

**SE APROBĂ,**

**PREȘEDINTE**

**HORIA-MIRON CONSTANTINESCU**

## **RAPORT DE ACTIVITATE**

**2023**

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

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

### **1. Procesul legislativ**

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

#### **1.1 ANPC a publicat în Monitorul Oficial următoarele acte normative:**

- Ordinul nr. 182/2023 privind obligația operatorilor economici de a asigura consumatorilor informații clare și neechivoce cu privire la prețul produselor;
- Ordinul nr. 32/2023 privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 449/2022 privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor;
- Ordinul nr. 192/2023 privind abrogarea unor ordine;
- Ordinul nr. 90/819/173/2023 privind abrogarea Ordinului ministrului agriculturii, alimentației și pădurilor, al ministrului sănătății și familiei și al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 230/457/76/2002 pentru aprobarea Normei privind denumirile sub care se vinde și condițiile de calitate ale laptelui de consum;
- Ordinul nr. 379/2022 / 4/33/2023 pentru modificarea și completarea anexei la Ordinul viceprim-ministrului, ministrului agriculturii și dezvoltării rurale, al ministrului sănătății și al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr.

1.541/1.219/433/2014 privind aprobarea Normelor tehnice de producere, etichetare și punere în circulație a băuturilor alcoolice fermentate, altele decât berea și vinul, destinate consumului uman ca atare;

- Ordinul nr. 225/2023 privind informarea consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activitate în mediul online;
- Ordinul nr. 859/2023 privind aprobarea modelului și conținutului formularului "Proces-verbal de custodie" și a formularului "Proces-verbal de încetare totală sau parțială a indisponibilizării și de restituire totală sau parțială a bunurilor indisponibilizate"

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

- Proiect de Hotărâre de Guvern pentru modificarea și completarea HG nr.1074/2021 privind stabilirea sistemului de garanție- returnare pentru ambalaje primare nereutilizabile;
- Proiect de Ordin privind aprobarea Normelor tehnice de producere, etichetare și punere în circulație a băuturilor alcoolice fermentate, altele decât berea, și vinul;
- Proiect de Hotărâre de Guvern privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.307/2022 a laptelui și prod. lactate;
- Proiect de Ordonanță a Guvernului privind aplicarea unor măsuri pentru Regulamentul UE 2019/1020 al Parlamentului European și al Cons. privind modificarea Directivei 2004/42/CE și a Regulamentelor nr.765/2008 și UE nr. 305/2011;
- Proiect de Ordonanță a Guvernului privind fabricarea, reambalarea, importul, comercializarea, utilizarea și prestarea de serv. cu produse de protecție a plantelor pe teritoriul României;
- Proiect de Ordin pentru abrogarea Ordinului ministrului agriculturii, alimentației și pădurilor, al min. Sănătății și familiei și al președintelui ANPC pentru nr. 230/76/2002 pentru aprobarea Normei privind condițiile de calitate ale laptelui de consum;
- Proiect de Ordonanță de Urgență a Guvernului privind unele măsuri de prevenire și combatere a activităților economice ilicite;
- Proiect de Hotărâre de Guvern pentru modificarea și completarea HG nr.1074/2021 privind stabilirea sistemului de garanție- returnare pentru ambalaje primare nereutilizabile;
- Proiect de Ordonanță de Urgență a Guvernului pentru modificarea art.7 din Legea laptelui și a produselor lactate nr.307/2022;
- Proiect de Ordonanță de Urgență a Guvernului pentru modificarea și completarea Legii nr.201/2016 priv. condițiile pentru fabricarea, prezentarea și vânzarea produselor de tutun și a produselor conexe;
- Proiectul de Ghid de orientare privind evaluările în conformitate cu Regulamentul UE 2019/1020;
- Proiect de Ordonanță de Urgență a Guvernului privind instituirea unei măsuri de combatere a creșterii excesive a prețurilor la unele produse agricole și alimentare;
- Proiect de Ordonanță a Guvernului pentru modificarea și completarea Legii nr. 201/2016 privind condițiile pentru fabricarea și vânzarea produselor din tutun;
- Proiect de Hotărâre de Guvern pentru modificarea unor acte normative privind punerea pe piață a echipamentelor radio și compatibilitatea electromagnetică;
- Proiect de Hotărâre de Guvern privind introducerea pe teritoriul României, în vederea punerii pe piață a produselor uzate sau noi retrase de piață;
- Proiect de Hotărâre de Guvern pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor OUG privind aprobarea continuării programului-pilot de acordare a unui suport alimentar pentru preșcolarii și elevii din 450 de școli de stat;
- Proiectul de Hotărâre de Guvern privind desemnarea autorităților competente responsabile cu controalele, aplicarea sancțiunilor în sectorul produselor vitivinicole aromatizate;
- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale;
- Proiect de Ordin privind modificarea anexelor nr.1 și 2 la Ordinul ministrului agriculturii, ministrului sănătății și familiei nr. 232/313/130/2003 privind aprobarea normelor pentru descrierea și prezentarea oțetului și acidului acetic de calitate alimentară.

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

- Propunere legislativă privind comercializarea sării și a sării iodate (Plx 112/2023);
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea unor acte normative în scopul creșterii incluziunii financiare (Plx 29/2023);
- Propunere legislativă privind lanțul scurt de aprovizionare - Plx 132/2023;
- Propunere legislativă pentru eliminarea barierelor birocratice excesive în comerț și facilitarea transferului de bunăstare către consumatori prin modificarea Ordonanței Guvernului nr.99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (Plx 789/2022);
- Proiectul de Lege privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 27/2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei– (L7/2023 / Plx 108/2023);
- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Legii nr.217/2016 privind diminuarea risipei alimentare –(Plx 630/2022);
- Proiectului de lege pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață-(Plx 195/2020);
- Legea audiovizualului nr. 504/2002 precum și completarea Legii nr, 148/2000 privind publicitatea – (Plx 135/2023);
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România – (L 188/2023);
- Proiectul de lege privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.106/2022 pentru susținerea acordării de reduceri ale prețurilor la benzină și motorină și pentru modificarea art.18 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.41/2022 pentru instituirea Sistemului național privind monitorizarea transporturilor rutiere de bunuri cu risc fiscal ridicat RO e-Transport și de abrogare a art.XXVIII din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.130/2021 privind unele măsuri fiscal-bugetare, prorogarea unor termene, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative (Plx 524/2022);
- Proiect de lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.33/2023 privind modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.80/2018 pentru stabilirea condițiilor de introducere pe piață a benzinei și motorinei, de introducere a unui mecanism de monitorizare și reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră și de stabilire a metodelor de calcul și de raportare a reducerii emisiilor de gaze cu efect de seră și pentru modificarea și completarea Legii nr.220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie – (L 286/2023 –Plx 400/2023);
- Proiectul de lege pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.20/2023 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2019/1020 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor și de modificare a Directivei 2004/42/CE și a Regulamentelor (CE) nr.765/2008 și (UE) nr.305/2011 precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative - (Plx 192/2023);
- Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România – (Plx 313/2023);
- Proiectul de lege privind protecția consumatorilor cu privire la costul total al creditării și la cesiunea de creanțe-(Plx 18/2022);
- Propunere legislativă pentru completarea Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori (PLx 446/2023);

- Propunere legislativă privind reglementarea utilizării făinii de insecte în prepararea / producerea produselor, precum și a comercializării acestor produse pe teritoriul României- (L 319/2023 – PLX 493/2023);
- Propunere legislativă privind informarea consumatorilor cu privire la comercializarea produselor din materii prime românești (L 318/2023 – PLX 492/2023);
- Propunere legislativă privind unele măsuri de prevenire și combatere a activităților economice ilicite (L 385/2023 – Plx 587/2023);
- Propunere legislativă privind instituirea Schemei de Certificare Voluntară „De origine România-DOR” (L 394/2023 – Plx 583/2023);
- Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență nr.77 din 24 iunie 2009 privind organizarea și exploatarea jocurilor de noroc și a Legii nr.148 din 26 iulie 2000 privind publicitatea (L 401/2023 – Plx 709/2023);
- Propunerea legislativă pentru modificarea art.95 din Ordonanța de urgență nr.50 din 9 iunie 2010 privind contractele de credit pentru consumatori și a art.135, alin.(2) din Ordonanța de urgență nr.52 din 14 septembrie 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 – (L 425/2023 – Plx 723/2023);
- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență nr. 190/2000 privind regimul metalelor și pietrelor prețioase în România - Plx 544/2020;
- Propunere legislativă pentru completarea Legii nr. 81/2022 privind practicile comerciale ne-loiale dintre întreprinderi în cadrul lanțului de aprovizionare agricol și alimentară – L 440/2020 - Plx 350/2023;
- Propunere legislativă privind organizarea activității de intermediere imobiliară – L 121/2023, Plx 310/2023;
- Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor – Plx 428/2022;
- Proiect de Lege pentru completarea art.6 din Ordonanța Guvernului nr.99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață – L 258/2023, Plx 406/2023;
- Propunere legislativă pentru modificarea unor acte normative în domeniul reglementării produselor din tutun – L 499/2023, Plx 706/2023;
- Propunere legislativă pentru eliminarea obligației de a elibera bon fiscal la tranzacțiile efectuate cu cardul prin modificarea Ordonanței de urgență 28/1999 privind obligația operatorilor economici de a utiliza aparate de marcat electronice fiscale – L 404/2023, Plx 591/2023;
- Proiect de Lege a cărnii și a produselor din carne – L 494/2023, Plx 677/2023;
- Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Legii apiculturii nr. 383/ 2013 – L 525/2023, Plx 656/2023;
- Proiect de Lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.84/2022 privind combaterea acțiunilor speculative și pentru modificarea și completarea unor acte normative – Plx 483/2022;
- Proiect de Lege pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului de băuturi energizante de către populație – L 557/2023, PLX 703/2023.

#### **1.4 Pentru perioada următoare, prioritățile legislative ale ANPC sunt:**

Ordonanță de urgență privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite.

#### **1.5 Transparență decizională**

ANPC a întocmit raportul de evaluare a implementării Legii nr. 52/2003, republicată în 2013, privind transparența decizională în administrația publică care poate fi consultat la următorul link:

<fisa-l-52-transparenta-pt-2023.pdf> ([anpc.ro](http://anpc.ro))

## **2. Afaceri europene**

## 2.1 Armonizarea legislației naționale cu sistemul legislativ european

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a participat activ, atât la negocierea și elaborarea reglementărilor de către forurile legislative europene, alături de celelalte state membre, cât și la transpunerea și implementarea prevederilor actelor normative europene din domeniul protecției consumatorilor la nivel național:

a) Înainte de adoptarea actelor legislative europene la nivel UE, în cadrul reuniunilor de negociere a acestora între statele membre, sub Președinția rotativă a Suediei (primul semestru al anului 2023) și cea a Spaniei (al doilea semestru al anului 2023), ANPC a participat la grupurile de lucru „Informarea și Protecția Consumatorilor” (Consumer Protection and Information), în cadrul formațiunii CONSOM a Consiliului UE, prezentând, în cadrul intervențiilor, elemente de mandat pentru următoarele propuneri de acte legislative europene:

- Propunere de Directivă a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivelor 2005/29/CE și 2011/83/UE în ceea ce privește consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi printr-o mai bună protecție împotriva practicilor neloiale și o mai bună informare;
- Propunere de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind siguranța generală a produselor, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și de abrogare a Directivei 87/357/CEE a Consiliului și a Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului;
- Propunere de Directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind creditele de consum;
- Propunere de Directivă a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE;
- Directivă privind normele comune de promovare a reparării bunurilor și de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivelor (UE) 2019/771 și (UE) 2020/1828 / R2R;
- Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind siguranța jucăriilor și de abrogare a Directivei 2009/48/CE;
- Propunerea de revizuire a Regulamentului privind detergenții și agenții tensioactivi.

b) ANPC a finalizat, în cursul anului 2023, transpunerea în legislația națională a Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE.

De asemenea, ANPC a continuat activitatea de transpunere a Directivei (UE) 2021/2167 a Parlamentului European și a Consiliului din 24 noiembrie 2021 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2014/17/UE. Au fost analizate și preluate observații primite atât de la mediul de afaceri, cât și de la celelalte instituții avizatoare.

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

## 2.2 Cooperarea atât cu alte state membre ale Uniunii Europene, cât și cu state terțe

ANPC, prin diligențele depuse pentru întărirea cooperării atât cu alte state membre ale Uniunii Europene, cât și la nivel internațional, dezvoltă colaborarea intracomunitară în domeniul protecției consumatorilor privind schimbul de informații și asistență reciprocă dintre ANPC și autoritățile competente ale celorlalte state membre ale UE, precum și dezvoltă și menține contacte regulate cu agențiile de protecție a consumatorilor și se concentrează asupra preocupărilor legate de protecția consumatorilor la nivel global.

## **2.2.A Cooperarea cu autoritățile însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor din Bavaria, Germania**

În cadrul discuțiilor bilaterale purtate în grupul de lucru din cadrul sesiunii ce s-au concentrat pe cooperarea reciprocă în domeniul protecției consumatorilor purtate între reprezentantul ANPC și omologul acestuia din partea bavareză pe perioada participării acestora la lucrările celei de-a X-a sesiuni a Comisiei mixte guvernamentale România-Bavaria din perioada 14 – 15 septembrie 2023 în Bamberg, Bavaria, Germania, s-au identificat și stabilit teme și sarcini pentru viitor pentru a asigura un flux de informații la toate nivelurile.

