

DEPARTAMENTUL DE STUDII PARLAMENTARE ȘI POLITICI UE
DIRECȚIA STUDII ȘI DOCUMENTARE LEGISLATIVĂ

**AUTORITĂȚI NAȚIONALE DE
IMPLEMENTARE A
POLITICILOR DE PROTECȚIE
A CONSUMATORILOR ȘI
SIGURANȚĂ A ALIMENTELOR**

studiu documentar

iunie 2023

Lucrările elaborate în cadrul Direcției studii și documentare legislativă au caracter documentar și nu reprezintă punctul de vedere al Camerei Deputaților. Documentele legislative oficiale au fost consultate în limba de origine, iar traducerea informațiilor relevante selectate nu reprezintă o traducere oficială, fiind furnizată ca un mijloc de înțelegere a unui document original, scris în altă limbă. Baza de date cuprinzând totalitatea studiilor elaborate de Direcția studii și documentare legislativă poate fi accesată prin intermediul paginii de Intranet a Camerei Deputaților la adresa: <http://www.cdep.ro/infoparl/dip.studii?par1=2021>

Documentare și sinteză: Virgilia Ioan

Consilier parlamentar - Direcția studii și documentare legislativă

Palatul Parlamentului, str. Izvor nr.2-4, sect.5, București

Tel: 021.316.03.65; 021.414.13.50/ 51, Interior 1350/1349, camera 5070

E-mail: doc@cdep.ro

CUPRINS

Introducere	4
Austria	6
Belgia	12
Franța	14
Germania	17
Grecia.....	21
Italia.....	22
Letonia	23
Luxemburg	25
Spania	28
Webografie	30

Introducere

Noua agendă privind consumatorii, adoptată în luna noiembrie a anului 2020, reprezintă principalul document programatic concentrând viziunea UE în sfera protecției consumatorilor (pentru perioada 2020-2025) fiind axată pe cinci domenii prioritare:

- Tranziția verde;
- Transformarea digitală;
- Asigurarea efectivă a respectării drepturilor consumatorilor;
- Nevoile specifice ale anumitor grupuri de consumatori;
- Cooperarea internațională.

Agenda abordează, de asemenea, modul în care poate fi sporită protecția și reziliența consumatorilor în cursul și în urma pandemiei de COVID-19, eveniment care a creat probleme semnificative pentru viața de zi cu zi a consumatorilor. Noua agendă își propune:

- să garanteze că pe piața UE sunt disponibile produse sustenabile și suficiente informații clare, care să le permită consumatorilor să facă alegeri în cunoștință de cauză;
- să promoveze reparațiile și produsele sustenabile și circulare;
- să combată practicile comerciale online care nu țin seama de dreptul consumatorilor de a face o alegere în cunoștință de cauză, care abuzează de tendințele comportamentale ale consumatorilor sau le distorsionează procesele decizionale, cum ar fi interfețele manipulative (*dark patterns*) și publicitatea ascunsă;
- să adapteze normele actuale la digitalizarea în curs și la creșterea numărului de produse conectate;
- să ajute statele membre să transpună la timp legislația în materie de protecție a consumatorilor și să-i asigure respectarea, inclusiv prin intermediul Rețelei de cooperare pentru protecția consumatorilor;
- să sprijine autoritățile naționale în combaterea practicilor comerciale online ilegale și în identificarea produselor nesigure;
- să protejeze și mai mult anumite grupuri de consumatori, cum ar fi copiii, persoanele în vârstă sau persoanele cu handicap, împotriva situațiilor de vulnerabilitate;
- să elaboreze în 2021 un Plan de acțiune cu China, pentru a spori siguranța produselor vândute online;
- să dezvolte sprijinul în materie de reglementare, asistență tehnică și consolidarea capacităților pentru regiunile partenere ale UE, inclusiv în Africa.¹

¹ https://commission.europa.eu/topics/consumers_ro

Politica Uniunii Europene privind siguranța alimentară este reglementată în principal de articolele 168 (sănătatea publică) și 169 (protecția consumatorilor) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

Obiectivul politicii UE în materie de siguranță alimentară este de a proteja consumatorii, garantând totodată buna funcționare a pieței unice. Legislația UE acoperă întregul lanț alimentar – „de la fermă la consumator” – într-un mod integrat și aplicând o abordare de tip „o singură sănătate”.

Legislația se ocupă de aspecte privind siguranța –acoperă în principal producția primară- condițiile de igienă în procesarea alimentelor, ambalarea, etichetarea și controalele oficiale privind respectarea siguranței alimentare.

UE a convenit cu privire la adoptarea unor standarde unitare în vederea asigurării igienei produselor alimentare, sănătății și bunăstării animalelor, precum și pentru a combate contaminarea cu substanțe externe, cum ar fi pesticidele. La fiecare etapă au loc verificări riguroase, iar importurile (de exemplu, cele de carne) din afara UE trebuie să întrunească aceleași standarde și să treacă prin aceleași verificări ca alimentele produse în UE.²

Comisia Europeană a avut un rol esențial în sprijinirea și coordonarea activității autorităților naționale de protecție a consumatorilor în a aborda încălcările transfrontaliere în domeniu. În 2004, Comisia Europeană a subliniat că *fiecare stat membru a dezvoltat un sistem de aplicare a legislației adaptat la propriile legi și instituții*, care, în cele din urmă, *nu a fost pe deplin adaptat la provocările pieței interne*.³ În consecință, UE a adoptat Regulamentul 2006/2004 privind cooperarea între autoritățile naționale însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor (Regulamentul CPC). Acest regulament a stabilit un cadru de cooperare pentru schimburi structurate între autorități (autoritățile CPC), punctele de contact ale acestora și Comisia Europeană, care împreună formează Rețeaua CPC. Autoritățile CPC se bucură de un set de competențe minime comune definite în Regulamentul CPC. Normele europene stabilesc, de asemenea, un mecanism de asistență reciprocă, care permite autorităților să facă schimb de informații și să coopereze pentru a pune capăt încălcărilor. De asemenea, regulamentul a permis autorităților să desfășoare acțiuni comune (de exemplu, controale) și să adopte o abordare comună pentru a aplica legislația privind protecția consumatorilor în cazul unor probleme specifice.

O evaluare a Regulamentului CPC a fost realizată în 2012 și a arătat că normele au fost, într-o anumită măsură, benefice pentru autorități și consumatori, dar nu au reușit să își atingă pe deplin obiectivele. În special, evaluarea Regulamentului CPC a subliniat necesitatea unei abordări mai integrate a aplicării drepturilor consumatorilor

² https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/food_safety.html?root_default=SUM_1_CODED%3D30&locale=ro

³ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0443:FIN:EN:PDF>

pentru a aborda încălcările pe scară largă. Prin urmare, a fost adoptat Regulamentul 2017/2314 pentru a moderniza cadrul CPC, care a intrat în vigoare în ianuarie 2020.⁴

Austria

Politica de protecție a consumatorilor reprezintă o competență orizontală (aceasta nu este limitată la un singur minister, ci este distribuită între mai multe ministere).

Ministerul Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Îngrijirii și Protecției Consumatorilor (BMSGPK) acționează ca un coordonator general al aspectelor legate de consumatori în diferite domenii, cum ar fi legile generale de protecție a consumatorilor, dreptul general al contractelor, legea proprietarilor/locatarilor, legea locuințelor, serviciile financiare, legile comerciale, prețurile și afișarea prețurilor, confidențialitatea datelor, siguranța produselor, informațiile despre produse relevante pentru consumatori, accesul la justiție, datoriile, falimentul personal, etichetarea produselor alimentare, produsele farmaceutice și drepturile pacienților, drepturile pasagerilor, noile mijloace de comunicare etc. Responsabilitățile legislative directe ale ministerului în ceea ce privește protecția consumatorilor există în domeniile cooperării europene în materie de protecție a consumatorilor (CPC), reglementării alternative a litigiilor (ADR), siguranței produselor, precum și în ceea ce privește conturile de plată pentru consumatori. În ceea ce privește Regulamentul nr. 2006/2004 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorilor, Ministerul Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Îngrijirii și Protecției Consumatorilor acționează ca "birou central de legătură" și, prin urmare, ca punct de legătură pentru transmiterea tuturor informațiilor și a cererilor de aplicare a legii din și către alte state membre ale UE.

Ministerul Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Asistenței Sociale și Protecției Consumatorilor cooperează îndeaproape cu alte ministere implicate în probleme legate de consumatori. Alți parteneri importanți în domeniul protecției consumatorilor sunt partenerii sociali (Camera de Muncă, Camera de Comerț, Federația Sindicatelor, Camera de Agricultură), organizațiile neguvernamentale dedicate protecției consumatorilor, în special Asociația pentru Informarea Consumatorilor (VKI), precum și mai multe instituții (federale) de supraveghere și de reglementare, de exemplu în domeniul serviciilor financiare, telecomunicațiilor, concurenței, siguranței alimentare etc. De asemenea, Ministerul Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Îngrijirii și Protecției Consumatorilor cooperează îndeaproape cu cele nouă landuri; potrivit Legii constituționale federale, responsabilitățile legislative și executive în multe domenii care privesc protecția consumatorilor revin landurilor.

⁴ <https://www.beuc.eu/position-papers/strengthening-coordinated-enforcement-consumer-protection-rules>

La nivel federal, prin Legea nr.63/2002, au fost înființate următoarele autorități:

- Agencia Austriacă pentru Sănătate și Siguranța Alimentelor ;
- Oficiul Federal pentru Siguranța Alimentelor – sub autoritatea Ministerului Federal pentru Agricultură, Silvicultură, Regiuni și Gospodărirea Apelor (BML) ;
- Oficiul Federal pentru Siguranța Sănătății – în subordinea BMSGPK ;
- Oficiul Federal pentru Certificare Veterinară, în subordinea BML ;
- Oficiul Federal pentru Sănătatea Consumatorului – sub autoritatea BSGPK.

