

ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

SE APROBĂ,

PREȘEDINTE

CLAUDIU DANIEL DOLOT

RAPORT DE ACTIVITATE

2020

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) este instituție publică și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului. Autoritatea coordonează și realizează strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

ANPC este focalizată pe o serie de domenii specifice, în special vizând continuarea și consolidarea procesului de armonizare legislativă europeană, de cooperare și reglementare, de informare, educare și consiliere a consumatorilor și comercianților, de control și supraveghere a pieței, precum și activități specifice în domeniul metalelor și pietrelor prețioase.

1. Procesul legislativ

ANPC a continuat activitatea de creare a unui cadru legislativ național în domeniul protecției consumatorilor, compatibil cu cel din Uniunea Europeană.

1.1 ANPC a publicat în Monitorul Oficial următoarele acte normative:

- Ordinul nr. 166/2020 privind Procedurile de analiză și marcarea a metalelor prețioase. *Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 357 din 05 mai 2020;*
- Hotărârea nr. 490/2020 pentru completarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor, *Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 566 din 30 iunie 2020;*
- Ordinul nr. 311/2020 privind stabilirea tarifelor pentru prestarea unor servicii de către personalul Direcției generale laboratoare Larex din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate. *Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 677 din 30 iulie 2020;*

- Hotărârea nr. 444/2020 privind stabilirea cadrului instituțional și a unor măsuri pentru punerea în aplicare a prevederilor art. 5 alin. (1) din Regulamentul (UE) 2017/2.394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004. *Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 488 din 10 iunie 2020.*

1.2 ANPC a fost consultată și a avizat următoarele proiecte de acte normative:

- Hotărârea nr. 643/2020 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului delegat (UE) 2019/945 al Comisiei din 12 martie 2019 privind sistemele de aeronave fără pilot la bord și operatorii de sisteme de aeronave fără pilot la bord din țări terțe și a Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2019/947 al Comisiei din 24 mai 2019 privind normele și procedurile de operare a aeronavelor fără pilot la bord;
- Ordinul nr. 112/904/208/2020 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului agriculturii și dezvoltării rurale, al ministrului sănătății și al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 724/1.082/360/2013 privind atestarea produselor tradiționale;
- Hotărârea privind stabilirea unor măsuri pentru prevenirea și limitarea efectelor consumului de băuturi energizante către populație;
- Hotărâre privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2019/515 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 martie 2019 privind recunoașterea reciprocă a mărfurilor comercializate în mod legal în alt stat membru și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 764/2008;
- Proiectul de Ordonanță a Guvernului pentru modificarea și completarea Legii nr. 227/2015 privind Codul Fiscal, cu modificările și completările ulterioare;
- Proiectul de Ordonanță de urgență pentru completarea art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 13/2017 privind aprobarea participării României la Programul pentru școli al Uniunii Europene și pentru adoptarea unor măsuri privind redistribuirea stocurilor de produse înregistrate ca urmare a suspendării cursurilor în instituțiile de învățământ;
- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul comunicațiilor electronice și pentru stabilirea unor măsuri de facilitare a dezvoltării rețelelor de comunicații electronice;
- Proiectul de Ordin privind înregistrarea specificațiilor tehnice de calitate aferente schemei generale „Calitate Garantată”;
- Proiectul de Hotărâre pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 640/2017 pentru aprobarea Programului pentru școli al României în perioada 2017-2023 și pentru stabilirea bugetului pentru implementarea acestuia în anul școlar 2017-2018, pentru stabilirea metodologiei prevăzute la art.2 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 13/2017 privind aprobarea participării României la Programul pentru școli al Uniunii Europene și pentru repartizarea pe județe și sectoare ale municipiului București pentru finanțarea Programului pentru școlar României în perioada septembrie-decembrie a anului școlar 2020-2021 a sumelor defalcate din taxa pe valoarea adăugată rezervate la poziția nr. 42 din anexa nr.3 și la poziția nr. 43 din anexa nr. 4 la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 135/2020 cu privire la rectificarea bugetului de stat pe anul 2020;
- Proiectul de Ordonanță de urgență pentru modificarea și completarea unor acte normative și pentru instituirea unor măsuri fiscal;
- Proiectul de Ordonanță de urgență a Guvernului privind modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață;

- Proiectul “Program național de facilități în domeniul transportului aerian (PNFAL)”;
- Proiectul de Ordin privind înregistrarea rețetelor consacrate, precum și atestarea produselor alimentare obținute conform rețetelor consacrate;
- Proiectul de Regulament al Comisiei prin care sunt amendate o serie de regulamente „(EU) 2019/424, (EU) 2019/1781, (EU) 2019/2019, (EU) 2019/2020, (EU) 2019/2021, (EU) 2019/2022, (EU) 2019/2023 și (EU) 2019/2024 în ceea ce privește cerințele în materie de proiectare ecologică aplicabile serverelor și produselor pentru stocarea datelor, motoarelor electrice și variatoarelor de viteză, aparatelor frigorifice, surselor de lumină și dispozitivelor de comandă separate, afișajelor electronice, mașinilor de spălat vase de uz casnic, mașinilor de spălat rufe de uz casnic și mașinilor de spălat și uscat rufe de uz casnic, precum și aparatelor frigorifice cu funcție de vânzare direct;
- Proiectul de Ordonanță de urgență a Guvernului privind modificarea și completarea Legii nr.129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative;
- Proiectul de lege pentru modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2017/2402 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 de stabilire a unui cadru general privind securitizarea și de creare a unui cadru specific pentru o securitizare simplă, transparentă și standardizată și de modificare a Directivelor 2009/65/CE, 2009/138/CE și 2011/61/UE, precum și a Regulamentelor (CE) nr. 1060/2009 și (UE) nr. 648/2012;
- Proiectul de Ordin privind înregistrarea specificațiilor tehnice de calitate aferentei schemei „Porc crescut în bunăstare”;
- Proiectul de Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței de urgență nr. 9/04.02.2020 pentru aprobarea Programului-pilot de acordare a unui suport alimentar pentru preșcolarii și elevii din 150 de unități de învățământ preuniversitar de stat;
- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 43/2007 privind introducerea deliberată în mediu a organismelor modificate genetic;
- Proiectul de Lege privind reglementarea marketingului înlocuitorilor laptelui matern și promovarea alăptării;
- Proiectul de Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Programului național de facilități în domeniul transportului aerian;
- Proiectul de Ordonanță de urgență a Guvernului privind unele măsuri pentru sprijinirea categoriilor de elevi cei mai defavorizați care beneficiază de sprijin educațional pe bază de tichete sociale pe suport electronic pentru sprijin educațional acordate din fonduri externe nerambursabile precum și unele măsuri de distribuire a acestora;
- Proiectul de Hotărâre de Guvern pentru aprobarea Strategiei Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă 2021-2027 și a Planului de acțiuni pe perioada 2021-2027 pentru implementarea Strategiei Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă 2021-2027;
- Proiectul de Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 321/2009 privind comercializarea produselor alimentare;
- Proiectul de Lege privind protecția persoanelor cu boli și afecțiuni alergice în România;
- Propunerea legislativă privind modificarea și completarea Legii nr. 61/1991 pentru sancționarea faptelor de încălcare a unor norme de conviețuire socială, a ordinii și liniștii publice;
- Propunerea legislativă privind consolidarea monedei naționale ca monedă unică de plată pe teritoriul României;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea OG nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață;

- Proiectul de Lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.10/2018 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietre prețioase în România;
- Proiectul de Lege pentru aprobarea Legii nr. 12/1990 privind protejarea populației împotriva unor activități de producție, comerț sau prestări de servicii ilicite și pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor;
- Propunerea legislativă privind unele măsuri pentru regelementare a publicității în perioada de epidemie declarată și pentru modificarea unor acte normative;
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de Guvern nr. 21/1992 (republicată) privind protecția consumatorilor;
- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 51/1997 privind operațiunile de leasing și societățile de leasing;
- Proiectul de Ordonanță de urgență a Guvernului privind unele măsuri pentru sprijinirea categoriilor de persoane cele mai defavorizate care beneficiază de mese calde pe bază de tichete electronice din fonduri externe nerambursabile, precum și unele măsuri de distribuire a acestora;
- Propunerea legislativă pentru acordarea unor facilități pe teritoriul României;
- Propunerea legislativă pentru plafonarea prețului medicamentelor și a alimentelor de strictă necesitate;
- Proiectul de Ordonanță de urgență pentru instituirea unei măsuri de stimulare pentru creșterea capitalurilor proprii, precum și pentru modificarea unor acte normative;
- Propunerea legislativă privind identificarea distinctă și promovarea produselor agricole și alimentare de natură a identifica originea geografică, locală, națională sau regională, istorică sau tradițională, pe teritoriul României;
- Proiectul de Hotărâre pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1092/2006 privind protecția lucrătorilor împotriva riscurilor legate de expunerea la agenți biologici în muncă;
- Proiectul de Hotărâre a Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1218/2006 privind stabilirea cerințelor minime de Securitate și sănătate în muncă pentru asigurarea protecției lucrătorilor împotriva riscurilor legate de prezența agenților chimici, precum și pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1093/2006 privind stabilirea cerințelor minime de securitate și sănătate pentru protecția lucrătorilor împotriva riscurilor legate de expunerea la agenți cancerigeni sau mutageni la locul de muncă;
- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul comunicațiilor electronice și pentru stabilirea unor măsuri de facilitare a dezvoltării rețelelor de comunicații electronice - Codul Comunicațiilor.

1.3 Propuneri/inițiative parlamentare pentru care ANPC a comunicat un punct de vedere

- Propunere legislativă pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;
- Propunere legislativă privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile și modificarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Propunere legislativă pentru abrogarea art. 52 și a art. 72 din Legea nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebancaire;
- Propunere legislativă privind modificarea art. 71 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;

- Propunere legislativă privind stabilirea cerințelor tehnice pentru limitarea emisiilor de compuși organici volatili (COV) rezultați din depozitarea benzinei și din distribuția acesteia de la terminale la stațiile de distribuție a benzinei, precum și în timpul alimentării autovehiculelor la stațiile de benzină;
- Propunere legislativă pentru completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele pentru consumatori;
- Propunere de modificare a Legii nr. 321/2009 privind comercializarea produselor alimentare;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România;
- Propunere legislativă pentru completarea Ordonanței de urgență nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Propunere legislativă privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor;
- Propunere de modificare a Legii nr. 77/2016 privind darea în plată a unor bunuri imobile în vederea stingerii obligațiilor asumate prin credite;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 148/2000 privind publicitatea;
- Propunere de modificare a Ordonanței Guvernului nr. 51/1997 privind operațiunile de leasing și societățile de leasing, precum și a Ordonanței de Urgență nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului;
- Propunere legislativă privind protecția persoanelor cu boală celiacă din România;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 296/2004 privind Codul consumului;
- Propunere legislativă privind statutul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- Propunere legislativă de modificare a Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția Consumatorilor;
- Propunere legislativă privind protecția consumatorilor contra riscului valutar în contractele de credit;
- Propunere legislativă privind protecția consumatorilor contra executărilor silite abuzive sau intempestive;
- Propunere legislativă privind protecția consumatorilor împotriva dobânzilor excesive;
- Propunere legislativă privind protecția consumatorilor față de cesiunile speculative de creanțe;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr.132/2017 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terților prin accidente de vehicule și tramvaie;
- Propunere legisaltivă privind unele măsuri pentru reglementarea publicității în perioada de epidemie declarată și pentru modificarea unor acte normative;
- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Ordonatei de urgență nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România;
- Proiectul Legii Laptelui și produselor lactate.

1.4 Pentru perioada următoare, prioritățile legislative ale ANPC sunt:

- Propunere de Hotărâre privind modificarea și completarea Hotărârii de Guvern nr. 1259/2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (CE) nr. 924/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 septembrie 2009 privind plățile transfrontaliere în Comunitate și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2.560/2001;

- Propunere de Lege privind stabilirea competențelor biroului unic de legătura și a autorităților competente în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului, privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004;
- Hotărâre privind aprobarea Strategiei Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în perioada 2020-2024;
- Hotărâre pentru modificarea Anexei nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 251/1994 privind stabilirea componenței, a atribuțiilor și a modului de organizare și funcționare a Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor;
- Lege privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;
- Lege privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri;
- Lege privind o mai bună asigurare a respectării normelor legale în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme;
- Lege privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor.

1.5 Transparență decizională

ANPC a întocmit și raportul de evaluare a implementării Legii nr. 52/2003, republicată în 2013, privind transparența decizională în administrația publică care poate fi consultat la următorul link: https://anpc.ro/galerie/file/544/2021/fisa_L_52_2020.pdf

2. Afaceri europene

2.1. Armonizarea legislației naționale cu sistemul legislativ european

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a participat activ, atât la transpunerea și implementarea prevederilor actelor normative europene la nivel național, cât și la elaborarea reglementărilor de către forurile legislative europene.

În acest sens au fost elaborate proiectele de lege pentru transpunerea următoarelor directive:

- a) Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;
- b) Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE;
- c) Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme.

De asemenea, ANPC a participat la procesul de negociere al Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE.

În plus, ANPC a întocmit și a transmis documente în scopul elaborării poziției României pe marginea diverselor rapoarte/studii/chestionare/consultări, elaborate de Comisia Europeană.

ANPC participă la întâlnirile grupurilor de lucru organizate de Comisia Europeană pe diferite aspecte din domeniul protecției consumatorilor. În acest sens, a participat și la reuniunile organizate de grupul de lucru numit Rețeaua de securitate a consumatorilor (CSN) în cadrul căruia s-au discutat aspecte legate de drepturile pasagerilor și de pachetele de servicii de călătorie în contextul pandemiei COVID-19. Legat de aceste aspecte au fost întocmite și puncte de vedere la solicitarea organizațiilor din domeniul turismului.

