



Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor

alături de tine din 1992

GUVERNUL ROMÂNIEI
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
INSPECTORATUL REGIONAL PENTRU PROTECȚIA
CONSUMATORILOR GALATI
OFICIUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR VRANCEA
Focsani, Str. Lupeni nr.6, tel/fax: 0237/217000, e-mail: vrancea@opc.ro

Prezentare Generala

În concordanță cu **Programul de guvernare pentru perioada 2005 – 2008**, obiectivul politicii în domeniul protecției consumatorilor îl constituie crearea unui sistem instituțional de tip european, capabil să asigure creșterea gradului de apărare a drepturilor consumatorilor.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor prin oficiile teritoriale participă, împreună cu alte organe ale administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor și cu organismele neguvernamentale ale consumatorilor, la elaborarea strategiei în domeniul protecției consumatorilor, asigurând corelarea acesteia cu cea existentă în Uniunea Europeană.

De asemenea, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) propune Guvernului spre adoptare și avizează proiecte de acte normative în domeniul protecției consumatorilor și elaborează, împreună cu alte organe de specialitate ale administrației publice, proceduri privind obiectivele, condițiile și modul de colaborare în desfășurarea activității de protecție a consumatorilor.

ANPC prin oficiile teritoriale are în responsabilitate verificarea respectării dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea.

O alta atribuție ce revine structurilor teritoriale ale ANPC este aceea de a constata contravențiile și de a dispune măsurile de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori



nealimentare și servicii care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității, prin aplicarea de sancțiuni contravenționale prevăzute de lege și prin sesizarea organelor de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale.

ANPC efectuează, de asemenea, activități de armonizare și îmbunătățire a legislației cu cea a Uniunii Europene, de informare și educare a consumatorilor, precum și de soluționare a reclamațiilor consumatorilor cu privire la conformitatea produselor și serviciilor, acordă sprijin asociațiilor neguvernamentale ale consumatorilor, iar pentru creșterea eficienței activității și aplicarea unitară a legislației, colaborează cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale în domeniu.

ANPC efectuează, în laboratoarele acreditate conform legii sau în laboratoare proprii ori agreate, analize pe care, după caz, le aduce la cunoștința publicului.

Totodată ANPC coordonează schimbul rapid de informații cu instituțiile și organele competente, naționale și internaționale, privind produsele și serviciile care reprezintă risc pentru sănătatea și securitatea consumatorilor.

În domeniul operațiunilor cu metale prețioase, aliajele acestora și pietre prețioase, ANPC autorizează, stabilește și aprobă marca proprie de certificare precum și mărcile utilizate de producătorii interni, importatori sau, după caz, de comercianți, pe bază de tarife proprii, efectuând totodată expertize ale metalelor prețioase și pietrelor prețioase în condițiile legii.

Prin activitatea de integrare europeană, protecția consumatorilor constituie o politică de sine stătătoare la nivelul Comisiei Europene, fiind în strânsă legătură cu celelalte politici comunitare. În acest sens, protecția consumatorilor reprezintă un capitol separat în acquis-ul comunitar (capitolul 23) și respectiv în cadrul negocierilor pentru aderarea României la Uniunea Europeană, responsabilitatea armonizării și implementării legislației comunitare din domeniu, în România, revenind Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Din punct de vedere instituțional, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este o instituție unitară, dispunând de oficii județene și având astfel posibilitatea de a monitoriza activitatea de protecție a consumatorilor pe întreg teritoriul țării.

Anul 2005 a marcat **dezvoltarea cadrului instituțional** în domeniul protecției consumatorilor prin stabilirea unei noi Strategii a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor pentru perioada 2005-2008, aprobată prin Hotărâre a Guvernului, care răspunde cerințelor consumatorilor din România, fiind în același timp armonizată cu Strategia Comisiei Europene privind politica consumatorilor.

În scopul obținerii compatibilității depline a sistemelor pentru protecția consumatorului din România și din Comunitate, trebuie subliniată admiterea ANPC, ca punct național de contact, la schimbul rapid de informații privind produsele periculoase



în cadrul Sistemului RAPEX, pe baza „Deciziei nr. 1/2005 a Consiliului de Asocieri UE – ROMÂNIA privind participarea României la sistemul comunitar de schimb rapid de informații privind pericolele care apar din utilizarea produselor destinate consumatorilor (sistemul RAPEX) în temeiul Directivei Parlamentului European și a Consiliului 2001/95/CE din 3 decembrie 2001 privind securitatea generală a produselor”.

În vederea dezvoltării capacității instituționale a ANPC, o nouă direcție de acțiune în realizarea unei mai bune protecții a consumatorilor este reprezentată de întărirea parteneriatului cu societatea civilă, în general, și cu cercurile de afaceri, în special, pentru o mai bună cunoaștere și înțelegere a problemelor consumatorilor.



