

PROCEDURA CADRU
PRIVIND ACTIVITATEA DE SUPRAVEGHERE ȘI CONTROL

CAP. 1 SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura stabilește reguli generale și modul de operare pentru verificarea respectării cadrului legal din domeniul protecției consumatorilor de către persoanele fizice și juridice, așa cum sunt definite în legislația din domeniul protecției consumatorilor, a conformității produselor/serviciilor.

Procedura stabilește reguli pentru verificarea respectării de către persoane fizice și juridice a conformității caracteristicilor calitative, tehnice și de securitate ale produselor și serviciilor, a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor, cu cele declarate și/sau cu actele normative în vigoare.

Procedura se aplică de către personalul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și personalul structurilor sale teritoriale care efectuează controale pe piață, la producători, la importatori, distribuitori în depozite, la prestatorii de servicii, în punctele de intrare în vamă, având acces în locurile în care se produc, se depozitează, se transportă sau se comercializează produsele și se prestează serviciile.

CAP. 2 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 245/2004(r1) privind securitatea generală a produselor
- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 (r2) privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 270/2017 – legea prevenirii
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările ulterioare
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori

- Ordonanța de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative
- Ordonanța de urgență 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
- Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative
- Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emisie de monedă electronică
- Alte acte normative aplicabile din domeniul de activitate al protecției consumatorilor.

CAP. 3 TERMINOLOGIE

Alături de termenii definiți în actele normative enumerate mai sus, sunt utilizați și termeni din Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului, cu modificările și completările ulterioare, O.U.G. nr. 97/2001 privind reglementarea producției, circulației și comercializării alimentelor, cu modificările și completările ulterioare, precum și din unele norme de certificare și acreditare. De asemenea, în situația în care nu sunt definiți altfel prin actul normativ la care se raportează acțiunea de control, următorii termeni sunt definiți astfel:

- **produs** - orice bun material cunoscut sub denumirea de produs, care, inclusiv în cadrul unei prestări de servicii, este destinat consumatorilor sau este posibil, în condiții previzibile, să fie utilizat de consumatori chiar dacă nu le este destinat și care este furnizat sau pus la dispoziție în cadrul unei activități comerciale cu titlu oneros sau gratuit, fie că este în stare nouă, folosit sau recondiționat. Se exceptează de la aplicarea prezentei legi produsele de ocazie care sunt furnizate ca antichități sau ca produse care trebuie să fie reparate ori recondiționate înainte de utilizarea lor, numai în cazul în care furnizorul informează în mod clar persoana căreia îi furnizează produsul despre necesitatea acestei reparații sau recondiționări;
- **produs sigur** - orice produs care, în condiții normale sau rezonabil previzibile de utilizare, inclusiv de durată și, după caz, de punere în funcțiune, de instalare și de necesități de întreținere, nu prezintă niciun risc sau numai riscuri minime compatibile cu utilizarea produsului și considerate ca acceptabile și corespunzătoare unui nivel ridicat de protecție a sănătății și securității consumatorilor, luându-se în considerare în special:
 - a) caracteristicile produsului, ale ambalării și ale instrucțiunilor de montaj și întreținere;
 - b) efectul asupra altor produse, împreună cu care acesta poate fi folosit;
 - c) modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire și orice alte indicații și informații furnizate de producător;
 - d) categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului;
- **produs periculos** - orice produs care nu îndeplinește prevederile de la definiția "produsului sigur"
- **buletin de încercări** – documentul care prezintă rezultatele și concluziile unor încercări/analize, în conformitate cu documentele tehnice normative aplicabile;

- **caracteristici calitative** – acele caracteristici măsurabile sau comparabile, comunicate de către producător, care, prin verificarea îndeplinirii lor, demonstrează că produsul realizează nivelul calitativ prescris;
- **caracteristici tehnice** – totalitatea parametrilor care definesc funcționarea unui produs sau elemente și parametri măsurabili, care caracterizează, în principal, modul de funcționare a unui sistem tehnic;
- **cerința esențială** - cerința care are în vedere protecția sănătății, securitatea utilizatorilor, protecția animalelor domestice, a proprietății și a mediului, așa cum este prevăzută în actele normative în vigoare;
- **certificat de conformitate** - document emis pe baza regulilor unui sistem de certificare și care indică existența încrederii adecvate că un produs, identificat corespunzător, este conform cu un alt standard sau cu un alt document normativ ;
- **comercializare** – orice achiziție de produse sau servicii în scop de revânzare în starea în care au fost dobândite;
- **condiții referitoare la calitate** – exprimare a cerințelor referitoare la un produs sau un serviciu ori transpunerea acestora într-un ansamblu de condiții exprimate calitativ sau cantitativ privind caracteristicile unui produs sau serviciu, în scopul de a permite realizarea sau examinarea calității;
- **domeniu reglementat** - ansamblul activităților economice și produselor asociate acestora pentru care se emit reglementări tehnice specifice privind condițiile de introducere pe piață și/sau de punere în funcțiune;
- **inspecție** – examinarea oricărui aspect legat de produse pentru a verifica dacă aceste aspecte respectă cerințele conform legislației în vigoare;
- **securitate** - stare a unui produs, proces sau serviciu în care riscul de a pune în pericol persoanele sau de a provoca pagube mediului și/sau proprietății este limitat la un nivel acceptabil;
- **standard armonizat** - standard adoptat de unul dintre organismele europene de standardizare enumerate în anexa I la Directiva 98/34/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 iunie 1998 de stabilire a unei proceduri pentru furnizarea de informații în domeniul standardelor și reglementărilor tehnice și al normelor referitoare la serviciile societății informaționale (1), în baza unei cereri din partea Comisiei, în conformitate cu articolul 6 din respectiva directivă;
- **supravegherea pieței** - ansamblul măsurilor, resurselor și structurilor instituționale adecvate, prin care autoritățile competente se asigură, în mod imparțial, că produsele introduse pe piață și/sau puse în funcțiune îndeplinesc prevederile reglementărilor tehnice aplicabile, indiferent de originea lor, cu respectarea principiului liberei concurențe;
- **organ de control** - structura responsabilă, stabilită să asigure supravegherea pieței;
- **organism de inspecție** - organism independent față de clientul lui și alte părți interesate, care efectuează inspecția;
- **punere la dispoziție pe piață** - furnizarea unui produs pentru distribuție, consum sau utilizare pe piața comunitară în cursul unei activități comerciale, în schimbul unei plăți sau gratuit;
- **punerea în liberă circulație**- "punere în liberă circulație" înseamnă procedura prevăzută la articolul 79 din Regulamentul (CEE) nr. 2913/92 al Consiliului din 12 octombrie 1992 de instituire a Codului Vamal Comunitar (**Punerea în liberă circulație** - *Articolul 79*- Punerea în liberă circulație conferă mărfurilor

necomunitare statutul vamal de mărfuri comunitare. Aceasta atrage după sine aplicarea măsurilor de politică comercială, încheierea celorlalte formalități prevăzute cu privire la importul mărfurilor și la aplicarea drepturilor legal datorate.

- **introducere pe piață** - punerea la dispoziție pentru prima oară a unui produs pe piața comunitară;
- **producător** - orice persoană fizică sau juridică care fabrică un produs sau pentru care se proiectează sau se fabrică un astfel de produs și care comercializează acest produs sub numele sau marca sa;
- **reprezentant autorizat** - orice persoană fizică sau juridică stabilită în interiorul Comunității, care a primit un mandat scris din partea unui producător pentru a acționa în numele acestuia pentru sarcini specifice în ceea ce privește obligațiile acestuia din urmă în temeiul legislației comunitare relevante;
- **importator** - orice persoană fizică sau juridică stabilită în interiorul Comunității care introduce pe piața comunitară un produs dintr-o țară terță;
- **distribuitor** - orice persoană fizică sau juridică din lanțul de distribuție, alta decât producătorul sau importatorul, care pune la dispoziție pe piață un produs;
- **operatori economici** – cel care fabrică un produs sau pentru care se proiectează sau se fabrică un astfel de produs și care comercializează acest produs sub numele sau marca sa, cel care introduce pe piața comunitară un produs dintr-o țară terță, cel care pune la dispoziție pe piață un produs, altul decât producătorul sau importatorul, cel care prestează o activitate, un serviciu, reprezentantul autorizat al acestora.
- **prestatorul de servicii** - cel care prestează o activitate, un serviciu.
- **specificație tehnică** - un document care stabilește cerințele tehnice pe care trebuie să le îndeplinească un produs, proces sau serviciu;
- **acreditare** - atestare de către un organism național de acreditare a faptului că un organism de evaluare a conformității îndeplinește cerințele stabilite prin standarde armonizate, și, după caz, orice alte cerințe suplimentare, inclusiv cele stabilite în cadrul schemelor sectoriale relevante, pentru realizarea activităților specifice de evaluare a conformității;
- **evaluare a conformității** - procesul prin care se evaluează dacă s-a demonstrat îndeplinirea cerințelor specificate pentru un produs, un proces, un serviciu, un sistem, o persoană sau un organism;
- **rechemare** - orice măsură care are ca scop returnarea unui produs care a fost pus deja la dispoziția utilizatorului final;
- **retragere** - orice măsură cu scopul de a împiedica punerea la dispoziție pe piață a unui produs în lanțul de distribuție;
- **marcaj CE** - înseamnă un marcaj prin care producătorul indică faptul că produsul este în conformitate cu cerințele aplicabile stabilite în legislația comunitară de armonizare care prevede aplicarea sa pe produs;
- **risc grav** - orice risc semnificativ, care necesită o intervenție rapidă din partea autorităților publice, inclusiv riscurile ale căror efecte nu sunt imediate;
- **eșantion** - porțiunea sau cantitatea de marfă (produse) extrasă dintr-un anumit lot, pe baza unor criterii stabilite prin standarde sau proceduri specifice și care, ca urmare a probelor (încercărilor, verificărilor, analizelor), efectuate asupra sa, permite să se estimeze calitatea întregului lot;
- **prelevare de eşantioane** – acțiunea executată pentru extragerea eşantioanelor dintr-unul sau mai multe loturi de produse, suspectate de neconformitate;

- **laboratoare agreate** – laboratoare recunoscute pe baza evaluării proprii pentru analiza sau încercarea eșantioanelor prelevate;
- **laboratoare acreditate** - laboratoare de încercări cărora li s-a acordat acreditarea;
- **mijloace de măsurare** – măsurătorile, aparatele, dispozitivele, instalațiile, precum și mostrele și substanțele care materializează și conservă unități de măsură și furnizează informații de măsurare, prevăzute în acte normative;
- **neconformitate** – abatere de la caracteristicile calitative, declarate sau garantate de producător sau prestator, de la condițiile contractuale sau de la alte cerințe devenite obligatorii privind calitatea și/sau securitatea produselor sau serviciilor oferite consumatorilor;
- **sesizare** – formulare făcută în scris ori prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație, de către personalul structurilor teritoriale, cu privire la lipsa conformității produselor/serviciilor achiziționate, fără solicitare de pretenții materiale;
- **reclamație** - formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație de către personalul din cadrul structurilor teritoriale privind lipsa conformității produselor/serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor;
- **reclamație cu caracter transfrontalier**- formulare făcută în scris sau prin poșta electronică prin preluarea fișei de reclamație de către personalul din cadrul structurilor teritoriale privind lipsa conformității produselor/serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor, români sau din alt stat membru, în cazul unor relații comerciale cu caracter transfrontalier și prin care se solicită pretenții materiale, conform prevederilor legale.
- **serviciu de piață** – orice acțiune sau prestație care face obiectul vânzării-cumpărării pe piață și care nu are drept consecință transferul proprietății asupra unui bun corporal, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;
- **practici comerciale abuzive și/sau incorecte** – orice acțiune, inacțiune, conduită, demers sau comunicare comercială, inclusiv publicitate, din partea unui operator economic în relație directă cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs sau serviciu, care aduce atingere în mod direct, intereselor consumatorului;
- **elemente de identificare a produsului sau serviciului** – elementele referitoare la un produs sau serviciu înscrise în documente ale producătorului/vânzătorului și prin care produsul sau serviciul este în mod distinct identificat pentru a nu fi confundat cu altul, diferit sau din aceeași categorie;
- **produs cu defecte** – produsul la care modul de prezentare, utilizarea previzibilă și data achiziționării, nu oferă siguranță consumatorului, producând pagube acestuia;
- **produs folosit** – produs utilizat de un alt consumator, reparat și testat, corespunzător din punct de vedere tehnic și funcțional, unui produs similar, nou sau recondiționat și care este un produs sigur;
- **produs falsificat** – produs la care se constată alterarea sub orice formă a elementelor de identificare a unei mărci, denumiri, sigle ori desen industrial legal înregistrate, de natură a induce în eroare asupra provenienței sale, la produse care nu au fost fabricate de deținătorul legal al mărcii ori împuternicit al acestuia sau la care s-a constatat utilizarea mărcii legal înregistrate, fără a exista acordul titularului;
- **produs contrafăcut** – orice bun, inclusiv ambalajul acestuia, la care se constată utilizarea fără autorizare a unei mărci care este identică cu o marcă legal înregistrată sau produsul care nu poate fi diferențiat în aspectele sale esențiale de un produs de

marcă, prin care se încalcă drepturile prevăzute de lege ale deținătorului legal al mărcii respective;

- **falsificare sau substituire** în domeniul calității constituie orice înșelăciune sau tentativă de înșelăciune privind natura, caracteristicile calitative, compoziția, conținutul în substanțe utile, înlocuirea în componența produsului a unor substanțe cu altele vătămătoare sănătății, precum și folosirea de denumiri, descrieri sau alte declarații false privind originea, cantitatea sau identitatea mărfurilor sau serviciilor, care contribuie la stabilirea valorii produsului;
- **marcă** - un semn susceptibil de reprezentare grafică servind la deosebirea produselor sau a serviciilor unei persoane fizice sau juridice, de cele aparținând altor persoane; pot constitui mărci, semne distinctive, cum ar fi: cuvinte, inclusiv nume de persoane, desene, litere, cifre, elemente figurative, forme tridimensionale și, în special, forma produsului sau a ambalajului său, combinații de culori, precum și orice combinație a acestor semne;
- **regulament** - document care conține reguli cu caracter obligatoriu și care este adoptat de către o autoritate;
- **reglementare tehnică** - reglementare care prevede condiții tehnice, fie în mod direct, fie prin referire la un standard, la o specificație tehnică, la un cod de bună practică, sau care preia integral conținutul acestora;
- **valoarea totală plătită de consumatori** - suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumatori;
- **costul total al creditului pentru consumator** – toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse, de asemenea, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;
- **intermedieri imobiliare** – activitate de mijlocire a tranzacțiilor, de vânzare-cumpărare sau de închiriere a imobilelor.