O problemă importantă dezbătută tot în cadrul acestui grup de lucru a fost cea legată de măști și mănuși. În anul 2020, Comisia Europeană a demarat o acțiune comună cu statele membre pentru a fi verificate la nivel european măștile și mănușile care sunt echipamente de protecție și, de asemenea, geluri de dezinfectare a mâinilor. În acest scop s-a creat un alt grup de lucru specific acestei probleme, au avut loc reuniuni în sistem videoconferință și s-a purtat o corespondență permanentă cu privire la specificațiile tehnice pentru testare, alegerea laboratorului, tipul și numărul de mostre, caracteristicile acestora, decontarea cheltuielilor.

De asemenea, a fost analizat și actualizat Programul național pentru transpunerea și notificarea directivelor comunitare, transmis de Ministerul Afacerilor Externe și au fost efectuate raportări periodice către Ministerul Afacerilor Externe cu privire la regulamentele publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene și asumate de ANPC.

2.2. Sisteme administrative de cooperare la nivelul Uniunii Europene

În ceea ce privește integrarea în structurile comunitare, trebuie menționată dezvoltarea cooperării intracomunitare în domeniul protecției consumatorilor privind schimbul de informații și asistență reciprocă între ANPC și autoritățile competente ale celorlalte state membre desemnate responsabile de aplicarea legilor care protejează interesele consumatorilor.

Pentru a facilita cooperarea între autoritățile publice din statele membre însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, în cazul în care acestea se confruntă cu încălcări intracomunitare și pentru a contribui la buna funcționare a pieței interne, la calitatea și la coerența aplicării legislației în materie de protecție a consumatorilor și la supravegherea intereselor economice ale acestora, au fost create diverse sisteme, în baza anumitor acte legislative europene, respectiv:

- **Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (denumit în continuare "Regulamentul CPC")**

Regulamentul stabilește o rețea la nivelul UE a autorităților însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului și se aplică numai pentru încălcările transfrontaliere ale legislației în materie de protecție a consumatorului comise în UE.

CPC IMI System este o platformă on-line gestionată de Comisia Europeană ce conectează autoritățile naționale, regionale și locale, între toate statele membre și Comisia Europeană, care funcționează în baza Regulamentului (UE) 2017/2394 privind cooperarea între autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, pentru a putea comunica rapid și ușor cu omologii lor din străinătate. În sensul Regulamentului CPC, ANPC este atât birou unic de legătură, cât și autoritate competentă, responsabilă cu

aplicarea a 20 de acte normative naționale care transpun / implementează 20 Directive / Regulamente listate în anexa Regulamentului CPC.

ANPC, în calitate de **birou unic de legătură și autoritate competentă**, desemnată în sensul regulamentului sus-menționat, a răspuns tuturor solicitărilor care au intrat în responsabilitatea sa, iar solicitările care au fost de competența altor autorități implicate au fost trimise de ANPC către acestea spre soluționare, prin intermediul sistemului securizat CPC IMI.

De asemenea, ANPC a trimis către alte state membre, prin intermediul aceluiași sistem, solicitări de informații sau de luare de măsuri în cazuri în care operatori economici cu sediul în respectivele țări au prezentat suspiciunea de a încălca sau au încălcat legislația de protecție a consumatorilor în cazul comercializării de produse și servicii către consumatorii români.

Astfel, un număr de 40 de Solicitări de informații și Alerte externe a fost procesat de Serviciul Armonizare Europeană și Parteneriat privind verificarea unor comercianți, pentru presupuse încălcări ale normelor de protecție a consumatorilor.

Prin sistemul IT sus-menționat sunt lansate, de asemenea, între Comisia Europeană și Statele Membre, o serie de Cereri de luare de măsuri. ANPC a investigat și soluționat un număr de 4 astfel de solicitări sosite de la statele membre Bulgaria și Republica Cehă, privind comercianți înregistrați în România. ANPC a fost solicitată de autoritățile omoloage să ia toate măsurile necesare pentru a pune capăt sau a interzice fără întârziere încălcările intracomunitare menționate și demonstrate în țara în care consumatorii au fost prejudiciați.

ANPC participă, prin intermediul sistemului comun de cooperare la acțiuni comune ale Comisiei Europene și statelor membre, alăturându-se demersurilor comune privind stoparea încălcărilor pe scară largă cu o dimensiune a Uniunii. Domenii privind transportul aerian / pachetele de servicii turistice și platformele de comercializare on-line sunt în atenția comună rețelei CPC, în aceste cazuri fiind implicate mai mult de două treimi din statele membre UE.

De asemenea, ca parte a acestui sistem de cooperare administrativă între autoritățile statelor membre responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, are loc, periodic, acțiunea Internet Sweep.

Acțiunea Internet Sweep este o acțiune de verificare, la nivelul Uniunii Europene, a website-urilor, cu scopul de a depista cazurile de încălcare a legislației de vânzare on-line de produse și servicii destinate consumatorilor și de a asigura aplicarea legislației. Acțiunea de verificare este coordonată de Comisia Europeană și este realizată simultan de autoritățile naționale de aplicare a legii în temeiul dispozițiilor Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (Regulamentul CPC).

În anul 2020, ANPC, alături de alte state membre, a verificat respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor prin evaluarea veridicității ofertelor / reclamelor sau a altor declarații prin care comercianții care vând on-line confecții, cosmetice și echipamentele de uz casnic creează impresia consumatorilor, printr-o comunicare comercială, marketing sau publicitate, că un bun sau un serviciu are un impact pozitiv asupra mediului înconjurător sau este mai puțin dăunător mediului înconjurător sau este mai durabil/sustenabil decât bunurile sau serviciile concurente („green-claims - revendicări de sustenabilitate”).

În urma verificărilor s-a constatat că, în multe dintre cazuri, comerciantul nu a furnizat suficiente informații astfel încât consumatorii să poată aprecia exactitatea afirmațiilor sau că operatorul economic nu a furnizat dovezi ușor de verificat în sprijinul afirmației făcute.

Tot în cursul anului 2020, ca urmare a crizei sanitare, ANPC, alături de celelalte state membre, a participat la o acțiune de verificare a site-urilor web, cu scopul de a afla care dintre acestea expun consumatorii din Uniunea Europeană unor conținuturi care promovează afirmații false sau produse contrafăcute în contextul pandemiei de coronavirus. Acțiunea s-a desfășurat pe două paliere: o verificare în mare a unor platforme online selectate de Comisia Europeană și o verificare detaliată a ofertelor specifice și site-uri web în legătură cu produse asupra cărora există o presiune a cererii din partea consumatorilor, în contextul pandemiei. Au fost controlate ofertele de măști și viziere de protecție, geluri sanitare, kituri de testare, precum și alimente, suplimente alimentare și produse nealimentare cu pretinse efecte de vindecare, legate de coronavirus. Ca urmare a acestei acțiuni și a apelului lansat de Comisia Europeană, platformele au eliminat sau blocat milioane de anunțuri publicitare sau listări de produse înșelătoare.

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

Sistemul RAPEX reprezintă un sistem de schimb rapid de informații între statele membre ale Uniunii Europene privind produsele periculoase. Sistemul acoperă majoritatea produselor nealimentare destinate consumatorilor: jucării, autovehicule, textile, aparatură electrică, mobilă, cosmetice etc. Sunt exceptate alimentele, produsele farmaceutice, hrana pentru animale.

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

În anul 2020, România a transmis un număr de **41 notificări de produse periculoase**. Cele mai notificate produse au fost echipamentele de protecție, autovehicule, textile, aparatură electrică, jucării. Totodată, ANPC a transmis în sistemul RAPEX **82 reacții la notificările** de produse periculoase transmise de celelalte state membre cu privire la autoturisme, textile, echipament electric.

2.3. Reglementari tehnice nearmonizate

ANPC este punct de contact pentru reglementări tehnice nearmonizate în domeniul protecției consumatorului și, în această calitate, a răspuns solicitărilor primite prin intermediul Ministerului Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, care este punct național de contact, referitoare la cerințele unor state membre privind produsele comercializate în mod legal în alt stat membru.

De asemenea, ANPC este și punct de contact pentru actele normative naționale din domeniul protecției consumatorilor care fac parte din categoria reglementărilor tehnice nearmonizate, care trebuie notificate Comisiei Europene și celorlalte state membre, anterior adoptării și publicării acestora în Monitorul Oficial.

3. Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România)

Centrul European al Consumatorilor din România, ca parte a Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor, are competență numai în soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor transfrontaliere de consum, respectiv acele litigii ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident în România a unor produse/servicii defectuoase de la un comerciant cu sediul într-un stat membru al UE, altul decât România, precum și acele litigii ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident într-un alt stat membru al UE a unor produse/servicii defectuoase de la un comerciant cu sediul în România.

În 2020, Centrul European al Consumatorilor din România – ECC Romania – proiect cofinanțat de Comisia Europeană și Guvernul României, care funcționează la nivel de direcție în ANPC, a instrumentat peste 5200 solicitări de la consumatori români și peste 270 de solicitări de la consumatori din alte state UE, plus NO, IS și UK, transmise prin intermediul Centrelor Europene ale Consumatorilor din statele de reședință ale consumatorilor, cu o creștere totală de 37% față de anul 2019.

Reclamațiile au vizat în principal următoarele 5 domenii:

- 47% transporturile (transport aerian, rutier, feroviar, naval și închirieri auto);
- 11% îmbrăcăminte și încălțăminte pentru serviciile turistice: imposibilitatea renunțării la rezervare, diferențe calitative între ofertă de dinaintea încheierii contractului și serviciul oferit la fața locului;
- 11% restaurante și hoteluri;
- 9% recreație și cultură (participarea la evenimente culturale și sportive, produse electronice – tv, foto, calculatoare etc., pachete de servicii de călătorie);
- 7% diverse produse și servicii (servicii financiare, obiecte de uz personal – ceasuri, bijuterii, produse pentru îngrijire, alte servicii).

Cele mai multe reclamații au vizat anulări provocate de pandemie, atât în domeniul transporturilor, cât și în cel al serviciilor turistice achiziționate individual sau ca pachete de servicii de călătorie.

Modalitate de instrumentare

În urma evaluării preliminare în cadrul termenului de 10 zile lucrătoare de la primire, solicitările pot fi instrumentate în următoarele moduri (conform procedurii la nivelul ECC-Net – începând cu aprilie 2018, au existat anumite modificări provocate de lansarea noului instrument de gestionare a solicitărilor – IT Tool 2):

- Ca reclamații (Complaints) – solicitările care sunt fondate și intră în competența ECC și care sunt transmise către alte ECC din Rețea prin intermediul instrumentului online de soluționare a solicitărilor gestionat de CE, plus solicitările care: nu sunt fondate; clasate ca urmare a lipsei de răspuns din partea consumatorilor la solicitările de documente și informații suplimentare; soluționate direct de consumatori cu operatorul economic înainte de intervenția ECC și la care consumatorii renunță;
- Ca solicitări de informații (Questions) – solicitările în care consumatorii solicită informații privind drepturile pe care le au într-o anumită situație și unde nu este nevoie de intervenția ECC sau nu există un litigiu, solicitările consumatorilor împotriva unor comercianți din România sau din afara UE.

Prejudiciu recuperat

În perioada 01.01-31.12.2020 prejudiciul total recuperat pentru cazurile închise cu soluție obținută pe cale amiabilă, favorabilă consumatorilor, a fost de peste 297.000 de euro, în creștere cu 15% față de anul 2019.

Informarea consumatorilor prin mass media

În anul 2020, ECC Romania a avut 25 de postări pe diferite teme: comunicate de presă, postări ale instituțiilor Uniunii Europene, materiale video, povești de succes etc. Pagina conține legături către

instrumentele on-line realizate de ECC Romania – Întreabă Expertul și către aplicația pentru smartphone a Comisiei Europene privind drepturile pasagerilor, precum și către ECC-Net Travel App.

În Mai 2015 a fost creată și o pagină pe Google Plus pentru ECC Romania (<https://plus.google.com/103435724842779676660>) pentru o mai bună vizibilitate în motoarele de căutare și un canal Youtube (<https://www.youtube.com/channel/UCOjpLnM3SY7CKyy8IxwwXpg>). Canalul Youtube este legat de pagina de Twitter și de cea de Google Plus și orice video încărcat este automat postat în aceste conturi.

Site-ul www.eccromania.ro

Site-ul ECC România www.eccromania.ro reprezintă unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor.

Site-ul conține link-uri către paginile de Facebook și Twitter și poate fi accesat în limba română și limba engleză. Versiunea în limba engleză este în proporție de 90% aceeași cu cea în limba română. Ambele versiuni sunt actualizate în mod regulat. Site-ul a fost actualizat în mod regulat cu noi informații sau modificări ale datelor existente.

Întregul site web funcționează pe o platformă WordPress. Site-ul are și o versiune mobilă funcțională.

Website-ul a fost verificat și au fost făcute modificări pentru a respecta prevederile GDPR (instrument de consimțământ cookie, declarație de confidențialitate actualizată, formular actualizat de înregistrare a buletinului informativ).

În perioada ianuarie-decembrie 2020, 116.170 vizitatori unici și 193.380 vizionări de pagini.