Obiectivele Instituției

Prin adoptarea Hotărârii Guvernului nr. 364/2005 (M.O. 392/10.05.2005), Guvernul a aprobat strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2005–2008, din care se desprind în anul 2008 următoarele obiective:

- I. **Realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor.**
- II. **Aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor.**
- III. **Întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor.**

Strategia, prin obiectivele și prioritățile sale, urmărește realizarea unui nivel de protecție a consumatorilor în România similar cu cel existent în Statele Membre ale Uniunii Europene, incluzând securitatea, interesele economice, informarea și educarea consumatorilor, precum și promovarea asociațiilor neguvernamentale de consumatori pentru ca acestea să aibă un rol mai activ în realizarea politicii de protecție a consumatorilor.

În concordanță cu Planul de acțiuni pe anul 2008, **Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea** a avut în vedere dezvoltarea unei politici de protecție a consumatorilor sistematice, riguroase și bine organizate de prevenire în întregul județ și care să își desfășoare activități eficiente, cât și ca urmare a cooperării cu alte organisme competente ale statului, la nivel național și local.



Obiectivul I

Realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor

I.1. Continuarea procesului de preluare a acquis-ului comunitar prin elaborarea și promovarea de acte normative și reglementări privind importul și comercializarea produselor alimentare, nealimentare și a serviciilor, în scopul asigurării securității consumatorilor, precum și protecției intereselor economice ale acestora.

ANPC, în calitate de responsabil pentru capitolul 23 - *Protecția consumatorilor și a sănătății* din cadrul *Planului de măsuri prioritare pentru integrare europeană*, și-a respectat angajamentele asumate prin Documentul de Pozitie și documentele programatice.

I.2. Întărirea cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale, inclusiv prin elaborarea de acte normative, precum și dezvoltarea sau, după caz, încheierea de protocoale de colaborare.

I.3. Dezvoltarea cooperării cu mediul de afaceri ca instrument pentru promovarea și protecția intereselor consumatorilor.

I.4. Dezvoltarea capacității administrative a ANPC



Obiectivul II

Aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor

ANPC prin structurile teritoriale abordează în mod activ și reactiv supravegherea pieței pentru produsele destinate consumatorilor.

Abordarea activă acoperă activitățile realizate în concordanță cu planurile tematice de implementare a acquis-ului, care sunt stabilite de sediul central al ANPC și aprobate de Secretarul de Stat. Sunt incluse atât acțiuni proprii, cât și acțiuni în cooperare cu alte instituții ale administrației centrale și/sau locale, inclusiv cu autoritățile vamale. Supravegherea reactivă a pieței include acțiuni demarate ca urmare a reclamațiilor de la consumatori, a informațiilor prezentate în mass-media sau ca răspuns la solicitările altor organe ale statului.

În concordanță cu competențele sale legale, **Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea** supraveghează respectarea prevederilor legale și apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor.

Controalele pe piață au loc, după caz, la producători, importatori, en-grosiști, vânzatori, prestatori de servicii, precum și în unitățile vamale. Acțiunile corective sunt în concordanță cu nivelul de conformitate stabilit și sunt aplicate având la bază principiul proporționalității.

OJPC Vrancea a acționat pentru **asigurarea și respectarea drepturilor cetățenilor în calitatea lor** de consumatori, inclusiv prin depistarea și sancționarea comportamentului abuziv al operatorilor economici.

II.1. Desfășurarea de acțiuni de control pentru asigurarea cerințelor de securitate și/sau de conformitate a produselor și serviciilor

În anul 2008, în activitatea de supraveghere și control, a fost realizată o nouă abordare a managementului acestei activități, avându-se în vedere componentele sale majore privind identificarea și eliminarea elementelor de risc, programarea, planificarea, organizarea și finalizarea acțiunilor, inclusiv stabilirea și realizarea unor indicatori de performanță care au avut ca finalitate creșterea calității actului de control și implicit un nivel mai înalt de protecție a consumatorilor.