Agencia Austriacă pentru Sănătate și Siguranța Alimentelor (AGES) a fost înființată în 2002 ca societate cu răspundere limitată (GmbH), de guvernul federal. Conform art.8 al Legii nr.63/2002, atribuțiile acesteia sunt:

1. *investigarea, diagnosticarea și evaluarea conform legislației privind combaterea bolilor transmisibile;*
2. *înregistrarea și monitorizarea situației epidemiologice privind bolile transmisibile, consilierea și asistența autorităților responsabile cu aplicarea legislației privind controlul bolilor transmisibile; sarcini atribuite conform Legii Epidemiei 1950, Monitorul Federal nr. 186/1950 ; Pregătirea unui raport de zoonoze din Austria;*
3. *efectuarea de examinări microbiologico-igienice, serologice și fizico-chimice și colectarea datelor de rezistență la antibiotice și imunitate;*
4. *asigurarea calității, în special prin crearea de criterii de calitate pentru laboratoarele microbiologice și prin gestionarea centrelor de referință pentru asigurarea tehnică a calității în contextul utilizării radiațiilor ionizante la om în scopuri medicale;*
5. *prelucrarea datelor privind apele de scăldat;*
6. *examinări și evaluări ale probelor în conformitate cu LMSVG și reglementările direct aplicabile ale legislației alimentare din UE;*
- 6a. *participarea în contextul, investigațiile și evaluările prevăzute de Act de Implementare a reglementărilor UE privind calitatea, EU-QuaDG;*
- 6b. *evaluarea riscurilor nutriționale și crearea de baze de date pentru măsurile din domeniul prevenirii legate de nutriție; efectuarea de anchete privind aprovizionarea cu alimente (în special valorile nutriționale) și comportamentul alimentar, precum și furnizarea de informații nutriționale transparente. Agenția are dreptul să pună la dispoziția publicului rezultatele sondajelor și evaluărilor sale într-o manieră adecvată, de exemplu sub forma unor rapoarte de evaluare pe site-ul său web;*
7. *participarea, examinarea, diagnosticarea și evaluarea în cadrul controlului bolilor și zoonozelor animale și al monitorizării sănătății animalelor, precum și în cadrul inspecției animalelor de sacrificare și a cărnii, al examinărilor veterinare ale probelor și materialelor de origine animală, precum și al producerii și testării de seruri, vaccinuri împotriva bolilor animalelor, preparate*

bacteriene, hemoderivate, medicamente și dezinfectanți, depozitarea și comercializarea serurilor și vaccinurilor împotriva bolilor animalelor;

8. examinarea și evaluarea semințelor, a răsadurilor sau a soiurilor de semințe sau răsaduri în sensul Legii privind semințele 1997 și Legea privind protecția soiurilor de plante 2001;

9. examinarea și evaluarea hranei pentru animale, a premixurilor și a aditivilor în sensul Legii privind hrana animalelor 1999;

10. examinarea și evaluarea îngrășămintelor, aditivilor de sol, mediilor de cultură și aditivilor pentru plante în sensul Legii îngrășămintelor 1994, precum și cercetarea și evaluarea solului în ceea ce privește asigurarea funcției sale ca bază pentru producția agricolă;

11. examinarea și evaluarea produselor de protecție a plantelor și a eșantioanelor în sensul Legii privind produsele pentru protecția plantelor 2011;

12. examinarea și evaluarea mărfurilor în conformitate cu Legea privind standardele de marketing;

12a. investigații pentru eliberarea loturilor de medicamente;

13. eliberarea loturilor de medicamente, investigații analitice, evaluări teoretice și evaluări ale medicamentelor;

14. investigarea și evaluarea dispozitivelor medicale, precum și supravegherea pieței de dispozitive medicale;

15. determinarea proprietăților medicamentoase a unui produs în contrast cu alte produse;

16. examinarea și evaluarea celulelor și țesuturilor umane în conformitate cu Legea privind siguranța țesuturilor;

17. cultivarea plantelor din specia Cannabis în scopul obținerii de stupefiante pentru fabricarea de medicamente și în scopuri științifice conexe (art.6a din Legea privind stupefiantele), precum și testarea soiurilor, semințelor, soiurilor, liniilor, plantelor și plantelor părți de plante din specia Cannabis pentru producerea de medicamente; cultivarea plantelor din specia Cannabis în scopul obținerii de stupefiante pentru fabricarea medicamentelor și în scopuri științifice conexe (art.6a din Legea privind stupefiantele) și testarea de soiuri, semințe, linii, plante și părți de plante din specia Cannabis pentru fabricarea medicamentelor;

18. dezvoltarea și implementarea măsurilor pentru menținerea și îmbunătățirea sănătății albinelor, protecția albinelor și obținerea de produse apicole de înaltă calitate;

19. monitorizarea radioactivității alimentelor și a altor bunuri (...);

20. crearea de baze de date și evaluarea riscurilor pentru protecția integrată a plantelor, inclusiv metode alternative pentru controlul economisirii resurselor

în combaterea organismelor dăunătoare în producția vegetală, precum și în ceea ce privește protecția calitativă și cantitativă a solului;

21. participarea la elaborarea și implementarea măsurilor de conservare și promovare a diversității biologice,

22. participarea la îndeplinirea atribuțiilor Biroului de Certificare Veterinară;

23. participarea la îndeplinirea atribuțiilor Oficiului pentru Coordonarea Tutunului;

24. coordonare de specialitate, precum și activități de investigare și expertiză privind protecția originii și specificului, precum și integrarea în lanțul alimentar; înființarea și funcționarea unui centru de competență alimentară pentru sprijinirea guvernatorului, precum și consultanță și coordonare specifice grupului țintă în domeniu;

25. supravegherea sistemelor europene de avertizare rapidă, comunicare și informare care sunt atribuite agenției prin această lege federală și alte legi federale; susținerea sistemelor de management al informațiilor (...);

26. sprijin în efectuarea controalelor oficiale de către oficiile federale (..) asupra bunurilor care sunt introduse pe piață prin internet sau alte canale de vânzare la distanță; sprijinirea autorităților în investigarea practicilor frauduloase în sensul Regulamentului (UE) 2017/625. Responsabilitățile definite în legile federale respective pentru implementarea controalelor oficiale ale acestor bunuri rămân neafectate;

27. funcționează ca punct de contact pentru organizarea de cursuri de formare (...);

28. sprijin în crearea și actualizarea planului național multianual de control (MNKP) în sensul art.109 și urm. din Regulamentul (UE) 2017/625; asistență în crearea anuală a planurilor naționale de control pentru controalele oficiale (...) pe baza evaluărilor de risc și a datelor statistice;

29. servicii de sprijin în cadrul implementării auditurilor interne în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2017/625, care sunt atribuite agenției în legile federale respective;

30. participarea la dezvoltarea și implementarea măsurilor pentru creșterea rezistenței sistemelor în rețea pentru dispozitive medicale, produse farmaceutice, (...) și pentru a asigura securitatea aprovizionării.

Activitățile de cercetare și informare ale AGES includ în special următoarele atribuții:

- consilierea ministrului federal pentru afaceri sociale, sănătate, îngrijire și protecție a consumatorilor și ministrului federal pentru agricultură, regiuni și turism, în special privind evaluarea riscurilor și formularea de propuneri pentru managementul riscului;
- identificarea, dezvoltarea, colectarea, documentarea și transmiterea constatărilor și datelor care sunt relevante pentru siguranța sau calitatea nutriției și efectele acesteia asupra sănătății sau așteptările consumatorilor

atunci când este vorba de alimente sau furaje, pentru eficacitatea, siguranța și calitatea medicamentelor, țesuturilor și dispozitivelor medicale precum și în legătură cu prevenirea și controlul bolilor;

- dezvoltarea, testarea și îmbunătățirea metodelor, procedurilor, instalațiilor de testare, mașinilor, dispozitivelor și materialelor;
- prezentarea de rapoarte generale și pregătirea rapoartelor de testare și a rapoartelor în cazuri individuale în numele ministrului federal pentru afaceri sociale, sănătate, îngrijire și protecție a consumatorilor și al ministrului federal pentru agricultură, regiuni și turism;
- activități de informare, în special crearea de medii de informare, statistici de specialitate și publicarea rezultatelor muncii, alte contribuții și imagini, precum și crearea de rapoarte de sinteză privind rezultatele controlului pe baza planului național de control multianual;
- transmiterea de cunoștințe, în special în cadrul unor programe de formare, cursuri, seminarii, alte evenimente și consiliere proprii și terțe;
- managementul centrelor și laboratoarelor de referință;
- cooperare profesională cu organizații naționale și internaționale.

AGES trebuie să furnizeze, potrivit legii, Oficiului Federal pentru Siguranța Alimentelor, Oficiului Federal pentru Siguranța Sănătății, Oficiului pentru Certificare Veterinară, Oficiului Federal pentru Sănătatea Consumatorului, precum și Oficiului pentru Coordonarea Tuturului toate mijloacele necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor acestora.

În realizarea atribuțiilor prevăzute de lege, agenția desfășoară următoarele activități, la solicitarea ministrului federal pentru afaceri sociale, sănătate, îngrijire și protecția consumatorilor sau a ministrului federal pentru agricultură, regiuni și turism:

- elaborează avize tehnice cu privire la proiecte de directive, regulamente, decizii, recomandări sau comunicări ale organelor Uniunii Europene și ale altor organizații internaționale, fără a aduce atingere drepturilor altor organisme;
- prezintă avizele tehnice reflectând poziția Austriei în cadrul instituțiilor Uniunii Europene și al altor organizații internaționale;
- elaborează avize tehnice privind proiectele de legi și ordonanțe naționale;
- reprezintă opiniile tehnice la nivel național.