În 2020, ECC România a participat și organizat o serie de evenimente:

- 29 ianuarie 2020 – ECC Romania a organizat la Liceului Tehnologic, nr 1 din Alexandria o întâlnire care a beneficiat de două prezentări tehnice. Prima dintre ele a fost susținută de Directorul General al ANPC, care a descris structura instituției, obiectul de activitate al fiecărei direcții componente, precum și importanța acestui domeniu pentru a avea o piață și un mediu de business sănătoase, care să respecte drepturile consumatorilor și care să se încadreze cât mai exact în prevederile legii. Cel de-al doilea specialist care a susținut, de asemenea, o prezentare, creată special pentru adolescenți, a fost Directorul ECC Romania, care a arătat domeniile de competență ale acestuia, performanțele întregii rețele realizate cu sprijinul Comisiei Europene, în fiecare stat membru la care se adaugă Norvegia și Islanda, precum și aplicația gratuită pentru telefonul mobil, ECC-net Travel, care poate oferi informații utile referitoare la drepturile oricărei persoane care călătorește în spațiul European.
- 31 ianuarie 2020 – ECC Romania a participat la Summitul european "Consumers in the green and digital transition: challenges and solutions for a New Consumer Policy" care a avut loc la Bruxelles.
- 20-23 februarie 2020 – Centrului European al Consumatorilor din România a participat la Târgul de Turism al României de la Romexpo.
- 19 iunie 2020 – ECC Romania a participat alături de ANPC la o serie de întâlniri cu principalele categorii de operatori economici, care derulează activități comerciale în stațiunile de la malul

Mării Negre. Acestea s-au înscris în rândul acțiunilor de informare și consiliere a mediului de afaceri realizate în cadrul „Comandamentului Litoral 2020”, înființat de ANPC, în fiecare an.

- 25 iunie 2020 – ECC Romania a participat la reuniunea informală la nivel înalt, organizată de Președinția croată a Consiliului Uniunii Europene, privind Noua agendă pentru consumatori, în format videoconferință alături de Vicepreședintele - Subsecretar de Stat ANPC. În cadrul reuniunii conduse de la Zagreb de ministrul croat al economiei, antreprenoriatului și artizanatului, la care Comisia Europeană a fost reprezentată de comisarul responsabil de justiție și la care au participat miniștrii de resort din toate țările membre, s-au discutat diverse aspecte ale Noii agende pentru consumatori, strategie care ar urma să fie adoptată în trimestrul IV al anului 2020 și care a fost lansată în consultare publică în urmă cu câteva zile. În acest context, Președinția croată a Consiliului Uniunii Europene a propus, de asemenea, ca teme de discuție pentru reuniune, analizarea impactului pandemiei COVID-19 asupra drepturilor consumatorilor și măsurile care ar putea fi introduse pentru a-i ajuta, în diferite domenii, precum și care este cadrul de reglementare al politicilor de consum în ceea ce privește consumul durabil și tranziția digitală.
- 17 noiembrie 2020 – ECC Romania a organizat o serie de webinarii împreună cu Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Nord-Est (Iași), Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Vest (Timiș), Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Sud-Est (Galați), Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Sud-Muntenia (Ploiești), Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Sud-Vest Oltenia (Craiova). Întâlnirea online a avut ca tema familiarizarea cu prevederile celor mai recente reglementări ale CE privitoare la transportul aerian/pachete de servicii de calatorie/comert online etc., mai ales în contextul actualei pandemii, cu elementele sferei de competență ale Centrului European al Consumatorilor din Romania, trasate de Comisia Europeană, precum și cu modul în care putem colabora în vederea soluționării situațiilor apărute, în beneficiul consumatorilor.
- 19 octombrie 2020 – ECC Romania a participat la o întâlnire cu toți factorii implicați în procesul de implementare a Regulamentului 261/2004 alături de ANPC, în exercitarea rolului său de autoritate competentă, în România, conform Regulamentul 261/2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor, în eventualitatea refuzului la îmbarcare sau al anulării ori întârzierii zborurilor. Tema principală a discuțiilor a constat în identificarea de soluții optime pentru numeroasele problemele apărute în acest domeniu de activitate ca urmare a restricțiilor de călătorie impuse de pandemia de COVID-19.
- 27 noiembrie 2020 - ECC Romania a participat la evenimentul online în format world café intitulat „Pericolele și beneficiile lumii digitale” organizat de Centrul Europe Direct București în cadrul proiectului „Noaptea Cercetătorilor Europeni 2020”. Acesta a avut ca scop o dezbatere non-formală privind prioritatea Comisiei Europene referitoare la „O Europă pregătită pentru era digitală”, precum și conștientizarea problemelor pe care le întâmpinăm în mediul online. Evenimentul s-a desfășurat prin intermediul platformei Zoom și a avut o agendă variată, cu teme de actualitate extrem de interesante, discuțiile fiind moderate de specialiști din domeniul digital. Cafeneaua publică online a fost organizată în parteneriat cu Noaptea Cercetătorilor Europeni, cu Rețeaua Europeană ECC-net România, Facultatea de Comunicare și Relații publice din cadrul SNSPA, CERT-RO, Clark România și Asociația Young Initiative.

4. Activități de Control și Supraveghere a Pieței

În anul **2020**, au fost întreprinse **83.644 acțiuni de control** cu privire la conformitatea și securitatea produselor și serviciilor și modul de respectare a intereselor economice ale consumatorilor. Structura acțiunilor de control a fost: **28,34%** produse alimentare; **35,00%** produse nealimentare; **33,95%** servicii nealimentare și alimentare; **2,8%** servicii financiare.

4.1. Aplicarea sancțiunilor contravenționale

A fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, în **40.808 din cazuri fiind aplicate sancțiuni contravenționale**, cuantumul amenzilor aplicate de ANPC fiind de **96,20 milioane lei**. Ponderea **proceselor verbale de constatare a contravenției** aplicate pe domenii este următoarea: 39,37% la produse alimentare, 30,76% la produse nealimentare, 28,20% servicii nealimentare și alimentare, 1,72% servicii financiare.

4.2. Controale tematice desfășurate la nivel național

Au fost desfășurate **43 controale tematice** la nivel național, respectiv **18** controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (41,86 %), **25** controale în domeniul produselor și serviciilor nealimentare (58,14%). În cadrul acțiunilor tematice de control desfășurate la nivel național **au fost controlați peste 22.975 operatori economici**, din care cu abateri **13.294 operatori economici**, valoarea amenzilor fiind de **39,66 mil. lei**, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de **63,72 mil. lei**.

4.2.1. Activități de control în domeniul produselor și serviciilor alimentare

În cursul anului 2020, au fost desfășurate **18 de acțiuni tematice de control**, atât cu privire la conformitate, modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare, cât și cu privire la calitatea serviciilor de alimentație publică și colectivă. În cadrul acestor acțiuni **au fost prelevate 13 de probe de produse alimentare** (produse IGP, ulei de masline), constatându-se la circa 7,7 % dintre acestea neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

De asemenea, prin acțiunile tematice desfășurate la nivel național, **au fost controlați circa 10.840 operatori economici**, din care, cu abateri 6581 operatori economici, valoarea amenzilor contravenționale fiind de 19.490.800 lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 1,3 mil. lei (din care: 0,9 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 0,4 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

ANPC a desfășurat la nivel central **circa 130 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici din domeniul alimentar cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

4.2.2. Activități de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare

În cadrul celor **25 acțiuni tematice de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare** efectuate în cursul anului 2020, **au fost controlați 12.135 operatori economici**, din care au fost constatate abateri la **6713**, valoarea amenzilor fiind de **20.173.950 lei**, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de **62,42 mil lei** (46,28 mil lei oprire temporară, iar 16,14 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cursul anului 2020, ANPC a desfășurat la nivel central **97 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici cu privire la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor privind produsele și serviciile nealimentare.

4.3. Servicii financiare

ANPC a acordat o atenție deosebită plângerilor consumatorilor privind serviciile financiare, ținând cont de impactului financiar foarte puternic asupra consumatorilor atunci când le sunt încălcate drepturile.

Pe parcursul anului 2020:

- au fost înregistrate **1268** reclamații din partea consumatorilor;
- au fost încheiate **18** Procese Verbale de Constatare a Contravenției, cu amenzi în valoare totală de **170.000 lei**;
- au fost restituite consumatorilor sume în valoare **de 71.894,99 lei, 2.865,18 Euro și 10.143,47 CHF** ca urmare a acțiunilor ANPC de cercetare a reclamațiilor;
- a fost verificată îndeplinirea măsurilor dispuse prin PVCC-uri pentru 4 operatori economici financiar-bancari.

Pe parcursul anului 2020 au fost înregistrate lunar adrese din partea a 65 de operatori economici în vederea centralizării comisioanelor practicate de bănci conform prevederilor art. 18 (2) din Legea nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază.

De asemenea, au fost înregistrate 36 de comunicări aferente corespondenței pe diferite teme: Directiva credite de consum, Directiva privind administratorii de credite, cumpărătorii de credite și recuperarea garanțiilor reale, Forumul internațional al debitorilor cu credite de consum, Directiva pentru creditul ipotecar, Directiva privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum – aflată în proces de evaluare, alte comunicări cu Banca Națională a României.

4.4. Acțiuni specifice

Comandamentul litoral 2020

Comandamentul litoral și-a concentrat atenția asupra nemulțumirilor turiștilor aflați în vacanță, dar a inițiat și acțiuni preventive, de supraveghere a întregului sector turistic.

ANPC a desfășurat pe litoral controale la 1225 operatori economici 879 acțiuni de control, pentru deficiențele constatate aplicând 1512 sancțiuni contravenționale constând în 688 de amenzi contravenționale în valoare de 4.694.300 lei și 824 de avertismente.

Comandament de iarnă 2020

În cadrul Comandamentului de iarnă 2020, ANPC a desfășurat controale la 205 operatori economici, pentru deficiențele constatate aplicând 61 sancțiuni contravenționale constând în 23 amenzi contravenționale în valoare de 96.500 lei și 38 de avertismente.

4.5. Petițiile consumatorilor

La nivel național s-a înregistrat un număr de 99.083 petiții privind conformitatea și securitatea produselor și serviciilor.

4.5.1. Petițiile înregistrate

Petiții înregistrate	Petiții soluționate până la 31.12.2020	% soluționate din înregistrate	Din care	
			neîntemeiate	% din soluționate
99.083	70.033	70,68	20.156	20,34

4.5.2. Proporția petițiilor înregistrate

CRPC București-Ilfov	45,13%
CRPC Centru (Brașov, Sibiu, Alba, Mureș, Harghita, Covasna)	9,51%
CRPC Nord-Vest (Cluj, Bihor, Maramureș, Satu-Mare, Bistrița-Năsăud, Sălaj)	11,35%
CRPC Sud Muntenia (Prahova, Ialomița, Călărași, Teleorman, Giurgiu, Argeș, Dâmbovița)	8,42%
CRPC Nord-Est (Iași, Suceava, Vaslui, Botoșani, Bacău, Neamț)	8,18%
CRPC Sud-Est (Galați, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea)	7,37%
CRPC Vest (Timiș, Hunedoara, Arad, Caraș-Severin)	6,3%
CRPC Sud-Vest (Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt)	3,74%

4.6. Intermediari de credite, recuperare creanțe și creditorii nonfinanciari

Au fost actualizate bazele de date cuprinzând intermediarii de credite, entitățile de recuperare creanțe și dezvoltatorii imobiliari care au solicitat luarea în evidența ANPC conform prevederilor legale.

Pentru constituirea acestora, au fost analizate peste 160 de dosare depuse de entitățile enumerate mai sus și, în funcție de documentele depuse, au fost solicitate completări sau au fost date comunicări de respingere pentru entitățile care nu erau obligate să solicite înregistrarea în baza Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori.

Astfel, la sfârșitul anului 2020, în baza de date a ANPC, erau înregistrați:

- **856** de intermediari de credite;
- **82** de entități de recuperare creanțe;
- **25** dezvoltatori imobiliari.

S-a participat la un grup de lucru ca urmare a semnării la începutul anului 2020 a Acordului de cooperare între BNR, ANPC și ARB pentru înființarea unui Comitet de lucru inter-instituțional în vederea îmbunătățirii calității raportărilor de credit și extinderea ariei de acoperire a acestora pentru îmbunătățirea accesului la finanțare. De asemenea elaborarea unui cadru legislative pentru includerea Dezvoltatorilor Imobiliari și Recuperatorii de Creanțe ca entități declarante la CRC.

Au fost consiliați din punct de vedere legislativ privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească pentru a putea fi înregistrați conform prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016: **70** de intermediari de credite, **11** entități de recuperare creanțe și **10**

dezvoltatori imobiliari, actualizându-se, totodată, baza de date privind Registrul intermediarilor de credite și Lista entităților de recuperare creanțe, publicată pe site-ul ANPC

De asemenea, au fost făcute propuneri pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori.

5. Insolvența Persoanelor Fizice

Prin introducerea procedurii insolvenței persoanelor fizice a fost creat cadrul care permite protejarea consumatorilor persoane fizice care au datorii sau credite și rate la bănci, debitori de bună credință, în situația în care aceștia ajung în imposibilitate de plată.

Legea nr. 151/2015 a intrat în vigoare de la 1 ianuarie 2018 și reglementează desfășurarea procedurilor de insolvență pentru redresarea situației financiare a debitorului persoană fizică, de bună-credință, acoperirea într-o măsură cât mai mare a pasivului acestuia și descărcarea de datorii.

Direcția de Insolvență a Persoanelor Fizice asigură aparatul tehnic al Comisiei centrale de insolvență și al celor 42 de comisii insolvență la nivel teritorial și sprijină aceste comisii în îndeplinirea atribuțiilor legale.

La sfârșitul anului 2020, în cadrul Direcției de Insolvență a Persoanelor Fizice, sunt ocupate 26 de posturi dintre care 23 sprijină activitatea comisiilor teritoriale, iar 3 activitatea Comisiei Centrale.

