, lunar a fost realizată de către postul de televiziune B1TV emisiunea „Ne privește” pe teme de protecția consumatorilor, la care a participat constant președintele ANPC.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a acordat o atenție deosebită colaborării cu mass-media concretizată prin desfășurarea unui număr de 85.746 acțiuni de informare, concretizate prin publicarea a 34.877 articole în presa locală și centrală și realizarea a 50.869 emisiuni Radio-TV.

Amplele acțiuni de informare desfășurate de ANPC, au avut ca rezultat creșterea numărului consumatorilor care s-au adresat în perioada 2001-2003 instituției noastre, cu 64,2% comparativ cu perioada 1997-1999. Ca urmare a soluționării reclamațiilor primite din partea consumatorilor în perioada 2001-2003 s-a dispus înlocuirea sau repararea produselor în valoare de peste **52 mld. lei** față de **3,5 mld. lei** în perioada 1997-1999.

De asemenea, tot ca rezultat direct al acțiunilor de informare desfășurate de ANPC, o constituie scăderea numărului agenților economici care nu respecta dispozițiile legale privind protecția consumatorilor, cu 24% în perioada 2001-2003 față de perioada 1997-1999.