AGES poate, în măsura în care acest lucru este în interesul general și conform legii, să furnizeze servicii relevante unor terți pentru o taxă care să corespundă cel puțin prețurilor de pe piață.

Ministrul federal pentru afaceri sociale, sănătate, îngrijire pe termen lung și protecția consumatorilor sau ministrul federal pentru agricultură, regiuni și turism pot, prin ordonanță, să emită reglementări mai detaliate cu privire la activitățile agenției în cadrul sistemelor de informare și comunicare (...) și să atribuie prin ordonanță atribuții suplimentare în ceea ce privește sistemele de informare și comunicare ale agenției.

AGES funcționează prin intermediul celor trei institute pentru siguranța alimentelor din Linz, Viena și Innsbruck.⁵

Activitatea Ministerului Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Îngrijirii și Protecției Consumatorilor (BMSGPK) acoperă domeniile (în sfera siguranței și a protecției consumatorilor): alimente, apa potabilă, mărfuri, jucării și produse cosmetice.

Codul alimentar austriac (Codex Alimentarius Austriacus-CAA) este cuprinde descrierea produselor, definiții, metode de examinare și principii de evaluare, precum îndrumări pentru comercializarea produselor (art.76 din Legea privind siguranța alimentară și protecția consumatorilor - LMSVG). Din punct de vedere juridic, Codul alimentar austriac este clasificat drept "expertiză obiectivă" și nu este un act normativ *stricto sensu*. Comisia Codex a fost înființată pentru a consilia ministrul federal în ceea ce privește toate reglementările din domeniul legislației alimentare. Membrii comisiei sunt numiți de ministere și alte organisme, potrivit legii. Cadrul juridic referitor la siguranța consumatorului este prezentat pe pagina web a Oficiului pentru siguranța sănătății consumatorului.

Asociația pentru siguranța consumatorului (VKI) este o organizație non-profit, cu sediul în Viena, înființată în 1961; membrii fondatori au fost Camera de Muncă, Camera de Comerț, Camera de Agricultură și Federația Sindicatelor (ÖGB). Ultimele trei entități au părăsit între timp asociația. VKI, de-a lungul timpului, a reprezentat interesele consumatorilor, le-a consolidat poziția și i-a informat cu privire la drepturile și obligațiile lor. VKI are o tradiție lungă în testarea bunurilor și serviciilor într-un mod imparțial. Rezultatele sunt publicate într-o revistă lunară (KONSUMENT).

VKI este oficial îndreptățită să lupte împotriva practicilor ilegale prin depunerea de acțiuni în instanță și, în acest sens, a dezvoltat o formă specifică de acțiune în despăgubire colectivă bazată pe legea austriacă din 2001. Între 2011 și 2014, VKI a câștigat procese care au reprezentat o sumă totală de peste 55 de milioane EUR în compensații și despăgubiri.

În septembrie 2013, VKI a început prima campanie colectivă de schimbare a furnizorilor de energie din Austria, încurajând clienții să-și folosească potențialul de cumpărare colectiv pentru a negocia o ofertă mai bună de la furnizorii de energie. Până în decembrie 2013, peste 260.000 de consumatori se înscriaseră la procedura de schimbare a furnizorilor de utilități. Aproximativ 70.000 de gospodării austriece și-au schimbat ulterior furnizorul de gaz și/sau electricitate, economisind în medie 269 EUR/gospodărie.

Sponsorul VKI este Camera Federală de Muncă. Republica Austria, reprezentată de Ministerul Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Îngrijirii și Protecției Consumatorilor, este membru extraordinar al VKI. VKI se autofinanțează în proporție de 75% din activitatea sa, în principal prin vânzarea de publicații. O altă sursă de venit o reprezintă onorariile, de exemplu cele percepute pentru sesiunile de consiliere. VKI este finanțat, de asemenea, prin contribuții anuale din partea Camerei de Muncă și printr-o

⁵ <https://www.ages.at/ages/bereiche/lebensmittelsicherheit>

subvenție de bază din partea Ministerului Federal al Afacerilor Sociale, Sănătății, Îngrijirii și Protecției Consumatorului.

Activitatea VKI are la bază peste 60 de ani de experiență: de la testări și rapoarte, consiliere și reprezentare juridică, până la cooperarea cu organizații naționale și internaționale (BEUC, Stiftung-Warentest, ICRT etc.) . Toate activitățile se desfășoară cu respectarea principiilor independenței și neutralității.

Belgia

Sistemul general de protecție a consumatorilor intră în responsabilitatea guvernului federal. În Belgia, autoritatea responsabilă pentru politica de protecție a consumatorilor este Serviciul Public Federal (SPF) pentru Economie al guvernului federal. Sunt implicate în principal trei direcții generale ale SPF-Economie:

- Direcția Generală pentru Reglementare Economică este responsabilă în primul rând cu pregătirea, elaborarea și coordonarea politicii de consum;
- Direcția Generală pentru Inspecție Economică asigură buna funcționare a pieței prin monitorizarea aplicării reglementărilor economice;
- Direcția Generală pentru Calitate și Siguranță asigură că bunurile și serviciile introduse pe piață respectă cerințele de siguranță și se angajează să garanteze calitatea măsurărilor efectuate în cadrul tranzacțiilor comerciale (elaborarea și aplicarea reglementărilor).

De chestiuni specifice, care intră în sfera protecției consumatorilor, sunt responsabile și alte servicii publice federale, de exemplu:

- sănătatea consumatorilor și siguranța alimentară: Serviciul Public Federal - Sănătate Publică, Siguranța Lanțului Alimentar și Mediu;
- drepturile proprietarilor și ale chiriașilor: Serviciul Public Federal - Justiție;
- drepturile pasagerilor: Serviciul Public Federal - Mobilitate și Transporturi.

În materia protecției consumatorilor, Autoritatea Vamală îndeplinește anumite sarcini de control la frontieră în numele altor autorități:

- în cazul SPF - Economie: controlul licențelor, siguranța produselor, eticheta de calitate, produsele contrafăcute;
- în cazul SPF - Sănătate publică, siguranța lanțului alimentar și mediu: controlul sanitar al produselor alimentare;
- în cazul Agenciei federale pentru securitatea lanțului alimentar: controlul licențelor și al produselor alimentare.

Comisia Consultativă Specială pentru Protecția Consumatorilor (CCS-Consommation) reprezintă organismul consultativ central în domeniul protecției consumatorilor; acesta are misiunea esențială de a emite avize asupra problemelor legate de consumul de produse, utilizarea serviciilor cu privire la alte chestiuni de importanță majoră pentru

consumatori. Avizele sunt emise la solicitarea unuia sau mai multor miniștri, a Consiliului de Miniștri, a Parlamentului, a unei alte autorități publice federale sau a Consiliului Central pentru Economie; poate emite, de asemenea, avize din proprie inițiativă. CCS este structura centrală de consultanță pentru probleme de consum și protecția consumatorilor.

Colaborarea CCS și a autorităților publice cu organizațiile profesionale și cele ale consumatorilor a condus la elaborarea următoarelor coduri, acorduri, recomandări:

- Codul publicității ecologice;
- Recomandările Consiliului francez pentru protecția consumatorilor privind publicitatea referitoare la sărbătorile copiilor (Avizul privind oportunitatea reglementării duratei campaniilor publicitare referitoare la sărbătorile de Paște, Sfântul Nicolae și Crăciun, 27 iunie 2000);
- Codul de conduită privind publicitatea și comercializarea către tineri a produselor și/sau serviciilor bancare sau de asigurări;
- Acordul privind consumatorul pe piața liberalizată a energiei electrice și a gazelor naturale;
- Acordul privind crearea unui serviciu și a unui colegiu de mediere "bănci-credite-investiții";
- Codurile de conduită pentru publicitatea depozitelor de economii și a asigurărilor individuale de viață;
- Codul de conduită pentru vânzările directe față în față.

Potrivit dispozițiilor Cărții a VI-a din Codul comercial, sunt interzise practicile comerciale neloiale. Nerespectarea de către o societate a unui cod de conduită poate fi considerată, în anumite cazuri, o practică comercială neloială în măsura în care este contrară cerințelor de diligență profesională și, prin urmare, nu este conformă cu o practică comercială onestă.

În ceea ce privește organizațiile consumatorilor, nu există o definiție oficială sau criterii legale pentru reprezentativitatea organizațiilor de consumatori din Belgia. Organizațiile numite de către ministru pentru a face parte din Comisia consultativă specială pentru consumatori de pe lângă Consiliul Economic Central sunt considerate reprezentative din punct de vedere juridic. Autoritățile nu subvenționează în mod direct organizațiile de consumatori. Cu toate acestea, autoritățile acordă o subvenție Asociației Belgiene pentru Cercetare și Expertiză, înființată și administrată de organizațiile de consumatori.

Departamentul de inspecție economică din cadrul SPF-Economie au autoritatea de a monitoriza respectarea legislației comerciale. Sub supravegherea procurorilor publici sau a procurorului federal, ofițerii Inspecției Economice dispun de competențe extinse: investigare, solicitare de informații/documente, audiere, acces în anumite spații, prelevare probe/testare, confiscare bunuri/documente, de a proceda la *mystery shopping* în anumite situații, solicitare a experților sau a poliției, de a depune mărturie în fața instanțelor etc.

Franta

Ministerul Economiei, Finanelor și Suveranității Industriale și Digitale este responsabil cu elaborarea și punerea în aplicare a politicii de protecție a consumatorilor. În acest scop, acesta este asistat de Direcția Generală pentru Concurență, Consumatori și Combaterea Fraudelor (DGCCRF).