Acționând potrivit atribuțiilor ce îi revin pentru atingerea obiectivelor din Planul de acțiuni pe anul 2008, Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea a realizat, ca principale acțiuni de control:



- Efectuarea unui număr de **2391 acțiuni de control** periodice și inopinate, inclusiv acțiuni tematice proprii organizate la nivel local asupra calității și securității unor produse și servicii și a modului de respectare a intereselor economice ale consumatorilor, desfășurate la producători, distribuitori, prestatori de servicii, în unități vamale, piețe agroalimentare, târguri, oboare și zone de agrement, urmare a informațiilor provenite de la consumatori, asociații de consumatori, massmedia, alte organe ale administrației publice și din propria inițiativă;
- Organizarea și desfășurarea unui număr de **81 controale tematice** cu privire la calitatea și securitatea unor produse și servicii pentru care cererea consumatorilor este mare, precum și a celor cu impact deosebit asupra populației;
- Creșterea eficienței activității de control prin organizarea și desfășurarea **de acțiuni în colaborare** cu alte organe de specialitate ale administrației publice centrale și/sau locale cu atribuții în domeniu (IPJ Vrancea, DSP Vrancea, ANSVSA Vrancea, Jandarmeria Vrancea, Garda Financiară Vrancea, Prefectura Vrancea, Primaria Focsani, DGFP Vrancea, BRML Vrancea, Garda de Mediu Vrancea, Direcția Vamală Focsani, RAR Vrancea, ARCE Bacău);
- Încheierea unui număr de **2382 procese verbale** de constatare – contravenție
- Identificarea unor **mărfuri cu abateri** de la prevederile legale în valoare de **3535123 lei RON**, din care **47012 lei RON** reprezintă valoarea mărfurilor **oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman**;
- Cercetarea și soluționarea a **820 reclamații** din partea consumatorilor privind calitatea și securitatea produselor și serviciilor, din care **40 % au fost întemeiate, iar 12 % au fost redirectionate către alte instituții competente** ;
- Pentru **incălcarea dispozițiilor legale în vigoare referitoare la protecția consumatorilor, în anul 2008**, inspectorii Oficiului Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea au dispus:
 - aplicarea de **amenzi contravenționale** în valoare de **2441700 lei RON**;
 - **interzicerea de la comercializare și retragerea din circuitul comercial**, inclusiv prin distrugerea unor produse periculoase pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor, de mărfuri în valoare de **47012 RON**;
 - **sistarea temporară** a fabricației, importului sau a prestării serviciilor la **30 operatorii economici**;
 - **închiderea unui număr de 21 de unități** pe o durată de până la **6 luni**.



Activitatea de supraveghere în domeniul alimentar

Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea efectuează cu caracter permanent, acțiuni de control privind modul în care sunt respectate prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 96/2002 (modificată și completată de OUG nr. 70/2003 și HG nr. 1052/2004), privind acordarea de **produse lactate și de panificație pentru elevii din clasele I-IV din învățământul de stat, precum și pentru copiii preșcolari din grădinițele de stat.**

În anul 2008, au fost desfășurate **95 controale în școli și în grădinițe** de stat cu program prelungit.

Au fost desfășurate **acțiuni tematice de control** privind calitatea, modul de comercializare și etichetare în domeniile: biscuiți, napolitane, turtă dulce, rulade/minirulade, torturi/minitorturi, sticksuri, croissante/minicroissante; cereale extrudate și expandate; pâine și produse de panificație; carne de pasăre; preparate din carne; pește și produse din pește preambalate, conserve din pește; lapte de consum, lapte conservat, parțial sau total deshidratat, grăsimi tartinabile; produse de cacao și ciocolată destinate consumului uman; băuturi răcoritoare, sucuri și nectaruri de fructe, sucuri de legume; gemuri, jeleuri, marmelade de fructe, pireu de castane îndulcit, destinate consumului uman; miere, zahăr, sare iodată; produse agroalimentare ecologice; vinuri, băuturi pe bază de vin și cocteiluri; alcool etilic de origine agricolă; băuturi spirtoase destinate consumului uman; ape minerale naturale, precum și respectarea prevederilor legale referitoare la protecția consumatorilor în unitățile de alimentație publică (restaurante, unități fastfood, bufete, terase etc.); comercializarea produselor specifice sărbătorilor pascale, a alimentelor specifice sărbătorilor de iarnă și în unitățile de alimentație publică în ajunul sărbătorilor de iarnă; afișarea prețurilor de vânzare cumpărare, în special în supermarketuri.

Principalele abateri la alimente au constat în: lipsa unor elemente pentru informarea corectă și completă a consumatorilor, inclusiv netraducerea în limba română a informațiilor, parametri de calitate neconformi cu cei impuși sau declarați, data durabilității minimale/data limita de consum, neconformitatea parametrilor de securitate, utilizarea de mijloace de măsurare nelegale, lipsa fetei de cantitate netă impusa.