Proiectele și sarcinile convenite și temele prioritare de cooperare din domeniul protecției consumatorilor pot fi găsite în programul de lucru detaliat finalizat după întâlnire, respectiv la pagina 35 din *Programul de lucru după cea de-a 10-a sesiune a Comisiei Guvernamentale România – Bavaria, la Bamberg - Stadiu la: 15.09.2023*, activități luate în considerare ca parte a protocolului în vigoare, respectiv:

- *Organizarea de schimb de experiență privind activitatea de protecție a consumatorilor în România și a autorității omoloage din domeniul protecției consumatorului din Bavaria;*
- *Organizarea de schimb de experiență și bune practici privind distribuția/comercializarea online de produse și servicii în cadrul oferit de legislația europeană dintre ANPC și a autorității omoloage din domeniul protecției consumatorului din Bavaria;*
- *Schimb de experiență între autoritățile de supraveghere a pieței din România și a autorității omoloage din domeniul protecției consumatorului din Bavaria.*

În acest moment, a fost transmisă propunerea de organizare de acțiuni comune cu partea bavareză în anul 2024 către Agenția Română pentru Investiții și Comerț Exterior, prin Departament de Comerț Exterior, instituție care coordonează, organizează și asigură secretariatul mecanismelor de cooperare economică din România, inclusiv pentru Comisia Mixtă România-Bavaria, pentru întărirea și continuarea cooperării cu partea bavareză, pentru acordarea de sprijin în organizarea unor astfel de activități convenite prin Programul de lucru al Comisiei Mixte România-Bavaria.

## **2.2.B Cooperarea cu autoritățile însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor din Republica Moldova**

În data de 22 iulie 2022, delegația Uniunii Europene în Republica Moldova a notificat Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene (Punct Național de Contact) cu privire la câștigarea procesului de selecție pentru proiectul de twinning "Strengthening supervision, corporate governance and risk management in the financial sector" - MD 20 ENI FI 01 21R2 (MD/36) de către consorțiul format din Banca Națională a României, Banca Centrală a Regatului Țărilor de Jos și Banca Lituaniei.

Proiectul care s-a desfășurat pe o perioadă de 24 de luni a fost finanțat de Uniunea Europeană în cadrul programului EU4 Moldova: Facility to support the health response to the COVID-crisis and Association Agreement related Reforms și s-a adresat Băncii Naționale a Moldovei și Comisiei Naționale a Pieței Financiare din Republica Moldova. Implementarea proiectului s-a realizat de către Banca Națională a României, în calitate de lider de proiect, Banca Centrală a Regatului Țărilor de Jos și Banca Lituaniei, parteneri juniori în consorțiu, în colaborare cu Autoritatea de Supraveghere Financiară și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România. Managementul administrativ și financiar al acestuia a fost asigurat de către Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene. Obiectivul proiectului l-a reprezentat sprijinirea Republicii Moldova în implementarea unor reforme legate de Acordul de asociere dintre Uniunea Europeană și Moldova/Acordul privind Zona de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător (DCFTA) și Agenda de Asociere, prin consolidarea supravegherii, guvernantei corporative și gestionării riscurilor în sectorul financiar. Activitățile specifice de asistență s-au referit la: consolidarea cadrului macroprudențial pentru prevenirea acumulării riscurilor sistemice, alinierea cadrului legal al supravegherii sectorului de asigurări și asigurări auto de răspundere civilă la cerințele acquis-ului UE, elaborarea unui nou cadru legal

pentru consolidarea supravegherii organizațiilor de creditare nebancaară, revizuirea și îmbunătățirea reglementărilor interne privind monitorizarea infrastructurilor pieței financiare și a plăților precum și pregătirea pentru aderarea la SEPA (Single Euro Payments Area).”.

Asigurarea elementelor propuse s-a făcut prin organizarea de misiuni de schimb liber de informații, informări asupra legislației naționale și a cadrului legislativ European aplicabil în domeniul protecției consumatorilor și a fost realizată prin organizarea a 4 ateliere care au avut ca scop prezentarea aspectelor generale privind activitatea de protecție a consumatorilor în România.

### **2.2.C Cooperarea cu autoritățile însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor din statele membre UE**

Pentru a facilita cooperarea între autoritățile publice din statele membre UE însărcinate cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, în cazul în care acestea se confruntă cu încălcări intracomunitare și pentru a contribui la buna funcționare a pieței interne, la calitatea și la coerența aplicării legislației în materie de protecție a consumatorilor și la supravegherea intereselor economice ale acestora, au fost create diverse sisteme, în baza anumitor acte legislative europene, la care ANPC este parte, respectiv Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (denumit în continuare "Regulamentul CPC").

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

CPC IMI System este o platformă online gestionată de Comisia Europeană ce conectează autoritățile naționale, regionale și locale, în domeniu, între toate statele membre și Comisia Europeană, care funcționează în baza Regulamentului (UE) 2017/2394 privind cooperarea între aceste instituții, pentru a putea comunica rapid și ușor cu omologii lor din străinătate. În sensul Regulamentului CPC, ANPC este atât birou unic de legătură, cât și autoritate competentă.

ANPC a trimis și a primit către/de la alte state membre ale UE prin intermediul aceluiași sistem, solicitări de informații sau de luare de măsuri, în cazuri în care operatori economici cu sediul în respectivele țări au prezentat suspiciunea de a încălca sau au încălcat legislația de protecție a consumatorilor în cazul comercializării de produse și servicii. ANPC a solicitat sau a fost solicitată de autoritățile omoloage să ia toate măsurile necesare pentru a pune capăt sau a interzice fără întârziere încălcările intracomunitare menționate și demonstrate în țara în care consumatorii au fost prejudiciați. Alerte schimbate în cadrul rețelei au acoperit o gamă largă de aspecte legate de dreptul consumatorilor din UE, variind de la practicile înșelătoare ale magazinelor online, piețele online și rețelele sociale sau serviciile de divertisment. Acestea au făcut referire, în principal, la lipsa de transparență a prețurilor, reclame înșelătoare și etichetare înșelătoare a conținutului comercial, informații precontractuale neclare sau lipsă, geoblocare, garanții false și altele. Au existat, de asemenea, probleme specifice comercianților care operează în servicii de călătorie sau financiare.

ANPC, în calitate de birou unic de legătură și autoritate competentă, desemnată în sensul regulamentului susmenționat, a răspuns tuturor solicitărilor care au intrat în responsabilitatea sa, iar solicitările care au fost de competența altor autorități implicate au fost trimise de ANPC către acestea spre soluționare, prin intermediul sistemului securizat CPC IMI. Astfel, următoarele solicitări de informații alerte / solicitări de luare de măsuri au fost procesate de Serviciul Armonizare Europeană și Parteneriat privind verificarea unor comercianți, pentru presupuse încălcări ale normelor de protecție a consumatorilor după cum urmează:

#### **1. Alerte trimise de ANPC prin sistemul CPC IMI în anul 2023**

Consumatorii din mai multe țări UE s-au plâns că pentru anumite produse, cum ar fi băuturile răcoritoare, cafeaua sau degetele de pește, compoziția este diferită în țara lor de origine în comparație cu produsele vândute sub aceeași marcă și cu ambalaje identice sau foarte asemănătoare în alte state membre. Testele comparative au indicat că pe piața UE există produse care sunt prezentate consumatorilor în același mod, dar care conțin, de exemplu, un conținut diferit

de carne sau pește, un conținut mai mare de grăsimi sau un tip diferit de îndulcitor în unele state membre decât în altele.

Pe plan național, România, prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ca organism abilitat de aplicare a legii privind protecția consumatorilor, a întreprins măsuri pentru combaterea fenomenului de dublu standard (calitate duală) în Uniunea Europeană. Astfel, ca urmare a corespondenței avute pe aceasta temă cu oficialii Comisiei Europene - Direcția Generală Justiție și Consumatori, vor fi descrise măsurile întreprinse de ANPC:

- transmiterea în datele de 9 august 2022, respectiv 14 septembrie 2022, a două Alerte legate de posibile acțiuni coordonate în temeiul prevederilor articolului 26 alineatul (1) și articolul 17 din Regulamentul CPC prin sistemul IT securizat CPC - IMI (Internal Market Information System – Sistemul de informare privind piața internă), cu privire la aspect privind diferențele unor rețete/compoziții ale produselor „FANTA Portocale (cu zahăr/ zahar si îndulcitori), FANTA Portocale zero zahăr (cu îndulcitori) și FANTA Lămâie cu îndulcitori”, fabricate și comercializate de compania Coca-Cola HBC România, precum și ale produselor „MIRINDA Portocale (cu zahăr și îndulcitori), 7UP, PEPSI COLA, PEPSI TWIST, LIPTON PIERȘICĂ, LIPTON LĂMÂIE, LIPTON ZMEURĂ, MOUNTAIN DEW, ROCKSTAR AFINE, RODIE, ACAI și ROCKSTAR ORIGINAL” fabricate și comercializate de compania PepsiCo România.

- ulterior, la data de 12 ianuarie 2023, ANPC a transmis, prin sistemul IT securizat CPC – IMI, o solicitare de inițiere de Acțiune coordonată în conformitate cu prevederile articolelor 16-18 din Regulamentul CPC tuturor SM ale UE, pornind de la informațiile cuprinse în Alerta inițială. În solicitarea de inițiere de acțiune coordonată, România a prezentat toate informațiile și toate datele pe care le-a colectat cu privire la analiza etichetelor din diferite SM ale UE ale produselor „FANTA Portocale (cu zahăr/ zahar si îndulcitori), FANTA Portocale zero zahăr (cu îndulcitori) și FANTA Lămâie cu îndulcitori”, precum și concluziile investigației.

- în cadrul întâlnirii online din data de 10 februarie a.c. dintre oficialii Comisiei Europene și conducerea ANPC cu privire la fenomenul calității duale în UE , s-a discutat și propus o posibilă reuniune la care să participe atât Comisia, cât și statele membre, cu privire la acest subiect.

- ulterior, prin e-mail, la data de de 14 februarie 2023, a fost transmisă propunerea de organizare a unei reuniuni pe tema principală calitate duală din partea Comisiei Europene - Direcția Generală Justiție și Consumatori, instituție care a finanțat parțial evenimentul.

Drept urmare, ANCP, în colaborare cu Comisia Europeană - Direcția Generală Justiție și Consumatori, a organizat workshop-ul denumit „Towards a common CPC approach to enforcing the new dual quality provisions,, în data de 27 aprilie 2023.

Evenimentul a avut loc în format hibrid și au participat oficiali ai Comisiei Europene și reprezentanți din statele membre ale Uniunii Europene, precum și reprezentanți din mediul privat, asociații de protecția consumatorilor, ECC România.

Evenimentul a reprezentat un pas extrem de important în înțelegerea importanței armonizării drepturilor consumatorilor din UE prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, cu privire la protejarea consumatorilor de dublul standard al produselor.

Ca element de noutate, Directiva include în mod expres în rândul practicilor comerciale înșelătoare și activitatea de comercializare a unui bun, într-un stat membru, ca fiind identic cu un bun comercializat în alte state membre, deși bunul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite.



Cu toate acestea, nu este considerată practică comercială înșelătoare situația în care diferențele sunt justificate de factori legitimi și obiectivi, Directiva oferind unele exemple în acest sens, cum ar fi normele de drept intern privind compoziția produselor, disponibilitatea sau caracterul sezonier al materiilor prime, precum și dreptul comerciantului de a oferi bunuri de aceeași marcă în ambalaje cu o greutate sau un volum diferit pe piețe geografice diferite.

2. Pe perioada anului 2023, au fost transmise spre soluționare de către ANPC, prin sistemul CPC IMI, două cereri de măsuri de asigurare a respectării legislației în temeiul prevederilor articolului 12 alineatul (1) din Regulamentul CPC (Cerere), către Bulgaria, și Ungaria.

3. În aceeași perioadă, au fost transmise spre soluționare către ANPC, prin sistemul CPC IMI, patru Cereri și Alerte din partea Bulgariei, Ungariei, Olandei și Germaniei. Unele dintre acestea au fost soluționate și altele sunt în curs de soluționare.

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

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

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

În ceea ce privește notificările depuse de România, prin punctul de contact național – ANPC, și reacțiile la notificările din sistemul de alertă al Uniunii Europene, RAPEX, situația comparativă, pe ultimii 3 ani, arată după cum urmează:

Anul	Nr notificări RAPEX initiate de ANPC	Cele mai notificate produse	Nr reacții ale ANPC la notificările de pe RAPEX
2020	41	<ul style="list-style-type: none"> <li>- echipamente de protecție</li> <li>- autovehicule</li> <li>- textile</li> <li>- aparatură electrică</li> <li>- jucării etc.</li> </ul>	82
2021	49	<ul style="list-style-type: none"> <li>- măști de protecție</li> <li>- echipamente de protecție</li> <li>- autovehicule</li> <li>- textile</li> <li>- aparatură electrică</li> <li>- cosmetic etc.</li> </ul>	99
2022	87	<p>53 produse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- categoria îmbrăcăminte pentru copii, respectiv produse care prezentau risc de strangulare, rănire sau sufocare</li> </ul> <p>27 notificări:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- categoria fashion, respectiv unghii false al căror adeziv conținea <i>dibutyl phthalate</i>, substanță interzisă în produsele care intră în contact cu pielea sau unghiile, prezentând risc chimic</li> </ul> <p>3 notificări:</p>	66

		- categoria aparatură electrică, respectiv aspirator fără fir și 2 fierbătoare portabile al căror risc era de electrocutare și/sau incendiu Alte notificări: - set de ceasuri cu GPS având risc de rănire și de incendiu prin explozia bateriei - autoturism cu risc pentru mediu (poluare) - e-scooter cu risc de incendiu și de rănire prin explozia bateriei.	
2023	83	46 notificări: categoria cosmetice - 26 notificări: - categoria fashion, respectiv unghii false al căror adeziv conținea <i>dibutyl phthalate</i> , substanță interzisă în produsele care intră în contact cu pielea sau unghiile, prezentând risc chimic 8 notificări: - categoria aparatură electrică 3 notificări: - categoria jucării	23

➤ **Participare la acțiuni comune, împreună cu alte state membre ale Uniunii Europene**

a) Ca parte a sistemului de cooperare administrativă între autoritățile statelor membre responsabile cu aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, are loc, periodic, acțiunea Internet Sweep.

Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (UE) de instituire a Rețelei de cooperare pentru protecția consumatorului ("rețeaua CPC") prevede, la articolul 29, un temei juridic pentru acțiunile coordonate de supraveghere a pieței și de asigurare a respectării legislației.

**Acțiunea Internet Sweep** este o acțiune de verificare amănunțită, la nivelul Uniunii Europene, a website-urilor, cu scopul de a depista cazurile de încălcare a legislației de vânzare on-line de produse și servicii destinate consumatorilor și de a asigura aplicarea efectivă a legislației, concretizată prin luare de măsuri pentru intrarea în legalitate a comercianților în culpă. Acțiunea de verificare este coordonată de Comisia Europeană și este realizată simultan de autoritățile naționale de aplicare a legislației de protecție a consumatorilor, în temeiul dispozițiilor Regulamentului CPC.

ANPC a demarat, în prima parte a anului 2023, o acțiune de verificare a conturilor de Instagram ale românilor cu statut de Influencer în mediul online.

Acțiunea de verificare s-a concentrat asupra capacității consumatorilor de a recunoaște diferitele forme de marketing promovate de Influencerii români, modul în care este dezvăluită intenția comercială a postărilor, precum și asupra impactului comportamentului lor de cumpărare în mediul online ca urmare a expunerii la acestea pe rețeaua online de socializare denumită Instagram.

Plecând de la definiția dată de Influencer, respectiv un creator de conținut cu intenție comercială care construiește relații bazate pe încredere și autenticitate cu publicul său (în principal followers pe platformele de social media) și se implică în mediul online cu actori comerciali prin diferite modele de afaceri în scopuri de monetizare, statutul în mediul online este caracterizat în funcție de numărul de followers, definiți ca utilizatori care urmăresc pagina Influencer-ului pe rețeaua de socializare.

Ca urmare a constatărilor acțiunii de verificate, au fost formulate recomandări pe plan național de dezvăluire ale intenției comerciale pentru toate fotografiile/videoclipurile pe care le postează Influencerii români pe conturile acestora de pe toate platformele de socializare în care sunt activi:

Utilizarea metodei content labeling pentru fiecare postare cu intenție comercială -metodă este folosită de persoanele care promovează prin postările sale vânzarea unui produs sau serviciu pentru o companie și pentru care este remunerat în orice fel, precum și pentru situația se va aplica chiar în situația în care își promovează propria afacere (dacă este cazul).

Etichetarea trebuie să fie într-un loc vizibil, într-un font clar și într-o dimensiune suficient de mare a fontului, prin inserarea de avertismente adecvate cu folosirea de hashtag cum ar fi, cu titlu de exemplu și alternativ: #ADVERTISEMENT 'BRAND' (trad. #PUBLICITATE 'BRAND'), #PAIDSPONSORSHIP 'BRAND' (trad. #SPONSORIZARE PLATITA DE 'BRAND'), #PAID PARTNERSHIP 'BRAND' (trad. #PARTENERIAT PLATIT DE 'BRAND'), #AD (trad. #RECLAMĂ sau #PROMOVARE COMERCIALĂ) sau, în cazul livrării bunurilor chiar dacă este gratuită: PRODUCT OFFERED BY 'BRAND' (trad. #PRODUS FURNIZAT DE 'BRAND').

Pentru a reglementa piața națională privind marketingul practicat de Influencerii români pe platformele de social media, s-au întreprins până la data prezentă următoarele demersuri:

1. Au fost transmise adrese celor 10 Influenceri români identificați pentru a îi informa de recomandările ANPC pe plan național de dezvăluire ale intenției comerciale;

2. Ulterior contactării și transmiterii adreselor către Influencerii identificați, a fost publicat în data de 1 august 2023 comunicatul de presă al acțiunii de verificare pe site-ul oficial și pe paginile de Facebook și Instagram ale ANPC, la pagina de internet: <https://anpc.ro/autoritatea-nationala-pentru-protectia-consumatorilor-a-demarat-in-anul-2023-o-actiune-de-verificare-a-conturilor-de-instagram-ale-romanilor-cu-statut-de-influencer-in-mediul-online/>

3. A fost contactată casa de discuri care are în portofoliu 7 din cei 10 Influenceri români identificați. În urma corespondenței cu reprezentanții casei de discuri, aceștia au informat artiștii/partenerii din portofoliu pentru a le comunica recomandările ANPC pe plan național de dezvăluire a intenției comerciale.

4. Ulterior, în perioada 27 octombrie – 27 noiembrie 2023, ANPC a participat la acțiunea Internet Sweep, coordonată de Direcția de Justiție și Consumatori din cadrul Comisiei Europene, împreună cu autoritățile omoloage din alte state membre ale UE, pentru a preveni astfel de practici care pot încălca drepturile consumatorilor în mediul online, în special pe platformele de comunicare socială, unde consumatorii se confruntă adesea cu diverse forme de publicitate, prin publicarea de postări cu intenție comercială de către persoanele cu statut de Influencer, care nu sunt clar identificabile ca atare și, prin urmare, ar putea induce în eroare acești consumatori (în special tineri). Rezultatele acțiunii de verificare vor fi publicate de către Comisia Europeană în cursul anului 2024 și se vor recomanda propuneri pentru a preveni astfel de practici care pot încălca drepturile consumatorilor la nivelul UE.

➤ **Participarea la reuniunea informală denumită „Promovării dietelor sănătoase prin intermediul unei informări adecvate” pe tema etichetării nutriționale a produselor alimentare (FOPNL/front-of-pack nutrition labelling)**

În luna septembrie 2023, Președintele ANPC, Horia Miron Constantinescu, a participat la reuniunea informală denumită „Promovării dietelor sănătoase prin intermediul unei informări adecvate” pe tema etichetării nutriționale a produselor alimentare (FOPNL/front-of-pack nutrition labelling), Roma, Italia.

Reuniunea a fost organizată de către Ministerul italian al afacerilor externe și cooperării internaționale împreună cu Ministerul Sănătății sub forma unei mese rotunde dedicate promovării dietelor sănătoase prin intermediul unei informări adecvate. Aceasta urmărește recalibrarea discuțiilor politice referitoare la modelul de etichetare nutrițională care trebuie promovat/adoptat la nivel european plecând de la opinii științifice. În cadrul reuniunii au fost prezentate experiențelor naționale privind protecția sănătății consumatorilor și identificarea punctelor comune, urmate de

discuții referitoare la fezabilitatea dezvoltării și implementării unui nou sistem de etichetare nutrițională ca parte a unei politici publice mai cuprinzătoare de promovare a unor diete sănătoase. Discuțiile purtate de către reprezentanții statelor like-minded (IT, BG, CY, CZ, DK, EL, HU, RO, ES, SE) au arătat disponibilitatea acestora de a lucra cu partenerii (Comisia Europeană, dar și statele promotoare ale schemei Nutriscore) pentru identificarea unor elemente comune care să permită agrearea unui sistem european adecvat de etichetare nutrițională a produselor alimentare care să informeze consumatorii în mod corect.

Președintele ANPC, Horia Miron Constantinescu, a arătat că sistemul Nutriscore, deși utilizat în anumite lanțuri de supermagazine în România, nu informează suficient și adecvat consumatorii, reprezentând de fapt o practică incorectă.

Acesta nu prevede întreaga listă a ingredientelor unui produs (existând riscul de a nu avea informații despre componente cu efecte negative asupra sănătății), nu ia în considerare specificitățile geografice și tipul de metabolism aferent, efectele asocierii de alimente sau categoriile de vârstă sau activitate (ex. sportivi). De altfel, chiar Comitetul de conducere a Nutriscore a recunoscut că acesta trebuie revizuit. Nutriscore nu poate pretinde că informează consumatorii asupra caracterului sănătos al produselor. A apreciat că schema Nutriscore este discriminatorie față de celelalte produse românești sau din alte state membre în afară de Franța întrucât ar oferi o falsă impresie de informare suplimentară. Primul pas către un sistem european este scoaterea Nutriscore de pe piață în care acesta s-a extins.

Totodată, a reiterat faptul că, în 2022, România s-a alăturat demersului inițiat de Italia pe tema etichetării. În opinia sa, criteriile pe care trebuie să le respecte o schemă de etichetare la nivel european privesc: fundamentarea științifică, informarea corectă a consumatorilor (să nu-i inducă în eroare), respectarea produselor tradiționale și a specificităților dietetice culturale.

În acest moment, ANPC sunt în discuții pe acest subiect cu operatorii economici, intenționând interzicerea etichetării Nutriscore în România în anul 2024. În acest sens, au avut loc și discuții cu reprezentanți ai Comisiei Europene (DG GROW). În opinia sa, criteriile pe care trebuie să le respecte o schemă de etichetare la nivel european privesc: fundamentarea științifică, informarea corectă a consumatorilor (să nu-i inducă în eroare), respectarea produselor tradiționale și a specificităților dietetice culturale.

#### **2.2.D Reglementări tehnice nearmonizate**

ANPC este punct de contact pentru reglementări tehnice nearmonizate în domeniul protecției consumatorului și, în această calitate, a răspuns solicitărilor primite prin intermediul Ministerului Economiei, care este punct național de contact, referitoare la cerințele naționale privind produsele comercializate în mod legal în România, în conformitate cu prevederile HG nr. 1016/2004 privind măsurile pentru organizarea și realizarea schimbului de informații în domeniul standardelor și reglementărilor tehnice, precum și al regulilor referitoare la serviciile societății informaționale între România și statele membre ale Uniunii Europene, precum și Comisia Europeană. De asemenea, a elaborat, cu respectarea procedurii specifice reglementărilor tehnice nearmonizate, Ordinul Președintelui ANPC nr. 225/2023 privind informarea consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activitate în mediul online

De asemenea, subliniem că, în anul 2023, a fost pus în aplicare Ordinul Președintelui ANPC nr. 201/2022, care reglementează mențiunile realizate în lista meniu a operatorilor economici care derulează activități de alimentație publică, respectiv precizarea ingredientelor produsului finit, precum și a valorilor nutriționale ale acestora.

ANPC se află, în continuare, în plin proces de analiză și elaborare, și în anul în curs, a noi reglementări sau completări la cele aflate în vigoare, astfel încât, în cel mai scurt timp, cadrul legislativ propriu domeniului protecția consumatorilor să devină unul complet, perfect adaptat evoluției pieței și să poată fi eliminate orice elemente neclare sau insuficient normate din legislația românească specifică sectorului

#### **2.2.E Cooperare internațională**

Cooperarea internațională câștigă importanță datorită globalizării și digitalizării economiei. Numărul consumatorilor afectați de fraude și escrocherii online este mult mai mare decât în formele tradiționale de comerț. Pentru a crea un mediu în care consumatorii să poată participa cu încredere la comerțul online, este esențial să se asigure că consumatorii beneficiază de drepturi concrete și sunt protejați de practicile comerciale neloiale și că există mecanisme care să rezolve rapid orice probleme apărute. În acest scop, cooperarea internațională eficientă între agențiile de protecție ale consumatorilor sau alte organisme relevante este esențială și necesită o atenție sporită în următorii ani.

### **a) Aderarea la Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OECD)**

Consiliul OECD (Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică) a aprobat, în data de 25 ianuarie 2022, acordarea statutului de țară candidată pentru România. OECD, organizația celor mai dezvoltate state din lume, este un for interguvernamental care are ca obiect de activitate identificarea, diseminarea și evaluarea aplicării politicilor publice optime pentru asigurarea creșterii economice, prosperității și dezvoltării sustenabile în rândul statelor membre OECD, precum și la nivel global. Foia de Parcurs pentru Aderare (Accession Roadmap) a României la OECD, a fost semnată în cadrul sesiunii de final a reuniunii ministeriale a Consiliului OECD din 10 iunie 2022. Documentul fixează etapele procesului de aderare și urmărește alinierea legislației, politicilor și practicilor interne cu cele ale OECD. Aderarea României la OECD reprezintă un obiectiv major al politicii externe române.

Prima etapă a vizat elaborarea și transmiterea unui Memorandum Inițial, care reprezintă o autoevaluare a alinierii legislației, politicilor și practicilor României la instrumentele juridice OECD. Demersul a fost sprijinit de toate instituțiile de linie cu atribuții, inclusiv de ANPC, fiind facilitat de Ministerul Afacerilor Externe și Cancelaria Prim-ministrului/SGG.

Memorandum-ul Inițial a fost înaintat SG OECD la 15 decembrie 2022, în cadrul vizitei la Paris a Prim-ministrului României, urmând a face obiectul analizei, pe domenii, în cadrul Comitetelor OECD.

Întrucât Comitetul privind Politica Consumatorului este un capitol separat (din 20 capitole existente) în procesul de aderare la OECD, ANPC este instituția responsabilă cu alinierea legislației, a politicilor și practicilor în domeniul protecției consumatorului la cele 7 instrumente juridice ale OECD care sunt aferente comitetului - CONSUMER POLICY (Committee on Consumer Policy). Pentru fiecare dintre cele 7 instrumente juridice ale OECD, ANPC a întocmit câte o fișă de auto-evaluare, în care au fost descrise legislația/politicile/practicile actuale la nivel național care corespund instrumentelor juridice care au fost transmise Secretariatului General al Guvernului. De asemenea, ANPC și-a adus contribuția, la solicitarea altor instituții, pe instrumente juridice OECD aferente altor comitete OECD, pe aspecte care intră în aria sa de competență.

În anul 2023, în cadrul procesului de aderare ANPC a transmis contribuții specifice în raport cu legislația aflată în aria de competență către mai multe instituții/ ministere – puncte focale pentru diverse comitete tehnice. Astfel, ANPC desfășoară activități complexe în cadrul:

I. Committee on Consumer Policy (CCP) - în cadrul procesului de aderare la OCDE, ANPC reprezintă punct focal pentru CCP.

Urmare a invitației adresate de către Secretariatul CCP/ OCDE, în perioada 10-14.04.2023 reprezentantul ANPC a participat la lucrările Grupului de lucru / Comitetului care au avut loc la Paris-Sediul OCDE, ocazie cu care a fost realizată o succintă prezentare a organizării și funcționării ANPC.