DGCCRF este o structură organizată în jurul unei administrații centrale cu sediul la Paris, a unor departamente cu competență națională și a unor departamente regionale. Serviciile teritoriale sunt situate în regiuni, departamente și în teritoriile și departamentele de peste mări și monitorizează respectarea reglementărilor. Printre serviciile naționale, DGCCRF dispune de un Serviciu Național de Investigații (SNE) pentru investigații de amploare și de un Serviciu Comun de Laborator, împreună cu Direcția Vamală, pentru analiza produselor prelevate prin sondaj. SNE include un Centru de supraveghere a comerțului electronic (CSCE, Morlaix), care se bazează pe o rețea de investigatori pe întreg teritoriul Franței.

DGCCRF colaborează, atunci când este necesar, cu alte departamente guvernamentale, ale căror misiuni pot avea un impact major asupra protecției consumatorilor, în principal: Ministerul Justiției, Ministerul Agriculturii și Suveranității Alimentare, Ministerul Sănătății și Prevenției și Ministerul Tranzității Ecologice.

În afară de DGCCRF din cadrul Ministerului Economiei, atribuțiile altor organisme, autorități administrative independente sau comisii independente au un impact direct asupra politicii de protecție a consumatorilor:

Autoritatea pentru Concurență este o autoritate administrativă independentă, specializată în monitorizarea practicilor anticoncurențiale, evaluarea funcționării piețelor și controlul concentrărilor. Scopul său este de a asigura libera desfășurare a concurenței și de a contribui la funcționarea competitivă a piețelor la nivel european și internațional, în beneficiul consumatorilor.

Comisia pentru clauze abuzive (CCA) este o autoritate administrativă care se află în subordinea ministrului protecției consumatorilor și care are următoarele atribuții:

- să emită un aviz consultativ cu privire la proiectele de decrete în vederea interzicerii sau reglementării anumitor clauze considerate abuzive;
- să identifice clauzele care pot fi abuzive în modelele de contracte oferite în mod obișnuit consumatorilor și să emită recomandări pentru eliminarea sau modificarea acestor clauze;
- să emită un aviz după sesizarea unei instanțe atunci când caracterul abuziv al unei clauze contractuale este invocat în cursul unui proces;
- să propună, în raportul său anual, modificări legislative sau de reglementare necesare.

Comisia este formată din 13 membri titulari (inclusiv președintele) numiți prin ordin al ministrului responsabil cu protecția consumatorilor (art. 822-18 din Codul consumului):

trei judecători, două persoane calificate în drept contractual (profesori de drept, avocați), patru reprezentanți ai consumatorilor și patru reprezentanți ai profesioniștilor.

Sesizarea CCA poate fi făcută de către ministrul responsabil cu protecția consumatorilor, asociațiile de protecție a consumatorilor autorizate sau profesioniștii interesați. Rolul CCA nu se limitează la simpla denunțare a clauzelor care dezechilibrează contractele. De asemenea, CCA urmărește să determine o schimbare de comportament în sensul unei mai mari echități în relațiile dintre consumatori și profesioniști. În cazul unui litigiu, recomandările CCA servesc ca referințe în fața instanțelor judecătorești în vederea eliminării clauzelor abuzive. Experiența arată că judecătorii se bazează adesea pe aceste recomandări. Astfel, respectarea recomandărilor CCA promovează securitatea juridică pentru profesioniști, reduce riscul de litigii și asigură un climat de încredere.

Comisia pentru evaluarea și controlul medierii consumatorului (CECMC) este un organism independent înființat în decembrie 2015; este formată din înalți magistrați, personalități calificate din medii diferite, reprezentanți ai asociațiilor de consumatori agreate, precum și reprezentanți ai federațiilor profesionale. Rolul său este de a evalua activitatea mediatorilor și de a monitoriza respectarea prevederilor Codului Consumatorului referitoare la medierea litigiilor de consum. CEMC este responsabilă cu întocmirea și actualizarea listei de mediatori pe care o transmite Comisiei Europene.

Autoritatea piețelor financiare (AMF) are următoarele atribuții: protejarea economiilor investite în instrumente financiare și a oricărei alte investiții care dă naștere unei oferte publice; informarea investitorilor; asigurarea bunei funcționări a piețelor de instrumente financiare. Aceasta contribuie la reglementarea acestor piețe la nivel european și internațional.

Autoritatea de Reglementare pentru Comunicații Electronice, Poștă și Distribuția Presei (ARCEP);

Autoritatea de control prudential și soluționări (ACPR) este responsabilă cu supravegherea sectoarelor bancar și de asigurări. Aceasta contribuie la stabilitatea sistemului financiar și la protejarea clienților, asiguraților, membrilor și beneficiarilor entităților bancare și de asigurări aflate sub supravegherea acesteia. În îndeplinirea atribuțiilor, ACPR are competențe de a aplica măsuri de poliție administrativă și, implicit, de a aplica sancțiuni.

Principalul rol al Autorității Naționale pentru Protecția Datelor (CNIL) este de a proteja viața privată și libertățile individuale și publice. O dată cu digitalizarea economiei și extinderea comerțului electronic, această misiune devine din ce în ce mai importantă în ceea ce privește protecția consumatorilor.

Comisia de Reglementare în Energie (CRE) contribuie la buna funcționare a piețelor de energie electrică și de gaze naturale în beneficiul consumatorilor finali. În mod

special, aceasta se asigură că modalitățile de acces la rețelele de electricitate și de gaze naturale nu împiedică dezvoltarea concurenței.

Înalta Autoritate pentru Sănătate (HAS) este responsabilă cu: evaluarea științifică a valorii terapeutice a medicamentelor, a dispozitivelor medicale și a procedurilor profesionale și propunerea de rambursare sau nu a acestora de către sistemul de asigurări de sănătate; promovarea bunelor practici și a utilizării corecte a îngrijirilor de către profesioniștii din domeniul sănătății; îmbunătățirea calității îngrijirilor în unitățile sanitare și în ambulatoriu; informarea profesioniștilor din domeniul sănătății și a publicului larg și îmbunătățirea calității informațiilor medicale; dezvoltarea consultanței și a colaborării cu cei implicați în sistemul de sănătate din Franța și din străinătate. Agențiile specializate sunt, de asemenea, implicate în protecția sănătății consumatorilor.

Agencia națională de securitate sanitară a alimentelor, mediului înconjurător și mediului de muncă (ANSES) este un organism administrativ public, înființat în 2010, aflat sub supravegherea ministerelor Sănătății, Agriculturii, Mediului, Muncii și Consumatorului. Agenția evaluează toate riscurile (chimice, biologice, fizice etc.) la care persoanele fizice ar putea fi expuse, voluntar sau involuntar, în toate etapele vieții lor, fie prin expunerea la locul de muncă, în timpul transportului, în timpul liber sau prin alimentație.

Agencia Națională de Securitate a Medicamentelor și a Produselor de Sănătate (ANSM), înființată în 2011, are două misiuni principale: asigurarea unui acces echitabil la inovație pentru toți pacienții și garantarea siguranței produselor de sănătate pe tot parcursul ciclului de viață al acestora, de la testarea inițială până la supravegherea ulterioară introducerii pe piață. Domeniul de competență acoperă medicamentele, produsele biologice, dispozitivele medicale, produsele cosmetice și produsele pentru tatuaje.

Creat în 1983 și prezidat de ministrul economiei, Consiliul Național al Consumatorilor (CNC) are ca obiectiv asigurarea unui forum consultativ și de negociere al reprezentanților intereselor colective ale consumatorilor și utilizatorilor, precum și reprezentanților profesioniștilor, serviciilor publice și autorităților publice cu privire la toate aspectele legate de problemele de consum (art.D.821.1-4 din Codul consumului).

Din 1966, Institutul Național al Consumatorului este o instituție publică industrială și comercială aflată sub autoritatea ministrului economiei. Pe lângă rolul său de a oferi sprijin tehnic asociațiilor de apărare a intereselor consumatorilor și comisiilor care îi sunt subordonate, institutul colectează, produce, analizează și difuzează informații, studii, sondaje și teste și desfășoară campanii de informare, comunicare, prevenire, formare și educare în materie de consum destinate publicului larg.

Germania

Ministerul Federal al Alimentației și Agriculturii (BMEL) este responsabil cu problemele legate de protecția economică a consumatorilor (ca sarcină consultativă transversală). În acest domeniu, ministerul este responsabil cu aplicarea prevederilor Legii privind informarea consumatorilor și cu cooperarea în domeniul protecției transfrontaliere a consumatorilor. Pe de altă parte, majoritatea drepturilor consumatorilor și a reglementărilor privind obligațiile furnizorilor în materie de informare și etichetare sunt prevăzute în legi care sunt de competența altor ministere federale. De exemplu, măsurile privind politica de protecție a consumatorilor sau drepturile consumatorilor se bazează:

- pe reglementări de drept civil (de exemplu, drept contractual) și de drept comercial și economic (de exemplu, Legea împotriva concurenței neloiale, Legea drepturilor de autor și a drepturilor conexe, Legea privind contractele de asigurare, reglementări privind drepturile pasagerilor), care țin de Ministerul Justiției,
- pe reglementări și măsuri în domeniul concurenței și al politicii prețurilor, al politicii de telecomunicații sau al politicii energetice, care țin de Ministerul Economiei;
- pe reglementări privind siguranța generală a produselor și echipamentelor, care fac obiectul Ministerului Muncii.
- pe reglementări de drept financiar și ale pieței de capital, care fac obiectul Ministerului Finanțelor.