Activitatea de supraveghere în domeniul produselor nealimentare

S-au efectuat **acțiuni tematice de control** în domeniul produselor nealimentare, prin supravegherea respectării prevederilor legale la comercializarea, în principal, a următoarelor grupe de produse: echipamente pentru schiat; detergenți, produse de întreținere și de curatat; bijuterii și obiecte de aurarie, argintarie și de pietre pretioase; produse cosmetice; materiale de construcții, inclusiv vopsele; biciclete; incaltaminte; produse textile; produse din sticla cristal; lampi electrice; aparate frigorifice; jucării; aparate electrice și electronice; aparate electrocasnice; articole pentru copii (hamuri, premergatoare); produse și echipamente care se assemblează de către consumatori înainte de utilizare; produse pentru activități recreative: trotinete, scutere; echipament pentru ascensiuni montane, etc.); mașini de spălat vase de uz casnic; autoturisme noi; mașini de spălat rufe; antigel, lichid de spălare parbriz, aditivi pentru uleiuri și combustibili auto; butelii; preparate chimice periculoase.

În cadrul activității de supraveghere și control al produselor aflate în circuitul comercial, au fost constatate o serie de abateri de la prevederile legale în vigoare. Acestea au constat în: lipsa elementelor generale de identificare și caracterizare (denumirea comercială a produsului; denumirea și/sau marca producătorului; adresa producătorului; țara de origine, în cazul produselor din import, etc.); lipsa sau netraducerea în limba română a instrucțiunilor de păstrare, utilizare, dozare precum și a avertismentelor; neconformitatea caracteristicilor calitative existente cu cele prescrise sau declarate; lipsa marcării lotului de fabricație; existența la comercializare a unor produse contrafacute; lipsa marcajului de conformitate și a declarației de conformitate; nerespectarea condițiilor de păstrare și depozitare; neafișarea DAE în cazul creditelor de consum; lipsa certificatului de garanție sau neîntocmirea acestuia în conformitate cu prevederile legii; nerespectarea termenului minim de garanție; lipsa sau dosarul tehnic incomplet de conformitate a produsului, etc.

Din analiza rezulta ca **principala abatere** o constituie lipsa unor elemente pentru informarea corectă și completă a consumatorilor, inclusiv netraducerea în limba română a instrucțiunilor, urmată de parametri calitativi neconformi celor declarați, nerespectarea prevederilor legale privind termenele de valabilitate, neacordarea termenelor de garanție legale; neconformitatea parametrilor de securitate; mijloace de măsurare nelegale, lipsa la gramaj.



Activitatea de supraveghere în domeniul prestării serviciilor

În anul 2008, în conformitate cu Programul tematic, în domeniul prestării serviciilor, Serviciul Consiliere Tehnică Prestări Servicii din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor a elaborat și coordonat desfășurarea de **acțiuni tematice de control** privind serviciile prestate consumatorilor, la nivelul tuturor oficiilor teritoriale, în următoarele domenii: transport (urban tip maxi-taxi, interurban, internațional, stații CFR); autogări; case de schimb valutar; service-uri auto; servicii de cazare (tabere școlare, campinguri, etc); pachete de servicii turistice; salubritate; servicii prestate la ștranduri, piscine; taximetrie; imobiliare; clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (acțiune cu caracter permanent); vânzare în afara spațiilor comerciale; vânzări la distanță; exchange; creditul pentru consum, agreement, pariuri sportive, târguri, oboare etc. În fiecare tematică au fost incluse capitole referitoare la respectarea legii privind denominarea, respectiv publicitatea.

O nouă abordare în efectuarea controlului inopinat și transparent în scopul depistării practicilor comerciale abuzive îl reprezintă **acțiunile de control încrucișat** (între OJPC-uri). Astfel, în domeniile: furnizării apei potabile, salubrității, taximetriei, ștrandurilor și piscinelor, spațiilor de joacă, au fost elaborate tematici de control pentru efectuarea controalelor încrucișate.

S-a verificat, de asemenea, respectarea prevederilor **legii publicității**, atât în cadrul acțiunilor tematice, cât și în cadrul acțiunilor specifice. Astfel, s-a analizat conținutul mesajelor publicitare difuzate în reviste, ziare, radio, televiziune care priveau diverse produse, jocuri și concursuri telefonice cu premii în bunuri sau bani, activități turistice, anunțuri publicitare pentru intermediari locuri de muncă în străinătate, precum și conținutul mesajelor și materialelor publicitare difuzate în marile lanțuri de magazine care comercializează produse electronice și electrocasnice.

Controalele tematice au scos în evidență faptul că unii agenți economici controlați nu au respectat prevederile legale în vigoare, prestând servicii care au prejudiciat interesele economice ale consumatorilor sau care prezentau un potențial pericol pentru viața, sănătatea sau securitatea acestora.

Astfel, principalele abateri privesc: lipsa unor elemente pentru informarea corectă și completa a consumatorilor, inclusiv ne traducerea în limba română a instrucțiunilor; ne acordarea termenelor de garanție legale; parametri calitativi neconformi celor declarați, inclusiv clauzele abuzive în contractele pentru consumatori; neconformitatea parametrilor de securitate; mijloace de măsurare nelegale, lipsa la gramaj.