Până în prezent la nivelul Direcției de Insolvență a Persoanelor Fizice s-au realizat următoarele:

- A fost actualizată Lista administratorilor procedurii și lichidatorilor pentru procedura insolvenței persoanelor fizice pe baza informațiilor transmise, conform prevederilor legale, de către corpurile profesionale ale executorilor judecătorești, practicienilor în insolvență și notarilor publici, și a fost postată pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- A fost actualizată Lista aparatului tehnic pentru toate județele țării și Municipiul București cu datele de contact (e-mail, nr. telefon) ale angajaților Direcției de Insolvență în vederea sprijinirii și îndrumării debitorilor pentru depunerea cererilor de deschidere a procedurilor de insolvență la comisiile teritoriale și a fost postată pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- S-au formulat propuneri pentru actualizarea Planului de măsuri al președintelui Comisiei de Insolvență la Nivel Central cu privire la coordonarea, din punct de vedere metodologic, a activității comisiilor de insolvență la nivel teritorial;
- A fost finalizată și aprobată procedura operațională privind sistematizarea modului de îndeplinire de către aparatul tehnic care pregătește lucrările comisiei de insolvență la nivel teritorial a atribuțiilor pe care le deține conform prevederilor legale;
- A fost finalizată și aprobată procedura operațională privind sistematizarea modului de îndeplinire de către aparatul tehnic care sprijină activitatea Comisiei de Insolvență la Nivel Central atribuțiilor pe care le deține conform prevederilor legale;
- Au fost finalizate sub coordonarea Comisiei de Insolvență la Nivel Central și ulterior aprobate de aceasta modelele următoarelor documente utilizate în practică de comisiile teritoriale de insolvență:

- Model decizie privind deschiderea procedurii pe bază de plan de rambursare a datoriilor;
- Model decizie pentru prelungirea duratei procesului de conciliere între debitor și creditor;
- Model decizie privind confirmarea procesului verbal al ședinței de votare a planului de rambursare de către creditor;
- Model decizie privind infirmarea procesului verbal al ședinței de votare a planului de rambursare de către creditor;
- Model decizie de desesizare a comisiei de insolvență ca urmare a retragerii de către debitor a cererii sale pentru deschiderea procedurii de insolvență pe bază de plan de rambursare a datoriilor;
- Model decizie de desesizare a comisiei de insolvență de cererea debitorului pentru aplicarea procedurii simplificate de insolvență ca urmare a constatării faptului că debitorul nu îndeplinește condițiile prevăzute la art. 65 pentru aplicarea procedurii.
- Au fost finalizate modelele următoarelor documente necesare aparatului tehnic pentru sprijinirea activității comisiilor teritoriale de insolvență:
 - Raport de informare cu privire la dosarele în derulare realizat la cererea Comisiei de insolvență la nivel central;
 - Raport de informare cu privire la lucrările și acțiunile desfășurate de Comisia de insolvență la nivel central;
 - Raport de informare referitor la modul în care directivele stabilite de Comisia de insolvență la nivel central au fost implementate și aplicate;
 - Raport de informare cu privire la modul de desfășurare a activității comisiilor de insolvență la nivel teritorial;
 - Raport de informare cu privire la propunerile aparatului tehnic care sprijină activitatea Comisiei de insolvență la nivel central privind organizarea formării profesionale a membrilor comisiilor de insolvență la nivel teritorial și a personalului birourilor de insolvență;
 - Raport preliminar referitor la procesul-verbal întocmit de administratorul procedurii privind neaprobarea planului de rambursare;
 - Raport de informare cu privire la depunerea de către debitor, administratorul procedurii sau oricare dintre creditor a unei cereri de modificare a planului de rambursare;
 - Raport de informare referitor la neîndeplinirea executării de către debitor a planului de rambursare a datoriilor din motive neimputabile;
 - Raport de informare referitor la cererile privind situații de incompatibilitate ale administratorilor procedurii și lichidatorilor pentru procedura insolvenței persoanelor fizice;
 - Raport de informare referitor la verificarea modului de execuție a planului de rambursare a datoriilor de către debitor;
 - Raport de informare referitor la verificarea informațiilor raportate de administratorul procedurii cu privire la executarea de către debitor a planului de rambursare a datoriilor;
 - Raport de informare cu privire la verificarea bianuală a registrelor publice pentru identificarea eventualelor modificări ale situației patrimoniale a debitorului, care ar justifica modificarea planului de rambursare a datoriilor;
 - Raport de informare referitor la îndeplinirea executării de către debitor a planului de rambursare a datoriilor;
 - Raport de informare referitor la neîndeplinirea executării de către debitor a planului de rambursare a datoriilor din motive imputabile;
 - Raport de informare referitor la rezultatele verificărilor bianuale ale registrelor publice pentru identificarea eventualelor modificări ale situației patrimoniale a debitorului aflat în procedura simplificată de insolvență;
 - Raport de informare referitor la îndeplinirea de către debitor a obligațiilor care i-au revenit pe parcursul procedurii simplificate de insolvență;

- Raport de informare referitor la neîndeplinirea de către debitor a obligațiilor care i-au revenit pe parcursul procedurii simplificate de insolvență;
- Raport de informare referitor la evaluarea bianuală a proporției din veniturile urmăribile ale debitorului care este destinată acoperirii pasivului în perioada postprocedură judiciară prin lichidare de active;
- Raport de informare referitor la propunerile venite din partea comisiilor teritoriale de insolvență pentru modificarea și completarea Legii și ale actelor normative emise pentru aplicarea acesteia;
- Raport de informare anual cu privire la dosarele în derulare
- A fost actualizat formularul de cerere pentru deschiderea procedurii de insolvență conform noilor reglementări privind protecția datelor cu caracter personal și postat pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, secțiunea INSOLVENTA;
- În scopul informării debitorilor cu privire la procedurile prevăzute de Legea nr. 151/2015 s-au tipărit și distribuit către Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor, Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă, Casele de Pensii, Administrațiile Județene a Finanțelor Publice și sediul Uniunii Naționale a Practicienilor în Insolvență din România din Dolj următoarele materiale informative:
 - Broșură pentru prezentarea generală a procedurilor de insolvență prevăzute de lege;
 - Broșură pentru prezentarea procedurii de insolvență pe bază de plan de rambursare a datoriilor;
 - Broșură pentru prezentarea procedurii judiciare de insolvență prin lichidare de active;
 - Broșură pentru prezentarea procedurii simplificate de insolvență;
 - Afiș de informare privind posibilitatea debitorilor de a se adresa Direcției de Insolvență
- S-a asigurat secretariatul tehnic al comisiilor de insolvență la nivel teritorial pentru 78 de ședințe în care s-au analizat și soluționat 19 cereri pentru deschiderea procedurii de insolvență pe bază de plan de rambursare a datoriilor și s-au emis dispoziții pentru coordonarea administrării a altor 19 dosare aflate în lucru;
- S-a finalizat lista registrelor publice care pot fi consultate de către comisiile de insolvență la nivel teritorial pentru identificarea elementelor constituente ale patrimoniului debitorului și a fost transmisă spre informare personalului Direcției de Insolvență;
- În cursul anului 2020 la nivelul tuturor județelor țării s-a acordat consiliere conform prevederilor legale unui număr de 73 de debitori de către Birourile de insolvență București, Bihor, Buzău, Brăila, Bacău, Constanta, Galați, Timiș, Dolj, Caras Severin, Gorj, Suceava și Iași;
- Pe parcursul anului 2020 s-au realizat activități de cercetare privind insolvența persoanelor fizice aplicabilă în Germania, Estonia, Italia, Franța și Irlanda în scopul identificării diferențelor față de prevederile echivalente din legislația românească și a modului cum aceasta din urmă poate fi completată și îmbunătățită pentru eficientizarea desfășurării procedurii de insolvență și creșterea gradului de adresabilitate către persoanele fizice aflate în situație de supraîndatorare. Aceste activități s-au concretizat într-o sumă de materiale prin care s-au formulat inclusiv propuneri de modificare/completare a prevederilor Legii nr. 151/2015;
- În decursul anului 2020 s-au publicat numeroase articole cu informații de interes pentru debitori pe pagina de social media a Direcției de Insolvență a Persoanelor Fizice – în medie fiecare din aceste articole având cca 2000 de vizualizări;
- În scopul asigurării unei bune desfășurări a actelor de procedură prevăzute de lege s-a monitorizat lunar activitatea desfășurată de către administratorii desemnați ai procedurii cu privire la dosarele aflate în lucru și s-au întocmit rapoarte de informare către comisiile de insolvență la nivel teritorial.

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

După intrarea în vigoare la 16 martie 2018 a Ordonanței de urgență nr. 10/2018 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România marcarea cu marca de stat a devenit obligatorie.

S-au efectuat analiza și marcarea obiectelor din metale prețioase, încercarea metalelor prețioase, expertizarea metalelor prețioase și pietrelor prețioase la solicitarea persoanelor juridice și fizice.

Pe parcursul anului 2020, în cadrul Direcției Metale Prețioase au fost realizate:

6.1. Serviciul Marcare și Expertizare

- **217** de activități de înregistrare poansoane pentru marcă de responsabilitate ale operatorilor economici autorizați și **4** activități de desfigurare poansoane pentru marcă de responsabilitate ale operatorilor economici autorizați ;
- s-au analizat și marcat **4.242.811** obiecte din metale prețioase în greutate totală de **13.450.859,52** grame (**1.419.785** buc. aur/ **5.690.625,99** grame **2.823.007** buc argint/ **7.760.233,53** grame și **19** buc platină/**173,15** grame);
- s-au eliberat **2500** buletine de expertiză (**46.213** obiecte/**180.818,22** grame) pentru obiectele prezentate la ghișeu și s-au întocmit rapoarte de expertiză tehnică pentru instanțe de judecată, notariate, cabinete de avocatură, cabinete executori judecătorești, persoane fizice, Ministerul Administrației și Internelor, Direcția Generală a Vămirilor și Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor;
- la solicitarea Ministerului Finanțelor Publice s-au efectuat:
- **100** activități de inventariere pentru **10.000** obiecte și fragmente din metal prețios în greutate de **47372,97** grame
- expertizarea a **23** gropuri metal prețios (1070 obiecte în greutate de 4700 grame)
- **46** activități de restituire gropuri metal prețios (4137 obiecte în greutate de 16981,01 grame)
- **90** de activități evaluare, reevaluare și vânzare gropuri metale prețioase

6.2. Compartimentul Autorizare

Au fost autorizați operatori economici pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase și s-a aplicat viza anuală astfel:

- **473** de autorizații emise pentru **1972** operațiuni,
- **5** duplicate autorizatie eliberate, cu **18** operațiuni
- au fost aplicate **2537** vize anuale pentru **8181** operațiuni cu metale prețioase autorizate.

Direcția Metale Prețioase a avut încasări în valoare de **11.033.807 lei**.

7. Soluționarea Alternativă a Litigiilor

Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor (DSAL) este structura responsabilă de soluționarea alternativă a litigiilor dintre comercianți și consumatori, înființată în baza HG 775/2016. Cadrul legal în materia soluționării alternative a litigiilor este dat de Directiva UE 11/2013, transpusă în legislația națională prin O.G nr. 38/2015, în vigoare de la data de 07 septembrie 2015.

Structura DSAL din cadrul ANPC a dobândit calitatea de Entitate SAL la sfârșitul lunii iunie 2018 și figurează pe lista entităților SAL a Comisiei Europene.

În cursul anului 2020, DSAL a primit un număr de 12 cereri de soluționare alternativă a litigiilor, procedând astfel:

- 8 cereri de soluționare alternativă a litigiilor au fost clasate, întrucât operatorii economici reclamați, în urma demersurilor DSAL nu au transmis acordul de intrare în Procedură, conform prevederilor OP nr. 382/2017;
- 2 cereri de soluționare alternativă a litigiilor s-au soldat cu emiterea Notelor de Soluționare, prin care DSAL a propus soluții pentru stingerea pe cale amiabilă a litigiilor, dar care nu au fost acceptate de operatorul economic;
- 2 cereri au fost refuzate la instrumentare (lipsa calitate procesuala activă consumator și reclamație nefondată).

De asemenea, DSAL a acordat consultanță consumatorilor, fie telefonic, fie via e-mail, decizia de formulare a cererii de soluționare alternativă a litigiilor aparținându-le în totalitate, aceștia manifestându-și în general dorința ca operatorii economici să fie sancționați, sau să li se acorde daune morale, ceea ce excede sferei de competență a Direcției SAL. Au fost transmise peste 70 de e-mail-uri persoanelor fizice care au solicitat informații via e-mail, sau s-au adresat în mod eronat DSAL, aceștia încercând de fapt să identifice reclamații transmise către Comisariate sau alte departamente din cadrul ANPC.

8. Direcția Generală Laboratoare LAREX

A fost obținută autorizarea ANSVSA nr. 78/03.04.2020 pentru profilul Siguranța alimentelor și a hranei pentru animale.

Au fost acreditate RENAR laboratoarele: Laborator produse petroliere pentru 2 încercări, Laborator Textile și Jucării pentru 4 încercări, Laborator produse agroalimentare pentru 17 încercări, Laborator microbiologie și biocide pentru 12 încercări, Laborator instrumental pentru 4 încercări.

Laboratoarele au participat la 6 teste de competență furnizate de FAPAS – Marea Britanie, DRRR – Germania, LGC Standard – Marea Britanie, obținând rezultate care confirmă capacitatea tehnică a acestora.

Au fost inițiate demersuri pentru dotarea și dezvoltarea laboratoarelor din cadrul Direcției Generale Laboratoare pentru asigurarea condițiilor de mediu necesare desfășurării proceselor de testare și expertizare, creșterea capacității de încercare a laboratoarelor și mărirea portofoliului de încercări pentru fiecare categorie de produse prin implementarea de metode noi de încercare cu tehnici analitice moderne.

A participat la elaborarea proiectului POCA/513/1/1/Dezvoltarea și introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică ce optimizează procesele decizionale orientate către cetățeni și mediul de afaceri în concordanță cu SCAP, Cod proiect 130053, Dezvoltarea capacității administrative a ANPC în fundamentarea politicilor publice și simplificarea și sistematizarea legislației în domeniul dublului standard și al etichetării alimentelor.

A inițiat solicitarea de fonduri SEE/norvegiene pentru dezvoltarea unui proiect pe programul Energy Efficiency, program întrerup în contextul pandemiei COVID-19.