În Germania, ca stat federal, reglementarea protecției consumatorilor, potrivit competențelor prevăzute în Legea fundamentală este, în general, realizată de guvernul federal; cele 16 landuri sunt responsabile cu aplicarea legilor, astfel încât nu există o autoritate centrală de supraveghere în domeniul protecției consumatorilor. În plus, pe lângă instituțiile de stat, în domeniul protecției consumatorilor sunt active în special organizații private (sponsorizate de stat).

În domeniul protecției economice a consumatorului, aplicarea pretențiilor juridice civile private, de exemplu, în cazul defectelor materiale ale produselor achiziționate, este, în principiu, responsabilitatea consumatorului afectat – adică, acesta poate fi nevoit să introducă o acțiune în instanță și nu există o autoritate de stat care să facă acest lucru în locul său. În schimb, protecția sănătății și siguranței consumatorilor, de exemplu în cazul alimentelor, este asigurată de autoritățile de stat.

Practic, acest lucru înseamnă că, de exemplu, inspecția comercială, care monitorizează punerea în aplicare a reglementărilor privind siguranța produselor, se află sub controlul guvernelor de land și nu al guvernului federal (de exemplu, Bavaria). Aceste activități sunt coordonate de diverse organisme, pentru anumite domenii, prin intermediul unui sistem on-line de informare și comunicare bazat pe internet (www.icsms.org). Același lucru este valabil, de exemplu, pentru produsele alimentare și hrana pentru animale.

Cu toate acestea, unele aspecte esențiale nu pot fi reglementate în mod eficient la nivel de land. Următoarele instituții federale sunt active în special în protejarea intereselor economice ale consumatorilor:

- Oficiul Federal pentru Concurență monitorizează respectarea legislației privind cartelurile și concurența. Acesta este o autoritate federală la nivel înalt, independentă, din subordinea Ministerului Federal al Economiei și Tehnologiei;
- În calitate de autoritate de stat, Autoritatea Federală de Supraveghere Financiară (BaFin) supraveghează toate instituțiile de credit și de servicii financiare, companiile de asigurări și societățile de tranzacționare a valorilor mobiliare autorizate în Germania. Aceasta oferă consumatorilor o gamă largă de informații pe teme financiare și de arbitraj. Este o instituție independentă de drept public și se află sub supravegherea juridică și tehnică a Ministerului Federal de Finanțe.
- Agenția Federală pentru Rețele de Electricitate, Gaz, Telecomunicații, Poștă și Căi Ferate monitorizează, printre altele, respectarea reglementărilor privind protecția consumatorilor, de exemplu, în temeiul Legii telecomunicațiilor sau al Ordonanței privind serviciile poștale, și dispune măsuri atunci când este necesar. Agenția este o autoritate federală superioară independentă, aflată în subordinea Ministerului Federal al Economiei și Tehnologiei.
- Pe baza Regulamentului (UE) nr.2006/2004 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorilor, Oficiul Federal pentru Protecția Consumatorilor și Siguranța Alimentară (BVL) face parte dintr-o rețea de autorități europene pentru combaterea încălcărilor transfrontaliere ale drepturilor consumatorilor. BVL este o autoritate federală superioară independentă, aflată în subordinea Ministerului Federal al Alimentației și Agriculturii.

Oficiul Federal pentru Protecția Consumatorilor și Siguranța Alimentelor (BVL), potrivit legii de înființare, îndeplinește o varietate de atribuții:

- protecția sănătății consumatorilor și prevenirea fraudelor în sectorul produselor alimentare, a hranei pentru animale, a produselor cosmetice și a altor bunuri de consum, inclusiv legislația asociată privind etichetarea, compoziția și etichetarea produselor din tutun;
- politica în domeniul nutriției, în special educația nutrițională;
- protecția intereselor economice ale consumatorilor, inclusiv chestiuni fundamentale privind informarea consumatorilor.

BVL a fost înființată în 2002 ca autoritate de autorizare și gestionare pentru siguranța alimentară și protecția consumatorilor. BVL este o autoritate federală independentă, sub autoritatea Ministerului Federal al Alimentației și Agriculturii (BMEL), cu sedii în Braunschweig și Berlin. Conducerea BVL își are sediul în Braunschweig.

Ministerul Federal al Alimentației, Agriculturii și Protecției Consumatorilor (BMELV) este responsabil în principal de problemele legate de protecția economică a consumatorilor, ca sarcină consultativă transversală. În acest domeniu, acesta este responsabil de Legea privind informarea consumatorilor și de cooperarea în domeniul

protecției transfrontaliere a consumatorilor. Pe de altă parte, majoritatea drepturilor consumatorilor și a reglementărilor privind obligațiile furnizorilor în materie de informare și etichetare sunt prevăzute în legi care sunt de competența altor ministere federale.

Potrivit Legii de înființare a BVL, atribuțiile acestei autorități sunt detaliate în art.2:

- *măsuri de prevenire și de protecție în domeniul siguranței alimentare și al protecției consumatorilor, în special în ceea ce privește produsele alimentare, (...) produsele din tutun, produsele cosmetice și alte bunuri de consum, produsele fitosanitare și produsele biocide, furajele și aditivii pentru furaje, subprodusele de origine animală și produsele derivate, produsele chimice, precum și produsele medicamentoase veterinare, inclusiv producția, utilizarea și circulația acestora, precum și substanțele farmacologic active utilizate la animale, cu excepția vaccinurilor veterinare, în măsura în care Federația are responsabilitatea administrativă,*
- *participarea la pregătirea și monitorizarea programelor și planurilor de supraveghere ale landurilor în domeniile menționate la punctul 1,*
- *pregătirea, monitorizarea și urmărirea, inclusiv întocmirea de rapoarte, a inspecțiilor efectuate de organisme Uniunii Europene sau ale țărilor terțe în domeniile menționate la punctul 1, precum și în domeniul bolilor animalelor și al bunăstării animalelor,*
- *pregătirea, sintetizarea, documentarea și raportarea datelor și rezultatelor transmise sau primite în cursul punerii în aplicare a monitorizării și a controlului alimentelor și al hranei pentru animale în conformitate cu secțiunile 50-52 din Codul german al alimentelor și al hranei pentru animale, precum și în cursul notificărilor privind substanțele nedorite în ceea ce privește sănătatea,*
- *efectuarea de comparații și testări între laboratoare, în măsura în care această sarcină nu este îndeplinită de un alt organism,*
- *autorizarea și înregistrarea medicamentelor de uz veterinar, cu excepția medicamentelor veterinare imunologice (...);*
- *îndeplinirea funcției de laborator comunitar și național de referință pentru reziduuri (...);*
- *îndeplinirea funcției de organism de coordonare pentru colectarea și raportarea datelor și contribuția la acestea, în special în domeniul alimentar, al nutriției, al siguranței produselor, al anchetelor privind consumul, precum și colectarea și raportarea datelor în domeniul rezistenței antimicrobiene; (...)*

În ceea ce privește protecția sănătății consumatorilor și protecția împotriva fraudelor, următoarele instituții federale sunt deosebit de active în acest domeniu:

- Institutul Federal pentru Evaluarea Riscurilor (BfR) este instituția științifică independentă care pregătește avize și declarații ale experților cu privire la chestiuni legate de siguranța alimentelor, a substanțelor (de exemplu, a produselor cosmetice) și a altor bunuri de consum și oferă informații privind riscurile posibile. În calitate de instituție independentă de drept public, face

parte din portofoliul Ministerului Federal al Alimentației, Agriculturii și Protecției Consumatorilor.

- Oficiul Federal pentru Protecția Consumatorilor și Siguranța Alimentară (BVL) îndeplinește sarcini suverane în special în domeniul gestionării riscurilor și al aprobării substanțelor și produselor care pot prezenta riscuri pentru sănătate și care sunt legate direct sau indirect de siguranța alimentară. De exemplu, BVL este punctul național de contact pentru sistemul european de alertă rapidă în domeniul siguranței alimentare, își asumă sarcini de coordonare pentru aplicarea uniformă a monitorizării alimentelor pe întreg teritoriul Germaniei și are sarcini suverane în ceea ce privește autorizarea produselor de protecție a plantelor, a medicamentelor de uz veterinar și a organismelor modificate genetic. BVL este o autoritate federală superioară independentă, aflată în subordinea Ministerului Federal al Alimentației, Agriculturii și Protecției Consumatorilor.
- Institutul Federal pentru Securitate și Sănătate în Muncă (BAuA), care este responsabil cu siguranța echipamentelor și a produselor, are, de asemenea, o funcție importantă în ceea ce privește protecția consumatorilor. BAuA este centrul german al sistemului comunitar al UE pentru schimbul rapid de informații privind produsele de consum care prezintă un risc grav pentru sănătatea și siguranța consumatorilor. BAuA este o instituție de drept public fără capacitate juridică și intră în subordinea Ministerului Federal al Muncii și Afacerilor Sociale.
- Institutul Federal pentru Medicamente și Dispozitive Medicale (BfArM) este responsabil cu autorizarea medicamentelor, înregistrarea medicamentelor homeopate, evaluarea riscurilor medicamentelor și dispozitivelor medicale (cum ar fi stimulatoarele cardiace, tomografele computerizate, implanturile etc.), precum și cu monitorizarea traficului legal de stupefiante și precursori. În calitate de autoritate federală superioară independentă, BfArM este subordonată Ministerului Federal al Sănătății.

Scopul politicii de protecție a consumatorilor este de a asigura oportunități echilibrate de informare pentru toți consumatorii. Accentul este pus pe structurarea ofertelor - care îmbunătățește imaginea de ansamblu, permite comparații și facilitează găsirea de informații de către consumatori.