II.2. Desfasurarea de actiuni de verificare a contractelor incheiate între consumatori și operatorii economici, inclusiv servicii de interes public si financiare

În ceea ce privește contractele încheiate cu consumatorii, ANPC prin Oficiul Judetean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea a analizat și a făcut propuneri de îmbunătățire a contractelor, propuneri care au fost **comunicate și însușite** de operatorii economici, asociațiile profesionale și autoritățile de reglementare.

S-au analizat contracte încheiate de operatorii economici cu consumatori referitoare la: diverse tranzacții imobiliare; diverse prestări servicii în vederea obținerii unor împrumuturi în bani; comercializarea pachetelor de servicii turistice; montarea centralelor termice de apartament; organizări de evenimente festive; pachete servicii turistice; scoli de șoferi; vânzări în afara spațiilor comerciale; vânzări la distanță; furnizare apă potabilă; credit pentru consum (pentru achiziționarea unor bunuri de folosință îndelungată), etc.

Analiza acestor contracte a arătat faptul că agenții economici nu au informat complet și corect consumatorul la încheierea contractelor.

De asemenea, s-a constatat faptul că în nici unul din contractele analizate nu se respectă principiul reciprocității drepturilor și obligațiilor din contracte, în contracte consumatorii având mai multe obligații decât drepturi, în timp ce operatorii economici aveau mai multe drepturi decât obligații, creând astfel un dezechilibru între părți.

După încheierea contractului, consumatorii păgubiți nu mai puteau invoca în sprijinul lor un astfel de contract încheiat în dezavantajul lor, cu clauze contradictorii și purtătoare de mai multe înțeleșuri, comercianții având de partea lor forța juridică obligatorie a contractului încheiat de părți, prevalându-se astfel, atât de principiul fortei obligatorii a contractului, cât și de faptul că nu toți consumatorii au cunoscut legea la încheierea contractului.

Din aceste motive, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, prin realizări legislative în domeniu a realizat o reală protecție a drepturilor consumatorilor, a propus îmbunătățirea contractelor, prin eliminarea clauzelor abuzive și completarea contractelor cu următoarele clauze esențiale privind: caracteristicile esențiale ale serviciului, parametrii tehnici și calitativi de furnizare ai serviciului, modalități de plată, termene, proceduri de despăgubire a consumatorilor.

În acest context, Oficiul Judetean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea a acordat, cu **titlu gratuit, consiliere unui număr de 138 operatori** economici la care s-au constatat abateri, atât în cadrul controalelor tematice, cât și în timpul cercetării reclamațiilor urmărind în acest mod, corectarea comportamentului comercial al operatorului economic.

De asemenea, observațiile la contracte au fost comunicate, după caz, autorităților de reglementare sau asociațiilor profesionale reprezentative dintr-un anumit domeniu.



II.3. Soluționarea reclamațiilor consumatorilor

În anul 2008 au fost înregistrate la Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea un număr de **820 de reclamații** la produse și servicii periculoase sau neconforme din care **40% au fost soluționate ca fiind întemeiate** (în favoarea consumatorilor).

Ca urmare a soluționării reclamațiilor primite din partea consumatorilor peste **52000 lei RON** au reprezentat valoarea produselor înlocuite sau reparate.

12 % dintre reclamații au fost **retransmise** spre soluționare altor instituții cu abilitati de control sau ANPC – Serviciul de Supraveghere și Consiliere Servicii Financiare (fise sesizari servicii bancare, servicii de leasing , asigurari etc.).

De asemenea, în vederea unei soluționari cât mai eficiente a reclamațiilor consumatorilor, OJPC ,prin inițiativa ANPC , este interesată de **existența medierii pe cale extrajudiciara ca alternativă a soluționării de către instanțele de judecată a plângerilor consumatorilor.**

Cu privire la problema “introducerii medierii ca alternativă a soluționării de către instanțele de judecată a plângerilor consumatorilor”, menționăm că Ministerul Justiției a elaborat proiectul de lege privind medierea în materie civilă și organizarea profesiei de mediator, în care, la solicitarea ANPC, a fost inclusă o referire distinctă cu privire la soluționarea plângerilor consumatorilor în cadrul procedurii medierii.



II.4. Cooperarea cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale și, după caz, cu statele membre sau candidate ale Uniunii Europene în realizarea de acțiuni de control

În toată această perioadă s-au desfășurat acțiuni, inclusiv controale tematice organizate la nivel național, regional și local cu privire la calitatea și riscul unor produse și servicii destinate populației, s-au desfășurat în **colaborare cu alte organe de specialitate ale administrației publice**, în concordanță cu protocoalele de cooperare semnate între ANPC și alte organe specializate ale administrației publice centrale.