Laboratoarele, care își desfășoară activitatea la sediul din Șoseaua Vitan Bârzești nr. 11. B, sector 4 București, au analizat un număr de 526 probe de produse alimentare și nealimentare. Au fost înregistrate 36 de comenzi de la persoane fizice și / sau juridice și 68 de comenzi pentru acțiunile tematice desfășurate de ANPC. Au fost emise 508 Rapoarte de încercări și 447 Rapoarte de expertizare.

Au fost finalizate achizițiile următoarele echipamente de laborator: distilator pentru apa distilată, titrator, etuva și microscop.

8.1 Laboratorul pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice

Numărul total probe analizate a fost de 94 (bere, vin, băuturi spirtoase, distilate naturale, alcool etilic rafinat) din care numărul de probe prezentate de persoane juridice (inclusiv lichidator judiciar) a fost de 63 (67,0%) iar cel de probe prezentate de persoane fizice a fost de 31 (33%). Au fost efectuate 12 expertize.

Au fost întocmite referate necesitate pentru activitatea curentă din laborator și au fost pregătite documente în vederea reacreditării RENAR a laboratorului.

Laboratorul a participat la teste de competența cu furnizor acreditat ISO 17043 (LGC Standard – Marea Britanie) și a obținut rezultate care confirmă capabilitatea tehnică a acestuia.

Au fost gestionate facturile și încasarea acestora prin dovezile de încasare, predarea comenzilor achitate cu ordine de plată și întocmirea situațiilor solicitate de către Direcția Economică și Resurse Umane.

Au fost consiliați 58 de consumatori telefonic, prin e-mail și la sediul laboratorului cu soluționarea problemelor prezentate de aceștia.

Reprezentantul laboratorului a participat în 23 iunie 2020 ca expert tehnic delegat al României la ședința online a Grupurilor de lucru de la Centrul European de Referință pentru Control în sectorul vitivinicol ERC-CWS . Raportul ședinței de lucru a fost prezentat conducerii ANPC și Oficiului Național al Vinului și Produselor Vitivinicole ONVPV.

Laboratorul a obținut acreditarea RENAR conform SR EN ISO 17025:2018 în luna iulie 2020 (Certificat acreditare LI 884 Anexa 7). Prin reacreditarea laboratorului redevine activă nominalizarea LACVBA în Lista Laboratoarelor desemnate să efectueze controlul oficial în sectorul vitivinicol publicată în Ordinul 272/2010 al MADR, reactualizat în 2015.

În luna decembrie 2020, laboratorul a fost verificat de către reprezentanții Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale - Direcția pentru Agricultură a Municipiului București, în vederea reautorizării anuale conform Ordinului nr. 145/11.05.2017 al Ministrului Agriculturii și Dezvoltării Rurale pentru aprobarea Normelor metodologice privind autorizarea laboratoarelor în vederea executării de analize pentru vinuri și celelalte produse pe bază de must și vin ,pentru a efectua determinări fizico-chimice și organoleptice și a elibera buletine de analiză pentru vinurile destinate comercializării pe piața internă, autorizația fiind prelungită.

8.2 Laboratorul Pietre Prețioase, Proces Kimberly și încercări metale prețioase

Pe parcursul anului 2020 au fost primite un număr de 1.659 cereri de ofertă pentru 1.938 probe de aur, 585 probe de argint și 9 probe platina și paladiu. S-au efectuat 7.569 analize (5.814 analize pentru probele de aur și 1.755 analize pentru probele de argint) și 1.529 analize spectrale (XRF) pentru 1.888.556,16 g metal prețios.

Au fost preparați și comercializați către operatorii economici autorizați 68 l reactivi specifici pentru analiza la piatră a aliajelor de aur. De asemenea, au fost preparați 15 l reactiv specific pentru analiza aliajelor de aur și argint pentru specialiștii din cadrul Direcției de metale prețioase. S-au emis 1805 poarte de încercare.

Încasările totale pentru activitatea de încercare metale prețioase și preparare reactivi au fost de 529.181,45 lei

Laboratorul a participat la două sesiuni de comparare interlaboratoare, după cum urmează:

- în lunile noiembrie a participat la schemele de comparări interlaboratoare organizate de Convenția pentru controlul și marcarea articolelor din metale prețioase (Hallmarking Convention) RR 47 și RR 48 (pentru XRF) și RR 47 Gold (pentru determinarea conținutului de aur din aliajele de aur prin metoda chimică)
- în luna octombrie a participat la schema de comparări interlaboratoare organizate de Czech Assay Office (LABTEST 47) pentru determinarea prin metoda chimică a conținutului de aur din aliajele de aur.

9. Activități de informare, educare și consiliere a consumatorilor

9.1. Parteneriat cu mediul de afaceri și cu societatea civilă

Colaborarea ANPC cu mediul de afaceri și societatea civilă a avut în vedere promovarea drepturilor consumatorilor, în relația cu furnizorii de produse și prestatorii de servicii, inclusiv servicii de interes general, pentru a determina creșterea responsabilității mediului de afaceri. Aceste acțiuni au vizat consilierea directă a operatorilor economici, precum și continuarea parteneriatului public – privat tripartit (ANPC, operatori economici/asociații patronale/camere de comerț și asociații de consumatori).

9.2. Comunicare și relații publice

În cursul anului 2020, ANPC a organizat, la nivel național, un număr de 30 de conferințe de presă, a participat la 32 de conferințe de presă organizate de alte instituții și a dat publicității un număr de 237 de comunicate de presă.

De asemenea, ANPC diseminează informații și prin intermediul paginii de Facebook.

10. Liberul acces la informații de interes public

În conformitate cu prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și ale Hotărârii Guvernului nr. 478/2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public.

Au fost înregistrate **5216** de solicitări, din care **16** au fost adresate pe suport hartie, **337** pe suport electronic și 4863 verbal.

Solicitările au vizat următoarele domenii:

- **4671** solicitări referitoare la acte normative, reglementări;
- **405** solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției;
- **5** activitatea liderilor instituției
- **2** solicitări referitoare la utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli);
- **1** solicitări referitoare la modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare;
- **132** alte solicitări (ex. solicitări referitoare la informații despre entitățile de recuperare creanțe; informații executare silită/executor judecătoresc, comunicare documente, drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații referitoare la asociațiile pentru protecția consumatorilor, xerocopii după procesele verbale de constatare - contravenție și de prelevare probe, după reclamațiile înregistrate de la consumatori, informații despre activitatea anumitor operatori economici, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC/CRPC este implicată/implicat, activitatea desfășurată de ANPC).

Pagina de internet a instituției www.anpc.gov.ro a fost structurată după modelul prezentat în Anexa Memorandumului “Creșterea Transparenței și Standardizarea Afișării Informațiilor de Interes Public”, aprobat de Guvernul României în ședința de Guvern din data de 2 martie 2016, asigurându-se astfel prezentarea proactivă a informațiilor relevante pentru consumatori.

11. Încheierea de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat

În vederea întăririi cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale și cu societatea civilă, instituția noastră a încheiat în cursul anului 2020 Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat:

- **Acord de parteneriat** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Banca Națională a României pentru înființarea unui grup de lucru inter-instituțional în vederea îmbunătățirii calității raportărilor de credit și extinderea ariei de acoperire a acestora pentru îmbunătățirea accesului la finanțare;
- **Protocol de colaborare** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Consiliul Concurenței - Participarea părților la platforma online „Monitorul prețurilor carburanților auto”;
- **Protocol de colaborare** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Academia de Studii Economice;
- **Acord de parteneriat** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Asociația Infocons;
- **Acord de parteneriat** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Universitatea București - Facultatea de ingineria sistemelor biotehnice;
- **Acord de parteneriat** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Universitatea Politehnică București - Facultatea de chimie aplicată și științe materiale;
- **Protocol de colaborare încheiat între** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Autoritatea Aeronautică Civilă Română;
- **Protocol de colaborare încheiat între** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Serviciul de Telecomunicații Special;
- **Protocol de colaborare încheiat între** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Agenția Națională de Administrare Fiscală;
- **Acord de parteneriat** încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Asociația Sută la Sută Românesc.

12. Situația centralizată a litigiilor pe regiuni în perioada ianuarie – decembrie 2020

Nr. Crt	STRUCTURA	OPERATORI ECONOMICI			LITIGII DE MUNCĂ ȘI ALTELE			TOTAL DOSARE AFLATE PE ROL LA FINELE ANULUI 2020
		NUMĂR DOSARE CÂȘTIGATE DEFINITIV	NUMĂR DOSARE PIERDUTE DEFINITIV	NUMĂR DOSARE AFLATE PE ROLUL INSTANTELOR LA FINELE ANULUI 2020	NUMĂR DOSARE CÂȘTIGATE DEFINITIV	NUMĂR DOSARE PIERDUTE DEFINITIV	NUMĂR DOSARE AFLATE PE ROLUL INSTANTELOR LA FINELE ANULUI 2020	
1.	ANPC	84	9	168	16	3	45	213
2.	CRPC CLUJ	57	19	111	3	3	6	115
3.	CRPC PLOIEȘTI	77	12	136	0	2	2	138
4.	CRPC BRAȘOV	68	26	185	1	2	3	188
5.	CRPC TIMIS	48	14	75	3	0	5	80
6.	CRPC GALAȚI	62	42	178	0	1	7	185
7.	CRPC BUCUREȘTI/ILFOV	27	25	85	5	0	5	135
8.	CRPC IAȘI	57	13	256	1	1	3	132
9.	CRPC CRAIOVA	26	11	67	9	1	11	78
TOTAL								1264

13. Resurse financiare și cheltuieli

În cursul anului 2020 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de **63.818 mii lei**.

- Cheltuieli de personal = **54.045** mii lei
- Bunuri și servicii = **7.155** mii lei
- Contribuții și cotizații la organisme internaționale = **13** mii lei
- Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile = **1.186** mii lei
- Alte cheltuieli = **529** mii lei
- Cheltuieli de capital = **890** mii lei

În ceea ce privește cheltuielile, precizăm următoarele:

- Cheltuieli de personal = **52.981** mii lei
- Cheltuieli bunuri și servicii = **6.704** mii lei
- Contribuții și cotizații la organisme internaționale = **4** mii lei
- Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile = **669** mii lei
- Alte cheltuieli = **465** mii lei
- Cheltuieli de capital = **787** mii lei

Datele cu privire la bugetul instituției pentru anul 2019 pot fi consultate în **Anexa 1**.

14. Procesul de achiziții

Activitatea Compartimentului achiziții publice se desfășoară în domeniul organizării și desfășurării procedurilor de achiziții publice, în vederea atribuirii de contracte de furnizare, servicii și lucrări. Procesul de achiziție publică reprezintă o succesiune de etape, după parcurgerea cărora se obține produsul sau dreptul de utilizare a acestuia, serviciul sau lucrarea, ca urmare a atribuirii unui contract de achiziție publică.

Achizițiile publice, în cursul anului 2020, au fost realizate din sistemul electronic (SEAP/SICAP), cu excepția produselor și serviciilor care nu s-au regăsit în catalogul electronic sau, în situația în care Legea 98/2016 prevedea ca și excepție, în conformitate cu art. 43, alin. 3 din H.G. 395/2016. Totodată, menționăm faptul că durata medie în cazul unei cumpărări directe este de maxim o săptămână, iar în cazul unei proceduri simplificate termenul poate fi de două luni.

Precizăm faptul că în cursul anului 2020 nu au existat contestații formulate la Consiliul Național de Soluționare a Contestațiilor (CNSC).

Sursa de finanțare a achizițiilor realizate în anul 2020 a fost Bugetul de stat, iar situația achizițiilor publice efectuate se regăsește în **Anexa 3**.

15. Managementul Resurselor Umane

- Numărul maxim de posturi aprobat a fost **982**, exclusiv demnitarii, din care pentru aparatul central **349**, inclusiv **25** posturi pentru Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor; **8** posturi pentru activitatea Centrului European al Consumatorilor România; **63** posturi pentru Direcția de Insolvență a Persoanelor Fizice; **35** posturi pentru Direcția Produse și Servicii Financiare, Bancare și Nebancare; **70** posturi pentru Direcția Generală Laboratoare LAREX, iar pentru Comisariatele Regionale pentru Protecția Consumatorilor **633**.
- La nivelul Serviciului Resurse Umane, a fost coordonată și monitorizată activitatea de perfecționare profesională a personalului din cadrul instituției.
- Astfel, în vederea respectării prevederilor H.G. nr. 1066/2008 pentru aprobarea normelor privind formarea profesională a funcționarilor publici, ale Ordinului Ministrului Administrației Publice nr. 252/2003 pentru aprobarea normelor metodologice privind instruirea și specializarea în domeniul informaticii a funcționarilor publici, precum și ale art. 458 și art. 551 din O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare, în cursul anului 2020 un număr de 42 de persoane din cadrul Autorității au participat la cursuri de perfecționare profesională.