CAP. 4 REGULI DE PROCEDURĂ

4.1. Condiții prealabile

4.1.1. În scopul prevenirii, comercializării și după caz al retragerii de pe piață a produselor neconforme, inclusiv a celor din cadrul serviciilor, se vor avea în vedere, cu prioritate, prevederile reglementărilor specifice. În lipsa acestora sau pentru acele aspecte care nu sunt reglementate în legea specifică, se vor aplica prevederile din legea generală.

4.1.2. Existența unor niveluri superioare de securitate a unor produse care prezintă un grad de risc mai scăzut, nu constituie un motiv pentru considerarea altui produs ca fiind periculos.

4.1.3. Regulile acestei proceduri nu se aplică produselor de ocazie care sunt furnizate ca antichități sau ca produse care trebuie reparate sau recondiționate înainte de utilizarea lor, cu condiția ca furnizorul să informeze în mod clar persoana căreia îi furnizează produsul, despre necesitatea acestei reparații sau recondiționări.

4.1.4. Respectarea de către personalul cu atribuții de control a drepturilor și obligațiilor prezentate este obligatorie.

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PERSONALULUI CU ATRIBUȚII DE CONTROL

1. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, personalul cu atribuții de control are dreptul:
 - a) să aibă acces, conform competențelor stabilite prin actele normative, în locurile unde se produc, se comercializează, se ambalează, se depozitează și se transportă produsele ori se prestează serviciile și în orice alte locuri aflate în legătură directă sau imediată cu activitatea operatorului economic controlat, însoțit de reprezentantul acestuia, pentru a putea să își îndeplinească în mod corespunzător obiectivele controlului;
 - b) să solicite sprijinul specialiștilor, cu acordul șefului direct sau să solicite prezentarea unor puncte de vedere din partea personalului din cadrul operatorului economic controlat ori a unor specialiști neutri în raport cu operatorul economic controlat, pentru clarificarea unor probleme specifice care presupun cunoștințe de specialitate din diverse domenii de activitate;
 - c) să solicite reprezentantului entității controlate înscrisurile, documentele sau materialele care conțin date relevante înscrise exclusiv în limba română, traduse în mod autorizat în legătură cu obiectul controlului și să ceară să i se pună la dispoziție copii ale acestora, pentru fundamentarea constatărilor și măsurilor dispuse.
 - d) să beneficieze periodic de programe de pregătire/instruire profesională specifice raportate la legislația aflată în aria de competență
 - e) să i se pună la dispoziție materiale de pregătire a controlului în cadrul acțiunilor de control tematice declansate de la nivelul structurilor superioare, atât în ceea ce privește actele normative relevante și incidente cât și cu privire la îndrumar de încadrare pe legislația specifică, necesare pt. temeinicia actului de control și pt. uniformizarea aplicării legislației specifice.
2. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, personalul cu atribuții de control este obligat:
 - a) să cunoască, să respecte și să aplice legile și reglementările specifice care stabilesc competențele și coordonatele activității din cadrul structurii din care face parte personalul cu atribuții de control, drepturile și obligațiile personalului, precum și sancțiunile aplicabile în cazul încălcării sau nerespectării acestor norme;
 - b) să aibă o ținută decentă și igienă personală adecvată, corespunzătoare, conform Codului de etică și deontologie profesională ANPC;
 - c) să cunoască, să respecte și să aplice regulile, procedurile, uzanțele, normele tehnice elaborate și adoptate, potrivit legii, utilizate în activitatea operatorului economic/profesionistului controlat;
 - d) să prezinte reprezentantului operatorului economic controlat la începerea acțiunii ordinul de serviciu și legitimația care confirmă desemnarea pentru efectuarea controlului, să indice actele normative a căror respectare va fi urmărită și să îl prevină asupra consecinței refuzului de a permite efectuarea controlului;
 - e) să se documenteze asupra activității ori principalelor activități îndeplinite de operatorul economic/profesionistului controlat;
 - f) să obțină date relevante despre punctele de lucru utilizate de acesta;

- g) să se informeze asupra corespondenței între obiectul/obiectele de activitate cuprins(e) în actul de înființare și activitatea propriu-zisă;
- h) să comunice reprezentantului operatorului economic/profesionistului că documentele, materialele și alte înscrisuri obținute în timpul controlului își păstrează caracterul de confidențialitate;
- i) să își fundamenteze constatările, concluziile și măsurile, atât pe bază de documente și informații, cât și pe baza datelor provenite de la structurile operatorului economic/profesionistului și a celor rezultate din analiza directă și evaluările făcute de personalul implicat în activitățile supuse controlului;
- j) să manifeste imparțialitate în activitatea desfășurată și să nu întreprindă vreo acțiune de control dacă, în raporturile cu reprezentanții sau ceilalți angajați ai operatorului economic/profesionistului controlat, prezintă interese sau incompatibilități. Este considerată persoană interesată, membrul echipei de control care:
 - beneficiază, direct sau prin persoane interpuse, în condiții de favoare, de serviciile, produsele, lucrările sau fondurile operatorului economic/profesionistului controlat;
 - este, direct sau prin persoane interpuse, acționar, deținător de părți sociale, fondator, administrator, cenzor, beneficiar al unei sponsorizări sau al altei facilități din partea operatorului economic/profesionistului controlat ori a reprezentanților acestuia;
 - îndeplinește o funcție onorifică sau remunerată ori beneficiază de alte avantaje de la operatorul economic/profesionistul controlat.
- k) să asculte explicațiile personalului cu funcții de conducere sau execuție din cadrul entității controlate, în legătură cu obiectul controlului, în scopul asigurării finalizării controlului și fundamentării corespunzătoare a constatărilor și măsurilor dispuse.

Drepturile și obligațiile personalului cu atribuții de control prezentate, se completează, de drept, cu prevederile din OUG nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările ulterioare, precum și alte acte normative incidente.

4.2. Scopul și obiectivele activității de control

4.2.1. Scopul

Activitatea de control a personalului de specialitate al A.N.P.C. care exercită atribuții în acest domeniu are drept scop apărarea drepturilor consumatorilor, prin:

- prevenirea încălcării reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor;
- evidențierea și aducerea la cunoștința personalului care reprezintă profesionistul controlat, a abaterilor și faptelor care au generat încălcarea reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor și a consecințelor produse de această încălcare;
- determinarea personalului care exercită funcții de conducere la nivelul profesioniștilor să își însușească și să respecte normele legale în domeniul protecției consumatorilor;
- cunoașterea dinamicii și a gradului de repetabilitate a aceluiași fapte care contravin normelor legale, în vederea stabilirii periodicității intervențiilor pentru înlăturarea neconformităților;

- dispunerea măsurilor adecvate, în vederea restabilirii legalității și evaluarea impactului și a eficienței măsurilor luate anterior;
- prezentarea riscurilor legate de nerespectarea prevederilor din reglementările aplicabile.

4.2.2. Obiective

Stabilirea obiectivelor activității de control reprezintă o fază importantă în activitatea privind verificarea conformității produselor și serviciilor destinate consumatorilor, prin aplicarea efectivă și unitară a legislației și realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor.

La stabilirea obiectivelor se vor avea în vedere informațiile provenite de la consumatori, asociații ale acestora, mass-media, de la alte autorități, precum și din constatările proprii.

Activitatea de control trebuie să fie orientată, preponderent, spre următoarele obiective:

- deținerea și legalitatea documentelor în baza cărora profesionistul își desfășoară activitatea;
- identificarea neconformităților produselor și serviciilor cu impact asupra consumatorilor și dispunerea măsurilor corective pentru prevenirea/ încetarea încălcării reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor și limitarea consecințelor acestora;
- evaluarea rezultatelor verificării unor sesizări și reclamații care evidențiază încălcări ale normelor legale sau ale unor reglementări specifice domeniului protecției consumatorului;
- verificarea modului în care profesioniștii au îndeplinit măsurile dispuse în actele de control și au fost însușite de către aceștia;
- soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor și serviciilor;
- prelevarea de eșantioane pentru analizarea acestora în laboratoare, în cadrul acțiunilor de control sau ca urmare a unor reclamații/sesizări ale consumatorilor și a unor acțiuni preventive;
- consilierea profesioniștilor cu privire la legislația aplicabilă controlului;
- limitarea consecințelor asupra consumatorilor, inclusiv prin aplicarea de sigilii sau semne distinctive cu valoare de sigiliu, în condițiile prevăzute de lege, comisarul fiind învestit cu autoritatea publică a statului, pe timpul și în legătură cu îndeplinirea atribuțiilor, precum și a obligațiilor de serviciu, conform actelor normative.

4.3. Tipurile acțiunilor de control

Acțiunile de control desfășurate pot fi sub formă de controale:

- operative
- tematice, desfășurate la nivel de zonă și la nivel național, inițiate de A.N.P.C.;
- tematice proprii, elaborate și desfășurate la nivel de comisariat regional, din inițiativa acestuia și/sau la propunerea structurilor componente;
- în punctele de intrare în vamă pentru produsele importate din țări, potrivit prevederilor legale;
- pentru soluționarea sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor ;
- de prelevare de eșantioane pentru analizarea lor în laboratoare;

- pentru verificarea modului în care profesioniștii au dus la îndeplinire măsurile stabilite în procesele verbale, inclusiv ale celor care se referă la retragerea produselor neconforme;
- în afara competențelor teritoriale, pentru verificarea unor produse și servicii, inclusiv pentru armonizarea controalelor și aplicarea unitară a legislației, prin act administrativ al Președintelui A.N.P.C.;
- în colaborare cu alte structuri ale administrației publice locale;
- Ca urmare a solicitărilor Comisiei Europene;
- Identificare produse periculoase Rapex;
- Identificare produse SRAAF.

4.3.1. Controale operative, care constau în verificarea, limitată în timp și sub raportul sferei de cuprindere, a profesionistului ori a unei filiale, sucursale sau punct de lucru ale acestuia, în vederea stabilirii existenței sau inexistenței unor încălcări ale reglementărilor legale aplicabile în domeniul protecției consumatorilor.

Obiectivele concrete urmărite, se referă la verificarea conformității produselor sau serviciilor în cazul suspectării unui pericol iminent, în vederea apărării drepturilor consumatorilor cu privire la viața, sănătatea, securitatea sau interesul economic al acestora.

Controlul operativ se caracterizează prin rapiditate, rigoare și eficiență și nu poate fi transformat, în lipsa unor constatări valorificabile, în control tematic sau de altă natură.

Controlul operativ se poate efectua inclusiv la inițiativa echipei de comisari la operatorul economic/profesionistul unde se observă abateri vizibile sau aspecte potențial neconforme/abateri de la legislația privind protecția consumatorilor și/sau unde consumatorul poate fi prejudiciat dacă nu se intervine cu celeritate. Acordul pentru efectuarea controlului se obține de la Comisarul Șef Adjunct, prin solicitare în scris într-o modalitate care să permită transmiterea cu celeritate, eficientă a informațiilor (sms sau WhatsApp) sau la momentul programării acțiunilor de control, acordul obținut fiind înscris, în această situație în ordinul de serviciu, cu detalierea aspectelor depistate sau considerate neconforme și a denumirii operatorului economic.

Președintele ANPC poate dispune interzicerea controalelor operative pentru o perioadă de timp.

4.3.2. Controale tematice sunt controale programate, cu obiective expres și precis stabilite și cu o durată determinată, menite să asigure verificarea conformității produselor și serviciilor cu normele aplicabile din domeniul protecției consumatorilor.

Acțiunile tematice de control se pot declanșa atât la inițiativa Președintelui A.N.P.C., a Direcției Generale Control și Supraveghere Piața și Armonizare Europeană cu avizul Președintelui A.N.P.C., cât și la inițiativa Comisarului Șef Adjunct al C.J.P.C./C.P.C.M.B. cu avizul Comisarului Șef, ca urmare a unor probleme apărute, la propunerea comisarilor din subordine ori la solicitarea autorităților locale sau ale altor structuri ale administrației publice locale.

Periodic, se impune efectuarea unor astfel de controale, având în vedere sesizările și reclamațiile consumatorilor, constatarea unor cazuri frecvente de neconformitate, precum și pentru prevenirea comercializării unor produse și servicii sezoniere sau cu impact asupra securității și intereselor economice ale consumatorilor.

Aceste acțiuni se vor desfășura strict în baza tematicilor elaborate, fundamentate temeinic și înregistrate la nivelul la care sunt aprobate (central/teritorial) și vor fi repartizate în funcție de nivelul la care au fost elaborate, pentru executare, structurilor din subordine.

4.3.2.1. Tematica de control va cuprinde, după caz :

- obiectivul controlului și perioada de desfășurare;
- structurile cu care se va colabora în desfășurarea acțiunii;
- reglementările și metodologiile proprii care vor sta la baza controlului;
- categoriile de profesioniști ce se vor controla, precum și zonele teritoriale de acțiune;
- principalele aspecte urmărite în timpul controlului;
- modul de culegere, cuantificare și prezentare a informațiilor și a concluziilor rezultate din control;
- modul de valorificare a constatărilor rezultate.