Educația consumatorilor respectă principiul subsidiarității; sarcinile care nu trebuie neapărat să fie preluate de stat sunt îndeplinite de furnizorii privați. În plus, este obligația statului, dacă este necesar prin legi și măsuri administrative, să prevină comportamentele abuzive care dăunează consumatorilor. Pentru a asigura reprezentarea independentă a intereselor și activitatea educațională pentru consumatori, guvernul federal utilizează bugetul federal pentru a promova facilitățile și instituțiile active la nivel național în domeniul educației generale a consumatorilor. În plus, guvernul federal sprijină măsuri educaționale la nivel național pe teme prioritare în cadrul finanțării de proiecte. Și în acest caz, organizațiile de consumatori rămân independente de stat în ceea ce privește conținutul activității lor. Statele

federale și municipalitățile oferă informații și consultanță independentă individuală și regională pentru consumatori în domeniul lor de competență.

Grecia

Ministerul Dezvoltării și Investițiilor, prin Secretariatul General pentru Comerț și Protecția Consumatorilor și, mai precis, prin Direcția Generală pentru Protecția Consumatorilor, este responsabil cu aplicarea și asigurarea respectării legislației și politicii naționale și a UE în ceea ce privește protecția intereselor economice ale consumatorilor. Mandatul Ministerului Dezvoltării și Investițiilor, prin intermediul Secretariatului General pentru Comerț și Protecția Consumatorilor, este de a planifica, adopta și pune în aplicare măsuri politice care promovează inovarea, cele mai bune practici și o mai bună garantare a protecției consumatorilor.

Obiectivul strategic al Direcției Generale pentru Protecția Consumatorilor (DGPC) este de a armoniza legislația elenă cu legislația UE în materie de protecție a consumatorilor, de a informa consumatorii, în special prin intermediul site-ului său web și al liniei de asistență telefonică 1520, și de a implementa legislația în materie de protecție a consumatorilor. DGPC, conform Decretului prezidențial nr.147/2017, este formată din două direcții: a) Direcția pentru politica și informarea consumatorilor și Direcția pentru protecția consumatorilor.

Principalele atribuții ale Direcției Generale pentru Protecția Consumatorilor sunt următoarele:

- elaborarea politicii de protecție a consumatorilor;
- armonizarea legislației elene cu legislația UE privind protecția consumatorilor;
- punerea în aplicare a legislației la nivel național în ceea ce privește protecția consumatorilor și, în special, a dispozițiilor privind clauzele contractuale abuzive, practicile comerciale neloiale, răspunderea furnizorului de servicii, garanțiile, contractele de vânzare la domiciliu și la distanță, drepturile consumatorilor, legislația privind consumatorii financiari (creditul de consum, creditul ipotecar, serviciile de plată, conturile bancare, comercializarea la distanță a serviciilor financiare);
- soluționarea plângerilor consumatorilor cu privire la încălcările legislației privind protecția consumatorilor;
- impunerea de sancțiuni administrative celor care încalcă legislația privind protecția consumatorilor.
- funcționarea ca birou unic de legătură în conformitate cu Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea între autoritățile naționale responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor;
- menținerea registrului organizațiilor de consumatori și supravegherea acestor organizații;
- menținerea registrului entităților SAL și evaluarea conformității acestora cu legislația aplicabilă;

- menținerea registrului societăților de gestionare a datoriilor și evaluarea conformității acestora cu legislația aplicabilă;
- exercitarea competențelor stabilite în temeiul Legii privind protecția consumatorilor în ceea ce privește Consiliul Național al Consumatorilor și al Pieței.
- cooperarea cu autoritățile UE (rețeaua CPC și CPN), precum și cooperarea internațională.

În plus, Direcția Generală pentru Protecția Consumatorilor colaborează cu autoritățile relevante în cazul legislației sectoriale specifice care este pusă în aplicare de alte autorități (Autoritatea Aviației Civile, Ministerul Transporturilor și Infrastructurii, Ministerul Finanțelor, Banca Greciei, Ministerul Turismului etc.) cu privire la aspecte precum: siguranța generală a produselor, legislația privind pachetele de servicii de călătorie, normele comune privind compensarea și asistența acordată pasagerilor în caz de refuz la îmbarcare și de anulare sau întârziere prelungită a zborurilor, drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare, drepturile pasagerilor în transportul cu autobuzul și autocarul etc. Direcția pentru politica de informare a consumatorilor este Biroul unic de legătură în conformitate cu Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor.

În Grecia, asociațiile de consumatori sunt constituite ca persoane juridice și trebuie să respecte dispozițiile articolului 10 din Legii nr.2251/1994 privind protecția consumatorilor și dispozițiile Codului civil. Asociațiile de consumatori au ca scop exclusiv protejarea intereselor consumatorilor. Acestea informează, consiliază consumatorii și îi reprezintă pe consumatori în fața instanțelor judecătorești sau a autorităților administrative și au dreptul de a iniția proceduri de acțiuni colective în conformitate cu legislația aplicabilă.

Italia

În Italia, principalul responsabil pentru politica de protecție a consumatorilor este Ministerul Dezvoltării Economice, în sarcina căruia revine și asigurarea protecției consumatorilor în domeniul concurenței și al pieței. Pe de altă parte, există alte activități sectoriale în cadrul altor ministere, instituții publice, autorități independente și, de asemenea, există alte instituții la nivel local cu competențe în domenii specifice. În plus, legătura necesară între politica de protecție a consumatorilor și alte politici este asigurată, în prezent, printr-o serie de instrumente juridice generale care prevăd coordonarea între diferitele autorități și organisme implicate în diferite sectoare. De exemplu, Conferința Stat-Regiuni, a cărei sarcină este de a asigura coordonarea și legătura între activitățile guvernului central și organismele regionale, precum și Conferința serviciilor prevăzută la articolul 14 din Legea nr.241 din 7 august 1990, în cazurile în care este necesar să se examineze în paralel diferitele interese care vor fi afectate de o procedură administrativă. În plus, în cadrul competențelor sale, fiecare administrație îndeplinește atribuții în domeniul protecției consumatorilor, atunci când

este necesar. Legislația italiană în materie de protecție a consumatorilor, de sorginte europeană, a fost consolidată în Codul consumului, care reunește, coordonează și simplifică legislația în vigoare în materie.

În ceea ce privește Regulamentul (UE) 2017/2394 de modificare a Regulamentului (UE) 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului, rolul Ministerului Dezvoltării Economice este atât de Birou unic de legătură (SLO), adică autoritatea publică desemnată ca fiind responsabilă pentru coordonarea aplicării Regulamentului, cât și autoritatea competentă în ceea ce privește implementarea mai multor directive UE (care reglementează, printre altele, anumite aspecte legate de vânzarea și garanțiile aferente bunurilor de consum, comerțul electronic, contractele de *time-share* și afișarea prețurilor produselor oferite consumatorilor), adică autoritatea publică stabilită la nivel național, cu responsabilități specifice în aplicarea legilor care protejează interesele consumatorilor.

Autorități cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor: Autoritatea Italiană pentru Concurență (AGCM), Banca Italiei, Autoritatea Italiană pentru Comunicații (AGCOM), Autoritatea pentru Reglementarea Transporturilor (ART), Autoritatea Italiană de Reglementare în domeniul Energiei, Rețelelor și Mediului (ARERA), Autoritatea pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Comisia Națională pentru Societăți și Bursă (CONSOB), Institutul de Supraveghere a Asigurărilor (IVASS), Agenția Italiană pentru Medicamente (AIFA), Autoritatea Națională Italiană pentru Aviație Civilă (ENAC), Ministerul Sănătății, Ministerul Culturii, Ministerul Economiei și al Made in Italy (MIMIT), Ministerul Justiției.

Letonia

Ministerul Economiei este principala autoritate din Letonia responsabilă cu politica de protecție a consumatorilor. Departamentul pentru piața internă, cu Divizia concurență, comerț și drepturile consumatorilor, este responsabil cu elaborarea politicii și a legislației în domeniul protecției consumatorilor. În Letonia nu există alte ministere direct responsabile de politica de protecție a consumatorilor; nu există alte organizații finanțate din fonduri publice, nici organizații de cercetare și nici alte instituții implicate în politica de protecție a consumatorilor.

Centrul pentru Protecția Drepturilor Consumatorului (CPDC), aflat în subordinea Ministerul Economiei, este organismul principal, care supraveghează aplicarea legislației privind drepturile consumatorilor și oferă asistență în soluționarea litigiilor cu vânzătorii sau prestatorii de servicii.

CPDC supraveghează comerțul cu produse nealimentare, cu excepția medicamentelor și produselor farmaceutice de uz uman și veterinar, cosmeticelor, produselor de îngrijire a animalelor, substanțelor chimice de uz casnic și produse

chimice, precum și a echipamentelor periculoase și monitorizează practicile comerciale neloiale și publicitatea. Centrul examinează cererile și reclamațiile consumatorilor cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor și oferă consiliere juridică gratuită în chestiunile legate de drepturile consumatorilor și caracteristicile produsului.

Consiliul Concurenței este un organ administrativ subordonat direct Cabinetului de Miniștri, care funcționează în conformitate cu Legea concurenței și alte acte normative. Consiliul Concurenței este înființat de Cabinetul de Miniștri, iar supravegherea instituțională a acestuia se exercită prin ministrul Economiei. Scopul instituției este de a asigura fiecărui participant pe piață posibilitatea de a-și desfășura activitățile economice într-un mediu de concurență liberă și loială, precum și de a promova dezvoltarea concurenței în toate sectoarele economiei naționale în beneficiul întregii societăți.