Datele de contact Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sunt următoarele:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Adresă: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865

Cabinet Președinte ANPC

Tel: 021.312.12.75

Fax: 021.314.34.62

e-mail: cabinet@anpc.ro

Telefonul consumatorilor: 021/9551

Serviciul Produse și Servicii Alimentare și Nealimentare: 021.307.67.93

Serviciul Produse și Servicii Financiare: 021.307.67.92

Serviciul Armonizare Europeană și Parteneriat: 021.307.67.70

Direcția Economică și Resurse Umane: 021.307.67.88

Serviciul Resurse Umane: 021.316.74.84

Direcția de Insolvență a Persoanelor Fizice: 021.307.67.73

Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor: 021.307.67.71

Direcția Produse și Servicii Financiare, Bancare și Nebancare: 021.307.67.63

Relații cu presa/mass-media: tel: 021.307.67.68; fax: 021.314.34.62; e-mail: biroupresa@anpc.ro

Programare audiențe: 021.307.67.72

Registratură: 021.307.67.84

Program de lucru: luni, marți, joi și vineri: 08:30 - 16:30 / miercuri: 08:30 - 18:30

Direcția Metale Prețioase

Adresa: Strada Fabrica de chibrituri nr 30, intrarea 3 (prin strada Miculescu), sector 5, București

e-mail: cabinet@anpc.ro

Serviciul Autorizare: 021.313.22.24

Serviciul Marcare: 021.312.82.37

Serviciul Expertizare: 021.312.98.90

Laborator încercări metale prețioase: 021.312.92.97

Ghișeu/facturare: 021.313.22.24, interior 24

Laborator pietre prețioase: 021.313.22.24, interior 21

DGL-Larex

Soseaua Vitan-Barzesti nr. 11 B, sector 4, Cod postal 042122, București

Contact relatii clienti: larex@anpc.ro

Laboratorul pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice

Adresa: Strada General Berthelot nr. 24, clădirea corp A, sector 1, București

Tel/fax: 021/312.67.59

La nivel ANPC, începând cu data de 1 ianuarie 2020, salariile de bază brute au fost următoarele:

Nr. crt	Denumirea funcției	Nivel studii	Grad	Gradație	Salariu de bază brut conform L 153/2017 lei
1	Președinte (Secretar de Stat)	S			16640
2	Vicepreședinte (Subsecretar de Stat)	S			14560
3	Director de cabinet	S		4	7426
4	Consilier personal	S		2	6528
5	Secretar personal	M		4	4283
6	Secretar general grad II	S			12068
7	Director general grad II	S			9957
8	Director grad II	S			10638
9	Șef serviciu grad II	S			8840
10	Director general grad II	S			10125
11	Director general adjunct grad II	S			9643
12	Director grad II	S			8966
13	Director grad II	S			8959
14	Șef serviciu grad II	S			7505
15	Șef serviciu grad II	S			7620
16	Șef birou grad II	S			6481
17	Șef birou grad II	S			6586
18	Șef birou grad II	S			6808
19	Șef laborator grad II	S			7695

20	Şef laborator grad II	S			7105
21	Comisar I	S	S	2	6004
22	Comisar I	S	S	3	6305
23	Comisar I	S	S	4	6507
24	Comisar I	S	S	5	6713
25	Auditor I	S	S	5	7916
26	Comisar III	M	S	5	4040
27	Comisar I	S	P	1	5563
28	Comisar I	S	P	2	4630
29	Comisar I	S	P	3	4847
30	Comisar I	S	P	5	5152
31	Comisar I	S	A	1	3696
32	Comisar I	S	A	2	3880
33	Comisar I	S	A	5	4287
34	Consilier achiziții publice I	S	S	4	6507
35	Consilier juridic I	S	S	2	6004
36	Consilier juridic I	S	P	5	5152
37	Consilier juridic I	S	P	1	5563
38	Consilier grad II	S		2	3994
39	Consilier grad I A	S		1	4719
40	Consilier grad I A	S		2	4957
41	Consilier grad I A	S		3	5190
42	Consilier grad I A	S		4	5359
43	Consilier grad I A	S		5	5528
44	Consilier juridic I A	S		2	4957
45	Consilier juridic I A	S		3	5190
46	Expert gr IA	S		5	6071
47	Expert gr IA	S		4	5992
48	Expert gr IA	S		3	5778
49	Expert gr IA	S		2	5502
50	Expert debutant	S		0	3640
51	Referent grad I A	SSD		4	4412
52	Referent grad I A	SSD		5	4596
53	Referent treapta IA	M		2	3419
54	Referent treapta IA	M		3	3536
55	Referent treapta IA	M		4	3673
56	Şofer	M/G		2	3982
57	Curier	M/G		5	3236
58	Curier	M/G		3	3110
59	Curier	M/G		2	2871
60	Îngrijitor	M/G		5	3236
61	Îngrijitor	M/G		4	3188
62	Muncitor calificat	M		5	4394
63	Secretar dactilograf treapta I	M/G		5	3424

Organigrama instituției pentru anul 2020 poate fi consultată în **Anexa 2**.

16. Prioritățile ANPC în conformitate cu Programul de guvernare 2020 - 2024

În domeniul protecției consumatorilor prioritățile instituției în conformitate cu Programul de guvernare sunt următoarele:

- dezvoltarea și consolidarea drepturilor consumatorilor;
- dezvoltarea instrumentelor de informare, educare și evaluare a gradului de satisfacție a consumatorilor;
- stimularea constituirii/funcționării adecvate a centrelor de consultanță și informare a consumatorilor;
- creșterea transparenței la nivelul consumatorilor cu privire la ofertele pentru diferite bunuri/servicii și, implicit, stimularea concurenței;
- Creșterea gradului de conștientizare a drepturilor în rândul consumatorilor români prin elaborarea și promovarea unei strategii în domeniul protecției consumatorilor;
- Digitalizarea și eficientizarea activităților de control din cadrul Autorității prin implementarea unui sistem informatic integrat care să permită raportarea și înregistrarea acțiunilor de control, precum și monitorizarea activității desfășurate de comisariatele teritoriale care să permită obținerea de informații în timp real;
- Modernizarea și dotarea Laboratoarelor LAREX, astfel încât acesta să devină o entitate guvernamentală națională de referință în domeniu, adaptată la exigențele impuse de piață în acest moment și care să beneficieze de acreditările necesare;
- Actualizarea procedurilor LAREX CERT în vederea certificării produselor și serviciilor, fapt ce va genera creșterea încrederii consumatorilor în ceea ce privește calitatea, având în același timp și o semnificativă componentă de prevenție prin identificarea și eliminarea cauzelor care au generat neconformități ale produselor sau serviciilor;
- Demararea unor programe de informare privind:
 - Creșterea nivelului de cunoaștere privind drepturile și obligațiile consumatorilor;
 - Creșterea rolului de prevenție și consiliere a operatorilor economici în desfășurarea actului de control;
 - Soluționarea alternativă a litigiilor;
 - Educația financiară în vederea dezvoltării unei piețe financiar-bancare dinamice și transparente, cu beneficii atât pentru consumator, cât și pentru instituțiile financiare implicate;
- Elaborarea unei Strategii în domeniul protecției consumatorilor, corelată cu cea existentă în Uniunea Europeană, menită să asigure o viziune de ansamblu asupra acțiunilor și mecanismelor necesare a fi proiectate și implementate de către instituțiile cu atribuții în domeniu, conform rolului acestora definit de lege;
- Dezvoltarea activității Direcției Metale și Pietre Prețioase prin modernizarea și eficientizarea procesului de marcare, expertizarea și autorizarea metalelor și pietrelor prețioase prin achiziționarea aparaturii necesare pentru marcarea laser a acestora. Retinerea de către ANPC a 50% din veniturile din stantarea metalelor prețioase pentru a investi în rețeaua de laboratoare;
- Program de dezvoltare și promovare a entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) din cadrul ANPC în scopul de a pune la dispoziția consumatorului modalități oportune de rezolvarea a disputelor apărute în relația cu operatorii economici.

17. Indicatori principali

Indicatori	Valoarea
Valoarea amenzilor aplicate (mil. lei)	96,20
Numărul de controale desfășurate cu sancțiuni	40.808
Numărul total de reclamații	99.038
Numărul de articole apărute în presa scrisă, online, emisiuni radio tv cu referire sau cu participarea membrilor ANPC cu privire la activitatea acesteia	Presa scrisă 214 Radio 517 TV 1361 Presa online 17247
Număr de comunicate de presă	273
Număr de conferințe de presă	30
Număr de conferințe de presă organizate de alte institutii	32
Număr de acte normative publicate în Monitorul Oficial	4
Număr de autorizații și operațiuni privind metale și pietre prețioase	473/1972
Număr de expertizări de metale și pietre prețioase și număr de rapoarte de încercare emise	- 2500 buletine de expertiză metale prețios (46213 obiecte) - 1805 rapoarte de încercare

BUGET PE ANUL 2020

mii lei

DENUMIREA INDICATORILOR	COD indicator financiar	I.credite de angajament II.credite bugetare	PROGRAM 2019	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV
TOTAL GENERAL	50.00	I.	63,818	16,970	18,386	16,292	12,170
		II.	63,818	16,970	18,286	16,292	12,270
CHELTUIELI CURENTE		I.	62,928	16,970	18,008	15,932	12,018
		II.	62,928	16,970	18,008	15,932	12,018
TITLUL I CHELTUIELI DE PERSONAL	10	I.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
		II.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
TITLUL II BUNURI SI SERVICII	20	I.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
		II.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
TITLUL VII ALTE TRANSFERURI	55	I.	13	0	13	0	0
		II.	13	0	13	0	0
TITLUL X PROIECTE CU FINANTARE DIN FONDURI EXTERNE NERAMBURSABILE AFERENTE CADRULUI FINANCIAR 2014 - 2020	58	I.	1,186	333	332	200	321
		II.	1,186	333	332	200	321
TITLUL XI ALTE CHELTUIELI	59	I.	529	200	154	125	50
		II.	529	200	154	125	50
CHELTUIELI DE CAPITAL	70	I.	890	0	378	360	152
		II.	890	0	278	360	252
TITLUL XII ACTIVE NEFINANCIARE	71	I.	890	0	378	360	152
		II.	890	0	278	360	252
BUGET DE STAT	50.01	I.	63,153	16,637	18,054	16,292	12,170
		II.	63,153	16,637	17,954	16,292	12,270
CHELTUIELI CURENTE	01	I.	62,263	16,637	17,676	15,932	12,018
		II.	62,263	16,637	17,676	15,932	12,018
TITLUL I CHELTUIELI DE PERSONAL	10	I.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
		II.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
TITLUL II BUNURI SI SERVICII	20	I.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
		II.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
TITLUL VII ALTE TRANSFERURI	55	I.	13	0	13	0	0
		II.	13	0	13	0	0
TITLUL X PROIECTE CU FINANTARE DIN FONDURI EXTERNE NERAMBURSABILE AFERENTE CADRULUI FINANCIAR 2014 - 2020	58	I.	521	0	0	200	321
		II.	521	0	0	200	321
TITLUL XI ALTE CHELTUIELI	59	I.	529	200	154	125	50
		II.	529	200	154	125	50
CHELTUIELI DE CAPITAL	70	I.	890	0	378	360	152

		II.	890	0	278	360	252
TITLUL XII ACTIVE NEFINANCIARE	71	I.	890	0	378	360	152
		II.	890	0	278	360	252
CAPITOLUL AUTORITATI PUBLICE SI ACTIUNI EXTERNE	51.00	I.	63,153	16,637	18,054	16,292	12,170
		II.	63,153	16,637	17,954	16,292	12,270
CHELTUIELI CURENTE	01	I.	62,263	16,637	17,676	15,932	12,018
		II.	62,263	16,637	17,676	15,932	12,018
TITLUL I CHELTUIELI DE PERSONAL	10	I.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
		II.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
TITLUL II BUNURI SI SERVICII	20	I.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
		II.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
TITLUL VII ALTE TRANSFERURI	55	I.	13	0	13	0	0
		II.	13	0	13	0	0
TITLUL X PROIECTE CU FINANTARE DIN FONDURI EXTERNE NERAMBURSABILE AFERENTE CADRULUI FINANCIAR 2014 - 2020	58	I.	521	0	0	200	321
		II.	521	0	0	200	321
TITLUL XI ALTE CHELTUIELI	59	I.	529	200	154	125	50
		II.	529	200	154	125	50
CHELTUIELI DE CAPITAL	70	I.	890	0	378	360	152
		II.	890	0	278	360	252
TITLUL XII ACTIVE NEFINANCIARE	71	I.	890	0	378	360	152
		II.	890	0	278	360	252
CAPITOLUL ĀUTORITATI PUBLICE SI ACTIUNI EXTERNE	51.01	I.	63,153	16,637	18,054	16,292	12,170
		II.	63,153	16,637	17,954	16,292	12,270
CHELTUIELI CURENTE	01	I.	62,263	16,637	17,676	15,932	12,018
		II.	62,263	16,637	17,676	15,932	12,018
TITLUL I. CHELTUIELI DE PERSONAL	10	I.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
		II.	54,045	13,883	15,002	14,327	10,833
Cheltuieli salariale in bani	10.01	I.	51,926	13,583	14,052	13,649	10,642
		II.	51,926	13,583	14,052	13,649	10,642
Salarii de baza	10.01.01	I.	46,064	11,850	12,380	12,380	9,454
		II.	46,064	11,850	12,380	12,380	9,454
Sporuri pentru conditii de munca	10.01.05	I.	3,172	925	950	710	587
		II.	3,172	925	950	710	587
Indemnizatii platite unor persoane din afara unitatii	10.01.12	I.	7	3	2	2	0
		II.	7	3	2	2	0
Indemnizatii de delegare	10.01.13	I.	227	50	170	7	0
		II.	227	50	170	7	0
Indemnizatie hrana	10.01.17	I.	2,267	700	500	500	567
		II.	2,267	700	500	500	567
Alte drepturi salariale in bani	10.01.30	I.	189	55	50	50	34
		II.	189	55	50	50	34
Cheltuieli salariale in natura	10.02	I.	928	0	600	328	0
		II.	928	0	600	328	0
Vouchere de vacanta	10.02.06	I.	928	0	600	328	0