Prelucrarea datelor, atât la nivel central, cât și la nivel local, rezultate ca urmare a acțiunilor tematice, trebuie să constituie, după caz, o bază pentru luarea unor măsuri corective, precum și pentru promovarea sau modificarea unor reglementări în domeniu.

Se impune completarea tuturor rubricilor tabelului aferent tematicii de control, pentru raportarea cât mai exactă a datelor și culegerea informațiilor necesare.

În cazul controalelor tematice și a celor privind cercetarea sesizărilor/reclamațiilor acestea vor putea fi extinse către zonele cu impact asupra vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor, efectuându-se prin sondaj verificări ale respectării prevederilor legale într-o durată rezonabilă de timp.

Conducerea C.R.P.C. va analiza lunar activitatea de supraveghere și control a comisariatelor județene din structura sa, inclusiv a modului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor, analize care vor fi consemnate într-un raport care va fi transmis lunar structurii centrale dar și comisariatelor județene din subordine. După caz, vor fi stabilite sarcini, măsuri de aducere la îndeplinire, termene și responsabilități.

Conducerea comisariatelor județene va analiza lunar activitatea de supraveghere și control a personalului din subordine, modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor, expunerea tematicilor, aducerea la cunoștința personalului a unor dispoziții, prelucrarea unor acte normative, cauzele anulării unor procese verbale de constatare a contravenției de către instanțe, analize care vor fi consemnate într-un raport care va fi transmis conducerii C.R.P.C. și, după caz, vor fi stabilite sarcini, măsuri de aducere la îndeplinire, termene și responsabilități.

4.4. Programarea, pregătirea, declanșarea și desfășurarea acțiunilor de control tematic

În baza unor programe saptamanale, lunare, după caz, care vor include, pe lângă acțiunile proprii și acțiunile dispuse de AN.P.C./C.R.P.C., desfășurarea acțiunilor de control tematic se va face, cu prioritate, la profesioniștii ale căror produse și servicii au prezentat riscuri, sunt falsificate sau contrafăcute, care pot prezenta pericol pentru consumatori sau au prejudiciat sau pot prejudicia interesele economice ale acestora.

La programarea acțiunilor de control se va ține cont și de informațiile provenite de la consumatori, asociații ale acestora, din mass-media, de la alte structuri ale administrației publice centrale/locale, precum și de:

- importanța și complexitatea acțiunii;
- operativitatea acțiunii;
- corelarea acțiunilor de control cu cele ale altor structuri ale administrației publice locale;
- dispersia profesionitilor pe raza teritoriala a comisariatului judetean.
- Numarul de reclamații și aspectele reclamate.

La momentul inițierii controalelor tematice, comisarii șefi adjuncți/șefi serviciu/șef birou, vor prelucra comisarii din subordine cu privire la scopul, obiectivele și modul de desfășurare a controlului tematic, precum și prelucrarea actelor normative aplicabile.

Planificarea desfășurării controlului are în vedere durata în timp a tematicii, numărul de comisari disponibili precum și alte acțiuni ce se află în desfășurare la acel moment.

De asemenea, în situația în care se cercetează o sesizare/reclamație sau tematică, echipa de control poate decide și extinderea controlului la acel operator economic și pentru alte loturi de produse de același tip sau produse diferite cu menționarea în documentul de control.

4.4.1. Actul de control este caracterizat de următoarele principii:

- a) legalitatea – efectuarea acțiunilor de control, în baza unei reglementări aplicabile domeniului de activitate;
- b) oficialitatea – executarea acțiunilor de control se desfasoară de către personalul împuternicit în temeiul legitimației și ordinului de serviciu;
- c) regularitatea – desfășurarea controalelor în așa fel încât să se asigure cunoașterea și stabilirea modului în care profesionistul controlat își îndeplinește obligațiile legale și să nu afecteze activitatea normală a acestuia;
- d) egalitatea de tratament – oferă garanția că personalul împuternicit cu atribuții de control își exercită îndatoririle cu respectarea normelor și regulilor deontologice față de toți profesioniștii controlați;
- e) confidențialitatea – obligația personalului cu atribuții de control să nu divulge, în nicio împrejurare, date, documente sau informații, în legătura cu obiectul de activitate, tehnicile și tehnologiile utilizate, rețetele de fabricație, oricare alte procedee asupra cărora profesionistul controlat conservă drepturi proprii, precum și identitatea persoanelor care au formulat petiții, cu respectarea prevederilor Regulamentului general privind protecția datelor (GDPR);
- f) profesionalism – exercitarea cu competență, responsabilitate, eficiență, conștiinciozitate și corectitudine a activității de către personalul cu atribuții de control;
- g) integritatea – obligația personalului cu atribuții de control să-și îndeplinească îndatoririle cu bună credință, să respingă orice încercare de influențare sau de deturnare de la obiectivele și scopul acțiunii, să nu pretindă și să nu primească, în nicio împrejurare, bani ori alte foloase sau promisiuni de astfel de daruri pentru tănuirea rezultatelor reale ale activității de control sau pentru avantajarea, în orice mod, a profesionistului controlat;
- h) obiectivitatea și imparțialitatea - obligația personalului de control să constate și să dispună măsurile, pe baza datelor și documentelor examinate și susținute de acestea, cu eliminarea interpretărilor personale, subiective, nesusținute și părtinitoare, în dezacord cu realitatea;

i) consecvența și proporționalitatea – dispunerea de măsuri corespunzătoare reglementărilor legale și asigurarea corelării între gravitatea faptelor și sancțiunile aplicate, avându-se în vedere și antecedentele operatorului economic.

4.4.2. Finalizarea unor acțiuni de control ori soluționarea unor petiții complexe și cu grad de dificultate ridicat conferă Comisarilor Șefi Adjuncți/Șefilor de birou dreptul de a se alătura echipei de comisari, în orice stadiu al acțiunii de control, inclusiv la solicitarea expresă a membrilor echipei adresată în orice modalitate scrisă care să permită transmiterea cu celeritate a acesteia (sms, mesaj text, whatsapp, proces verbal de ședință, e-mail), fără a se interpreta că, prin aceasta s-ar aduce atingere obligațiilor specifice de serviciu sau că se creează stări de incompatibilitate de funcții. În această situație, Comisarul Șef Adjunct/Șeful de birou este ținut să respecte principiile actului de control enumerate la pct. 4.4.1. și să semneze documentele întocmite în calitate de agent constator.

În mod excepțional, Comisarilor Șefi le poate fi conferit dreptul de a se alătura echipelor de comisari, în acțiunile de control întreprinse, numai în baza unui Ordin al Președintelui A.N.P.C., ce poate fi emis la propunerea Directorului General al Direcției Generale Control și Supraveghere Piața și Armonizare Europeană, fără a se interpreta că, prin aceasta s-ar aduce atingere obligațiilor specifice de serviciu sau că se creează stări de incompatibilitate de funcții. În această situație, Comisarul Șef este ținut să respecte principiile actului de control enumerate la pct. 4.4.1. și să semneze documentele întocmite în calitate de agent constator.

4.4.3. Acțiunea de control se va putea efectua la același operator economic/profesionist și pentru aceeași speță în următoarele situații:

- verificarea ducerii la îndeplinire a planului de măsuri;
- verificarea măsurilor stabilite prin procese verbale;
- în cazul apariției unor indicii suplimentare care nu au putut fi avute în vedere la primul control;
- refuzul profesionistului controlat de a permite verificarea documentelor, materialelor, procedurilor, stărilor sau situațiilor de care depinde realizarea obiectivelor controlului;
- soluționarea unor petiții ca urmare a revenirii petiționarilor în cazul unor noi probe/indicii.

4.4.4. Pregătirea acțiunilor de control presupune stabilirea de către Comisarul Șef Adjunct/Șeful de birou, împreună cu comisarii:

- a obiectivelor;
- a echipei de control, formată, de regulă, din minimum doi comisari, echipă care va avea la dispoziție mijloc de transport aparținând C.J.P.C./C.R.P.C./A.N.P.C. dotat corespunzător, inclusiv cu o *trusă de control*, fiind interzisă deplasarea în acțiunile de control cu autoturismele personale; schimbarea componenței echipelor de control se va face ori de câte ori Comisarul Șef-Adjunct consideră că e necesar, dar la maximum 3 luni, prin consemnarea acestei dispoziții în registrul de ședințe; În vederea soluționării petițiilor, Comisarul Șef Adjunct poate dispune, în scris, în mod excepțional, ca cercetarea să fie efectuată de către un singur comisar.
- a locului și a perioadei de desfășurare;
- a modului de efectuare a acțiunilor în comun cu alte structuri de specialitate ale administrației publice locale;

- a documentării asupra activității profesionistului controlat, a actelor normative care reglementează drepturile și obligațiile acestuia, a constatărilor, concluziilor și măsurilor stabilite în controalele anterioare și a modului în care profesionistul a răspuns solicitărilor pentru eliminarea neconformităților, precum și asupra procedurilor și tematicilor de control;

- a alegerii metodei de control (verificări prin sondaj, pe eșantioane reprezentative);
- a dispunerii de alte măsuri menite să faciliteze realizarea obiectivelor acțiunii de control în termenele stabilite, pentru limitarea consecințelor păgubitoare atât pentru profesionistul controlat, cât și pentru consumatori;

- a verificării posesiei documentelor de identitate, legitimației și ordinului de serviciu (semnat și eliberat de Comisarul Șef Adjunct) vizate la zi, ștampilei de comisar, formularelor tipizate de procese verbale (de constatare a contravenției, de constatare, de distrugere, de prelevare probe), a etichetelor și sigiliilor de prelevare eșantioane, fișelor de reclamații/sesizări, a trusei de control din dotarea autovehiculului ce deservește echipa de comisari - Body Cam, termometru, lupă, stație emisie recepție, cameră video, recipiente prelevare probe, substanțe dezinfectante;

- a stabilirii detaliilor privind modul de deplasare.

Informațiile privind stabilirea obiectivelor, programarea acestora și pregătirea propriu-zisă a acțiunilor de control sunt confidențiale.

4.4.5. Declanșarea și desfășurarea acțiunilor de control

Acțiunile de control se pot realiza în următoarele etape:

A - control în prezența reprezentantului legal al profesionistului

- a) deplasarea/prezentarea la profesionistul la care se va desfășura controlul;
- b) se prezintă legitimația și ordinul de serviciu (semnat de Comisarul Șef Adjunct) de către fiecare membru al echipei de control unui angajat al profesionistului cu care se stabilește prima legătură și prezentarea informațiilor cu privire la:
 - echipa de control;
 - temeiul legal al acțiunii de control și obiectivele avute în vedere;
 - stabilirea unor date/documente/înregistrări ce se vor pune la dispoziția organelor de control;
 - răspunsurile la explicațiile solicitate de către profesionist, precum și clarificarea unor aspecte prealabile controlului;
 - se vor verifica numele și calitatea persoanei prezente la punctul de lucru/sediul social și, de asemenea, se va informa asupra obligației acestuia de a pune la dispoziția organului de control toate actele, documentele, avizele, înscrisurile, registrele – fie la momentul controlului, dacă acesta se află la sediul/ punctul de lucru verificat sau, dacă prezentarea nu se face imediat, operatorul economic este obligat să prezinte în termenul stabilit, socotit de la data informării asupra controlului;
 - în cazul în care echipa de control constată abateri/situații care pot fi fotografiate/înregistrate, se vor efectua fotografii/înregistrări video cu utilizând tehnica din dotare (Body Cam) prin care se pot proba, la nevoie, neconformitățile constatate, în vederea susținerii celor consemnate în documentele de control, specificând aceasta în actul de control.
- c) solicitarea prezentării și consemnarea în registrul unic de control a datelor conform prevederilor Legii nr.252/2003;
- d) controlul propriu-zis, care se execută prin verificarea concretă a existenței conformității produselor și serviciilor, pe bază de documente, observare și

- raționament sau, după caz, pe baza rezultatelor analizelor de laborator ale eșantioanelor prelevate;
- e) la momentul acțiunii de control, dacă sunt constatate încălcări ale legislației, se va întocmi o **Nota de control/relații** în două exemplare, dintre care unul se înmânează reprezentantului profesionistului controlat prezent la momentul controlului care va semna, asumându-și conținutul. Aceasta însoțește invitația, dacă este cazul și constituie anexă la actul de control întocmit.
 - f) Echipa de control **nu va comunica telefonic** cu reprezentanți ai operatorului economic (sau cu oricare alt pretins angajat al acestuia, distribuitori, producatori) în timpul acțiunii de control în legătură cu detalii ale acesteia.
 - g) în cazul în care nu se pot prezenta în timpul acțiunii de control toate documentele solicitate sau documentele prezentate nu sunt suficiente pentru a analiza în acel moment toate aspectele constatate și a oferi o încadrare corespunzătoare a faptelor, se va completa invitație pentru reprezentantul legal al operatorului economic/profesionistului de a se prezenta la sediul instituției și lăsarea acesteia sub semnătură de primire.
 - h) finalizarea constatărilor – în această etapă, membrii echipei de control vor face un schimb de opinii și aprecieri asupra constatărilor, în legătură cu fiecare dintre obiectivele supuse controlului, **fără ca reprezentanții operatorului economic să asiste la discuțiile purtate în această etapă**;
 - i) La încheierea documentului de control, se va avea în vedere respectarea *Procedurii de îndrumare și control privind stabilirea contravențiilor care intră sub incidența Legii prevenirii nr. 270/2017.*
 - j) întocmirea documentului de control, cu însușirea conținutului acestuia de către fiecare dintre membrii echipei de control;
În situația în care un membru al echipei de control nu este de acord cu cele ce urmează a fi consemnate în procesul verbal și nu dorește să îl semneze formulat astfel, va înainta în scris, de îndată, un referat Comisarului șef adjunct, justificând/motivând opinia sa separată. Comisarul Șef Adjunct poate solicita puncte de vedere atât comisarului titular al documentului, celorlalți membrii (dacă echipa de control nu este formată doar din 2 comisari) cât și consilierului juridic, analizând împreună cu echipa de control implicată și cu consilierul juridic situația creată. Rezultatele analizei vor fi consemnate detaliat într-un proces verbal de sedință care ulterior, în situația în care partile implicate își mențin poziția inițială, va fi atasat doar la exemplarul alb al documentului de control, fără a face însă parte integrantă din documentul de control încheiat (nefiind considerat anexă a acestuia). În această situație, după analiza întreprinsă, comisarul titular al documentului de control va proceda la întocmirea PVCC, membrii echipei semnând fiecare documentul astfel redactat.
 - k) în urma verificărilor efectuate, echipa de comisari va concluziona ținând cont și de punctul de vedere al operatorului economic/profesionistului
 - l) Finalizarea acțiunii de control – prezentarea, pentru luarea la cunoștință, a conținutului documentului de control de către reprezentantul legal al profesionistului pentru asigurarea îndeplinirii măsurilor dispuse.