Prezentarea ANPC a fost apreciată în mod pozitiv iar ulterior, în data de 17 mai 2023, ANPC a primit Chestionarul tehnic OCDE care a avut în vedere 6 instrumente distincte, astfel:

- Ansamblul politicilor din domeniul protecției consumatorilor în România
- Comerțul electronic ( E-commerce)

- Frauda transfrontalieră (Cross-border fraud)
- Mecanisme de soluționare a petițiilor consumatorilor (Consumer Dispute Resolution and Redress)
- Corespondența electronică nesolicitată (SPAM)
- Siguranța consumatorilor la achiziția de bunuri nealimentare (Consumer Product Safety)

În luna iulie 2023 ANPC a transmis Chestionarul completat, ulterior secretariatul tehnic solicitând clarificări suplimentare care au fost furnizate în luna septembrie 2023.

În perioada 16-18 octombrie 2023, la sediul ANPC din București, a avut loc misiunea de evaluare (fact-finding mission) organizată, cu sprijinul MAE, de către reprezentanții ANPC.

În perioada 13-16 noiembrie 2023 reprezentanții ANPC au participat la lucrările Grupului de lucru / Comitetului Consumer Policy (Paris, sediul OCDE). În acest context, în data de 16 noiembrie 2023 delegația ANPC condusă de Vicepreședintele ANPC, domnul Sebastian Hotca, a susținut o nouă prezentare axată pe domeniile solicitate de secretariatul tehnic CCP, vizând politicile cheie în domeniul comerțului electronic și în cel al siguranței consumatorilor la achiziția de bunuri nealimentare.

Referitor la domeniul protecției consumatorilor și în raport de funcționalitatea actuală a ANPC, alinierea completă la politicile și bunele practici promovate de OCDE va presupune elaborarea unor seturi clare de politici publice specifice. În acest sens reprezentanții ANPC au manifestat deja disponibilitate în sensul elaborării acestora (februarie 2024) și implementării acestora în consecință, plecând chiar de la recomandările OCDE în acest domeniu de activitate.

Având în vedere cele arătate mai sus, urmare a parcurgerii acestor etape, Secretariatul tehnic CCP urmează să întocmească Raportul de evaluare astfel încât acesta să poată fi diseminat și ulterior supus atenției delegațiilor statelor membre în cadrul lucrărilor Comitetului Consumer Policy ce vor avea loc în luna aprilie 2024.

Este important de precizat că în perioada 8-10 octombrie 2024, la Paris, este planificată a fi organizată Reuniunea la nivel Ministerial a Comitetului pentru Protecția Consumatorilor, care va fi urmată de lucrările Grupului de lucru / Comitetului Consumer Policy .

II. Committee on Financial Markets (CFM) – în cadrul procesului de aderare BNR reprezintă punct focal pentru CFM.

Banca Națională a României a fost desemnată punct focal pentru acest Comitet, activitatea ANPC în cadrul acestui comitet având în vedere cadrul general de politici și legislație menite să asigure un tratament corect și responsabil pentru consumatorii de produse și servicii financiare.

În luna aprilie 2023 BNR a primit chestionarul tehnic pentru care ANPC a furnizat contribuțiile specifice potrivit competențelor legale, Chestionarul fiind transmis în luna iunie 2023 către Secretariatul tehnic OCDE.

Urmare a invitației adresate de către secretariatul tehnic Task-Force on Financial Consumer Protection din CFM/ OCDE, în perioada 12-13.10.2023 reprezentanții ANPC au participat la lucrările Grupului de lucru pentru protecția consumatorilor de produse și servicii financiare organizat sub egida Comitetului Financial Market care a avut loc la Paris/ Sediul OCDE.

Cu ocazia acestei întâlniri au fost purtate discuții informale cu reprezentanții secretariatului tehnic despre organizarea misiunii de evaluare în România, discuții care au fost continuate într-o întâlnire organizată în data de 9 noiembrie 2023, cu participarea on-line a reprezentanților ANPC/ ASF și participarea fizică a reprezentanților BNR.

Ulterior, în perioada 11-12 decembrie 2023, în București, a fost organizată misiunea de evaluare (fact-finding mission) care vizează formatele Task Force of Financial Consumer Protection and the International Network for Financial Education, subsidiare Comitetului Financial Market. Astfel,

pentru organizarea acestei misiuni de către ANPC, potrivit corespondenței purtate de la nivelul Grupului de coordonare gestionat de MAE, au fost furnizate informații suplimentare despre subiectele ce vor fi propuse pentru discuții astfel încât să poată fi demarate procedurile de organizare pentru elaborarea agendei specifice.

Potrivit discuțiilor purtate, în cadrul misiunii de evaluare au avut loc întâlniri cu reprezentanți ai BNR, ASF, ANPC, asociații de consumatori cu activitate specifică, Asociația Română a Băncilor, entități responsabile cu gestionarea petițiilor consumatorilor precum și cu reprezentanți ai Ministerului Finanțelor și ai Ministerului Educației.

Având în vedere cele arătate mai sus, urmare a parcurgerii acestor etape, secretariatul tehnic urmează să întocmească Raportul de evaluare astfel încât acesta să poată fi diseminat și ulterior supus atenției delegațiilor statelor membre în cadrul lucrărilor ce vor fi desfășurate sub egida Comitetului Financial Market ce vor avea loc în luna martie 2024.

### **b) Aderarea, în calitate de Partener, la Rețeaua Internațională pentru Protecția Consumatorului și Aplicarea Legii (ICPEN)**

Ca urmare a diligențelor depuse de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor pentru întărirea cooperării atât cu alte state membre ale Uniunii Europene, cât și la nivel internațional, a inițiat procesul de aderare în calitate de Partener la Rețeaua Internațională pentru Protecția Consumatorului și Aplicarea Legii (ICPEN).

Aderarea României la ICPEN, prin ANPC - singurul organism responsabil cu aplicarea legii privind protecția consumatorilor din România, reprezintă posibilitatea cooperării cu autoritățile de aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorilor de pe tot globul. Astfel, Autoritatea își propune să dezvolte și să mențină contacte regulate între agențiile de protecție ale consumatorilor și să se concentreze asupra preocupărilor legate de protecția consumatorilor la nivel internațional. Prin participarea la ICPEN, ANPC își poate îmbunătăți politica națională în domeniul protecției consumatorilor, legile și reglementările naționale respectând cadrul legal al Uniunii Europene.

În acest context, o persoană din cadrul Autorității a reprezentat România la reuniunea ICPEN din perioada 3 – 6 octombrie 2023, organizată în Varșovia de către Oficiul pentru Concurență și Protecția Consumatorului din Polonia care și-a asumat rolul Președinției rotative ICPEN pentru perioada 2023 - 2024.

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

La 1 ianuarie 2008, Centrul European al Consumatorilor din România – ECC Romania s-a alăturat rețelei ECC-Net pentru a-i sprijini pe cetățenii UE în domeniul achizițiilor transfrontaliere.

Rolul ECC Romania este să ofere consultanță juridică gratuită în probleme de comerț transfrontalier și să încerce rezolvarea pe cale amiabilă a sesizărilor pe care le primește de la consumatorii români, dar și din alte state membre.

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

#### **Ce poate face ECC România?**

**Informare:** poate oferi sfaturi consumatorilor cu privire la drepturile lor sau informații practice atunci când se deplasează prin UE – de la închirierea unei mașini, rezervarea unui pachet de vacanță sau a unui zbor, la comanda unor produse online.

**Sprijin în soluționarea unei plângeri:** atunci când consumatorii au o reclamație împotriva unui comerciant dintr-un alt stat membru, ECC Romania poate coopera cu alte Centre din ECC-Net pentru a găsi o soluție amiabilă la problemele întâmpinate.

**Consultanță:** dacă o soluționare pe cale amiabilă nu este posibilă, ECC Romania poate oferi sfaturi cu privire la calea de urmat – mijloace alternative de soluționare a litigiilor, Procedura Europeană privind Cererile cu Valoare Redusă (sub 5.000 de euro), Procedura Europeană privind Somația de Plată sau un alt organism.

**Plângerile consumatorilor împotriva unor companii din UE** pot fi preluate numai dacă aceștia sunt rezidenți sau cetățeni ai unui stat membru al UE (plus Norvegia și Islanda) și dacă legislația comunitară este aplicabilă.

Toate serviciile oferite de Centrul European a Consumatorilor din România sunt **gratuite**.

### **Ce nu poate face ECC Romania?**

Nu poate obliga comerciantul să accepte soluționarea litigiului pe cale amiabilă

Nu poate reprezenta în mod legal consumatorii (de exemplu, în instanță)

Nu poate prelua plângerea dacă sediul comerciantului se află în statul de rezidență al consumatorului

Nu poate interveni dacă sediul comerciantului se află în afara UE (de exemplu în China, Canada sau SUA)

### **Ce alte activități mai desfășoară ECC România?**

Cooperează cu celelalte rețele constituite la nivelul UE care oferă informații esențiale asupra Uniunii Europene, asupra legislațiilor naționale și practicii judiciare, cum ar fi Rețeaua Europeană Judiciară (European Judicial Network), SOLVIT și FIN-NET. Rețeaua Europeană Judiciară urmărește îmbunătățirea implementării legislației civile și comerciale, SOLVIT se ocupă de problemele care apar ca urmare a aplicării greșite a regulilor privind Piața Internă, iar FIN-NET reprezintă o rețea extrajudiciară pentru serviciile financiare.

Oferă Comisiei Europene informații directe privind subiectele de interes pentru consumatori și puncte de vedere privind politica de protecție a consumatorilor.

Realizează, împreună cu celelalte Centre din ECC-Net, comparații transfrontaliere care vizează probleme de interes pentru consumatori, precum prețurile, legislația etc.

### **Cum este finanțat ECC România?**

ECC Romania este cofinanțat de Comisia Europeană și de Guvernul României, prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. ECC Romania funcționează în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

În **2023**, Centrul European al Consumatorilor din România – ECC Romania – proiect cofinanțat de Comisia Europeană și Guvernul României, care funcționează la nivel de direcție în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), a instrumentat peste **6095** solicitări de la consumatori români și **230** de solicitări de la consumatori din alte state UE, plus NO, IS și UK (o creștere a numărului total de cereri primite în 2023 cu aproximativ 7.5 % în comparație cu rezultatele din 2022) transmise prin intermediul Centrelor Europene ale Consumatorilor din statele de reședință ale consumatorilor.

Reclamațiile au vizat în principal următoarele 5 domenii:

**41%** transporturi (transport aerian, rutier, feroviar, naval și închirieri auto)

**18%** îmbrăcăminte și încălțăminte



**11%** diverse produse și servicii (servicii financiare, obiecte de uz personal – ceasuri, bijuterii, produse pentru îngrijire, alte servicii)

**9%** mobilier, echipament pentru gospodărie și întreținere de rutină a gospodăriei (electrocasnice, mobilă)

**8%** recreație și cultură (participarea la evenimente culturale și sportive, produse electronice – tv, foto, calculatoare etc., pachete de servicii de călătorie)

Cele mai multe reclamații au vizat incidente legate de zboruri (anulări, întâzieri, refuz la îmbarcare, pierderi sau întâzieri de bagaje), în special în perioada estivală, provocate de lipsa personalului ca un efect al pandemiei. Pe locul doi au fost reclamațiile vizând diverse incidente legate de achiziții online: întâzieri în livrare, nelivrare, nerespectarea dreptului de retragere din contractele online, probleme legate de garanții.

## Modalitate de instrumentare

În urma evaluării preliminare în cadrul termenului de 15 zile lucrătoare de la primire, solicitările pot fi instrumentate în următoarele moduri:

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

## Prejudiciu recuperat

În perioada **01.01-31.12.2023** prejudiciul total recuperat pentru cazurile închise cu soluție obținută pe cale amiabilă, favorabilă consumatorilor, a fost de **352,872.95 EUR (în creștere cu 32% față de 2022)**.

## Informarea consumatorilor prin mass media

### Social media

În anul 2023, ECC Romania a avut peste 150 de postări pe diferite teme: comunicate de presă, postări ale instituțiilor Uniunii Europene, materiale video, povești de succes, concursuri etc. Pagina conține legături către instrumentele online realizate de ECC Romania – Întreabă Expertul și către aplicația pentru smartphone a Comisiei Europene privind drepturile pasagerilor, precum și către ECC-Net Travel App.

În Mai 2015 a fost creată și o pagină pe Google Plus pentru ECC Romania (<https://plus.google.com/103435724842779676660>) pentru o mai bună vizibilitate în motoarele de căutare și un canal Youtube (<https://www.youtube.com/channel/UCOjplnM3SY7CKyy8IxwwXpg>). Canalul Youtube este legat de pagina de Twitter și de cea de Google Plus și orice video încărcat este automat postat în aceste conturi.

### Site-ul [www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)

Site-ul ECC România [www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro) reprezintă unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor.

Site-ul conține link-uri către paginile de Facebook și Twitter și poate fi accesat în limba română și limba engleză. Versiunea în limba engleză este în proporție de 90% aceeași cu cea în limba română.

Ambele versiuni sunt actualizate în mod regulat. Site-ul a fost actualizat în mod regulat cu noi informații sau modificări ale datelor existente.

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

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

**În 2023, ECC România a participat și organizat o serie de evenimente din care putem aminti:**

### **9.05.2023 – Ziua Europei, eveniment organizat la Universitatea București – Facultatea de Arhitectură, București de Europe Direct**

ECC Romania a participat cu stand la evenimentul dedicat Zilei Europei, organizat de Europe Direct în Parcul Colței din București, la care a promovat serviciile pe care le pune la dispoziția consumatorilor gratuit.

### **10-11.08.2023 – Vizită de lucru la ECC Bulgaria – Burgas, Bulgaria**

În cele două zile s-au desfășurat consultări între reprezentanții celor trei Centre participante, din România, Slovacia și Bulgaria, referitoare la procedure de lucru, rezultate, studii de caz.

De asemenea au avut loc sesiuni comune de informare a consumatorilor bulgari și străini din Burgas.