		II.	928	0	600	328	0
Contributii	10.03	I.	1,191	300	350	350	191
		II.	1,191	300	350	350	191
Contributii ptr. asigurari sociale de stat	10.03.01	I.	0	0	0	0	0
		II.	0	0	0	0	0
Contributii de asigurari de somaj	10.03.02	I.	0	0	0	0	0
		II.	0	0	0	0	0
Contributii de asigurari sociale de sanatate	10.03.03	I.	0	0	0	0	0
		II.	0	0	0	0	0
Contributii de asigurari pt. accid. de munca si boli prof.	10.03.04	I.	0	0	0	0	0
		II.	0	0	0	0	0
Contributii pt.concedii si indemnizatii	10.03.06	I.	0	0	0	0	0
		II.	0	0	0	0	0
Contributia asiguratorie pentru munca	10.03.07	I.	1,191	300	350	350	191
		II.	1,191	300	350	350	191
TITLUL II. BUNURI SI SERVICII	20	I.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
		II.	7,155	2,554	2,507	1,280	814
Bunuri si servicii	20.01	I.	3,651	1,445	1,171	643	392
		II.	3,651	1,445	1,171	643	392
Furnituri de birou	20.01.01	I.	146	50	50	23	23
		II.	146	50	50	23	23
Materiale pentru curatenie	20.01.02	I.	100	6	82	11	1
		II.	100	6	82	11	1
Incalzit, iluminat si forta motrica	20.01.03	I.	791	281	232	192	86
		II.	791	281	232	192	86
Apa, canal, salubritate	20.01.04	I.	143	48	22	55	18
		II.	143	48	22	55	18
Carburanti si lubrefianti	20.01.05	I.	578	170	220	113	75
		II.	578	170	220	113	75
Posta, telecomunicatii, radio, televizor, internet	20.01.08	I.	513	350	87	61	15
		II.	513	350	87	61	15
Materiale si prestari de servicii cu caracter functional	20.01.09	I.	105	40	15	40	10
		II.	105	40	15	40	10
Alte bunuri si servicii pentru intretinere si functionare	20.01.30	I.	1,275	500	463	148	164
		II.	1,275	500	463	148	164
Reparatii curente	20.02	I.	145	60	55	11	19
		II.	145	60	55	11	19
Bunuri de natura obiectelor de inventar	20.05	I.	443	170	105	16	152
		II.	443	170	105	16	152
Uniforme si echipament	20.05.01	I.	0	0	0	0	0
		II.	0	0	0	0	0
Alte obiecte de inventar	20.05.30	I.	443	170	105	16	152
		II.	443	170	105	16	152
Deplasari, detasari, transeferari	20.06	I.	425	110	258	46	11
		II.	425	110	258	46	11
Deplasari interne, detasari, transferari	20.06.01	I.	406	91	258	46	11
		II.	406	91	258	46	11
Deplasari in strainatate	20.06.02	I.	19	19	0	0	0

		II.	19	19	0	0	0
Carti, publicatii si materiale documentare	20.11	I.	2	2	0	0	0
		II.	2	2	0	0	0
Consultanta si expertiza	20.12	I.	0				
		II.	0				
Pregatire profesionala	20.13	I.	10	0	10	0	0
		II.	10	0	10	0	0
Protectia muncii	20.14	I.	89	25	30	27	7
		II.	89	25	30	27	7
Alte cheltuieli	20.30	I.	2,390	742	878	537	233
		II.	2,390	742	878	537	233
Reclama si publicitate	20.30.01	I.	0		0	0	0
		II.	0		0	0	0
Protocol si reprezentare	20.30.02	I.	5	2	3	0	0
		II.	5	2	3	0	0
Prime de asigurare non-viata	20.30.03	I.	130	25	50	30	25
		II.	130	25	50	30	25
Chirii	20.30.04	I.	841	265	262	271	43
		II.	841	265	262	271	43
Executarea silita a creantelor bugetare	20.30.09	I.	1	0	1	0	0
		II.	1	0	1	0	0
Alte cheltuieli cu bunuri si servicii	20.30.30	I.	1,413	450	562	236	165
		II.	1,413	450	562	236	165
TITLUL VII ALTE TRANSFERURI	55	I.	13	0	13	0	0
		II.	13	0	13	0	0
Transferuri curente in strainatate	55.02	I.	13	0	13	0	0
		II.	13	0	13	0	0
Contributii si cotizatii la organisme internationale	55.02.01	I.	13	0	13	0	0
		II.	13	0	13	0	0
TITLUL X. PROIECTE CU FIN.DIN FOND.EXTERNE NERAMBURSABILE AFERENTE CADRULUI FINANCIAR 2014 - 2020	58	I.	521	0	0	200	321
		II.	521	0	0	200	321
Programe din Fondul Social European (FSE)	58.02	I.	236	0	0	0	236
		II.	236	0	0	0	236
Finantare nationala	58.02.01	I.	38				38
		II.	38				38
Finantare externa nerambursabila	58.02.02	I.	198				198
		II.	198				198
Cheltuieli neeligibile	58.02.03	I.					
		II.					
Alte programe comunitare finantate in perioada 2014 - 2023	58.15	I.	285	0	0	200	85
		II.	285	0	0	200	85
Finantare nationala	58.15.01	I.	285			200	85
		II.	285			200	85
Finantare nerambursabila	58.15.02	I.	0				0
		II.	0				0

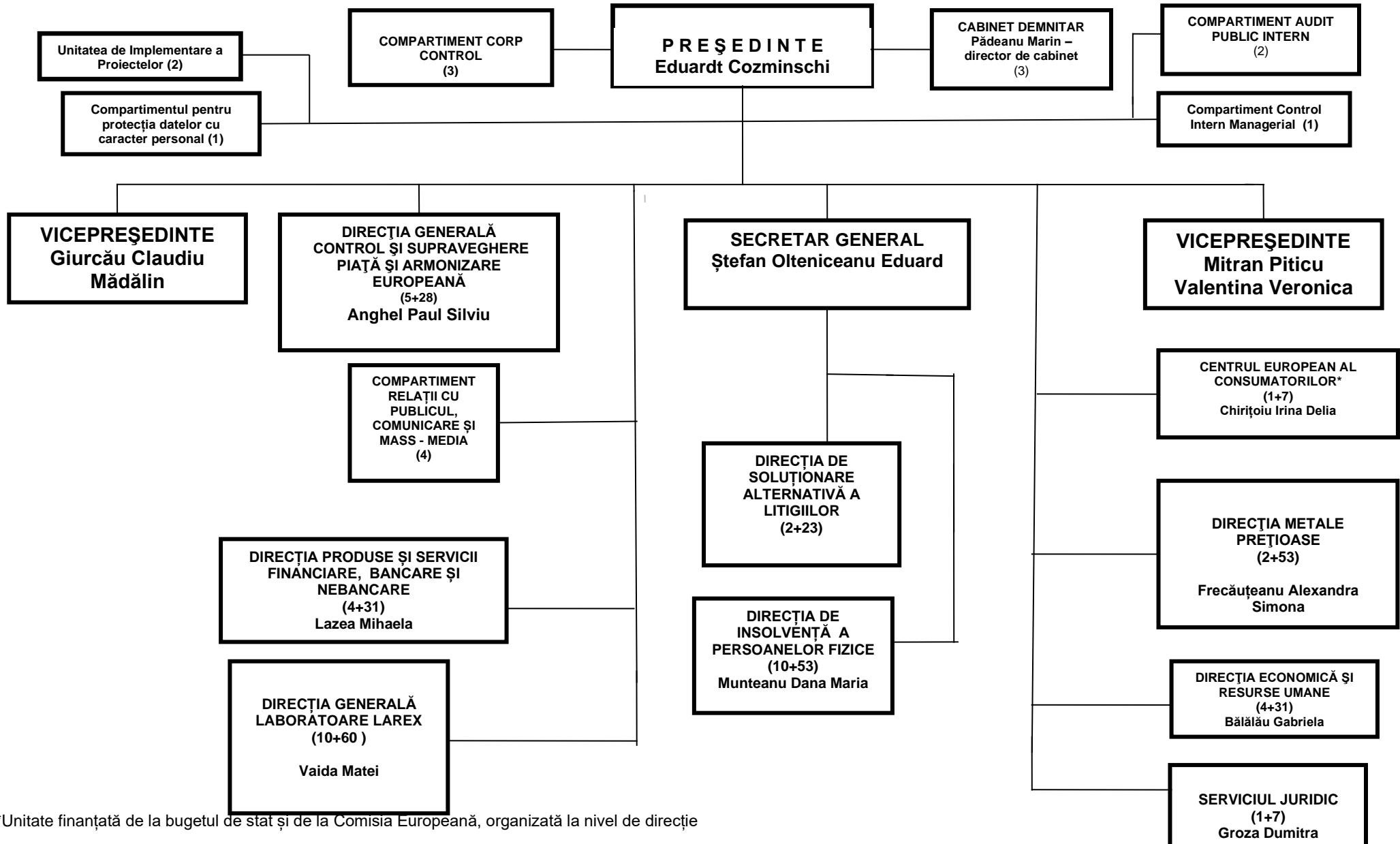
Cheltuieli neeligibile	58.15.03	I.						
		II.						
TITLUL XI ALTE CHELTUIELI	59	I.	529	200	154	125	50	
		II.	529	200	154	125	50	
Sume aferente persoanelor cu handicap neincadrate	59.40	I.	529	200	154	125	50	
		II.	529	200	154	125	50	
CHELTUIELI DE CAPITAL	70	I.	890	0	378	360	152	
		II.	890		278	360	252	
TITLUL XII. ACTIVE NEFINANCIARE	71	I.	890	0	378	360	152	
		II.	890		278	360	252	
Active fixe	71.01	I.	790	0	278	360	152	
		II.	790	0	278	360	152	
Constructii	71.01.01	I.	0					
		II.	0					
Masini, echipamente si mijloace de transport	71.01.02	I.	440	0	98	240	102	
		II.	440	0	98	240	102	
Mobilier,aparatura birotica si alte active corporale	71,01,03	I.	0	0	0	0	0	
		II.	0	0	0	0	0	
Alte active fixe	71.01.30	I.	350	0	180	120	50	
		II.	350	0	180	120	50	
Reparatii capitale aferente activelor fixe	71.03	I.	100	0	100	0	0	
		II.	100	0	0	0	100	
- Subcapitolul "Autoritati executive si legislative"	51.01.01	I.	63,153	16,637	18,054	16,292	12,170	
		II.	63,153	16,637	17,954	16,292	12,270	
- Paragraf "Autoritati executive"	51.01.01.03	I.	63,153	16,637	18,054	16,292	12,170	
		II.	63,153	16,637	17,954	16,292	12,270	
FONDURI EXTERNE NERAMBURSABILE	50.08	I.	665	333	332	0	0	
		II.	665	333	332	0	0	
CHELTUIELI CURENTE		I.	665	333	332	0	0	
		II.	665	333	332	0	0	
TITLUL X. PROIECTE CU FIN.DIN FOND.EXTERNE NERAMBURSABILE AFERENTE CADRULUI FINANCIAR 2014 - 2020	58	I.	665	333	332	0	0	
		II.	665	333	332	0	0	
Alte programe comunitare finantate in perioada 2014 -2020	58.15	I.	665	333	332	0	0	
		II.	665	333	332	0	0	
Finantare nationala	58.15.01	I.						
		II.						
Finantare nerambursabila	58.15.02	I.	665	333	332	0	0	
		II.	665	333	332	0	0	
Cheltuieli neeligibile	58.15.03	I.						
		II.						
AUTORITATI PUBLICE SI ACTIUNI EXTERNE	51.08	I.	665	333	332	0	0	
		II.	665	333	332	0	0	
CHELTUIELI CURENTE		I.						
		II.						

TITLUL X. PROIECTE CU FIN.DIN FOND.EXTERNE NERAMBURSABILE AFERENTE CADRULUI FINANCIAR 2014 - 2020	58	I.	665	333	332	0	0
		II.	665	333	332	0	0
Alte programe comunitare finantate in perioada 2014 - 2020	58.15	I.	665	333	332	0	0
		II.	665	333	332	0	0
Finantare nationala	58.15.01	I.	665	333	332	0	0
		II.	665	333	332	0	0
Finantare nerambursabila	58.15.02	I.	0				0
		II.	0				0
Cheltuieli neeligibile	58.15.03	I.					
		II.					
- Subcapitolul " Autoritati executive si legislative"	51.08.01	I.	665	333	332	0	0
		II.	665	333	332	0	0
paragraf	51.08.01.03	I.	665	333	332	0	0
		II.	665	333	332	0	0

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Anexa 2

Numărul total de posturi 349 - exclusiv demnitarii



*Unitate finanțată de la bugetul de stat și de la Comisia Europeană, organizată la nivel de direcție

Situatia achizițiilor publice pentru anul 2020

Achiziții directe realizate din SEAP

Nr. crt	Cod CPV	Denumire CPV	Nr. contract/ Prestator/Furnizor/ RON fără TVA	Valoare (RON) fără TVA	Valoare (EUR) fără TVA	Număr de achiziții	Depășire plafon achiziție directă
1	03131100-9	Boabe de cafea (Rev.2)	-	92,19	19,03	1	Nu
2	15511600-9	Lapte condensat (Rev.2)	-	51,90	10,72	1	Nu
3	15800000-6	Diverse produse alimentare (Rev.2)	-	709,31	147,66	2	Nu
4	15981100-9	Apa minerala plata (Rev.2)	-	258,86	53,46	1	Nu
5	22120000-7	Publicatii (Rev.2)	-	193,80	39,81	1	Nu
6	22121000-4	Publicatii tehnice (Rev.2)	-	989,50	204,08	4	Nu
7	22450000-9	Imprimare nefalsificabile (Rev.2)	-	48920	10155,70	1	Nu
8	22458000-5	Imprimare la comanda (Rev.2)	-	4053	850,28	2	Nu
9	22462000-6	Materiale publicitare (Rev.2)	55/15.12.2020 – SC Semnul Întrebării SRL (18.300 lei)	23352	4799,57	2	Nu
10	24455000-8	Dezinfectanti (Rev.2)	-	1746	361,33	1	Nu
11	30125100-2	Cartuse de toner (Rev.2)	-	1160,75	242,36	3	Nu
12	30192700-8	Papetarie (Rev.2)	-	3765,94	786,38	4	Nu
13	30199000-0	Articole de papetarie si alte articole din hartie (Rev.2)	-	7447,34	1534,09	3	Nu
14	30200000-1	Echipament si accesorii pentru computer (Rev.2)	47/27.10.2020 - SC Producton SRL	13315,44	2732,44	1	Nu