B - control în absența reprezentantului legal al profesionistului

- a) deplasarea/prezentarea la profesionistul la care se va desfășura controlul ;
- b) se prezintă legitimația și ordinul de serviciu (semnat de comisarul șef adjunct) de către fiecare membru al echipei de control unui angajat al profesionistului cu care se

stabilește prima legătură, și prezentarea persoanei desemnate, a informațiilor cu privire la:

- echipa de control;
- temeiul legal al acțiunii de control și obiectivele avute în vedere;
- stabilirea unor date/documente/înregistrări ce se vor pune la dispoziția organelor de control;
- repartizarea membrilor echipei, în funcție de obiectivele stabilite;
- răspunsurile la explicațiile solicitate de către angajatul profesionistului, precum și clarificarea unor aspecte prealabile controlului.

c) solicitarea prezentării și consemnarea în registrul unic de control a datelor conform prevederilor Legii nr.252/2003;

d) Echipa de control **nu va comunica telefonic** cu reprezentantul operatorului economic (sau cu oricare alt pretins angajat al acestuia, distribuitori, producatori) în timpul acțiunii de control în legătură cu detalii ale acesteia.

e) în situația în care până la finalizarea controlului se prezintă reprezentantul legal al operatorului economic/profesionistului, se vor aplica prevederile pct.4.4.5 lit.A.

f) controlul propriu-zis care se execută prin verificarea concretă a existenței conformității produselor și serviciilor, pe bază de documente, observare și raționament sau, după caz, pe baza rezultatelor analizelor de laborator ale eșantioanelor prelevate;

g) în cazul în care nu se pot prezenta toate documentele solicitate se va completa invitație pentru reprezentantul legal al operatorului economic/profesionistului de a se prezenta la sediul instituției și lăsarea acesteia sub semnătură de primire.

C) refuzarea semnării invitației

În cazul în care se refuză semnarea invitației și însușirea celor constatate în timpul controlului se procedează la afișarea acesteia la locul în care se efectuează controlul, a procesului verbal de afișare a invitației. Procesul verbal de afișare se întocmește în dublu exemplar și se afișează un exemplar anonimizat conform GDPR.

În cazul în care nu există martor care să dorească să-și decline identitatea se va afișa invitația (un exemplar anonimizat conform GDPR) cu mențiunea „nu s-a putut coopta martor” și se vor realiza fotografiile/înregistrările video cu locul afișării.

D) profesionistul nu își desfășoară activitatea la data și/sau ora controlului

În cazul în care, din motive obiective, la data și ora controlului profesionistul nu își desfășoară activitatea, se completează invitația ce se va comunica prin poștă cu confirmare de primire, reprezentantului legal al profesionistului o solicitare de a se prezenta la sediul instituției.

E) profesionistul refuză controlul

În cazul în care echipa de control este împiedicată în exercitarea atribuțiilor de serviciu, se informează de îndată șeful ierarhic superior și se solicită sprijinul organelor de poliție/ poliție locală/ jandarmerie și va continua acțiunea de control.

Echipa de control întocmește la sediul instituției documentul de control conform prevederilor art.51 alin.(1) din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, care va fi semnat și de un martor sau la care se va atașa documentul încheiat de instituțiile Statului, în situația în care se întocmește un document și acesta este înmînat echipei de control.

În documentul de control, se vor detalia toate elementele din care să se poată concluziona faptul că a fost împiedicat controlul (precizarea motivelor care au condus la încheierea documentului de control în lipsa martorului, în cazul participării organelor de poliție/ poliție locală/ jandarmerie, se vor trece elementele de identificare a participanților, precum și orice alte elemente considerate necesare de către echipa de control). Documentul de control încheiat va fi comunicat profesionistului prin poștă, cu confirmare de primire.

În cazul constatării încălcării altor prevederi legale privind protecția consumatorilor pe lângă sancțiunea aplicată conform art. 51 alin. (1) din O.G. nr. 21/1992 se va aplica și sancțiunea corespunzătoare fiecăreia dintre acestea.

F) Aplicarea sigiliilor

Se pot aplica sigilii cu însemnele A.N.P.C./C.R.P.C./C.J.P.C. sau în lipsa acestora, semne distinctive cu valoare de sigilii, în cadrul tuturor acțiunilor de control, inclusiv în cadrul acțiunilor de verificare în vamă (conform dispozițiilor legale în domeniu).

Produsele sigilate rămân în custodia operatorului economic, fapt menționat în documentul de control încheiat cu ocazia verificărilor.

În cadrul acțiunilor de control se aplică sigilii astfel:

- Pe un grup de produse pentru care se prezumă în mod argumentat abateri de la prevederile legale (ex: posibil periculoase, false, contrafăcute, pentru care nu se prezintă la momentul controlului documente de proveniență,...) privind protecția consumatorilor și care urmează să fie prezentate împreună cu documentele de proveniență/calitate de către reprezentantul operatorului economic la sediul C.J.P.C. / C.P.C.M.B. conform invitației încheiate, în vederea finalizării acțiunii de control; Aplicarea sigiliilor se poate realiza și în cazul în care în cadrul unei acțiuni de control se constată produse care pot pune în pericol viața, sănătatea, securitatea consumatorilor, în cazul în care se împiedică desfășurarea acțiunii de control prin părăsirea, indiferent de motiv, în timpul acțiunii de control, a unității de către reprezentantul legal sau personalul angajat al operatorului economic pt. conservarea probelor sau în cazul în care controlul nu poate fi finalizat în aceeași zi, situație în care se vor sigila produsele sau spațiile până la reluarea controlului.
- În spațiul în care sunt produse pentru care se prezumă în mod argumentat abateri de la prevederile legale privind protecția consumatorilor, și care, din cauza dimensiunilor / volumului/ cantității nu se pot constitui într-un grup și pentru care operatorul economic urmează să prezinte documente conform invitației încheiate pentru finalizarea acțiunii de control; În cazul în care în cadrul unei acțiuni de control volumul mare de produse controlate, pentru care pot fi constatate abateri de la prevederile legale, nu permite inventarierea tuturor acestora, se pot aplica sigilii pentru blocarea accesului în spațiile în care sunt comercializate/depozitate produsele respective (standuri, chioșcuri, depozite, s.a.), cu menționarea și detalierea acestei operațiuni în documentul întocmit (Invitație, PVCC, PVC). În cazul în care se poate face o depozitare separată a produselor cu posibile abateri de la prevederile legale nu se va realiza sigilarea întregului spațiu comercial al unității controlate.
- După finalizarea acțiunii de control, conform art. 58 din O.G. 21/1992, în vederea materializării sancțiunilor contravenționale complementare /măsurilor dispuse în condițiile art. 55 și 56 din O.G. 21/1992.

- Pe zona de acces/intrarea în unitatea/spațiul entității economice la care au fost constat abaterile și s-a aplicat una din sancțiunile prevăzute la art.56 din O.G. 21/1992.

Obigatoriu față de produsele/spațiile sigilate se vor efectua planșe foto de ansamblu / detaliu care se constituie în anexe ale documentelor de control, făcându-se mențiune în documentul încheiat.

Comercializarea produselor care au făcut obiectul sigilării în condițiile de mai sus înainte de finalizarea acțiunii de control reprezintă o contravenție distinctă, în măsura în care nu prezintă elementele constitutive ale unei infracțiuni, fiind sancționată corespunzător, distinct de fapta prezumată, cu individualizarea sancțiunii aplicabile în concordanță cu criteriile de individualizare potrivit O.G. 2/2001.

G) Desigilarea – Îndepărtarea sau distrugerea sigiliului

Acțiunea de desigilare se face, de regulă, de către aceeași echipă care a aplicat sigiliile sau, în cazuri excepționale sau din motive justificate în mod obiectiv (ex: incapacitate temporară de muncă), din dispoziția Comisarului Șef Adjunct, acțiunea va fi finalizată de altă echipă.

Înainte de inițierea acțiunii de desigilare, respectiv de îndepărtare/distrugere a sigiliului aplicat de reprezentanții împuterniciți ai C.J.P.C./C.P.C.M.B., în mod obligatoriu se verifică integritatea sigiliilor aplicate anterior și se fac fotografii la acestea precum și la grup/spațiu (în ansamblu și în detaliu).

Desigilarea se efectuează astfel:

a) La momentul prezentării produselor sigilate la sediul C.J.P.C./C.P.C.M.B. conform invitației încheiate, pentru finalizarea acțiunii de control; În această situație detaliile operațiunii de desigilare efectuate în prezența reprezentantului operatorului economic se vor menționa în cuprinsul documentului de control încheiat în vederea finalizării acțiunii de control. Sigiliile se îndepărtează prin tăiere și se vor anexa la documentul de control încheiat.

b) La momentul finalizării acțiunii de control:

- Cu PVC de desigilare prin care se constată integritatea sigiliilor și îndepărtarea acestora, în situația în care nu se justifică menținerea sigiliilor, fiind înlăturate elementele ce au stat la baza prezumției de neconformitate ce a determinat decizia de sigilare.

c) Ulterior finalizării acțiunii de control:

- Cu PVCC cu măsura de OTC – operatorul economic înregistrează la comisariat cerere pentru desigilare în vederea remedierii deficiențelor și se aprobă de către Comisar Șef Adjunct – aceste acte fiind anexă la PVC de desigilare prin care se constată integritatea sigiliilor și îndepărtarea acestora.
- Cu PVCC cu măsura de ODC/Interzicere punere la dispoziție pe piață a produselor/Retragerea de pe piață a produselor - operatorul economic înregistrează la comisariat cerere pentru desigilare în care

precizează modalitatea legală prin care intenționează să pună în aplicare măsura/sanctiunea dispuse anexând documente justificative (ex: comanda de preluare deșeurilor de către o firmă specializată și confirmarea acesteia în care se specifică data preluării produselor-deșeurilor) și este aprobată de către Comisar Șef Adjunct –aceste acte fiind anexă la PVC de desigilare prin care se constată integritatea sigiliilor și îndepărtarea acestora. Se va anexa la PVC și documentul justificativ care atestă punerea în aplicare măsurii/sanctiunii dispuse (ex: documentul de preluare a deșeurilor). CEREREA DE DESIGILARE se înregistrează de operatorul economic la structura teritorială competentă în atenția echipei de control care o înaintează cu propunere argumentată în sensul aprobării sau respingerii către Comisarul Șef Adjunct. Acesta va decide asupra cererii într-o perioadă rezonabilă de timp prin raportare inclusiv la specificul produselor/ specificul abaterilor sancționate/ implicațiile de ordin economic și juridic. În acest sens, Comisarul Șef Adjunct poate solicita o opinie avizată din partea C.R.P.C. cu posibilitatea înființării unei Comisii de analiză a acestor situații.

- Pentru produsele posibil contrafăcute sau false – echipa de control, cu respectarea prevederilor art. 21 din OG2/2001, înaintează prin adresă semnată de Comisarul Șef Adjunct documentul de control încheiat cu solicitarea de aplicarea a sancțiunii complementare de confiscare către instituția competentă (ex:SICE) pentru preluarea/confiscarea produselor sigilate și lăsate în custodia operatorului economic, iar desigilarea se realizează, în prezența echipei de control, la data prezentării la operatorul economic (la locul unde sunt depozitate produsele sigilate) a reprezentanților instituției competente (ex: SICE).

PRECIZARE:

- În invitație se specifică stocul cantitativ/valoric declarat de reprezentantul operatorului economic la acel moment.
- În PVC/PVCC se specifică stocul cantitativ/valoric din contabilitatea deținută de operatorul economic și asumat prin semnarea documentului prezentat și care va fi anexat la documentul de control.

4.4.6. Alte precizări

Comisarii au dreptul de acces în locurile unde se produc, se comercializează, se ambalează, se depozitează și se transportă produsele sau se prestează serviciile. Dacă locurile respective sunt utilizate și ca locuințe, iar profesionistul refuză accesul comisarului împuternicit, se va solicita sprijinul sau, după caz, participarea organelor de poliție/ poliție locală/ jandarmerie.

4.4.7. În situația în care profesionistul nu poate oferi condiții corespunzătoare pentru întocmirea/redactarea documentelor de control, se va proceda, de asemenea, la lăsarea, sub semnătură de primire, a unei invitații pentru reprezentantul legal al profesionistului de a se prezenta la sediul instituției.

4.4.8. În cazul în care scrisul este nelizibil, neinteligibil pentru instanța de judecată, echipa de comisari va tehnoredacta, semna și menționa CONFORM CU ORIGINALUL, orice act solicitat de către instanță prin intermediul consilierilor juridici, în vederea susținerii apărărilor.