Supravegherea eficientă a pieței are un rol crucial atât în protejarea drepturilor consumatorilor, cât și în asigurarea concurenței egale și loiale, deoarece cuprinde supravegherea și verificarea conformității bunurilor și serviciilor introduse pe piață, precum și desfășurarea activităților relevante, dacă este necesar, în situația în care se constată că un produs sau serviciu nu respectă cerințele. Supravegherea pieței este principalul instrument de monitorizare a siguranței mărfurilor. În Letonia, funcțiile de supraveghere a pieței sunt îndeplinite de următoarele autorități:

- Centrul pentru Protecția Drepturilor Consumatorului ;
- Consiliul Național al Vămirilor al Serviciului Fiscal de Stat ;
- Consiliul Național de Control Fiscal al Serviciului Fiscal de Stat ;
- Serviciul alimentar și veterinar ;
- Serviciul de Stat pentru Protecția Plantelor ;
- Inspectoratul de Sănătate ;
- Serviciul Național de Sănătate ;
- Inspectoratul de Stat al Muncii ;
- Serviciul de Stat de Mediu ;
- Agentia de Stat de Control Tehnic ;
- Poliția de Stat ;
- Oficiul de testare din Letonia .

Supravegherea de stat a circulației alimentelor este una dintre principalele funcții ale Departamentului de Supraveghere a Alimentelor, și privește toate fazele circulației alimentelor – achiziție, producție, vânzare și *catering*.

Pentru a planifica și organiza monitorizarea firmelor de circulație a alimentelor, DSA a colectat informații despre toate firmele implicate în circulația alimentelor și le-a înregistrat prin alocarea unui număr de înregistrare fiecăreia dintre companii. Firmele sunt înregistrate în registrul firmelor supuse supravegherii DSA, iar listele acestor firme sunt disponibile oricărei persoane interesate pe site-ul DSA. Firmele care

intenționează să se implice într-o activitate, care are legătură cu prelucrarea, reprocesarea, producerea, răcirea, depozitarea și ambalarea alimentelor de origine animală și achiziția de carne, trebuie să fie supuse procedurii de recunoaștere. Procedura de recunoaștere constă în evaluarea activităților companiei și a capacității companiei de a menține constant conformitatea operațiunilor și produselor sale cu prevederile legii și cerințele declarate chiar de societate, ceea ce este confirmat prin numărul de înregistrare acordat de DSA.

Pentru a se asigura că alimentele sunt nepericuloase și de calitate, în procesul de producție al acestora trebuie utilizate echipamente și ambalaje adecvate. Inspectorii DSA efectuează supravegherea și controlul materialelor și produselor care sunt destinate contactului cu alimentele. Inspecțiile se efectuează la acele companii care produc și comercializează nu numai ambalaje alimentare, ci și ustensile de bucătărie, veselă și echipamente pentru producția de alimente.

Inspectorii pentru alimente efectuează, de asemenea, supravegherea și controlul companiilor de agricultură biologică și al produselor fabricate de aceste companii.

Pe baza planului de inspecție, inspectorii DSA efectuează zilnic controalele companiilor alimentare. Inspecțiile extraordinare se efectuează la primirea reclamațiilor consumatorilor, a informațiilor de la alte instituții sau în cazuri cu potențial risc.

Pentru a primi informații obiective cu privire la inofensivitatea alimentelor și la respectarea cerințelor de igienă, inspectorii colectează în mod regulat mostre de produse și le trimit pentru testare de laborator. În cazul în care companiile nu respectă cerințele actelor normative, inspectorii DSA au dreptul să suspende distribuția unui produs sau să scoată din circulație produsele necorespunzătoare, precum și să aplice sancțiuni administrative – avertisment, amendă și alte sancțiuni până la suspendarea operațiunilor companiei.

Luxemburg

În Luxemburg, autoritatea responsabilă cu implementarea politicii de protecție a consumatorilor este Ministerul Protecției Consumatorilor. Este vorba despre o competență orizontală, în sensul că monitorizează numeroasele domenii care interferează în viața consumatorilor, fără ca aceste domenii, cum ar fi cel financiar sau cel al comunicațiilor electronice, să intre neapărat în sfera sa de competență. Printre atribuțiile sale se numără responsabilitatea pentru politica de protecție juridică a consumatorilor, care corespunde în linii mari legislației de transpunere a directivelor care asigură protecția consumatorilor în dreptul contractual (clauzele abuzive, reparațiile colective, garanția de conformitate și creditul de consum), precum și dispozițiile privind practicile comerciale neloiale. Aplicarea legislației privind protecția consumatorilor intră, de asemenea, în sfera sa de competență.

Pe lângă domeniile acoperite de Direcția Generală Justiție și Consumatori a Comisiei Europene, Ministerul Protecției Consumatorilor este responsabil pentru o serie de alte domenii, cum ar fi siguranța lanțului alimentar și aspectele legate de consumul durabil. Ca urmare a acestei atribuții orizontale generale, punerea în aplicare a politicii de protecție a consumatorilor de către Ministerul pentru Protecția Consumatorilor se realizează în colaborare cu celelalte ministere. De exemplu, există o cooperare deosebit de strânsă cu Ministerul Finanțelor, Ministerul Justiției și cu cel Ministerul Digitalizării.

Alte atribuții, cum ar fi cele prin cooperare cu ministerele Mediului, Sănătății și Familiei, sunt guvernate de politicile UE și naționale în vigoare, precum și de inițiative specifice. În cele din urmă, ministerul este responsabil pentru relațiile cu singura asociație de protecție a consumatorilor din Luxemburg, Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). De asemenea, Ministerul este responsabil pentru relația cu Centre Européen des Consommateurs GIE (CEC) în numele statului și, în această calitate, face parte din consiliul de administrație al acestuia.

De asemenea, trebuie menționat că un delegat al ministerului prezidează Consiliul Consumatorilor, un organism consultativ înființat în 1987, cu un număr egal de membri, care reunește reprezentanți ai diferitelor ministere, ai organizațiilor patronale și ai asociației de consumatori ULC. În plus față de sarcinile care îi erau atribuite în trecut, Consiliul Consumatorilor, conceput ca un forum de schimb, are acum un rol de facilitare pentru a încuraja consultarea între reprezentanții intereselor consumatorilor și delegații organizațiilor de angajatori pe toate problemele legate de protecția consumatorilor.

Ministerul Protecției Consumatorilor face parte din Rețeaua CPC, a cărei funcționare este prevăzută în Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor. Acesta acționează în calitate de birou unic de legătură și de autoritate general-competentă. Competențele exacte sunt stabilite în Codul privind protecția consumatorilor.

Ministerul responsabil cu protecția consumatorilor și alte autorități sectoriale competente pot investiga cazurile în care interesele colective ale consumatorilor sunt afectate și pot solicita în instanță oprirea încălcării anumitor drepturi colective ale consumatorilor. Ministerul nu înlocuiește structurile care se ocupă de litigiile individuale ale consumatorilor, ci completează mijloacele de acțiune existente ale acestora atunci când aceeași problemă privește interesul colectiv al consumatorilor; acționează dacă profesionistul și consumatorul locuiesc în Luxemburg, sau dacă încălcarea este transfrontalieră, adică dacă profesionistul și consumatorul se află în două state membre diferite ale Uniunii Europene. Cu toate acestea, ministerul nu este singur în acțiunile sale. Codul consumatorului atribuie competențele acordate ministerului altor patru organisme care au devenit autorități cu competență specială:

Ministerul Sănătății, Comisia de supraveghere a sectorului financiar și Comisia de asigurări, Comisia națională pentru protecția datelor.

De la 1 martie 2021, ministerul este punctul de contact pentru pasagerii care călătoresc cu avionul, trenul, vaporul sau căile navigabile interioare, autobuzul sau autocarul, în aplicarea prevederilor din domeniile definite de legislația europeană.

Supravegherea pieței prin departamentul ILNAS vizează produsele nealimentare, cum ar fi jucării, aparate electrice/electronice/radio-electronice, mașini, materiale de construcții etc. Obiectivul departamentului este detectarea produselor neconforme introduse pe piața națională astfel încât:

- să se asigure libera circulație a produselor în cadrul pieței unice ;
- să se evite concurența neloială ;
- să intre pe piață doar produse sigure și conforme ;
- să fie protejate drepturile utilizatorilor finali.

Sistemul de alertă rapidă "RAPEX" al Uniunii Europene acoperă toate produsele de consum periculoase din sectorul nealimentar. Acesta permite schimbul rapid de informații între statele membre, prin intermediul punctelor de contact naționale, și Comisia Europeană cu privire la măsurile luate pentru a preveni sau a restricționa comercializarea sau utilizarea produselor care prezintă un risc grav pentru sănătatea și siguranța consumatorilor. Atât măsurile ordonate de autoritățile naționale, cât și măsurile luate în mod voluntar de către producători sunt acoperite de sistemul RAPEX.

Union Luxembourgeoise des Consommateurs este singura asociație de protecție a consumatorilor care există în prezent în Luxemburg. În această calitate, face parte din Consiliul Consumatorilor înființat în cadrul Ministerului Protecției Consumatorilor și îi delegă pe cei patru reprezentanți ai asociațiilor de protecție a consumatorilor. Cu cei 43.000 de membri ai săi, acesta apără interesele multor consumatori și familii din Luxemburg și este principalul punct de contact al guvernului în ceea ce privește problemele legate de protecția consumatorilor.

Divizia de siguranță alimentară este responsabilă cu monitorizarea unităților alimentare, controlul oficial al alimentelor și al lanțului alimentar, precum și al materialelor și obiectelor care intră în contact cu alimentele. Divizia de siguranță alimentară face parte din Direcția de Sănătate, care se află în subordinea ministrului Sănătății. De asemenea, aceasta raportează Ministerului Protecției Consumatorilor. În contextul comerțului internațional, aceasta efectuează controale de rutină privind siguranța alimentară și controale consolidate privind importurile de alimente de origine non-animală din țări terțe.