15	30213300-8	Computer de birou (Rev.2)	60/21.12.2020 – SC Alt Computer SRL	42756	8782,35	1	Nu
16	31400000-0	Acumulatori, pile galvanice si baterii primare (Rev.2)	-	45,60	9,43	1	Nu
17	31531000-7	Becuri (Rev.2)	-	76	15,69	1	Nu
18	32420000-3	Echipament de retea (Rev.2)	-	13446,10	2765,60	3	Nu
19	33000000-0	Echipamente medicale, produse farmaceutice si produse de ingrijire personala (Rev.2)	-	3992,60	821,70	2	Nu
20	33140000-3	Consumabile medicale (Rev.2)	-	6750	1395,87	2	Nu
21	33696300-8	Reactivi chimici (Rev.2)	-	32057,17	6598,71	7	Nu
22	33696500-0	Reactivi de laborator (Rev.2)	-	5881,90	1217,01	5	Nu
23	33741300-9	Dezinfectant pentru maini (Rev.2)	-	805	166,20	1	Nu
24	33793000-5	Sticlariie pentru laborator (Rev.2)	-	418,50	86,14	1	Nu
25	34300000-0	Piese si accesorii pentru vehicule si pentru motoare de vehicule (Rev.2)	-	359,64	74,28	2	Nu
26	35111300-8	Extinctoare (Rev.2)	-	1160	239,68	1	Nu
27	35113200-1	Echipament de protectie impotriva agentilor nucleari, biologici, chimici si radiologici (Rev.2)	-	1443,90	296,51	1	Nu
28	35121100-9	Sonerii (Rev.2)	-	110	23,02	1	Nu
29	35123400-6	Ecusoane de identificare (Rev.2)	-	760	156,93	1	Nu
30	38000000-5	Echipamente de laborator, optice si de precizie (cu exceptia ochelarilor) (Rev.2)	-	10390	2134,18	3	Nu
31	38412000-6	Termometre (Rev.2)	-	22230	4573,71	2	Nu
32	38416000-4	PH metre (Rev.2)	-	974	201,68	1	Nu
33	39100000-3	Mobilier (Rev.2)	-	330	68,13	1	Nu

34	39294100-0	Produse informative si de promovare (Rev.2)	-	43337	8893,29	1	Nu
35	39514200-0	Prosoape de bucatarie (Rev.2)	-	680,40	142,44	1	Nu
36	39515000-5	Perdele, draperii, baldachine si storuri textile (Rev.2)	9/20.02.2020 – SC Seline Design SRL	4170,10	872,99	1	Nu
37	39711310-5	Filtre de cafea electrice (Rev.2)	-	1092,43	228,64	1	Nu
38	39831240-0	Produse de curatenie (Rev.2)	-	22296,66	4604,97	8	Nu
39	39831500-1	Produse de curatat pentru automobile (Rev.2)	-	592,68	122,59	2	Nu
40	42512500-3	Piese pentru dispozitive de climatizare (Rev.2)	-	45	9,30	1	Nu
41	44316510-6	Feronerie (Rev.2)	-	160,92	33,78	1	Nu
42	45312200-9	Lucrari de instalare de sisteme de alarma antiefractie (Rev.2)	16/27.03.2020 – SC OK Guard SRL	33723,35	6960,73	1	Nu
43	48218000-9	Pachete software pentru gestionarea licentelor (Rev.2)	- 50/26.11.2020 – SC Intergisoft Solutions SRL (55.298 lei); - 65/23.12.2020 – SC Triumph Systems SRL (42.325,03 lei)	97623,03	20045,16	2	Nu
44	48761000-0	Pachete software antivirus (Rev.2)	-	641,17	131,65	1	Nu
45	50334400-9	Servicii de intretinere a sistemelor de comunicatii (Rev.2)	11/18.03.2020 – Orange România	5971,46	1232,55	1	Nu
46	50410000-2	Servicii de reparare si de intretinere a aparatelor de masurare, de testare si de control (Rev.2)	-	1304	269,30	1	Nu

47	50413200-5	Servicii de reparare si de intretinere a echipamentului de stingere a incendiilor (Rev.2)	-	360	74,51	1	Nu
48	50433000-9	Servicii de calibrare (Rev.2)	-	8788	1817,11	5	Nu
49	50721000-5	Reconditionarea instalatiilor de incalzire (Rev.2)	-	252	52,12	2	Nu
50	50750000-7	Servicii de intretinere a ascensoarelor (Rev.2)	13/18.03.2020 și 14/18.03.2020 – SC Ascensoare ...	5500	1143,21	1	Nu
51	60420000-8	Servicii de transport aerian ocazional (Rev.2)	-	17192,96	3599,26	7	Nu
52	63121100-4	Servicii de depozitare (Rev.2)	25/30.04.2020 – SC A&B Activ Distributions SRL	11328,80	2338,92	1	Nu
53	64120000-3	Servicii de curierat (Rev.2)	24/30.04.2020 – SC Fan Courier Express	5400	1116,97	1	Nu
54	64211000-8	Servicii de telefonie publica (Rev.2)	19/27.03.2020 - Orange România	13459,50	2789,76	1	Nu
55	64212000-5	Servicii de telefonie mobila (Rev.2)	17/27.03.2020 - Orange România	13294,62	2753,31	1	Nu
56	66516000-0	Servicii de asigurare de raspundere civila (Rev.2)	-	3476	718,30	1	Nu
57	66516100-1	Servicii de asigurare de raspundere civila auto (Rev.2)	-	1468,31	302,33	2	Nu
58	66518200-6	Servicii de societati de asigurari (Rev.2)	-	5000,99	1046,33	2	Nu
59	66518200-6	Servicii de societati de asigurari (Rev.2)	-	1701,62	351,83	1	Nu
60	71317000-3	Servicii de consultanta in protectia contra riscurilor si in controlul riscurilor (Rev.2)	10/17.03.2020 – SC Venadite SRL	13000	2698,94	1	Nu

61	71630000-3	Servicii de inspectie si testare tehnica (Rev.2)	-	8732,50	1805,73	1	Nu
62	72260000-5	Servicii de software (Rev.2)	40/26.08.2020 – SC Integrisoft Solutions SRL	131000	27097,47	1	Nu
63	72261000-2	Servicii de asistenta pentru software (Rev.2)	26/04.05.2020 – SC NicSoft SRL	7500	1548,91	1	Nu
64	72262000-9	Servicii de dezvoltare software (Rev.2)	59/21.12.2020 - SC Integrisoft Solutions SRL	80076	16447,44	1	Nu
65	72267000-4	Servicii de intretinere si reparatii de software (Rev.2)	41/09.09.2020 – SC SC Web Win Group Net SRL	2521	520,87	1	Nu
66	72268000-1	Servicii de furnizare de software (Rev.2)	27/06.05.2020 – SC Aspera Business Solutions S.R.L.	5400	1118,24	1	Nu
67	72268000-1	Servicii de furnizare de software (Rev.2)	-	7200	1507,25	1	Nu
68	72400000-4	Servicii de internet (Rev.2)	44/30.09.2020 - RCS & RDS S.A.	600	123,19	1	Nu
69	72411000-4	Furnizori de servicii de internet (ISP) (Rev.2)	18/27.03.2020 – Orange România	10987,29	2275,46	1	Nu
70	72413000-8	Servicii de proiectare de site-uri WWW (World Wide Web) (Rev.2)	52/15.12.2020 și 53/15.12.2020 – SC Interpixel Dynamics SRL	17880	3669,20	2	Nu
71	79132100-9	Servicii de certificare a semnaturii electronice (Rev.2)	-	240	49,61	2	Nu
72	79417000-0	Servicii de consultanta in domeniul securitatii (Rev.2)	39/04.08.2020 – SC Daikokuten SRL	6000	1238,93	1	Nu

73	79521000-2	Servicii de fotocopiare (Rev.2)	21/29.04.2020 – SC Xeroservice SRL	33600	6952,64	1	Nu
74	79612000-7	Servicii de plasare de personal de birou (Rev.2)	12/18.03.2020 – Orange România	22152,22	4572,37	1	Nu
75	79713000-5	Servicii de paza (Rev.2)	20/07.04.2020 – SC OK Guard SRL	6840	1416,74	1	Nu
76	79822500-7	Servicii de proiectare grafica (Rev.2)	54/15.12.2020 – SC Stronec Print SRL	24250	4976,40	1	Nu
77	79823000-9	Servicii de tiparire si de livrare (Rev.2)	-	10479,21	2151,87	2	Nu
78	85147000-1	Servicii de medicina muncii (Rev.2)	36/15.07.2020 – SC Romgermed Văcărești SRL	24300	5025,85	1	Nu
79	92220000-9	Servicii de televiziune (Rev.2)	22/30.04.2020 – Vodafone România	196	40,56	1	Nu
80	92400000-5	Servicii de agentii de presa (Rev.2)	23/30.04.2020 – SC MSG Factory SRL	14320	2956,48	1	Nu

Achiziții directe realizate fără utilizarea SEAP

(*excepții, cf. art. 43, alin. 3 din H.G. 395/2016*)

Nr. crt.	Cod și denumire CPV	Obiect achiziție/ Nr. contract/ Prestator/Furnizor	Valoare (RON) fără TVA	Număr de achiziții	Depășire plafon achiziție directă
1	64120000-3 - Servicii de curierat (Rev.2)	Servicii de curierat - 51/15.12.2020 – SC Fan Courier Express	675	1	Nu

2		Servicii poștale - 3/20.01.2020 – Poșta Română – OP 28	alimentare periodică cont	1	Nu
3	50116500-6 - Servicii de reparare a pneurilor, inclusiv montare și echilibrare (Rev. 2)	Schimb anvelope	1241,18	2	Nu
4	71631200-2 - Servicii de inspecție tehnică a automobilelor	ITP	202	1	Nu
5	50410000-2 - Servicii de reparare și de întreținere a aparatelor de măsurare, de testare și de control (Rev.2)	Reparație Flamfotometru	1550	1	Nu
6	42512500-3 - Piese pentru dispozitive de climatizare (Rev.2)	Telecomandă universală pentru aparate de aer condiționat	45	1	Nu
7	50110000-9 - Servicii de reparare și de întreținere a autovehiculelor și a echipamentelor conexe (Rev.2)	Servicii reparație auto	3492,69	1	Nu
8	90921000-9 - Servicii de dezinsecție și de dezinsecție (Rev.2)	Servicii dezinsecție SARSCOV 19	621	2	Nu
9	50720000-8 - Servicii de reparare și de întreținere a încălzirii centrale (Rev. 2)	Revizie centrală termică	2750	2	Nu
10	60000000-8 - Servicii de transport (cu excepția transportului de deșeuri) (Rev. 2); 63100000-0 - Servicii de manipulare și de depozitare a încărcăturilor(Rev. 2)	Servicii mutare (transport și manipulare)	677,25	1	Nu
11	39713431-3 – Accesorii pentru aspiratoare	Kit accesorii aspirator ASPL 15	270	1	Nu
12	44520000-1 - Broaște, chei și balamale	Broască ușă și montaj	352,94	1	Nu
13	35123400-6 - Ecusoane de identificare (Rev.2); 22458000- 5 - Imprimare la comanda	Legitimații de serviciu și portlegitimații	455	2	Nu
14	34300000-0 - Piese și accesorii pentru vehicule și motoare de vehicule	Soluție Adblue	200	1	Nu

15	22458000-5 - Imprimare la comanda (Rev.2)	Registre evidență și încercări probe	288	1	Nu
16	50433000-9 - Servicii de calibrare (Rev.2)	Servicii de etalonare	2050	1	Nu
17	31531000-7 - Becuri (Rev.2)	Achiziție bec LAREX	76	1	Nu
18	50112100-4 – Servicii de reparație a automobilelor	Reparație auto	795,09	1	Nu
19	50112000-3 - Servicii de reparare și de întreținere a automobilelor	Revizii auto	4656,01	1	Nu
20	45259000-0 - Reparare și întreținere a centralelor termice	Reparație centrală termică	750	1	Nu
21	34322400-4 - Placute de frână	Achiziție plăcuțe de frână și montaj	1298,79	1	Nu
22	34351100-3 - Pneuri pentru autovehicule 50116500-6 - Servicii de reparare a pneurilor, inclusiv montare și echilibrare	Achiziție anvelope de iarnă cu montaj	1667,23	1	Nu
23	50610000-4 - Servicii de reparare și de întreținere a echipamentului de securitate	Reparație sistem de alarmare ANPC	300	1	Nu

Procedură de achiziție proprie

(cf. art. 68, alin. 2, lit. b din Legea 98/2016)

Nr. crt.	Cod și denumire CPV	Obiect achiziție	Nr. contract/Prestator	Valoare (RON) fără TVA (5%)	Număr de achiziții
1	98341000-5 - Servicii de cazare (Rev.2)	Servicii de cazare și masă pentru Comandamente Litoral 2020 – obiectiv Mamaia	31/15.06.2020 – SC Victoria Resort SRL	92.257,14	1
2		Servicii de cazare și masă pentru Comandamente Litoral 2020 – obiectiv Costinești și Neptun	35/01.07.2020 – SC Events & Food SRL	113.940,00	1
3		Servicii de cazare și masă pentru Grupuri de lucru și Colective temporare București	32/15.06..2020 – Hotel Capitol SA	98.133,33	1

Contracte subsecvente *la Acordurile cadru*

Nr. crt.	Nr. contract subsecvent	<i>Nr. acord cadru</i>	Obiect achiziție	Valoare contract RON fără TVA	Prestator/Furnizor
1	1/16.01.2020	<i>19bis/30.05.2019</i>	Benzină	72.878,40	ROMPETROL
2	2/16.01.2020	<i>19/30.05.2019</i>	Motorină	210.537,60	ROMPETROL
3	55/31.12.2019	<i>32/08.07.2019</i>	Servicii de pază	58.779,00	S.C. OK GUARD S.R.L.