4.4.9. În situația în care controlul se desfășoară în paralel cu efectuarea activității de către profesionist, dacă echipa de control consideră că se impune, din motive obiective, se poate proceda la întreruperea activității acestuia.

4.4.10. În vederea cercetării reclamațiilor privind operatori economici pentru care nu este necesară deplasarea la sediul acestora pentru cercetarea aspectelor reclamate (ex.: instituții financiare, furnizori telefonie, internet, cablu TV, regii autonome, societăți comerciale de utilități publice, ș.a), comisarii cu atribuții de control cărora le-au fost repartizate vor iniția acțiunea de control prin transmiterea invitației utilizând servicii poștale.

Invitația prin poșta electronică va fi transmisă cu solicitare electronică de confirmare de primire iar invitația prin poșta normală va fi transmisă cu serviciul confirmare de primire.

La data prezentării conform invitației, va fi completat corespunzător și registrul unic de control.

4.4.11. În vederea emiterii de către Președintele A.N.P.C. de acte administrative ce vizează aplicabilitatea pentru toate punctele de lucru/sediile secundare ș.a.m.d. ale operatorului economic, prin care se dispun măsurile propuse de către comisarii cu atribuții de control, în baza actelor normative din domeniul protecției consumatorilor, se constituie în cadrul ANPC o Comisie ce are în componență, în mod obligatoriu și Comisarii Șefi, iar persoanele desemnate, urmare a analizării proceselor verbale de constatare a contravenției și a actelor care au stat la baza emiterii acestora, vor înainta Președintelui A.N.P.C. un Referat motivat cu propunere de emiterie sau nu, a actului administrativ (Ordin).

În vederea emiterii de acte administrative proprii (Decizii) în baza proceselor verbale de constatare a contravenției prin care se dispun măsurile propuse de către comisarii cu atribuții de control aplicabile la nivelul punctului de lucru/sediu secundar ș.a.m.d., Comisarii Șefi vor constitui la nivelul Comisariatului Regional o comisie ce are în componență, în mod obligatoriu și Comisarii Șefi Adjuncți din cadrul C.R.P.C. -ului.

4.4.11. Mijloacele de probă

În vederea probării neconformităților constatate sau a anumitor situații, echipa de control are obligația de a efectua fotografii/înregistrări video ce vor fi folosite exclusiv pentru susținerea documentelor de control, fiind interzisă difuzarea acestora de către membrii echipei de control în spațiul public. Difuzarea acestora către structurile ierarhic superioare aceleia din care echipa de control face parte se poate face numai cu acordul scris al Comisarului Șef-Adjunct. În acest scop fiecare echipă de control va deține un dispozitiv gen camera video corporală/ Body Cam funcțional pe toată perioada desfășurării controlului. Aceste dispoziții sunt aplicabile pe toată durata în care ANPC asigură dotarea corespunzătoare a comisarilor cu astfel de dispozitive.

Sunt interzise: fotografierea și înregistrarea video a minorilor, a persoanelor cu dizabilități, a oricăror aspecte ce țin de respectarea intimității și a vieții private, agentul constator limitându-se doar la fotografierea/ înregistrarea video ce are legătură cu obiectul controlului tematic, operativ sau a cercetării unei reclamații/ sesizări, cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare.

Fotografiile și înregistrările video vizând deficiențele constatate, efectuate asupra produselor, elementelor de identificare, serviciilor prestate – sau asupra oricărei alte disfuncționalități constatate în activitatea profesionistului – și menționate în cadrul procesului verbal la constatări și ca anexe în cadrul acestuia, vor fi arhivate în format electronic în cadrul unui director dedicat.

Timpul alocat fiecărei acțiuni de control trebuie să fie proportional cu complexitatea aspectelor verificate, volumul de marfa controlată.

4.5. Controlul la producători și importatori

Acțiunile desfășurate la profesioniști urmăresc limitarea și prevenirea consecințelor unor fapte de natură să afecteze viața, sănătatea, securitatea și interesele economice ale consumatorilor.

În cazul produselor, se vor desfășura controale tematice la producători, în conformitate cu actele normative în vigoare. Se pot efectua controale la producători în cazul instrumentării petițiilor dar și în cazul urmăririi trasabilității unui produs cu informarea obligatorie a Comisarului Șef Adjunct.

4.5.1. Efectuarea controlului la producători și importatori se impune, de regulă, în următoarele situații:

a) lipsa de informare sau informarea incorectă a consumatorilor, precum și marcajul CE și conformitatea/grafica acestuia;

b) existența unor reclamații întemeiate ale consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor, inclusiv la producătorii de alimente;

c) prezentarea prin orice mijloace a unor afirmații și indicații care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele, inclusiv cu elemente de identificare incomplete;

d) neasigurarea condițiilor de acordare a garanției, cărți tehnice ori instrucțiuni;

e) continuarea livrării pe piață a unor produse la care comisarii au constatat neconformități;

f) lipsa testării și/sau a certificării produselor, dacă actele normative prevăd aceasta;

g) lipsa opririi livrărilor, respectiv retragerea de pe piață și/sau de la consumatori a produselor neconforme, la care specialiștii proprii au constatat neconformități, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile;

h) lipsa asigurării pieselor de schimb aferente și a service-ului necesar produselor de folosință îndelungată, pe durata medie de utilizare a acestora;

i) lipsa declarației de conformitate, dacă reglementările în vigoare prevăd aceasta;

j) livrarea de produse interzise consumului prin reglementări legale.

k) Control **tematic** declanșat atât la inițiativa Direcției Generale Control și Supraveghere Piața și Armonizare Europeană cu avizul Președintelui A.N.P.C., cât și la inițiativa C.R.P.C./C.J.P.C./C.P.C.M.B., cu respectarea pct. 4.3.2. din Procedură.

La propunerea agenților constatatori Comisarul Șef Adjunct poate aproba în termen de maxim 2 zile lucrătoare extinderea controlului la producători și importatori/distribuitori iar în cazul refuzului, acesta trebuie justificat în cadrul aceluiași termen.

4.5.2. În cadrul acțiunilor de control desfășurate la **producători și importatori**, comisarii vor verifica, respectarea obligațiilor privind:

- a) deținerea documentelor de autorizare;
- b) existența și întocmirea corectă a dosarului tehnic de produs, în cazul domeniului reglementat;
- c) existența și întocmirea corectă a declarației de conformitate, dacă actele normative prevăd aceasta, deținerea documentelor de încercare sau a altor documente ce atestă conformitatea;
- d) existența și legalitatea declarației de conformitate;
- e) existența specificației tehnice a produsului;
- f) verificarea efectuării analizelor și încercărilor;
- g) conformitatea materiilor prime utilizate la fabricarea produsului;
- h) starea tehnică a dispozitivelor și aparaturii de măsură și control care au legătură cu conformitatea produsului;
- i) existența și corectitudinea elementelor de identificare și caracterizare a produsului și a instrucțiunilor;
- j) asigurarea condițiilor igienice, în cazul produselor nealimentare;
- k) corectitudinea prezentării unor afirmații și indicații, precum și dovada conformității acestora cu parametrii care caracterizează produsul;
- l) respectarea acordării termenului de garanție legal, asigurarea activității service și a pieselor de schimb, conform reglementărilor în vigoare;
- m) dovada anunțării existenței pe piață, de către producător, a produsului despre care avea cunoștință că era periculos sau nu îndeplinea caracteristicile calitative, precum și a opririi livrărilor și retragerea de la consumatori a produsului;
- n) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor.

4.6. Controlul la prestatorii de servicii, inclusiv la prestatorii de servicii financiare și de intermediere imobiliară

Având în vedere că în domeniul prestării de servicii caracteristica dominantă este diversitatea, precum și specificul parametrilor cuantificabili și/sau necuantificabili ai acestora, **declanșarea controalelor se face numai după o documentare temeinică și o pregătire riguroasă a acțiunilor.**

4.6.1. În cadrul acțiunilor de control desfășurate la **prestatorii de servicii**, comisarii vor verifica, după caz, următoarele:

- a) deținerea documentelor de autorizare;
- b) existența și întocmirea corectă a documentelor specifice desfășurării activității (a declarației de conformitate, nota de comandă, deviz antecalcul, contract executie, certificat de garanție s.a.), în situația în care actele normative prevăd emiterea acestora;
- c) existența specificațiilor aplicabile serviciilor, cu excepția celor de alimentație publică;

- d) respectarea drepturilor consumatorilor în contractele de furnizare a serviciilor către consumatori;
- e) respectarea condițiilor de conformitate declarate sau prescrise;
- f) dovada anunțării de către prestatorii de servicii a existenței pe piață a produsului/serviciului despre care aveau cunoștință că este periculos;
- g) conformitatea produselor utilizate la realizarea serviciului, inclusiv dacă acestea sunt testate și/sau certificate, în cazurile în care actele normative prevăd aceasta;
- h) asigurarea condițiilor igienice în conformitate cu prevederile legale în vigoare; dotarea tehnică, starea tehnică și de funcționare a utilajelor, aparaturii și a dispozitivelor;
- i) asigurarea condițiilor tehnice stabilite de producător;
- j) acordarea corectă a termenelor de garanție;
- k) calitatea, transparența și corectitudinea informațiilor oferite consumatorilor, inclusiv prin publicitate;
- l) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor/ petițiilor consumatorilor.

4.6.2. Controlul serviciilor financiare și de intermediere imobiliară

4.6.2.1. Privind serviciile financiare:

Controlul produselor și serviciilor financiare se va efectua cu respectarea ***Procedurii specifice privind activitatea de supraveghere și control în domeniul produselor și serviciilor financiare.***

4.6.2.2. Controlul serviciilor de intermediere imobiliară:

- a) informarea, în scris, corect, complet și precis, în faza precontractuală a clauzelor contractuale;
- b) elementele contractului de intermediere imobiliară;
- c) existența în contract a clauzei care să oblige consumatorul care nu își îndeplinește angajamentele contractuale, la plata unei sume mai mari decât onorariul;
- d) condițiile în care agenția imobiliară nu poate solicita comisionul;
- e) solicitarea plății în avans a comisionului, parțială sau totală, decât cu acordul consumatorului;
- f) precizarea condițiilor în care agenția imobiliară este obligată să înapoieze consumatorului sumele primite în avans;
- g) asigurarea vizionării imobilelor, înainte de încheierea contractului de vânzare/cumpărare.
- h) existența în contracte a clauzelor care pot fi abuzive și dacă aceste clauze beneficiază de o redactare clară și precisă .
- i) existența practicilor comerciale incorecte în vânzarea de natură a influența opțiunea consumatorului.

4.7. Controlul la distribuitori

4.7.1. Efectuarea controlului la distribuitori se impune, de regulă, în următoarele situații:

- a) existența unor reclamații cu privire la lipsa conformității produselor puse pe piață;
- b) prezentarea, prin orice mijloace, a unor afirmații care nu sunt conforme cu valoarea parametrilor declarați sau prescriși ai produsului;

- c) neasigurarea documentelor însoțitoare ale produsului, conform prevederilor actelor în vigoare;
- d) livrarea pe piață a unor produse la care s-a constatat nerespectarea conformității produselor, inclusiv cu elemente de identificare incomplete;
- e) distribuirea produselor cu termene de valabilitate depășite, respectiv ale datei limită de consum sau ale datei durabilității minimale;
- f) lipsa retragerii de la distribuție a produselor la care organele abilitate au constatat neconformități, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care acestea se pot elimina;
- g) existența practicilor comerciale incorecte.

4.7.2. În cadrul acțiunilor de control, comisarii vor verifica, în principal, după caz, respectarea obligațiilor privind:

- a) deținerea documentelor de autorizare valabile la data controlului;
- b) asigurarea documentelor pentru determinarea originii produselor, calitatea și salubritatea;
- c) condițiile impuse de producător pe etichetă, ambalaj sau în documentele însoțitoare ale produsului;
- d) distribuirea produselor în cadrul datei durabilității minimale/datei limită de consum/datei de minimă durabilitate/termen de valabilitate, funcție de grupa de produs;
- e) transmiterea informațiilor către autoritatea competentă și producători, care să permită o identificare precisă a produsului și o descriere completă a riscului;
- f) oprirea livrărilor și acordarea sprijinului în realizarea măsurilor privind retragerea din distribuție și returnarea de la consumatori a produsului cu risc ori periculos sau, după caz, a celui care a adus prejudicii intereselor economice ale consumatorilor;
- g) asigurarea condițiilor stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii produselor;
- h) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor/ petițiilor consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor și serviciilor.

4.8. Controlul produselor din țări în punctele de intrare în vamă, inclusiv a produselor alimentare

Acțiunile de control se efectuează, la solicitarea autorității vamale, cu privire la produsele ce ar putea prezenta un risc important și imediat pentru sănătate și siguranță sau alte neconformități, din alte cauze.

Controlul produselor și, după caz, prelevarea eșantioanelor se efectuează în prezența lucrătorilor vamali.

În cadrul acțiunilor de control desfășurate în punctele de intrare în vamă, echipa de control va urmări, în principal, următoarele:

- a) existența marcajului CE și a elementelor de identificare și caracterizare a produselor, înscrise pe produs, etichetă, ambalaj sau alte documente de însoțire;
- b) dovada testării și/sau certificării, dacă normele prevăd aceasta;
- c) modul de ambalare, conservare și transport în conformitate cu cerințele tehnice specifice și reglementările legale în vigoare;
- d) examinarea și, după caz, prelevarea de eșantioane;
- e) condițiile de depozitare și existența practicilor comerciale incorecte.