### **9-12.11.2023 Participare cu stand la Târgul de Turism al României București**

În perioada 9-12 noiembrie 2023, ECC Romania a participat cu stand la Târgul de Turism al României unde a oferit sfaturi și informații privind drepturile vizitatorilor, în calitate de consumatori europeni.

## **Evenimente proprii organizate în anul 2023**

### **13.03.2023 - Întâlnire cu elevii Liceului Octav Onicescu din Bucuresti**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: elevii Liceului Octav Onicescu din Bucuresti

Data: 13.03.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 30

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România, cu ocazia Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **14.03.2023 - Întâlnire cu elevii Colegiului Național Gheorghe Lazăr din Bucuresti**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: elevii Colegiului Național Gheorghe Lazăr

Data: 14.03.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 30

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România, cu ocazia Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **15.03.2023 - Întâlnire cu elevii Colegiului Economic A.D. Xenopol din Bucuresti**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: elevii Colegiului Economic A.D. Xenopol

Data: 15.03.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 30

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România, cu ocazia Ziuă Mondială a Drepturilor Consumatorilor

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **16.03.2023 – Întâlnire cu elevii Liceului Tehnologic "Ion I. C. Bratianu" din Bucuresti**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: elevii Liceului Tehnologic "Ion I. C. Bratianu"

Data: 16.03.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 30

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România, cu ocazia Ziuă Mondială a Drepturilor Consumatorilor

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **27.03.2023 – Întâlnire cu elevii claselor a V-a de la Școala Gimnazială Nr. 307**

Organizator: ECC Romania și Direcția Generală de Control și Supraveghere Piață și Armonizarea Europeană din cadrul ANPC (în cadrul "Săptămânii Verzi")

Grup țintă: elevii claselor a V-a de la Școala Gimnazială Nr. 307

Data: 27.03.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 40

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **10.05.2023 – Întâlnire cu studenți din cadrul Universității de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București, la sediul ANPC**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: studenți din anul III, în cadrul Universității de Științe Agronomice și Medicină Veterinară

Data: 10.05.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 40

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **6.06.2023 – Premiarea câștigătorilor concursului lansat elevilor din clasa a V-a a Școlii Gimnaziale Nr. 307**

Organizator: ECC Romania și Direcția Generală de Control și Supraveghere Piață și Armonizarea Europeană din cadrul ANPC (în cadrul "Săptămânii Verzi")

Grup țintă: elevii claselor a V-a de la Școala Gimnazială Nr. 307

Data: 6.06.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 40

Rolul ECC România: concursului a fost realizarea unui preparat culinar, cât mai creativ, care să se încadreze într-un regim alimentar sănătos pentru copii (concurs lansat cu câteva săptămâni înainte

### **6.10.2023 – Panssenger Day – Aeroportul Internațional București**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: pasageri

Data: 6.10.2023

Locație: Aeroportul Internațional Bucuresti

Număr de participanți: 200

Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România. Diseminarea materialelor promoționale și a promoționalelor pasagerilor din Terminalul Plecări

### **7.11.2023 – Întâlnire cu elevii clasei a V-a a Școlii Gimnaziale Nr. 117 din Bucuresti în cadrul "Săptămâna Altfel"**

Organizator: ECC Romania (în cadrul "Săptămânii Altfel")

Grup țintă: elevii claselor a V-a de la Școala Gimnazială Nr. 117

Data: 7.11.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 30

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **8.11.2023 – Vizită a studenților din anul II, specializarea Protecția consumatorului și a mediului, care studiază la Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: studenți din anul II, în cadrul Universității de Științe Agronomice și Medicină Veterinară

Data: 8.11.2023

Locație: Bucuresti

Număr de participanți: 40

Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România, acțiuni concrete ale ANPC pentru protejarea drepturilor consumatorilor

Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### **5.12.2023 – Passenger Day – Aeroportul Internațional Craiova**

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: pasageri

Data: 5.12.2023

Locație: Aeroportul Internațional Craiova

Număr de participanți: 100

Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România. Diseminarea materialelor promoționale și a promoționalelor pasagerilor din Terminalul Plecări

### **6.12.2023 – Workshop organizat de ECC România la Craiova**

Organizator: ECC Romania și Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Dolj

Grup țintă: comisari ai Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Dolj și operatori economici din județ  
 Data: 6.12.2023  
 Locație: Aeroportul Internațional București  
 Număr de participanți: 30  
 Rolul ECC România: prezentare în cadrul workshop-ului cu tema "Noile norme privind conținutul sau serviciile digitale" - dezbateri

## 28.12.2023 – Întâlnire cu elevii Colegiului Tehnic "Mircea cel Bătrân" din București

Organizator: ECC Romania  
 Grup țintă: elevii Colegiului Tehnic "Mircea cel Bătrân"  
 Data: 28.12.2023  
 Locație: București  
 Număr de participanți: 30  
 Rolul ECC România: prezentare discurs despre drepturile consumatorilor și ECC România, acțiuni concrete ale ANPC pentru protejarea drepturilor consumatorilor  
 Evenimentul face parte din campania anuală a ECC Romania de educare și informare a tinerilor consumatori.

### 4. Activități de Control și Supraveghere a Pieței

În anul **2023**, au fost întreprinse **82.446 acțiuni de control** cu privire la conformitatea și securitatea produselor și serviciilor și modul de respectare a intereselor economice ale consumatorilor.

Se observă, comparativ cu anul precedent, nu doar o intensificare a activității de supraveghere a pieței, pe toate palierele sale de manifestare, în raport cu consumatorul, dar și de prevenție și de corectare, acolo unde aceste lucruri s-au dovedit a fi necesare.

Activitate	2022	2023	Evoluție
Nr acțiuni de control defășurate, din care:	72.080	82.446	creștere 14%
- produse alimentare	22.447	26.309	creștere 17%
- produse nealimentare	21.438	24.116	creștere 12%
- servicii alimentare	5.615	8.140	creștere 45%
- servicii nealimentare	19.487	21.703	creștere 11%
Nr. total amenzi	39.495	64.264	creștere 63%
Valoare amenzi aplicate (aprox)	300 milioane lei	455 milioane lei	creștere 52%
Valoare amenzi încasate	45 milioane lei	97 milioane lei	creștere 114%
Nr. avertismente	32.435	37.970	creștere 17%
Valoare produse comunitare neconforme oprite definitiv de la comercializare (aprox)	31,5 milioane lei	62,2 milioane lei	creștere 97%

Valoare produse extracomunitare neconforme oprite definitiv de la comercializare (aprox)	3,3 milioane lei	13,3 milioane lei	creștere 301%
Nr. opriri temporare de prestări servicii	3.250	4.936	creștere 52%

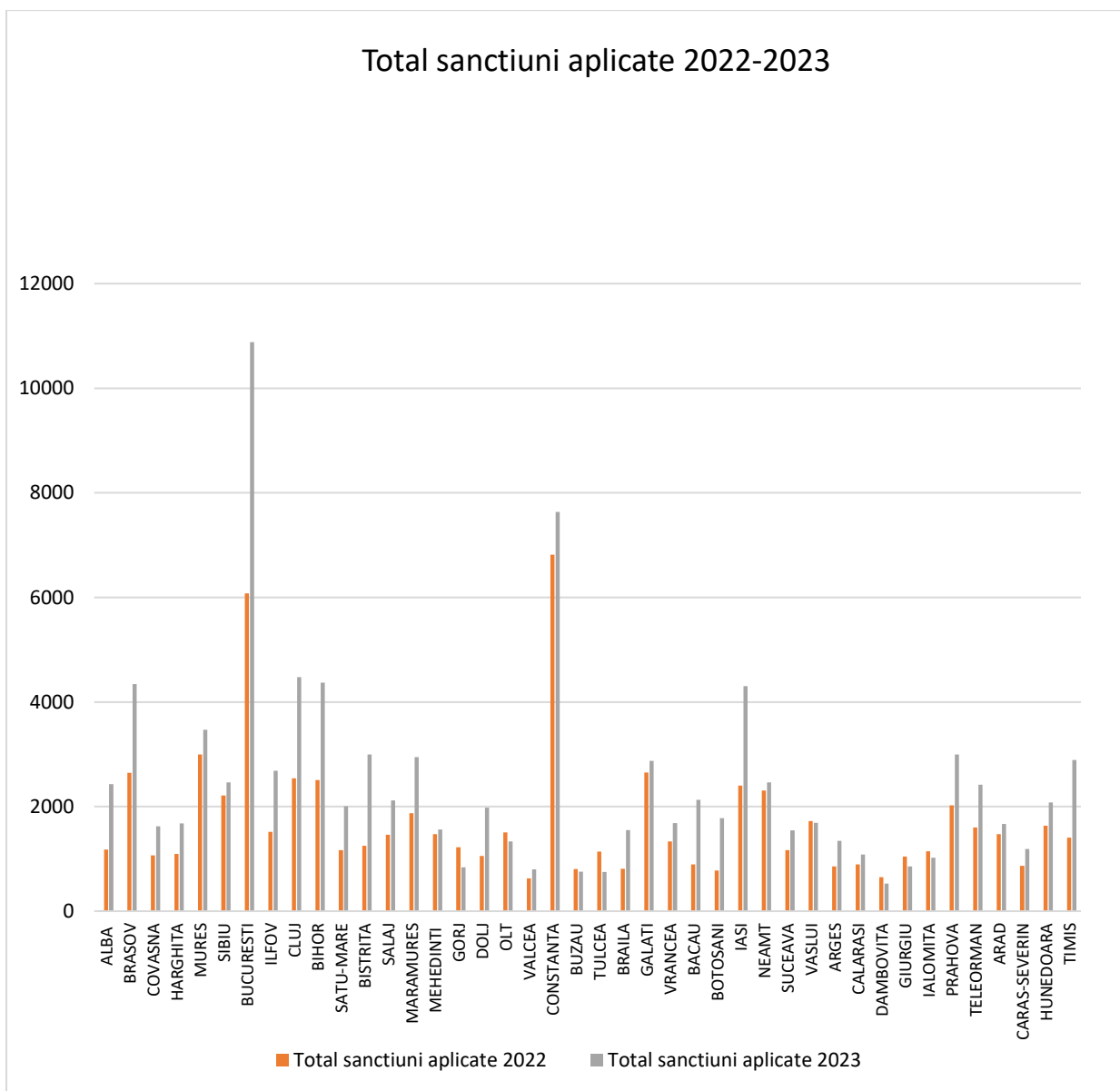
#### 4.1 Aplicarea sancțiunilor contravenționale

A fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, în **102.275 din cazuri fiind aplicate sancțiuni contravenționale**, cuantumul amenzilor aplicate de ANPC fiind de **455 milioane lei**.

#### Total sancțiuni aplicate comparativ anul 2022-2023

Nr. crt.	CJPC/CPCMB	Total sancțiuni aplicate 2022	Total sancțiuni aplicate 2023
1	<b>ALBA</b>	1.179	2.429
2	<b>BRASOV</b>	2.649	4.342
3	<b>COVASNA</b>	1.069	1.622
4	<b>HARGHITA</b>	1.095	1.679
5	<b>MURES</b>	2.995	3.470
6	<b>SIBIU</b>	2.213	2.465
7	<b>BUCURESTI</b>	6.080	10.884
8	<b>ILFOV</b>	1.520	2.684
9	<b>CLUJ</b>	2.539	4.475
10	<b>BIHOR</b>	2.505	4.370
11	<b>SATU-MARE</b>	1.170	2.008
12	<b>BISTRITA</b>	1.252	2.997
13	<b>SALAJ</b>	1.462	2.116
14	<b>MARAMURES</b>	1.874	2.946
15	<b>MEHEDINTI</b>	1.473	1.563
16	<b>GORJ</b>	1.225	842
17	<b>DOLJ</b>	1.054	1.981
18	<b>OLT</b>	1.509	1.336
19	<b>VALCEA</b>	628	803
20	<b>CONSTANTA</b>	6.816	7.633
21	<b>BUZAU</b>	807	755
22	<b>TULCEA</b>	1.141	753
23	<b>BRAILA</b>	814	1.549
24	<b>GALATI</b>	2.653	2.875
25	<b>VRANCEA</b>	1.334	1.682
26	<b>BACAU</b>	897	2.132
27	<b>BOTOSANI</b>	778	1.777
28	<b>IASI</b>	2.404	4.304
29	<b>NEAMT</b>	2.305	2.462
30	<b>SUCEAVA</b>	1.170	1.546
31	<b>VASLUI</b>	1.722	1.689