ANPC și **Autoritatea Națională a Vămirilor** au efectuat acțiuni comune de control în vamă, în baza prevederilor legale în vigoare (HG nr. 409/2002) pentru verificarea conformității cu legislația privind securitatea produselor în cazul produselor importate (care transpune Regulamentul Consiliului 339/93). Controalele au fost extinse la toate produsele care ar putea fi considerate periculoase pentru consumatori.

De asemenea, a fost efectuate acțiuni de control comune de către ANPC în colaborare cu Poliția Economică, în colaborare cu Autoritatea Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, în colaborare cu Autoritatea de Sănătate Publică, în colaborare cu Garda Financiară precum și cu alte organe specializate ale administrației publice centrale și locale.

În vederea întăririi sistemului de supraveghere a pieței produselor și serviciilor a fost înființat, prin H.G. 681/2001, **Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor**. Acesta are ca principale atribuții asigurarea colaborării dintre autoritățile administrației publice centrale, pe de o parte și colaborarea dintre aceste autorități și structurile civile pe de altă parte, perfecționarea cadrului legislativ, accelerarea procesului de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.



II.5. Schimbul rapid de informații privind produsele periculoase , prin Sistemul European RAPEX

Pentru întărirea sistemului de supraveghere a pieței, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor prin oficiile teritoriale participa la “Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase destinate consumatorilor - RAPEX” împreună cu țările Uniunii Europene, fiind Punct Național de Contact pentru Sistemul RAPEX care ne transmite în teritoria apariția de produse periculoase pe piața Uniunii Europene și implicit pe piața românească, structurile teritoriale ale ANPC urmărind prin controale inopinate precum și tematice eliminarea acestora de pe piața și din circuitul consumului uman.

În stransă colaborare cu oficiile teritoriale, responsabilul cu această problemă primește informațiile cu privire la produsele periculoase depistate pe piața românească, inclusiv rapoartele de testare și modul de prezentare a produselor și introduce notificările în baza de date a Sistemului RAPEX. Notificările validate sunt publicate pe site-ul Comisiei Europene, ce poate fi consultat de OJPC-uri în vederea monitorizării pe piața românească a produselor notificate de alte state membre. În acest sens, periodic sunt transmise în teritoriu traduceri în limba română ale notificărilor făcute de statele membre.

Putem menționa că, în anul 2008, ANPC a transmis prin sistemul RAPEX un număr de 7 notificări de produse cu risc grav și imediat.

De asemenea, ANPC a primit informații de la anumiți producători cu privire la retragerea voluntară și luarea unor măsuri corective pentru produse care pot prezenta riscuri pentru consumatori. Aceste produse au fost retrase de pe piață și de la consumatori, în vederea remedierii deficiențelor.



II.6. Realizarea de acțiuni specifice de control, în conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase în România, republicată

În concordanță cu competențele sale legale, ANPC – DMPPP (Direcția Metale Prețioase și Pietre Prețioase) împreună cu reprezentanții din oficiile teritoriale asigură respectarea prevederilor legale în domeniul metalelor prețioase și pietrelor prețioase.

S-au desfășurat acțiuni tematice de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea bijuteriilor din metale prețioase, aliaje ale acestora și pietre prețioase, precum și a obiectelor de aurărie, argintărie și de pietre prețioase. Urmare acestor controale tematice se urmărește :

- **legalitatea funcționării agentului economic** (autorizarea emisă de către ANPC, pe perioada nedeterminată); **desfășurarea fără autorizație a operațiunilor cu metale prețioase** constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 5000 la 10.000 lei, precum și cu confiscarea bunurilor ce fac obiectul contravenției (art.18 din OUG 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare);
- **neintocmirea evidentelor operațiunilor** cu metale prețioase, în condițiile prevăzute de lege (registre speciale, conf. art. 36 (1) din Norme metodologice și Ordinului nr. 1809/2004 pentru aprobarea Registrului special de evidență a operațiunilor cu metale prețioase, aliaje ale acestora și pietre prețioase);
- **comercializarea fără marcă** (marca de garanție proprie sau marca de certificare) în condițiile prevăzute de lege;
- **marcarea incorectă a titlurilor**, față de limitele admise de reglementările legale;
- **lipsa notificării ANPC** cu privire la schimbările intervenite în datele de identificare a titularului autorizației;
- **folosirea incorectă, sub orice formă, a poansonelor de titlu și de garanție proprie** de către cei autorizați;
- dacă se constată faptul că **avizele acordate nu sunt conforme** cu realitatea sau contravin unor dispoziții legale;
- dacă se constată faptul că **persoana autorizată nu mai îndeplinește una sau mai multe din condițiile necesare autorizării** (de exemplu, lipsa dotării tehnice corespunzătoare);
- dacă există situații de **condamnări definitive pentru o infracțiune în legătură cu operațiunile cu metale prețioase**;
- **marcarea** metalelor prețioase și a aliajelor acestora este operațiunea de atestare a conținutului de metal prețios fin, prin aplicarea marcii de titlu și a marcii de garanție proprie/marcii de certificare (se va verifica cu atenție lizibilitatea, vizibilitatea și locul aplicării mărcilor);
- **marca de titlu** (semn convențional, diferit în funcție de conținutul de metal prețios, exprimat în miimi, potrivit titlurilor legale din România, prevăzute de art. 31, alin (1)