Cu ocazia acțiunilor de control desfășurate în punctele de intrare în vamă, în cazurile în care:

a) produsele nu prezintă abateri de la prevederile legislației în domeniul protecției consumatorilor, se va consemna acest fapt în documentul încheiat – PVC și se transmite adresă de răspuns către autoritatea vamală în care se face precizarea că „ se pot pune în liberă circulație produsele”;

b) produsele prezintă risc imediat sau important pentru sănătate sau siguranță ori sunt interzise prin reglementări legale, se va consemna acest fapt în documentul încheiat – PVC și în adresa de răspuns la notificarea autorității vamale se va solicita înscrierea pe factura care însoțește produsul mențiunea „Produs periculos – nu s-a autorizat punerea în circulație”;

c) produsele prezintă alte neconformități, din alte cauze, se va consemna acest fapt în documentul încheiat – PVC și în adresa de răspuns la notificarea autorității vamale se va solicita înscrierea pe factura care însoțește produsul mențiunea „Produs neconform – nu s-a autorizat punerea în circulație decât după ce se elimină neconformitățile”.

d) În cazul produselor neconforme, se va consemna acest fapt în documentul încheiat – PVC și se vor informa importatorul și comisariatul județean pe teritoriul căruia se află locul de destinație al acestora pentru urmărirea măsurilor stabilite privind comercializarea produselor numai în condiții de legalitate.

e) produsele prezintă prezumții de neconformitate, vor fi prelevate eșantioane pentru testarea în laboratoare în baza PVP întocmit la punctul vamal, se sigilează marfa și în PVC întocmit se face precizarea că produsele nu se comercializează până la obținerea rezultatului verificărilor; se vor informa: importatorul, autoritatea vamală și comisariatul județean pe teritoriul căruia se află locul de destinație al acestora.

f) produsele prezintă indicii rezonabile că pot fi deșeuri, se înștiințează de îndată, în scris, autoritatea competentă privind protecția mediului, urmând ca ulterior, dacă s-a constatat că aceste produse nu sunt deșeuri, fapt confirmat printr-un document al acestei autorități, să se continue acțiunea de control în punctul vamal. În această situație, operatorul economic căruia îi aparțin produsele va fi înștiințat asupra faptului că s-a înaintat adresa către autoritatea de mediu în vederea evaluării produselor.

Comisariatul Județean va informa prompt, în scris, autoritatea vamală și importatorul cu privire la rezultatul testului. În funcție de rezultatul analizelor efectuate, se va autoriza/ se va interzice punerea în circulație a acestuia.

Măsurile stabilite în documentele de control vor fi în conformitate cu legislația incidentă.

4.9. Prelevarea eșantioanelor pentru efectuarea analizelor și testelor de laborator

În lipsa unor prevederi specifice cu privire la metoda de prelevare, eșantioanele se vor alege la întâmplare, prin metoda oarbă sau după caz, se va face în conformitate cu metodele precizate de standarde specifice puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau altor acte interne specifice, inclusiv la solicitarea personalului cu atribuții de control. Buletinele de analiză, conformitatea/neconformitatea produsului se apreciază în raport cu actele normative de referință.

Prelevarea eșantioanelor de produse pentru teste și analize de laborator se va face prin încheierea unui Proces Verbal de Prelevare (P.V.P.), în următoarele situații:

- există prezumții că unele produse verificate cu ocazia acțiunilor de control pot prezenta neconformități, inclusiv în cazul produselor sesizate sau reclamate;
- desfășurarea unor acțiuni preventive de prelevare și testare în laboratoare a produselor oferite la comercializare.

Produsele înscrise în PVP vor fi transmise laboratorului de către echipa de control sau personal de către profesionist.

În funcție de rezultatele testelor de laborator, acțiunea poate continua prin încheierea unui Proces Verbal de Constatare a Contravenției (PVCC) sau a unui Proces Verbal de Constatare (PVC).

Orice prelevare conține, de regulă, 3 eșantioane identificabile, în afara cazurilor când natura produselor sau cantitatea lor nu permit prelevarea decât a unui singur eșantion. Dintre aceste eșantioane, unul este destinat verificării în laboratorul de încercări, al doilea este destinat păstrării în laborator ca probă martor, iar al treilea, păstrării de către deținătorul produselor, de asemenea, ca probă martor (contraprobă pe care se aplică obligatoriu sigiliu).

Mărimea eșantioanelor, modul de prelevare, ambalare, transport și păstrare a acestora vor fi în strictă conformitate cu standardele sau normele de produs, cu metodele de încercări ale laboratoarelor (puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau altor acte interne specifice, inclusiv la solicitarea personalului cu atribuții de control), analizându-se, totodată, documentele prezentate de către profesionist, referitoare la lotul de produse supus prelevării.

Eșantioanele vor fi sigilate cu sigilii identificate printr-un număr și denumirea comisariatului teritorial, luându-se măsurile corespunzătoare pentru a nu se modifica starea eșantioanelor.

Mărimea eșantioanelor și caracteristicile care vor fi verificate în laborator vor fi menționate în procesul-verbal de prelevare și în eticheta care însoțește eșantioanele prelevate.

Un exemplar din PVP rămâne la deținătorul produselor, iar două exemplare la Comisariat.

În lipsa unor prevederi specifice cu privire la metoda de prelevare, cele trei eșantioane vor fi alese la întâmplare, prin metoda oarbă sau, după caz, se va face în conformitate cu metodele precizate de standardele specifice.

Pentru efectuarea încercărilor, se va apela cu prioritate la laboratoare acreditate, ori la laboratoare autorizate sau agréate .

Pentru verificarea eșantioanelor, laboratoarele vor folosi metodele precizate în procedurile (instrucțiunile) tehnice specifice, menționate în documentele de autorizare sau acreditare a laboratoarelor respective.

Operativitatea efectuării analizelor și intrarea în posesie a raportului/buletinului de încercări sunt foarte importante pentru eficiența acțiunii de control. În acest scop, pentru urmărirea efectuării analizelor, Comisariatele teritoriale au obligația să dețină **un registru de prelevare eșantioane**.

În cazul în care profesionistul este nemulțumit de rezultatele analizelor de laborator, poate analiza contraproba într-un laborator acreditat.

Reprezentantul ANPC are obligația să aducă la cunoștința operatorului economic în scris rezultatul analizelor de laborator efectuate – eliberându-i acestuia o copie a documentului în consecință și să îi solicite acestuia să stabilească, în termen de 5 zile de la primirea buletinului de analiza, cu privire la dreptul său de a solicita analiza contraprobei într-un laborator acreditat. Operatorul economic poate renunța la beneficiul acestui termen la data comunicării buletinului de analiza într-o formă scrisă.

În situația în care operatorul economic optează pentru analizarea contraprobei acesta trebuie să o facă cu celeritate, cu obligația de a comunica în scris ANPC cu privire la rezultatul analizei în termen de maxim 15 zile de la data comunicării rezultatului initial

În situația în care rezultatele analizei contraprobei sunt diferite de rezultatele analizei probei:

- profesionistul poate contesta în justiție rezultatele analizelor, instanța de judecată având posibilitatea să decidă analiza probei martor existența în laborator, sau

- se poate proceda la o noua prelevare din același lot care se va analiza într-un laborator neutru acreditat stabilit de comun acord între reprezentanții A.N.P.C. și profesionist. Funcție de rezultatele analizei de laborator, reprezentanții A.N.P.C. decid asupra măsurilor care se vor dispune pentru finalizarea controlului desfășurat la profesionist.

În situația în care buletinul de analiză eliberat de un laborator nu conține o concluzie privind conformitatea/neconformitatea produsului analizat, reprezentanții A.N.P.C. pot constata și menționa în documentul de control încheiat ca urmare a controlului desfășurat la profesionist conformitatea/neconformitatea produsului în raport cu actele normative de referință puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau altor acte interne specifice, inclusiv la solicitarea personalului cu atribuții de control.

CAP. 5 SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR

Cercetarea și soluționarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor se va face cu respectarea prevederilor **Procedurii generale privind soluționarea petițiilor**.

Operativitatea soluționării sesizărilor și reclamațiilor are un rol foarte important pentru satisfacerea pretențiilor consumatorilor prejudiciați, în cazul petițiilor întemeiate, cât și pentru stabilirea măsurilor în conformitate cu legislația în domeniu.

Prelucrarea și păstrarea datelor cu caracter personal se va asigura conform prevederilor legale în vigoare.

Este foarte importantă atitudinea calmă, plină de tact și înțelegerea din partea comisarului, atât pentru aflarea informațiilor utile, cât și pentru creșterea încrederii consumatorilor în seriozitatea și nivelul profesional al instituției.

CAP. 6 COLABORAREA CU CELELALTE STRUCTURI ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

Obiectivele colaborării se referă, în principal, la:

a) efectuarea de controale în comun, la solicitarea uneia dintre părți, sau pentru soluționarea unor reclamații/sesizări ale consumatorilor privind lipsa conformității produselor și serviciilor;

b) informarea reciprocă asupra constatărilor și solicitarea luării unor măsuri ce țin de competența structurilor respective;

c) îmbunătățirea metodologiilor de control și de instruire;

d) schimb de publicații.

Pentru creșterea eficienței acestor acțiuni de control este necesară instruirea comisarilor, delimitarea clară a competențelor și a măsurilor dispuse.

La acțiunile desfășurate în comun cu alte structuri, comisarii vor întocmi documente de control proprii, menționând datele de identificare ale reprezentanților structurilor respective la rubrica "colaboratori".

Personalul de control poate semna în calitate de colaborator procesele verbale întocmite de celelalte organe, după cum poate solicita, ca și reprezentanții acestora să semneze, în calitate de colaborator, procesele verbale proprii.

CAP. 7 EVALUAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR CU CERINȚELE GENERALE DE SECURITATE, INCLUSIV EVALUAREA RISCULUI, ÎN CAZUL PRODUSELOR NEALIMENTARE

7.1. Evaluarea conformității produselor cu cerințele generale de securitate, inclusiv a celor utilizate la prestarea serviciilor, depinde de gradul de complexitate a produsului și de riscul estimat.

Evaluarea conformității se va face în raport cu cerințele generale de securitate din standardele române voluntare, care transpun standarde europene relevante, iar în lipsa acestora, în raport de standardele române voluntare, orientările în materie de securitatea produselor, codurile de bună conduită în materie de securitatea produselor, stadiul prezent al cunoștințelor științifice și/sau tehnice, așteptările rezonabile ale consumatorilor referitoare la securitate.

Pentru îndeplinirea cerințelor generale de securitate, personalul cu atribuții de control din cadrul ANPC va beneficia de toate informațiile necesare constând în standardele voluntare, standardele europene relevante, orientările în materie de securitate a produselor, coduri de conduita, etc prin actele interne specifice, necesare și suficiente pentru pregătirea unui control tematic – acte elaborate de către departamentele de specialitate din cadrul ANPC/CRPC și verificate din punct de vedere juridic.

7.2. Evaluarea riscului are la bază:

- a)** identificarea riscului ;
- b)** natura riscului;
- c)** cauza riscului;
- d)** cantitatea produselor cu risc aflate pe piață;
- e)** cantitatea produselor cu risc aflate la consumatori;
- f)** mărimea și gravitatea prejudiciilor care pot rezulta;
- g)** categoria de consumatori care poate fi afectată.

În funcție de aceste aspecte și, în mod deosebit, de cel privind mărimea și gravitatea prejudiciilor care pot rezulta, se evaluează nivelul riscului.

Pentru produsele utilizate de persoanele vulnerabile, se acceptă un nivel de risc foarte scăzut.

Existența unor niveluri superioare de securitate ale unor produse, care prezintă un grad de risc mai scăzut, nu constituie un motiv pentru considerarea altui produs ca fiind periculos.

În situația în care riscul este major și inacceptabil, se va acționa atât asupra produselor din circuitul de distribuție, cât și asupra celor de la consumatori, precum și sigilarea și retragerea de pe piață.

În situația în care riscul este moderat, se va acționa, de regulă, numai asupra produselor din circuitul de distribuție, măsura fiind retragerea acestora.

Dacă riscul este considerat major, se izolează stocurile de produse cu risc, colaborându-se, după caz, cu producătorii și distribuitorii pentru modalitatea de informare a consumatorilor, returnarea, retragerea, modificarea sau distrugerea produselor afectate.

Evaluarea riscului se face prin raportare la noțiunile și informațiile enunțate la pct. 7.1 referitoare la evaluarea riscului.

7.3. Colaborarea cu producătorii și distribuitorii

Producătorii, distribuitorii și A.N.P.C. au responsabilități în monitorizarea securității produselor puse pe piață și, implicit, la realizarea, în cooperare, a acțiunilor corective pentru înlăturarea produselor cu risc.

Acțiunile corective pot fi luate atât la inițiativa producătorilor și distribuitorilor, ca urmare a constatărilor proprii, cât și la inițiativa A.N.P.C., în baza controalelor efectuate.

În ambele situații, pentru creșterea eficienței și operativității realizării măsurilor corective, se recomandă colaborarea producătorilor, distribuitorilor și a A.N.P.C.

Nivelul riscului determină acțiunea corectivă asupra produselor aflate în folosința consumatorilor, cât și a celor din rețeaua de distribuție.

7.3.1. Obiectivele colaborării vizează, în principal:

- a)** informarea A.N.P.C., atât de către producători cât și de către distribuitori, care să permită identificarea precisă a produsului și o descriere completă și corectă a riscului;
- b)** mijloacele de realizare a acțiunii corective;
- c)** modalitățile de informare a consumatorilor privind riscurile produselor aflate în rețeaua de distribuție, cât și în folosința acestora;
- d)** schimbul de informații privind riscul, cantitatea de produse aflate în rețeaua de distribuție, la consumatori;
- e)** sprijin între producători și distribuitori în colectarea produselor;
- f)** modalitățile privind retragerea, returnarea, remedierea, înlocuirea, distrugerea și despăgubirea consumatorilor.