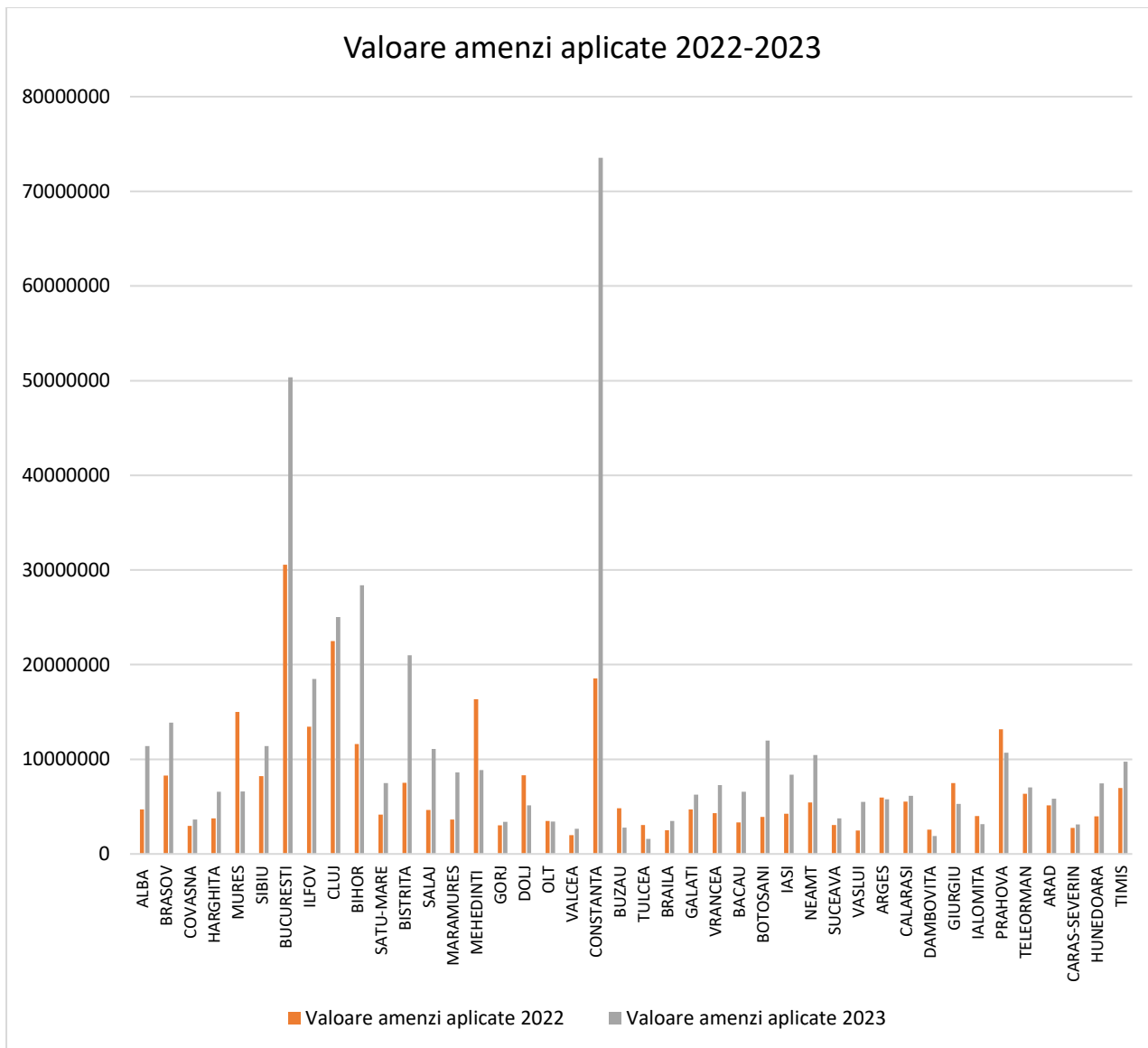
32	<b>ARGES</b>	858	1.348
33	<b>CALARASI</b>	894	1.085
34	<b>DAMBOVITA</b>	650	528
35	<b>GIURGIU</b>	1.043	855
36	<b>IALOMITA</b>	1.147	1.023
37	<b>PRAHOVA</b>	2.025	2.997
38	<b>TELEORMAN</b>	1.599	2.417
39	<b>ARAD</b>	1.475	1.669
40	<b>CARAS-SEVERIN</b>	866	1.191
41	<b>HUNEDOARA</b>	1.636	2.077
42	<b>TIMIS</b>	1.405	2.893



**Valoare totală amenzi aplicate comparativ anul 2022-2023**

<b>Nr. crt.</b>	<b>CJPC/CPCMB</b>	<b>Valoare amenzi aplicate 2022</b>	<b>Valoare amenzi aplicate 2023</b>
1	<b>ALBA</b>	4.700.000	11.398.000
2	<b>BRASOV</b>	8.283.000	13.886.900
3	<b>COVASNA</b>	2.965.700	3.651.900
4	<b>HARGHITA</b>	3.770.000	6.560.700
5	<b>MURES</b>	14.988.000	6.594.600
6	<b>SIBIU</b>	8.209.700	11.396.100
7	<b>BUCURESTI</b>	30.555.000	50.343.950
8	<b>ILFOV</b>	13.449.500	18.477.500
9	<b>CLUJ</b>	22.482.400	25.028.100
10	<b>BIHOR</b>	11.618.080	28.388.500
11	<b>SATU-MARE</b>	4.167.500	7.473.000
12	<b>BISTRITA</b>	7.531.700	21.000.800
13	<b>SALAJ</b>	4.659.500	11.078.500
14	<b>MARAMURES</b>	3.622.000	8.627.500
15	<b>MEHEDINTI</b>	16.361.200	8.848.000
16	<b>GORJ</b>	3.015.300	3.383.000
17	<b>DOLJ</b>	8.300.500	5.125.800
18	<b>OLT</b>	3.470.500	3.410.500
19	<b>VALCEA</b>	1.996.900	2.665.000
20	<b>CONSTANTA</b>	18.545.410	73.549.034
21	<b>BUZAU</b>	4.816.000	2.769.500
22	<b>TULCEA</b>	3.047.500	1.583.000
23	<b>BRAILA</b>	2.497.400	3.470.600
24	<b>GALATI</b>	4.721.000	6.255.500
25	<b>VRANCEA</b>	4.306.800	7.278.500
26	<b>BACAU</b>	3.322.000	6.568.000
27	<b>BOTOSANI</b>	3.915.400	11.992.000
28	<b>IASI</b>	4.244.400	8.387.800
29	<b>NEAMT</b>	5.448.900	10.462.800
30	<b>SUCEAVA</b>	3.048.400	3.747.350
31	<b>VASLUI</b>	2.461.700	5.504.000
32	<b>ARGES</b>	5.959.500	5.785.000
33	<b>CALARASI</b>	5.516.000	6.139.700
34	<b>DAMBOVITA</b>	2.577.500	1.894.000
35	<b>GIURGIU</b>	7.491.300	5.300.000
36	<b>IALOMITA</b>	3.991.500	3.159.100
37	<b>PRAHOVA</b>	13.175.500	10.709.000
38	<b>TELEORMAN</b>	6.344.000	7.018.000
39	<b>ARAD</b>	5.142.000	5.821.500
40	<b>CARAS - SEVERIN</b>	2.758.800	3.104.000
41	<b>HUNEDOARA</b>	3.976.500	7.468.500
42	<b>TIMIS</b>	6.965.000	9.750.700





**Valoarea amenzilor aplicate la nivelul ANPC în creștere 2023 față de 2022 cu 55%.**

**Câteva exemple de creștere:**

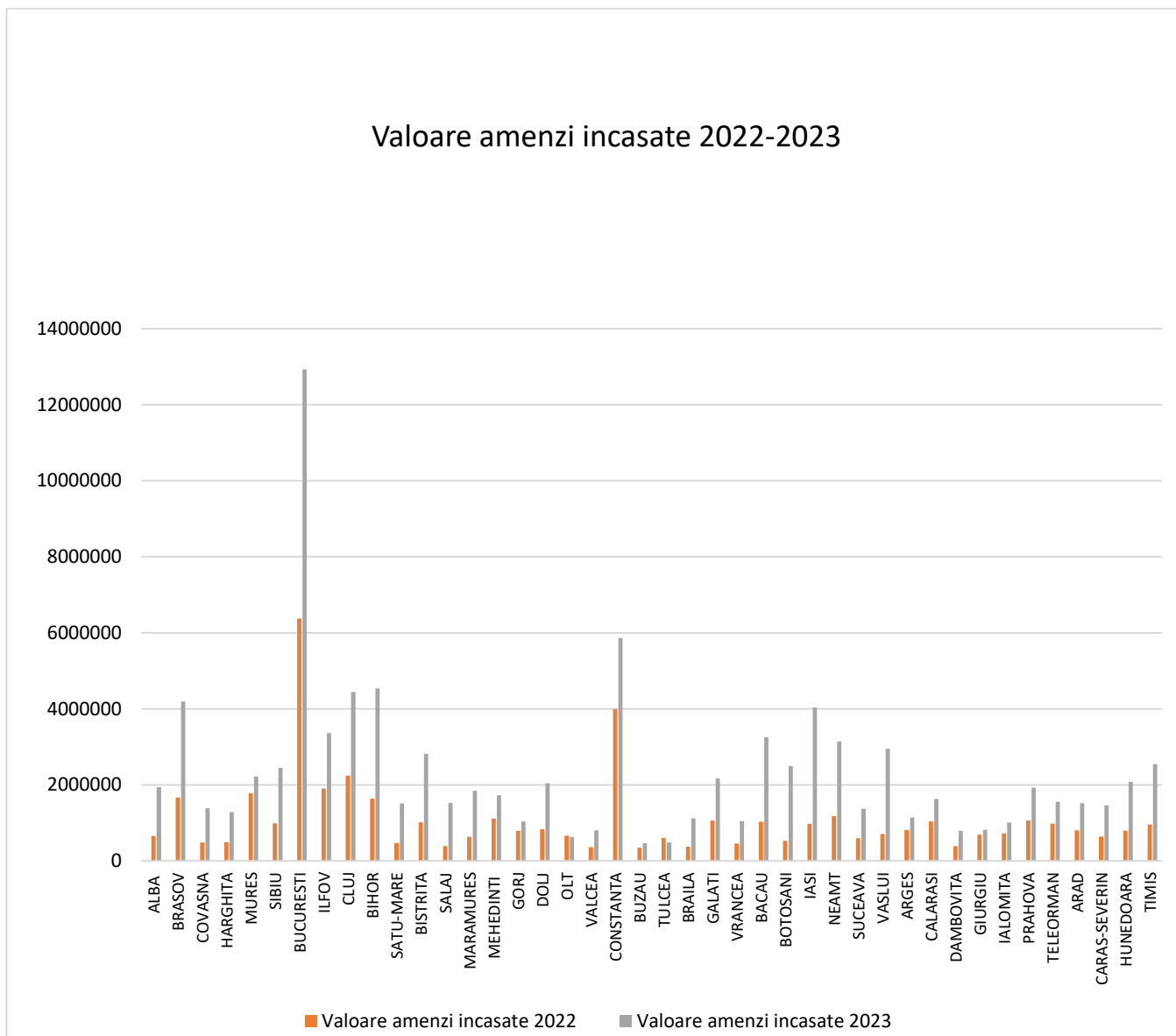
Nr. crt.	Nume județ	Creștere în 2023, față de 2022
1.	<b>Constanța</b>	297%
2.	<b>Bistrița Năsăud</b>	179%
3.	<b>Bihor</b>	144%

**Valoare amenzi încasate comparativ pentru anii 2022 – 2023**

<b>Nr. crt.</b>	<b>CJPC/CPCMB</b>	<b>Valoare amenzi încasate 2022</b>	<b>Valoare amenzi încasate 2023</b>
1	<b>ALBA</b>	655.750	1.938.550
2	<b>BRASOV</b>	1.663.600	4.194.350
3	<b>COVASNA</b>	485.700	1.388.850
4	<b>HARGHITA</b>	492.500	1.284.900
5	<b>MURES</b>	1.776.500	2.217.645
6	<b>SIBIU</b>	989.050	2.452.950
7	<b>BUCURESTI</b>	6.373.600	12.929.450
8	<b>ILFOV</b>	1.903.250	3.361.300
9	<b>CLUJ</b>	2.241.750	4.444.700
10	<b>BIHOR</b>	1.634.400	4.536.150
11	<b>SATU-MARE</b>	469.500	1.512.350
12	<b>BISTRITA</b>	1.017.300	2.819.750
13	<b>SALAJ</b>	389.500	1.526.700
14	<b>MARAMURES</b>	630.800	1.841.550
15	<b>MEHEDINTI</b>	1.116.040	1.723.150
16	<b>GORJ</b>	791.700	1.036.450
17	<b>DOLJ</b>	830.600	2.042.751
18	<b>OLT</b>	664.100	629.350
19	<b>VALCEA</b>	360.350	799.600
20	<b>CONSTANTA</b>	3.993.630	5.863.670
21	<b>BUZAU</b>	342.050	462.750
22	<b>TULCEA</b>	602.350	485.900
23	<b>BRAILA</b>	376.950	1.117.450
24	<b>GALATI</b>	1.061.750	2.170.855
25	<b>VRANCEA</b>	455.400	1.044.900
26	<b>BACAU</b>	1.035.500	3.252.750
27	<b>BOTOSANI</b>	529.000	2.491.700
28	<b>IASI</b>	973.350	4.034.600
29	<b>NEAMT</b>	1.182.300	3.139.900
30	<b>SUCEAVA</b>	596.650	1.375.150
31	<b>VASLUI</b>	706.750	2.950.600
32	<b>ARGES</b>	812.000	1.144.850
33	<b>CALARASI</b>	1.036.500	1.633.200
34	<b>DAMBOVITA</b>	392.100	789.300
35	<b>GIURGIU</b>	695.350	814.550
36	<b>IALOMITA</b>	722.200	1.009.700
37	<b>PRAHOVA</b>	1.058.350	1.928.700

38	<b>TELEORMAN</b>	983.850	1.552.500
39	<b>ARAD</b>	801.250	1.518.500
40	<b>CARAS-SEVERIN</b>	638.450	1.457.100
41	<b>HUNEDOARA</b>	797.900	2.083.600
42	<b>TIMIS</b>	957.150	2.547.700