din Normele metodologice pentru aplicarea OUG nr. 190/2000, republicata, aprobate prin HG nr. 1344/2003);

- **marca de garantie proprie** a agentului economic (producator intern, importator si/sau vanzator cu amanuntul reprezinta semnul conventional individual stabilit si inregistrat la ANPC;

- **marca de certificare** se aplica in cazul in care agentul economic nu este autorizat sau nu doreste sa isi aplice marca de garantie proprie (semn conventional prin care ANPC certifica faptul ca titlul aplicat corespunde realitatii); se aplica de catre ANPC;

- **dotarea tehnica necesara** stabilirii titlului metalelor pretioase se poate asigura, prin mijloace proprii, dupa obtinerea autorizatiei pentru marcare (art. 7 din Ordinul nr. 101/2004 emis de Presedintele ANPC);

- **falsificarea în orice mod a mărcilor, folosirea acestora, precum si folosirea unor marci neinregistrate** constituie infractiune (art. 17. din OUG nr. 190/2000 republicata, cu modificările și completările ulterioare);

- **daca prin forma de prezentare (ambalaj, eticheta sau orice alt in scris) se promoveaza o publicitate inselatoare** privind produsul respectiv, conf. art. 4 b), coroborat cu art. 6 din Legea nr. 148/2000 privind publicitatea.

Acțiunile de control se desfășoara în baza OUG 190/2000 privind regimul metalelor prețioase în România, republicată, ale OG 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată si ale Legii nr. 148/2000 privind publicitatea, cu modificările ulterioare.

Acțiunile de control sunt efectuate in colaborare cu reprezentanții Direcției pentru Metale Prețioase și Pietre Prețioase.

În cadrul acțiunii de control, desfășurate în județ, s-au constatat existenta a **25 operatori economici** (producătorii, importatorii, vânzătorii (puncte de desfacere) și prestatorii de servicii care desfasoara activitati cu bijuterii din metale prețioase, aliaje ale acestora si pietre prețioase, precum și a obiectelor de aurărie, argintărie și de pietre prețioase.

In urma actiunilor de control si supraveghere s-au constatat abateri referitoare la : **desfășurarea activității fără autorizație**; efectuarea de operațiuni cu metale prețioase, **fără ca acestea să fie marcate**; **marcarea necorespunzătoare** a titlurilor bijuteriilor; **dotare tehnică necorespunzătoare**; neafișarea la loc vizibil a **denumirii firmei precum și a orarului/programului de funcționare**; neafișarea prețurilor si a tarifelor la loc vizibil.

De asemenea, acolo unde a fost cazul, au fost **suspendate** pentru toate operațiunile sau numai pentru o parte din operațiuni **autorizațiile emise de ANPC**.



Obiectivul III

Întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor

III.1. Dezvoltarea instrumentelor de informare și educare a consumatorilor

Campania Națională pentru Informarea și Educarea Consumatorilor derulată în anul 2008 s-a înscris în obiectivul strategic al Guvernului României, de creare a unui sistem instituțional de tip european, capabil să asigure creșterea gradului de apărare a drepturilor fundamentale ale consumatorilor.

Întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor reprezintă un obiectiv prioritar în cadrul Planului de acțiuni pe anul 2008, alături de realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor și de aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor.

Obiectivele campaniilor derulată de OJPC Vrancea au vizat: educarea tinerilor consumatori, informarea consumatorilor asupra drepturilor legale pe care aceștia le au în cazul achiziționării de produse sau servicii, sprijinirea dezvoltării activității de informare și consiliere în cadrul ONG-urilor de consumatori și întărirea parteneriatului cu societatea civilă.

Campania s-a desfășurat la trei nivele, adresându-se: tinerilor integrați în diferite nivele de învățământ, publicului larg și cercurilor de afaceri.

În realizarea obiectivelor propuse, Camerele de Comerț și Industrie și Ministerul Educației și Cercetării au susținut eforturile noastre pentru conștientizarea consumatorilor privind drepturile pe care le au, astfel încât să facă o alegere în deplină cunoștință de cauză.