7.4. SISTEMUL RAPEX

Sistemul Rapex reprezintă un sistem rapid de schimb de informații privind produsele periculoase stabilit între Comisia Europeană și Statele Membre ale Uniunii Europene. Sistemul a fost înființat în baza art.12 al directivei privind securitatea generală a produselor 2001/95/EC.

Sistemul Rapex acoperă produsele destinate consumatorilor, ca de exemplu: textile, aparatura electrocasnică, mobilă, cosmetice, jucării, etc. Sunt exceptate alimentele, furajele, produsele farmaceutice, hrana pentru animale.

Sistemul constă într-o aplicație situată pe internet care este utilizată ca instrument de comunicare atât pentru statele membre ce utilizează aplicația pentru a pregăti și transmite notificări și reacții la notificări prin sistem, cât și de toate persoanele interesate, într-o secțiune publică destinată acestui scop.

A.N.P.C. este punctul național de contact pentru România.

În cadrul fiecărei structuri teritoriale a A.N.P.C. se vor desemna persoane cu atribuții de control care vor beneficia de pregătire profesională suplimentară în vederea eficientizării activității de identificare și notificare a produselor periculoase și/sau potențial periculoase.

Procedura de notificare a produselor periculoase constă în completarea unui formular de notificare standardizat, ce cuprinde informații cu privire la identificarea produsului și anume:

- Informații generale – țara care notifică, data notificării, nr. notificării, persoana care completează notificarea;
- Identificarea produsului – categoria de produse, denumirea produsului, marca comercială, descrierea produsului, imagini (produs, ambalaj și etichetă, în format jpg. de max .2Mb);
- Legislație și standarde aplicabile;
- Trasabilitate: țara de origine, importator, distribuitor, vânzător cu amanuntul, etc.;
- Descrierea riscului: categoria de risc, rezumatul testelor de laborator, evaluarea riscului;
- Măsuri: categoria de măsuri (obligatorii și/sau voluntare), tip de măsuri, data intrării în vigoare a măsurii, durata;
- Confidențialitate;
- Informații suplimentare;
- Formular de notificare - MODEL

MODEL - Formular de notificare	
Informatii generale	
1.	<input type="checkbox"/> Notificare în temeiul articolului 12 necesitand actiuni urgente <input type="checkbox"/> Notificare în temeiul articolului 12 <input type="checkbox"/> Notificare în scop de informare <input type="checkbox"/> Notificare în temeiul articolului 11
2.	Numarul notificarii
3.	Data notificarii
4.	Tara care notifica
5.	Detalii de contact privind punctul RAPEX de contact si persoana responsabila de cazul notificat
Identificarea produsului	
6.	Categoria de produse
7.	Denumirea produsului
8.	Marca comerciala
9.	Tip/numarul modelului
10.	Numarul lotului/codul de bare
11.	Codul vamal
12.	Descrierea produsului si a ambalajului
13.	Imagini (produs, ambalaj si eticheta)
14.	Numarul total de produse vizate de notificare .
Legislatie si standarde aplicabile	

15.	Prevederi juridice (directiva, decizie, regulament, etc.)
16.	Standarde
17.	Dovada de conformitate
18.	Este produsul contrafacut ?
Trasabilitate	
19.	Tara de origine
20.	Tari de destinatie
21.	Detalii de contact privind producatorul sau reprezentantul sau
22.	Date de contact ale exportatorului (exportatorilor)
23.	Date de contact ale importatorului (importatorilor)
24.	Date de contact ale distribuitorului (distribuitorilor)
25.	Date de contact ale vanzatorului (vanzatorilor) cu amanuntul
Descrierea riscului	
26.	Categoria de risc
27.	Rezumatul rezultatelor testelor (descrierea defectelor tehnice)
28.	Prevederi juridice si standarde (cu clauze) fata de care a fost testat produsul si fata de care s-a constatat ca nu este conform
29.	Evaluarea riscului si concluzi
30.	Informatii privind incidente si accidente cunoscute
Masuri	
31.	Tip de masuri
32.	Autoritate/operator economic care a adoptat masuri notificate
33.	Categorie de masuri
34.	Data intrarii in vigoare
35.	Durata
36.	Domeniul de aplicare
Confidentialitate	
37.	Este notificarea confidentiala ?
38.	Domeniul de aplicare a confidentialitatii
39.	Justificare
Altele	
40.	Informatii suplimentare
41.	Justificarea pentru a trimite o "Notificare in scop de informare"
Anexe	

42.	Rezultate ale testelor
43.	Certificate
44.	Imagini (produs, ambalaj si eticheta)
45.	Notificare trimisa de un producator sau un distribuitor in temeiul articolului 5 alineatul (3) din DSGP
46.	Masuri adoptate

Procedura de reacție la notificare: constă în completarea formularului standardizat de reacție la notificare, ce cuprinde informații referitoare la:

- Informații generale – numărul notificării, țara notificantă, denumirea produsului notificat, data reacției, etc.;
- Tipul de reacție – produs identificat, măsuri adoptate, tip de măsuri adoptate, categoria de risc, tip de măsuri, categoria de măsuri, data intrării în vigoare, etc.
- Confidențialitate;
- Formular de reacție la notificare (model).

Formular de reacție

Informații generale			
1.	Numărul notificării		
2.	Țara notificantă		
3.	Denumirea produsului notificat		
4.	Data reacției		
5.	Țara care formulează reacția		
6.	Detalii de contact privind punctul RAPEX de contact și persoana responsabilă cu reacția		
7.	Denumirea produsului		
8.	Marca comercială		
9.	Tip/numărul modelului		
10.	Numărul lotului/codul de bare		
Tipul de reacție			
11.	<input type="checkbox"/> Produs găsit <input type="checkbox"/> Măsuri adoptate	<input type="checkbox"/> Evaluare a riscului diferită	<input type="checkbox"/> Informații suplimentare
12.	Număr total de articole găsit	Categoria de risc	Informații suplimentare privind canalele de distribuție și/sau originea produsului
13.	Tip de măsuri adoptate	Rezumatul rezultatelor testelor (descrierea defectelor tehnice)	Informații suplimentare privind evaluarea riscului
14.	Autoritate/operator economic care a adoptat măsuri notificate	Indicații privind prevederi juridice și standarde (cu clauze) în raport cu care a fost testat produsul	Alte informații suplimentare
15.	Categorie de măsuri	Evaluarea riscului și concluzii	—
16.	Data intrării în vigoare	Informații privind incidente și accidente cunoscute	
17.	Durată	—	
18.	Domeniul de aplicare		
19.	Justificare, în caz că nu a fost adoptată nicio măsură		
Confidențialitate			
20.	Este reacția confidențială?		
21.	Domeniul de aplicare a confidențialității		
22.	Justificare		
Anexe			
23.	Rezultate ale testelor		
24.	Certificate		
25.	Imagini (produs, ambalaj și etichetă)		
26.	Măsuri adoptate		

7.5. SISTEMUL RAPID DE ALERTA PENTRU ALIMENTE SI FURAJE

Scopul Sistemului rapid de alertă este asigurarea informării rapide între autoritățile competente în domeniul siguranței alimentelor la cele trei niveluri, central, județean și local, asupra pericolelor sau riscurilor cu privire la alimente care nu îndeplinesc cerințele impuse de legislația privind siguranța alimentelor.

Sistemul rapid de alertă operează prin transmiterea de informații sub formă de notificare scrisă într-un formular-tip, denumit formular de alertă/formular de notificare adițională. Transmiterea se efectuează în sistem informatic cu circuit închis sau prin fax ori e-mail.

În cazul informațiilor primare transmise/primate între structurile locale și cele județene, comunicarea se poate realiza și telefonic.

Primirea și transmiterea informațiilor prin Sistemul rapid de alertă intră în atribuțiile persoanelor responsabile (titular și înlocuitor) nominalizate de Comisarul șef, care are sarcina de a verifica și actualiza lista acestor persoane (nume și prenume, telefon fix și mobil, nr.fax; adresa poștă electronică), pe care o va transmite la A.N.P.C. .

Structura teritorială are ca atribuție identificarea pericolului, evaluarea riscului și inițierea acțiunilor conform domeniului de intervenție.

Domeniul de intervenție a A.N.P.C. în cadrul Sistemului rapid de alertă este:

- Etichetare – de pe etichetă lipsesc informații importante, ceea ce poate duce la un posibil risc pentru sănătatea publică;
- Falsificare – produsul a fost falsificat și prin aceasta reprezintă un risc pentru sănătatea publică.

Notificarea se transmite prin formularul-tip conform prevederilor pct.10.2.1.3 din Manualul procedural pentru funcționarea Sistemului rapid de alertă pentru alimente.

În cazul în care, în cadrul acțiunilor de supraveghere a pieței, se constată abateri care reprezintă un posibil risc pentru sănătatea publică (microbiologic, prezență corpuri străine, stare ambalaj ce presupune un risc de contaminare a produsului etc) care nu aparțin domeniului A.N.P.C., se transmite cazul prin notificare în formularul-tip la A.N.P.C. în vederea transmiterii și înregistrării la A.N.S.V.S.A. .

Notificările se transmit în termen de 4 ore de la luarea la cunoștință a existenței unei probleme, conform prevederilor punctului 10.3.2 – Modalitate de transmitere din Manualul procedural pentru funcționarea Sistemului rapid de alertă pentru alimente și furaje.

Toate informațiile obținute în scopul investigării unei alerte vor fi confidențiale și nu vor fi făcute publice sub nicio formă de către autoritățile locale.

În cadrul fiecărei structuri teritoriale a ANPC se vor desemna persoane cu atribuții de control care vor beneficia de pregătire profesională suplimentară în vederea eficientizării activității Sistemului rapid de alertă pentru alimente și furaje în cadrul ANPC.

7.6. Evaluarea conformității produselor supuse standardelor europene obligatorii se face în conformitate cu actele normative specifice puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau altor acte interne specifice, inclusiv la solicitarea personalului cu atribuții de control.

CAP.8. CONTROLUL PRIVIND COMERCIALIZAREA BIJUTERIILOR DIN METALE PREȚIOASE, CU SAU FĂRĂ PIETRE PREȚIOASE

Controlul privind comercializarea bijuteriilor din metale prețioase, cu sau fără pietre prețioase, se va realiza cu respectarea ***Procedurii specifice privind activitatea de supraveghere și control în domeniul comercializării bijuteriilor din metale prețioase.***

CAP. 9 DOCUMENTELE ÎNCHEIATE LA FINALIZAREA ACȚIUNILOR DE CONTROL

Ca urmare a acțiunilor de control efectuate, în funcție de natura constatărilor și obiectivele urmărite, se întocmesc următoarele documente:

9.1. Proces verbal de constatare a contravenției

În cazurile în care se constată încălcări ale legislației în domeniul protecției consumatorilor, cu aplicarea de sancțiuni și măsuri complementare, comisarii vor încheia procese verbale de constatare a contravenției în trei exemplare.

Procesul verbal de constatare a contravenției trebuie completat citeț, pentru a obține copii lizibile și a nu crea confuzii în cazul probării acestuia în instanță. Anexele acestuia pot fi și tehnoredactate.

Dacă la locul controlului nu sunt asigurate condiții pentru redactarea procesului verbal, echipa de control, după culegerea datelor relevante și, după caz, prelevarea unor probe, poate să se deplaseze la sediul structurii teritoriale pentru întocmirea documentului de control, predând profesionistului o invitație scrisă.

La acțiunile desfășurate în comun cu alte instituții, comisarii pot întocmi procese verbale proprii de constatare a contravenției.

Personalul de control poate semna, după caz, procese verbale întocmite de celelalte structuri, după cum poate solicita ca și personalul acestora să semneze procesele verbale proprii la rubrica colaboratori.

9.1.1. La întocmirea PVCC, comisarii trebuie să țină seama de prevederile O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare, care reglementează, în mod expres, elementele obligatorii pe care trebuie să le cuprindă procesele verbale.

În conformitate cu aceste prevederi, PVCC va cuprinde în mod obligatoriu: data și locul unde este încheiat; numele, prenumele, calitatea și instituția din care face parte comisarul - agent constatator; datele personale din actele de identitate, inclusiv codul numeric personal, descrierea faptei contravenționale, cu indicarea datei, orei și locului în care a fost săvârșită (exemplificarea nu este limitativă), precum și înscrierea tuturor împrejurărilor ce pot servi la aprecierea gravității faptei și la evaluarea pagubei pricinuite; semnăturile pe fiecare pagină ale agenților constatatori și ale reprezentantului profesionistului; indicarea actului normativ prin care se stabilește și se sancționează contravenția; posibilitatea achitării în termen de 15 zile a jumătate din minimul amenzii prevăzute în actul normativ; termenul de exercitare a căii de atac la instanțele judecătorești la care se depune plângerea; posibilitatea profesionistului de a avea obiecțiuni.

Dacă aceeași persoană a săvârșit mai multe contravenții, sancțiunea se aplică pentru fiecare contravenție. Când contravențiile au fost constatate prin același proces verbal, sancțiunile contravenționale se cumulează, fără a putea depăși dublul maximului amenzii prevăzut pentru contravenția cea mai gravă sau, după caz, maximul general stabilit prin O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare.

În situația în care contravenientul este persoană juridică, în procesul verbal se vor face mențiuni cu privire la denumirea, sediul, numărul de înmatriculare la registrul comerțului și codul fiscal/ CUI al acesteia, precum și datele de identificare a persoanei care o reprezintă și/sau în prezența căreia s-a efectuat controlul.

În cazul în care contravenientul nu se află de față, refuză sau nu poate să semneze, agentul constatator va face mențiuni despre aceste constatări, care trebuie să fie confirmate de cel puțin un martor, specificându-se despre acest fapt în PVCC, care va cuprinde și datele personale din actul de identitate al martorului și semnătura acestuia.