### Valoare amenzi incasate 2022-2023



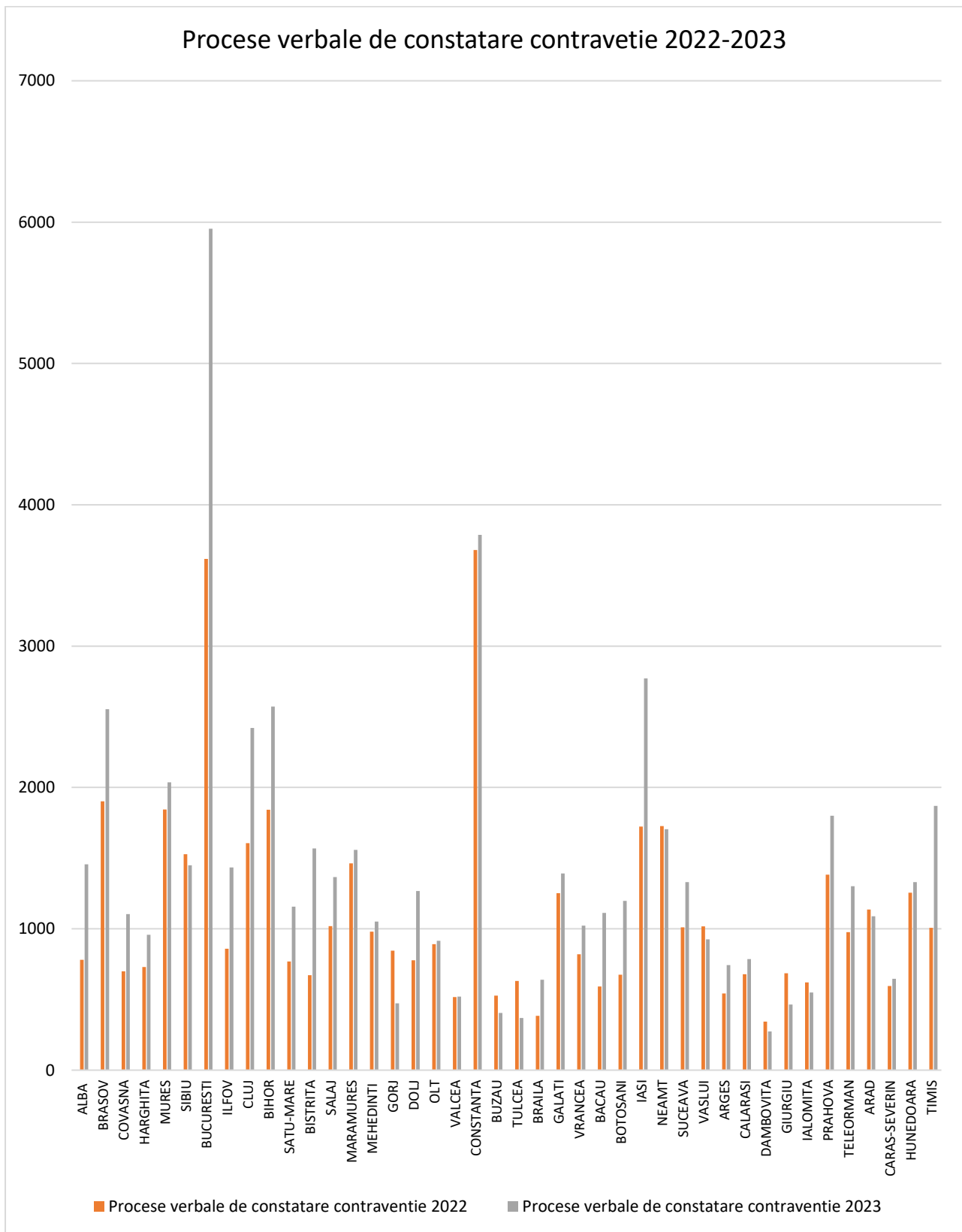
**Valoarea amenzilor încasate creștere în 2023, față de 2022 cu 116%, creșteri semnificative înregistrând următoarele Comisariate Județene de Protecția Consumatorilor**

Nr. crt.	Nume județ	Creștere în 2023, față de 2022
1.	<b>Botoșani</b>	371%
2.	<b>Vaslui</b>	317%
3.	<b>Iași</b>	315%

**Procese verbale de constatare a contravenției**

<b>Nr. crt.</b>	<b>CJPC/CPCMB</b>	<b>Procese verbale de constatare contravenție 2022</b>	<b>Procese verbale de constatare contravenție 2023</b>
1	<b>ALBA</b>	780	1.457
2	<b>BRASOV</b>	1.902	2.554
3	<b>COVASNA</b>	699	1.104
4	<b>HARGHITA</b>	730	958
5	<b>MURES</b>	1.845	2.036
6	<b>SIBIU</b>	1.527	1.449
7	<b>BUCURESTI</b>	3.617	5.953
8	<b>ILFOV</b>	859	1.434
9	<b>CLUJ</b>	1.606	2.421
10	<b>BIHOR</b>	1.842	2.572
11	<b>SATU-MARE</b>	769	1.157
12	<b>BISTRITA</b>	672	1.568
13	<b>SALAJ</b>	1.019	1.366
14	<b>MARAMURES</b>	1.463	1.559
15	<b>MEHEDINTI</b>	979	1.051
16	<b>GORJ</b>	846	472
17	<b>DOLJ</b>	777	1.268
18	<b>OLT</b>	891	915
19	<b>VALCEA</b>	517	521
20	<b>CONSTANTA</b>	3.681	3.787
21	<b>BUZAU</b>	527	404
22	<b>TULCEA</b>	631	369
23	<b>BRAILA</b>	385	639
24	<b>GALATI</b>	1.252	1.391
25	<b>VRANCEA</b>	820	1.022
26	<b>BACAU</b>	592	1.112
27	<b>BOTOSANI</b>	675	1.198
28	<b>IASI</b>	1.723	2.772
29	<b>NEAMT</b>	1.726	1.704
30	<b>SUCEAVA</b>	1.011	1.330
31	<b>VASLUI</b>	1.017	925
32	<b>ARGES</b>	543	743
33	<b>CALARASI</b>	679	786
34	<b>DAMBOVITA</b>	344	274
35	<b>GIURGIU</b>	686	464
36	<b>IALOMITA</b>	621	549
37	<b>PRAHOVA</b>	1.383	1.800

38	<b>TELEORMAN</b>	976	1.302
39	<b>ARAD</b>	1.137	1.089
40	<b>CARAS-SEVERIN</b>	596	647
41	<b>HUNEDOARA</b>	1.255	1.330
42	<b>TIMIS</b>	1.007	1.870



## 4.2 Controale tematice desfășurate la nivel național

Au fost desfășurate **49 de controale tematice** la nivel național, respectiv 22 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (45%) și 27 de controale în domeniul produselor și serviciilor nealimentare (55%). În cadrul acțiunilor tematice de control desfășurate la nivel național **au fost controlați 25961 operatori economici**, din care cu abateri **20014 operatori economici**, valoarea amenzilor fiind **95.320.350** de lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de **52,56 mil. lei**.

### 4.2.1 Activități de control în domeniul produselor și serviciilor alimentare

În cursul anului 2023, au fost desfășurate **22 acțiuni tematice de control**, atât cu privire la conformitate, modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare, cât și cu privire la calitatea serviciilor de alimentație publică și colectivă. În cadrul acestor acțiuni **au fost prelevate 45 de probe de produse alimentare** (miere, produse IGP, ulei de măsline), constatându-se la 10 probe (22,2%) neîncadrarea în prevederile legale în vigoare.

De asemenea, prin acțiunile tematice desfășurate la nivel național, **au fost controlați circa 12978 operatori economici**, dintre care, cu abateri 9428 operatori economici, valoarea amenzilor contravenționale fiind de **50.124.600** lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 6,4 mil. lei (din care: 4,4 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 2,0 mil. lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

ANPC a desfășurat la nivel central **circa 100 acțiuni de consiliere** gratuită a operatorilor economici din domeniul alimentar cu privire la etichetarea produselor alimentare și la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

### 4.2.2 Activități de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare

În cadrul celor **27** acțiuni tematice de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare efectuate în cursul anului 2023, au fost controlați **12983** de operatori economici, din care au fost constatate abateri la **10586**, valoarea amenzilor fiind de **45.195.750 lei**, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de **46,16 mil. lei** (35,11 mil. lei oprire temporară, iar 11,05 mil. lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cursul anului 2023, ANPC a desfășurat la nivel central **220** acțiuni de consiliere gratuită a operatorilor economici cu privire la modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor privind produsele și serviciile nealimentare și a analizat și redirijat peste 1500 de petiții ale consumatorilor.

## 4.3 Servicii financiare

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

Pe parcursul anului 2023:

- au fost înregistrate **5030** reclamații din partea consumatorilor;
- au fost încheiate **272** Procese Verbale de Constatare a Contravenției (PVCC), cu amenzi aplicate în valoare totală de **2.830.500 lei**;
- au fost restituite consumatorilor sume în valoare **2.419.761 lei, 8794 CHF și 22.270.233 EURO**, ca urmare a acțiunilor ANPC;

- a fost verificată îndeplinirea măsurilor dispuse prin PVCC-uri pentru un operator economic financiar-bancar;
- au fost emise **19** Ordine de către Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în baza în baza Legii 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.

Pe parcursul anului 2023 au fost înregistrate lunar adrese din partea a 63 de operatori economici în vederea centralizării comisioanelor practicate de bănci conform prevederilor art. 18 alin. (2) din Legea nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază.

De asemenea, activitatea desfășurată la nivelul Serviciului de Produse și Servicii Financiare privind întocmirea și transmiterea observațiilor pe aspecte privind produsele și serviciile financiare, la grupurile de lucru desfășurate la nivelul Consiliului (UE), în cadrul Grupului de lucru privind Protecția și Informarea Consumatorilor, s-a efectuat pentru următoarele:

- Propunerea de Directivă privind contractele de credit de consum și de abrogare a Directivei 2008/48/CE - s-a asigurat participarea la grupurile de lucru din cadrul Consiliului UE, inclusiv la întruniri on-line, de către expertul desemnat din cadrul SPSF;
- Propunerea de Directivă de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE - s-a asigurat participarea la grupurile de lucru din cadrul Consiliului UE, inclusiv la întruniri on-line, de către expertul desemnat din cadrul SPSF.

#### 4.4 Acțiuni specifice

În mod tradițional, în activitatea instituției, în 2023, s-a desfășurat activitatea comandamentelor de vacanță – structură specială de control, care acționează în vârfurile de sezon, în locațiile preferate de turiști.

Referitor la acțiunile estivale din cadrul **Comandamentului Litoral** ANPC a înregistrat, în acest an, o intensificare a activității, aflată, în fiecare sfârșit de săptămână sub coordonarea direct a președintelui Horia Miron Constantinescu. Indicatorii comparativi ai ultimilor 2 ani atestă acest lucru:

Activitate	2022	2023
Nr acțiuni de control defășurate, din care:	2.107	2.120
Nr. total amenzi	1.753	2.496
Valoare amenzi aplicate (aprox)	11,4 milioane lei	12,3 milioane lei
Nr. avertismente	2.307	1.662
Valoare produse neconforme oprite definitiv de la comercializare	1,5 milioane lei	1 milion lei
Nr. opriri temporare de prestări servicii	172	220

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

În ceea ce privește **Comandamentul de iarnă 2023-2024**, acțiunile de control s-au desfășurat în zonele de vacanță, respectiv în Bucovina, Brașov, Sibiu, Maramureș, Valea Prahovei, Băile Felix și Băile Herculane.

<b>Activitate</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nr acțiuni de control defășurate, din care:	1.667	2.042
Nr. total amenzi	1.504	2.183
Valoare amenzi aplicate (aprox)	9,8 milioane lei	13 milioane lei
Nr. avertismente	798	1.053
Valoare produse neconforme oprite definitiv de la comercializare	765.000 lei	695.000 lei
Nr. opriri temporare de prestări servicii	294	209

#### 4.5 Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora

Pe parcursul anului 2023:

- au fost **înregistrate 111.219 reclamații** din partea consumatorilor;
- au fost **soluționate 78.515 reclamații**;
- **16.699 reclamații** s-au dovedit a fi **neîntemeiate**.

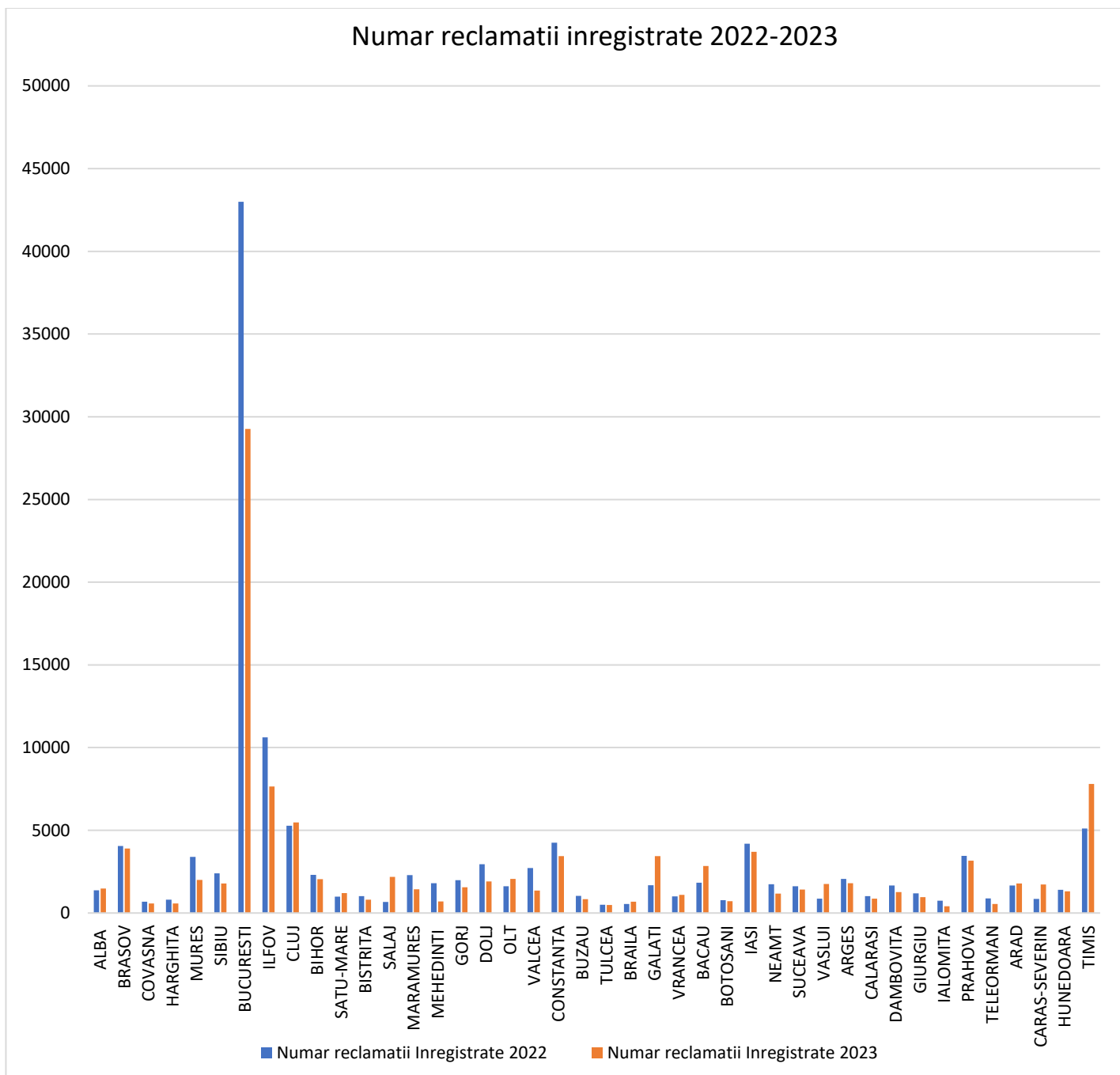
#### Total reclamații înregistrate în 2022-2023