Divizia colaborează îndeaproape cu celelalte autorități implicate în controalele oficiale de siguranță a alimentelor, în special cu Administrația Serviciilor Veterinare (ASV) și

Administrația Serviciilor Tehnice Agricole (ASTA). De asemenea, se ocupă de formalitățile administrative, cum ar fi primirea notificărilor privind activitățile unităților alimentare în vederea înregistrării acestora și comercializarea suplimentelor alimentare.

Divizia farmacie și medicamente face parte din Departamentul de Sănătate din subordinea ministrului Sănătății. Aceasta este responsabilă de toate aspectele legate de exercitarea profesiilor farmaceutice și a profesiilor conexe în sectorul public și privat, precum și de aspectele legate de medicamente în general și, mai precis, de fabricarea, controlul, comercializarea, publicitatea, distribuția, importul și exportul de medicamente. Competența sa se extinde, de asemenea, la precursori de droguri, stupefiante și substanțe psihotrope, medicamente veterinare, produse cosmetice și de igienă și organisme modificate genetic.

Spania

În conformitate cu articolul 51 din Constituția Spaniei, politica de protecție a consumatorilor este o competență partajată între stat (guvernul central) și guvernele regionale ale comunităților autonome (*Comunidades autónomas*), acestea din urmă în cadrul teritoriilor lor respective. Guvernul central, prin intermediul Ministerului Sănătății, Afacerilor Sociale și Egalității, îndeplinește sarcina de promovare și coordonare a strategiilor, precum și de elaborare a legislației. De asemenea, ministerul asigură relația cu instituțiile UE și transpunerea directivelor UE în legislația națională.

Coordonarea la cel mai înalt nivel este asigurată de Conferința sectorială privind consumul și problemele consumatorilor, înființată prin Legea nr.44/2006 privind îmbunătățirea protecției consumatorilor și utilizatorilor, compusă din miniștrii regionali de resort și prezidată de ministrul de stat pentru sănătate, afaceri sociale și egalitate. Conferința sectorială se reunește de două ori pe an și este responsabilă cu aprobarea strategiilor comune, a proiectelor comune și cu definirea politicilor. Activitatea de zi cu zi se desfășoară prin intermediul unui comitet permanent de coordonare (*Comisión de Cooperación de Consumo*), prezidat de președintele sau de directorul executiv al Asociației Spaniole pentru Consum, Siguranță Alimentară și Nutriție, în cadrul căreia toate cele 17 comunități autonome, precum și enclavele Ceuta și Melilla, sunt reprezentate la nivel de director general (sau echivalent).

Agentia Spaniolă pentru Protecția Consumatorilor, Siguranță Alimentară și Nutriție (AECOSAN) este organism public din subordinea Ministerul Sănătății, Afacerilor Sociale și Egalității și este direct responsabilă cu promovarea politicii și strategiei de protecție a consumatorilor și cu transpunerea legislației UE în legislația națională. De asemenea, este responsabilă cu punerea în aplicare a deciziilor și mandatelor

Conferinței sectoriale, în coordonare cu direcțiile generale responsabile cu problemele consumatorilor din cadrul guvernelor regionale ale Comunităților Autonome.

AECOSAN este agenția publică la nivel de stat care, în coordonare cu comunitățile autonome, deține competențe depline de aplicare a legii în cadrul regiunilor respective. În cadrul AECOSAN funcționează Centrul de Control și Cercetare a Calității - un grup de laboratoare care efectuează analize și teste pe produsele prezente pe piața spaniolă, pentru a evalua conformitatea acestora cu legislația în vigoare. AECOSAN este instituția gazdă a Centrului European al Consumatorilor din Spania.

Fiecare guvern regional este responsabil cu aplicarea legislației privind consumatorii și cu controlul pieței pe teritoriul respectiv. Agenția de aplicare a legii la nivel regional este Direcția generală pentru consum (*Dirección General de Consumo*) a Comunității Autonome. Coordonarea între acestea și guvernul central este asigurată prin intermediul comitetului permanent de coordonare. Campaniile de control al pieței reprezintă o inițiativă comună majoră luată în mod regulat de Comitetul de coordonare în fiecare an. Unele ministere de stat pot fi consultate în cadrul competențelor lor specifice în cazul transpunerii directivelor UE, respectiv Ministerul Justiției, Ministerul Economiei și Competitivității, Ministerul Industriei, Energiei și Turismului și Ministerul Finanțelor și Administrațiilor Publice.

Consiliul Consumatorilor este un consiliu consultativ superior care reunește reprezentanți ai organizațiilor de consumatori de anvergură națională. Acesta este compus din 11 reprezentanți aleși de organizațiile naționale de consumatori, în conformitate cu Decretul regal 487/2009. Consiliul numește președintele cu două treimi din voturi dintre experții în domeniul protecției consumatorilor propuși de Ministerul Sănătății și Afacerilor Sociale și Egalității, pentru o perioadă de patru ani, acționează în conformitate cu propriul statut și reprezintă consumatorii în fața instituțiilor naționale și internaționale. Consiliul emite avize și trebuie să fie consultat cu privire la proiectele de legislație națională generală privind protecția consumatorilor. Printre altele, Consiliul are competența de a promova inițiative de îmbunătățire a protecției consumatorilor, de a propune legislație către AECOSAN, de a efectua studii și de a raporta cu privire la aspecte legate de protecția consumatorilor; desemnează reprezentanți ai consumatorilor în cadrul instituțiilor naționale sau internaționale; îmbunătățește dialogul social cu alte părți interesate și cooperează la punerea în aplicare a politicilor publice privind subiectele legate de consumatori.

Consiliile de arbitraj pentru consumatori se ocupă de plângerile și reclamațiile consumatorilor și utilizatorilor în lumina drepturilor acestora, recunoscute de lege. Sistemul de arbitraj pentru consumatori este stabilit pe întreg teritoriul Spaniei. Fiecare comisie de arbitraj pentru consumatori acoperă un anumit domeniu, care este stabilit în decizia de înființare a acesteia. Zona acoperită coincide întotdeauna cu cea a

autorității publice de care depinde. Nu există nicio limită privind valoarea economică a litigiilor. Procedura de arbitraj este, în principiu, gratuită; părțile trebuie să plătească doar testele efectuate la cererea lor. Procedura se încheie prin emiterea unei hotărâri care este obligatorie pentru părți; efectele acesteia sunt identice cu cele ale autorității de lucru judecat în instanță. Sentința intră în vigoare de îndată ce este notificată părților. Cu toate acestea, în cazul în care nu a fost respectată până la termenul de punere în aplicare stabilit de tribunalul de arbitraj, executarea poate fi obținută de la instanța de prim grad de jurisdicție de la locul în care a fost emisă, în conformitate cu procedurile stabilite pentru punerea în aplicare a hotărârilor obligatorii, sub rezerva anumitor particularități.

Webografie

- Organisme naționale de protecție a consumatorilor, Comisia Europeană, https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_fr
- *Consumer Protection Laws and Regulations 2023*, <https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-regulations>
- Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (EFSA), <https://www.efsa.europa.eu/ro>; <https://eur-lex.europa.eu/RO/legal-content/summary/european-food-safety-authority-efsa-ensuring-safe-food-and-animal-feed-in-the-eu.html>
- Siguranța alimentară în UE, https://european-union.europa.eu/priorities-and-actions/actions-topic/food-safety_ro
- Rețeaua de cooperare pentru protecția consumatorului, https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en
- Organizația consumatorului european (BEUC), <https://www.beuc.eu/>
- **Austria** - Platforma de comunicare pentru sănătatea consumatorului, <https://www.verbrauchergesundheit.gv.at/>
- **Bulgaria** – Comisia pentru protecția consumatorilor, <https://psc.egov.bg/en/user-guide-costomer-protection>

- **Cipru** – Serviciul pentru protecția consumatorului, <https://consumer.gov.cy/gr/%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B1/%CF%8C%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%B1-%CE%B1%CF%80%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%AE>
- **Cehia** – Autoritatea pentru agricultură și inspecție a alimentelor, <https://www.szpi.gov.cz/en/>
- **Danemarca** – Autoritatea pentru concurență și protecția consumatorului, <https://www.en.kfst.dk/consumer/>
- **Estonia** – Autoritatea pentru protecția consumatorului și reglementare tehnică, <https://ttja.ee/en> ; Oficiul pentru agricultură și alimentație, <https://pta.agri.ee/en/establishment-agriculture-and-food-board>
- **Finlanda** – Ministerul Muncii și Economiei, <https://tem.fi/kilpailu-ja-kuluttajat> ; Ombudsmanul consumatorului, <https://www.kkv.fi/en/consumer-affairs/consumer-ombudsman/> ; Autoritatea finlandeză pentru alimente, <https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/mika-on-ruokavirasto/strategia/>
- **Irlanda** – Departamentul pentru întreprinderi, comerț și inovare, <https://enterprise.gov.ie/en/what-we-do/consumer-competition/>
- **Lituania** – Consiliul pentru protecția drepturilor consumatorilor, <https://tm.lrv.lt/lt/veiklos-sritys-1/vartotoju-teisiu-apsauga>
- **Malta** – Autoritatea pentru concurență și protecția consumatorului, <https://mccaa.org.mt/> ; Legea privind siguranța alimentelor, <https://legislation.mt/eli/cap/449/eng/pdf>
- **Țările de Jos** – Autoritatea pentru consumatori și piețe, <https://www.acm.nl/nl> ; Autoritatea pentru siguranța alimentelor și a consumatorilor, <https://english.nvwa.nl/>
- **Polonia** – Oficiul pentru concurență și protecția consumatorilor, https://uokik.gov.pl/kompetencje_prezesa_uokik.php
- **Ungaria** – Oficiul național pentru siguranța alimentelor, <https://portal.nebih.gov.hu/hivatalunk/bemutatkozas/ismerje-meg-hivatalunkat>