În conformitate cu prevederile legale, PVCC este un act procedural prin care se poate constata săvârșirea unei contravenții – poate fi revocat numai dacă acesta conține erori materiale și nu a intrat în circuitul civil, respectiv nu a fost semnat de către contravenient sau comunicat contravenientului în termenul prevăzut de lege (în termen de cel mult două luni de la data aplicării acesteia). În această situație, la nivelul structurii se va ține o evidență a acestora, cu specificarea motivelor care au condus la revocarea pvcc-ului. Revocarea documentului de control se face doar în baza unei note, cu aprobarea conducătorului ierarhic superior.

9.1.2 Alte precizări privind completarea proceselor verbale

Pe lângă completarea integrală și corectă a locului încheierii PVCC, a datelor de identificare a profesioniștilor, a punctului de lucru, a segmentului de piață controlat și a tipului controlului, se impun și următoarele precizări privind :

- a) înscrierea la Cap. H a produselor neconforme/conforme, controlate;
- b) diferențierea între „data săvârșirii faptelor” și „data constatării faptelor” (cele două date coincid în cazul contravențiilor continue);
- c) menționarea la Cap.I a obiectului reclamației și a concluzionării acesteia;
- d) menționarea, la Cap.J „Sanțiuni contravenționale aplicate”, pe lângă articolele încălcate și cele aplicate, și a literelor, alineatelor, liniuțelor, punctelor corespunzătoare acestora;
- e) măsurile stabilite să fie conforme legislației aplicabile controlului; nu se vor dispune măsuri care reprezintă soluții de rezolvare a neconformităților constatate, acestea fiind de competența exclusivă a profesionistului; masura complementară dispusă de către comisari / echipa de control trebuie să aibă corespondent din punct de vedere juridic în actul normativ în baza căruia se dispune măsura, fiind interzis a se dispune măsuri neconcrete, generice, fără încadrare juridică exactă.
- f) să nu se acorde termene de îndeplinire a măsurilor, cu excepția măsurilor stabilite cu ocazia cercetării petițiilor și a celor prevăzute în actele normative specifice;
- g) corelarea între numărul faptelor și numărul sancțiunilor aplicate;
- h) existența și atașarea la procesele verbale a documentelor doveditoare privind retragerea produselor oprite definitiv din circuitul comercial;
- i) neafișarea prețurilor, lipsa buletinului de verificare metrologică, lipsa denumirii societății ori neafișarea codului unic de înregistrare, nu au legătură cu conformitatea/neconformitatea produselor;
- j) înscrierea temeiului legal (act normativ, art., lit., alin., liniuță) corespunzător sancțiunilor/măsurilor stabilite;
- k) aplicarea cu prioritate a reglementărilor specifice;
- l) neutilizarea prescurtărilor (cu excepția abrevierilor oficiale, folosite în mod uzual, de ex: art., alin, OG, OUG, etc...);

m) evitarea ștersăturilor, a modificărilor, îngroșărilor.

9.2. Proces verbal de constatare – P.V.C.

Documentul va fi întocmit în două exemplare, dintre care unul rămâne la profesionistul controlat, în următoarele situații:

- nu sunt constatate și/sau dovedite încălcări ale legislației și nu sunt aplicate sancțiuni contravenționale și măsuri complementare;
- acțiunea se desfășoară pentru culegerea de date și informații;
- există prezumții de neconformitate care nu pot fi dovedite, decât cu analize de laborator, caz în care echipa de control va atrage atenția în scris asupra riscurilor pe care și le asumă profesionistul în situația continuării producerii, distribuirii și comercializării produselor sau serviciilor;
- se poate consemna, după caz, punctul de vedere oferit de profesionistul controlat;
- ca urmare a verificării măsurilor stabilite în controlul anterior, dacă s-a constatat remedierea neconformităților.

9.3. Invitație pentru prezentarea profesionistului la sediul comisariatelor

Această modalitate se aplică în situațiile în care nu poate fi contactat/prezent administratorul/împuternicitul profesionistului pentru încheierea și comunicarea procesului verbal sau pentru unele clarificări asupra faptelor constatate și prezentarea unor documente.

După întocmirea documentului, o filă se înmânează persoanei din cadrul entității controlate (fila verde) iar cealaltă filă (albă) se anexează la documentele de control.

În cazul în care profesioniștii – reprezentanții ori împuterniciții acestora, inclusiv orice persoană angajată cu forme legale, refuză semnarea și preluarea invitațiilor, se procedează la afișarea acestora la punctul de lucru/sediul operatorului economic/profesionistului, în prezența unui martor - se vor avea în vedere prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal.

9.4. Nota de control/relații

Documentul va fi întocmit la momentul acțiunii de control dacă sunt constatate încălcări ale legislației, în două exemplare, dintre care unul se înmânează reprezentantului profesionistului controlat prezent la momentul controlului care va semna, asumându-și conținutul, cu respectarea următoarelor prevederi:

- se va descrie succint fiecare încălcare a prevederilor legale la punctul „Constatări și declarații ale operatorului economic” astfel încât pentru fiecare încălcare a legislației înscrisă să existe 3 secțiuni care să respecte următoarea ordine:
 - *Descriere* – în care se va descrie succint încălcarea legislației; fiecare încălcare a legislației va fi numerotată corespunzător;
 - *Întrebare* – în care se va adresa reprezentantului operatorului economic prezent o întrebare din care să reiasă veridicitatea celor consemnate;
 - *Răspuns* – în care se va consemna răspunsul reprezentantului operatorului economic la întrebare;
- Nota de control constituie anexă la documentul de control încheiat, fiind menționată în invitație și în procesul verbal la rubrica *Anexe*.

9.5. Proces verbal de prelevare – P.V.P.

Acest document se va întocmi în situațiile în care se prelevează eşantioane de produse pentru teste și analize de laborator.

Documentul se încheie în trei exemplare, din care unul se predă profesionistului (exemplarul roșu), unul se atașează la procesul verbal (exemplarul alb) și unul se transmite laboratorului de analize (exemplarul verde).

9.6. Eticheta pentru mostră – E.M.

În situațiile în care se procedează la prelevarea eşantioanelor, după întocmirea PVP, se va completa câte o etichetă pentru fiecare eşantion prelevat.

Datele înscrise pe etichetă trebuie să conțină seria și numărul PVP.

9.7. Proces verbal de distrugere P.V.D.

Documentul va fi întocmit de profesionistul care procedează la distrugerea produselor periculoase, în urma măsurii opririi definitive și retragerii din circuitul comercial.

Distrugerea produselor poate fi efectuată și în timpul controlului, când nu este necesară luarea unor măsuri de protecție a mediului înconjurător.

Atunci când nu se pot încheia P.V.D. conform legislației privind protecția mediului, se va solicita operatorilor economici prin documentele de control să prezinte documente cu privire la distrugerea produselor conform legislației, într-un termen rezonabil de timp.

9.8. Adresa către Administrația Financiară pentru executare silită a profesionistului care nu a achitat amenda în termenul legal

Personalul încadrat în funcții publice și contractuale al ANPC are obligația de a nu scoate din incinta Instituției niciun document, inclusiv documente utilizate în vederea realizării acțiunilor de control (original sau copie) sau suport informatic care conține date cu caractere personal sau confidențial, cu excepția situațiilor în care are aprobarea conducătorului instituției sau a celor în care această acțiune este necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

CAP. 10 VALORIFICAREA DOCUMENTELOR DE CONTROL ȘI PROCEDURILE DE CONTESTARE ALE ACESTORA

Pentru a-și produce efectele pe care legea sau alte reglementări le stabilesc, documentele de control încheiate în urma finalizării acțiunii de control urmează să fie valorificate prin punerea în aplicare a măsurilor stabilite.

Ori de câte ori documentele de control se finalizează prin măsuri a căror punere în aplicare nu se poate face imediat, personalul cu atribuții de control va verifica, după o perioadă rezonabilă de timp (comisarul apreciază cu privire la perioada rezonabilă, în funcție de ce măsuri au fost dispuse), modul de îndeplinire, de către profesionist, a obligațiilor stabilite în sarcina acestuia.

Documentele de control pot fi supuse procedurilor de contestare la instanțele judecătorești, în urma plângerilor profesioniștilor, conform prevederilor legale.

CAP.11 STABILIREA MĂSURILOR DE LIMITARE A CONSECINTELOR PRACTICILOR COMERCIALE INCORECTE

11.1. Prin ordin emis de conducătorul A.N.P.C. sau prin decizie emisă de Comisarii Șefi ai C.R.P.C. – cu informarea Președintelui ANPC, se pot dispune măsuri pentru:

- a)** încetarea sau instituirea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte;
- b)** interzicerea sau instituirea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă puse în practică, dar acest lucru este iminent.

11.2. Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, comisarii pot propune, ca sancțiune complementară, suspendarea activității până la încetarea practicii comerciale incorecte.

11.3. Sancțiunea complementară propusă spre aplicare se dispune prin:
- ordin emis de către Președintele A.N.P.C. dacă aplicabilitatea este la nivel național;
- decizie emisă de Comisarul Șef al C.R.P.C., cu informarea Președintelui A.N.P.C.

11.4. În cazul în care a fost emisă de către C.R.P.C. decizie pentru încetarea practicii comerciale incorecte pentru produse sau servicii care au impact la nivel național, în termen de 2 zile lucrătoare de la emiterea deciziei aceasta va fi transmisă către A.N.P.C. însoțită de întreaga documentație aferentă, în vederea analizării oportunității declanșării unei acțiuni de control în vederea încetării practicii comerciale incorecte la nivel național în toate punctele de lucru ale operatorului economic și/sau la nivelul producătorului, importatorului și/sau distribuitorului.

CAP. 12 URMĂRIREA MĂSURILOR STABILITE PRIN DOCUMENTELE DE CONTROL

În vederea asigurării unei protecții sporite a consumatorilor, este obligatoriu să se procedeze la:

a) verificarea respectării de către profesioniști a măsurilor stabilite în PVCC privind oprirea temporară sau definitivă a comercializării, respectiv oprirea temporară sau definitivă a distribuției sau a prestării de servicii; verificarea se va face într-un termen rezonabil de timp, de regulă, de către echipa de control care a dispus măsura; în procesul-verbal încheiat cu ocazia verificării se va consemna stadiul remedierii neconformităților;

b) verificarea măsurii de retragere din circuitul comercial a unor produse neconforme, presupune efectuarea unui recontrol stabilit, de regulă, de către echipa de control, în funcție de natura produselor și de riscurile pe care le reprezintă; verificarea se efectuează în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data controlului prin care a fost dispusă măsura;

c) urmărirea și verificarea rezultatelor înscrise în buletinele de analiză și stabilirea măsurilor conform dispozițiilor legale, se efectuează, de regulă, de către echipa care a efectuat prelevarea și în funcție de rezultatul acestora, în cazurile în care se confirmă unele neconformități se vor stabili măsuri conform prevederilor legale;

d) urmărirea încasării amenzilor contravenționale aplicate, se efectuează de către comisarii care au întocmit documentul de control, aceștia având obligația de a urmări achitarea amenzilor de către operatorii economici/profesiștii sancționați contravențional. În cazul în care, operatorii economici/profesiștii nu au achitat amenda, se procedează la transmiterea documentelor de control pentru executare. Documentul de plată prin care contravenientul a achitat contravaloarea amenzii se atașează la procesul verbal de constatare a contravenției. În raportarea privind valoarea vărsămintelor la buget va fi inclusă și valoarea amenzilor pentru care există confirmarea preluării în evidența organelor financiare, în vederea aplicării executării silite.

La nivel de comisariat, va fi ținută o evidență, astfel:

Transmiterea amenzilor pentru executare silită se efectuează de către comisari:

Seria PVCC/data încheierii	Numele și prenumele comisarilor	Valoarea amenzii aplicate	Nr./data adresei către organul financiar	Semnătura comisarilor/comisarului	Semnătura comisarului șef/comisarului șef adjunct
1	2	3	4	5	6

CAP. 13 CONSILIEREA PROFESIONIȘTILOR ȘI INFORMAREA CONSUMATORILOR, INCLUSIV PRIN MASS – MEDIA

Consilierea, ca activitate desfășurată de comisariatele teritoriale, constituie o modalitate eficientă pentru realizarea unor acțiuni preventive și corective, informarea profesiștilor și asigurarea unui schimb de informații asupra obligațiilor și răspunderilor ce le revin și a modului cum acționează organul de control pentru respectarea acestora, potrivit legislației în vigoare.

Consilierea profesiștilor se poate realiza individual cu ocazia efectuării acțiunilor de control, de către comisariatele teritoriale la sediul acestora, cât și prin organizarea de către comisariate a unor conferințe, simpozioane sau altele asemenea.

Consilierea profesiștilor cu sprijinul asociațiilor de consumatori și în colaborare, după caz, cu camerele de comerț și industrie județene, asociațiile patronale, asociațiile profesionale, contribuie la dezvoltarea parteneriatului cu societatea civilă și profesiștii furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor, prin asigurarea unui schimb util de informații, în vederea respectării legislației în domeniu și implicit realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor.

La nivelul profesiștilor, cunoașterea și aplicarea corectă a legislației constituie o premisă esențială pentru un comportament corect în relațiile cu beneficiarii, persoane fizice.

Informațiile date spre publicare în mass media trebuie să fie bine fundamentate, renunțându-se la publicarea constatărilor înainte de finalizarea investigațiilor și în cazul în care profesionistul face plângere la instanța judecătorească, doar informațiile ce sunt considerate publice de către instanță.

Notă: Este interzisă prezentarea unor date, informații și aprecieri privind rezultatele obținute de alte comisariate, în relațiile cu mass-media, putându-se face referire numai la rezultatele propriilor activități.

Echipele de control au obligația să consilieze profesioniștii cu ocazia încheierii PVCC-urilor cu privire la legislația aplicabilă controlului și să menționeze acest aspect în documentul de control, de regulă, la capitolul M.

Prezenta procedură se completează cu documente specifice pe linie de GDPR.