Având în vedere că educația tinerilor este esențială în crearea unui consumator avizat, în conformitate cu prevederile Legii nr. 425/2006, formarea competențelor în domeniul protecției consumatorului este necesară și se realizează prin colaborarea cu instituțiile de învățământ preuniversitar.

Concursul „Alege! Este dreptul tău”

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor prin OJPC Vrancea a desfășurat în parteneriat cu Ministerul Educației și Cercetării – conform „Protocolului de Colaborare” între cele două instituții - Concursul Național pe teme de Protecția Consumatorilor „Alege! Este dreptul tău”.



Campania educativă este lansată în luna februarie și cu ocazia „Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor – 15 Martie “ se desfășoară etapa locală la care participă elevi din școli și licee, indiferent de profil.

Etapa finală se desfășoară în localitatea Năvodari, concursul fiind organizat pe două secțiuni :

- concurs individual
- concurs pe echipe

Subiectele pentru concurs s-au bazat pe legislația din domeniul protecției consumatorilor.

Scopul proiectului a fost educarea și conștientizarea tânărului consumator asupra drepturilor și intereselor sale legitime. Proiectul s-a dorit a fi o contribuție la formarea unei generații de tineri consumatori conștienți de drepturile lor legitime în calitatea de consumatori.

Activitatea de informare și educare a consumatorilor are pentru OJPC Vrancea un caracter permanent, inspectorii noștri implicându-se în acțiuni majore de educare și informare a tinerilor din școlile și liceele locale (seminarii, prelegeri, distribuire de materiale informative) , pe parcursul anului 2008 desfășurându-se 9 acțiuni de informare în școli, licee.

Activitățile de informare a consumatorilor ca și cele de supraveghere a pieței reprezintă sarcini permanente ale Oficiului Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea, pentru a preveni riscul de punere pe piață de produse neconforme și a asigura transparența activităților de supraveghere a pieței față de consumatori și ceilalți protagoniști. În acest scop, OJPC Vrancea a realizat acțiuni de informare și educare a consumatorilor, prin intermediul a **418 articole** publicate în presă precum și intervenții radio-TV.



III.2. Asigurarea de sprijin și consultanță pentru organizațiile neguvernamentale de consumatori precum și implicarea mai activă a organizațiilor neguvernamentale de consumatori în procesul de elaborare a deciziilor ce pot avea impact asupra intereselor lor

În județul Vrancea sunt înființate 2 organizații neguvernamentale în domeniul protecției consumatorilor și anume Asociația pentru Protecția Consumatorilor Vrancea Miorita și Federația Milcovia pentru Protecția Consumatorilor, care activează în mod constant în domeniul informării, educării și consilierii consumatorilor.

Acestea asigură reprezentarea intereselor consumatorilor în organismele consultative de profil, constituite la nivel local, poate introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor și participă cu reprezentanți ai consumatorilor la comitetele tehnice, consilii consultative și comisii tematice din domeniul protecției consumatorilor.

OJPC Vrancea a acordat în permanență sprijin organizațiilor neguvernamentale, în vederea atingerii obiectivelor pe care acestea și le propun potrivit obiectului de activitate.

Pentru o mai bună cunoaștere și înțelegere a problemelor consumatorilor, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor prin structurile teritoriale a început din anul 2007, continuând și în anul 2008, proiectul parteneriatului public privat în domeniul protecției consumatorilor.

În concluzie, prin campania națională 2008 de educare și informare a consumatorilor, OJPC Vrancea a contribuit la creșterea gradului de conștientizare a cetățenilor județului Vrancea cu privire la drepturile lor în calitate de consumatori, astfel încât consumatorul să poată beneficia de un nivel de protecție cât mai înalt, asemănător celui existent în Uniunea Europeană, iar mediul de afaceri să se integreze în cerințele europene în domeniul protecției consumatorilor. Astfel, au fost efectuate de către Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea în colaborare cu Asociația de Protecție a Consumatorilor Vrancea Miorita acordarea de consultanță operatorilor economici în mod gratuit asupra legislației în domeniul protecției consumatorilor, fie ca este vorba de legalitatea funcționării, fie ca este vorba de modul de informare a consumatorilor sau de calitatea produselor și a serviciilor prestate.

În anul 2008, OJPC Vrancea a consiliat un număr de 49 operatori economici din județul Vrancea, contribuind astfel la dezvoltarea parteneriatului cu societatea civilă și operatorii economici furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor prin asigurarea unui schimb util de informații în vederea respectării legislației în domeniu și, implicit, realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor.

**INSPECTOR SEF ADJUNCT,
Ing. Dumitru DILA**