<b>Nr. crt.</b>	<b>CJPC/CPCMB</b>	<b>Numar reclamatii înregistrate 2022</b>	<b>Numar reclamatii înregistrate 2023</b>
1	<b>ALBA</b>	1.379	1.484
2	<b>BRASOV</b>	4.049	3.895
3	<b>COVASNA</b>	678	584
4	<b>HARGHITA</b>	806	577
5	<b>MURES</b>	3.388	1.996
6	<b>SIBIU</b>	2.395	1.791
7	<b>BUCURESTI</b>	42.988	29.266
8	<b>ILFOV</b>	10.614	7.656
9	<b>CLUJ</b>	5.273	5.481
10	<b>BIHOR</b>	2.307	2.041
11	<b>SATU-MARE</b>	989	1.199
12	<b>BISTRITA</b>	1.027	807
13	<b>SALAJ</b>	671	2.177
14	<b>MARAMURES</b>	2.286	1.427
15	<b>MEHEDINTI</b>	1.803	705



16	<b>GORJ</b>	1.991	1.563
17	<b>DOLJ</b>	2.945	1.915
18	<b>OLT</b>	1.624	2.060
19	<b>VALCEA</b>	2.722	1.365
20	<b>CONSTANTA</b>	4.251	3.434
21	<b>BUZAU</b>	1.043	837
22	<b>TULCEA</b>	506	480
23	<b>BRAILA</b>	552	681
24	<b>GALATI</b>	1.678	3.445
25	<b>VRANCEA</b>	1.006	1.103
26	<b>BACAU</b>	1.832	2.848
27	<b>BOTOSANI</b>	773	715
28	<b>IASI</b>	4.192	3.704
29	<b>NEAMT</b>	1.739	1.177
30	<b>SUCEAVA</b>	1.622	1.418
31	<b>VASLUI</b>	866	1.749
32	<b>ARGES</b>	2.056	1.795
33	<b>CALARASI</b>	1.014	868
34	<b>DAMBOVITA</b>	1.669	1.270
35	<b>GIURGIU</b>	1.183	965
36	<b>IALOMITA</b>	748	407
37	<b>PRAHOVA</b>	3.454	3.164
38	<b>TELEORMAN</b>	890	540
39	<b>ARAD</b>	1.669	1.794
40	<b>CARAS-SEVERIN</b>	858	1.718
41	<b>HUNEDOARA</b>	1.408	1.312
42	<b>TIMIS</b>	5.109	7.806

## Numar reclamatii inregistrate 2022-2023



### 4.6 Intermediari de credite și creditorii nonfinanciari

Au fost actualizate bazele de date cuprinzând intermediarii de credite și dezvoltatorii imobiliari care au solicitat luarea în evidență ANPC conform prevederilor legale.

Pentru constituirea acestora, au fost analizate peste 400 de dosare depuse de intermediarii de credite, în funcție de documentele depuse, au fost solicitate completări sau au fost date comunicări de respingere pentru entitățile care nu erau obligate să solicite înregistrarea în baza Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori.

Astfel, la sfârșitul anului 2023, în baza de date a ANPC, erau înregistrați:

- **1631** de intermediari de credite;
- **77** dezvoltatori imobiliari.

Au fost consiliați din punct de vedere legislativ privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească pentru a putea fi înregistrați conform prevederilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 52/2016: 400 de intermediari de credite și 77 dezvoltatori imobiliari, actualizându-se, totodată, baza de date privind Registrul intermediarilor de credite și Lista dezvoltatorilor imobiliari, publicate pe site-ul ANPC.

În data de 01.01.2023 a fost demarată o acțiune tematică de control referitoare la respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor de către dezvoltatorii imobiliari, acțiune finalizată în data de 22.12.2023.

În urma tematicii de control desfășurată în această perioadă au fost verificați 237 de dezvoltatori imobiliari.

Pentru 166 dezvoltatori, din cei 237, verificați s-au depistat abateri de la prevederile legale iar pentru abaterile constatate dezvoltatorilor imobiliari li s-au aplicat 290 de sancțiuni din care 54 avertismente și 236 amenzi contravenționale.

Valoarea totală a amenzilor aplicate a fost de 981000 lei.

De asemenea au fost oprite de la comercializare 1036 unități locative care nu respectau suprafețele minime utile prevăzute în Legea locuinței 114/1996.

A fost creat un ghid al consumatorilor cu sfaturi pentru aceștia atunci când doresc achiziționarea unui imobil sau contractarea unui credit prin intermediul unui intermediar de credite, ghid care va fi afișat pe sit-ul ANPC.

A fost întocmit raportul anual care conține informații privind numărul contractelor de credit încheiate cu consumatorii aflate în curs de derulare, precum și valoarea totală plătită de consumator, conform acestor contracte informații privind moneda în care se acordă creditele, costul total al creditului pentru consumator. Acest raport a fost transmis și către BNR conform acordului de colaborare denumit Comitet de lucru inter-instituțional cu atribuții în a identifica soluții pentru îmbunătățirea accesului la finanțare, prin lărgirea sferei entităților care raportează un set minim de date referitoare la credite la Centrala riscului de credit (CRC) organizată în cadrul Băncii Naționale a României.

Au fost definitive procedurile operaționale pentru cele trei activități principale ale serviciului : Înregistrarea intermediarilor de credite și a dezvoltatorilor imobiliari, Elaborarea Tematicilor de control și procedura de Control.

Toate solicitările venite din partea operatorilor economici pentru puncte de vedere privind înregistrarea intermediarilor de credite și a dezvoltatorilor imobiliari au fost soluționate în termen.

#### **4.7 Recuperare creanțe**

Au fost analizate un număr de 51 cereri primite de la entitățile de recuperare creanțe, iar în funcție de documentele depuse, au fost consiliați din punct de vedere legislativ privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească pentru a putea fi înregistrați și/sau în cazul modificărilor intervenite în cadrul entităților, au fost solicitate completări la documentele transmise sau au fost date comunicări de respingere pentru entitățile care nu erau obligate să solicite înregistrarea în baza Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori.

A fost actualizată baza de date și evidența proprie privind Lista entităților de recuperare creanțe, publicată pe site-ul ANPC cuprinzând entitățile de recuperare creanțe care au solicitat luarea în evidența ANPC conform prevederilor legale, precum și modificările intervenite în cadrul entităților de recuperare creanțe. Totodată, au fost primite un număr de 87 de raportări anuale care au fost centralizate și consolidate, în vederea prelucrării și evaluarea datelor obținute.

În perioada 24.04-24.10.2023 a fost desfășurată o acțiune tematică de control la nivel național de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor de către entitățile de recuperare creanțe. În urma tematicii de control desfășurată în această perioadă au fost verificate un număr de 20 entități de recuperare creanțe cu 14 puncte de lucru în diverse județe pe teritoriul

României. La un număr de 7 entități de recuperare creanțe din cele verificate cu puncte de lucru, s-au depistat abateri de la prevederile legale. Pentru abaterile constatate la entitățile de recuperare creanțe s-au aplicat un număr de 10 sancțiuni, din care 4 avertismente și 5 amenzi contravenționale și a fost dispuse 2 sancțiuni contravenționale complementare privind repararea deficiențelor constatate prin procesul-verbal de contravenție. Valoarea totală a amenzilor aplicate a fost de 127.000 lei

Au fost formulate un număr de 117 răspunsuri la adresele primite de la instanțele de judecată/tribunale/judecătorii/executori judecătorești/cabinete de avocatură/instituții publice/entități, în problematica privind activitatea entităților de recuperare creanțe.

De asemenea, au fost făcute propuneri pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, ca urmare inițierii proiectului Ordonanței de urgență privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite prin care se transpune prevederile Directivei (UE) 2021/2167 a Parlamentului European și a Consiliului din 24 noiembrie 2021 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2014/17/UE

#### **4.8 Compartimentul Audit Public Intern**

În anul 2023, Compartimentul Audit Public Intern din ANPC (CpAPI) a fost organizat și a desfășurat activitatea în subordonarea directă a Președintelui ANPC, asigurându-se independența și obiectivitatea auditului intern. CpAPI a asigurat funcția de audit intern la nivelul structurii centrale a ANPC și a celor 8 Comisariate Regionale pentru Protecția Consumatorilor subordonate, funcționând cu un post de auditor intern ocupat și unul vacant, activitatea de audit intern fiind desfășurată de domnul Nicu-Puiu BAJDECHI, auditor public intern.

Atribuțiile Compartimentului Audit Public Intern au fost actualizate și aprobate prin *Regulamentul de Organizare și Funcționare, 2023* al ANPC. În aceeași perioadă a fost actualizată Fișa postului de auditor public intern – A 273.

În baza Planului anual de Audit Public Intern pentru 2023 aprobat sub nr. 11338 din 14.12.2022 și a Planului multianual 2023-2025 nr. 11336 din 14.12.2022, la nivelul structurii centrale a ANPC și a celor 8 entități subordonate a fost realizată misiunea de audit de conformitate, cu tema „Evaluarea sistemului de prevenire a corupției, 2023”.

A fost demarată misiunea de audit de performanță la Direcția Laboratoare LAREX cu tema „Evaluarea performanței desfășurate la nivelul direcției – verificarea activității potrivit reglementărilor legale și de regularitate, cu respectarea principiilor de eficiență, eficacitate și economicitate la parametri de performanță, în perioada 01.01.2017 – 31.12.2023”. Perioada de desfășurare a misiunii de audit la DL LAREX a fost prelungită prin Ordinul de serviciu nr. 12482/15.11.2023 până la data de 31.01.2024.

În cadrul misiunilor de audit public intern derulate în cursul anului 2023 nu au fost constatate recomandări neînsușite și nu au fost constatate iregularități.

În cursul anului 2023, s-au realizat activități de consiliere cu caracter informal, prin acordarea de consultanță și facilitarea înțelegerii în cadrul structurilor organizatorice din cadrul ANPC, la solicitarea acestora.

Perceperea corectă de către întreg personalul ANPC, a rolului de consultanță și asigurare al auditului intern, ca fiind un ajutor care evaluează, monitorizează și supervizează funcționalitatea sistemului de management și control intern, a fost demonstrată prin implementarea recomandărilor stabilite și soluțiilor formulate în rapoartele de audit.

Documentele elaborate la nivel de ANPC, cât și obiectivele și acțiunile stabilite a fi implementate în perioada viitoare, certifică cunoașterea și respectarea cerințelor generale ale standardelor cuprinse în Ordinul S.G.G. nr.600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

## 5. Insolvența Persoanelor Fizice

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

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

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

În anul 2023 la nivelul Direcției de Insolvență a Persoanelor Fizice s-au realizat următoarele:

- A fost actualizată Lista administratorilor procedurii și lichidatorilor pentru procedura insolvenței persoanelor fizice pe baza informațiilor transmise, conform prevederilor legale, de Uniunea Națională a Notarilor Publici din România, Uniunea Nationala a Practicienilor in Insolventa, Uniunea Nationala a Executorilor Judecatoresti, Uniunea Nationala a Barourilor din Romania și a fost postată pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- A fost actualizată Lista administratorilor procedurii pentru toate județele țării și Municipiul București, cu datele de contact (e-mail, nr. de telefon, adresa) ale avocaților care au promovat examenul pentru dobândirea calității de administrator al procedurii de insolvență;
- A fost actualizată Lista aparatului tehnic pentru toate județele țării și Municipiul București cu datele de contact (e-mail, nr. telefon) ale angajaților Direcției de Insolvență în vederea sprijinirii și îndrumării debitorilor pentru depunerea cererilor de deschidere a procedurilor de insolvență la comisiile teritoriale și a fost postată pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- S-au formulat propuneri pentru actualizarea Planului de măsuri al președintelui Comisiei de Insolvență la Nivel Central cu privire la coordonarea, din punct de vedere metodologic, a activității comisiilor de insolvență la nivel teritorial;
- Fundamentarea proiectului "Insolvency – A Step Closer to The Consumer" din cadrul Single Market Programme ( SMP CONSUMERS) cu numărul 101055409;
- Transmiterea propunerilor de modificare a legii către Comisia de Insolventa la Nivel Central spre consultare;
- Avizare și completare secțiunii aferente DIPF din ROF-ului ANPC.
- Derularea proiectului cofinanțat prin fonduri de la Comisia Europeană "Insolventa cu un pas mai aproape de consumator";
- Organizarea și participarea la cele 8 conferințe regionale (Cluj, Iasi, Timis, Galati, Dolj, Bucuresti, Prahova și Brasov) în cadrul Proiectului European "Insolventa cu un pas mai aproape de consumator";
- Conferința regională "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Timisoara -18 iulie 2023
- Conferința regională "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Craiova – 20 iulie 2023
- Conferința regională "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Galati – 29 august 2023;
- Conferința regională "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Iasi – 31 august 2023;

- Conferinta regionala "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Cluj Napoca – 26 septembrie 2023;
- Conferinta regionala "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Brasov – 28 septembrie 2023;
- Conferinta regionala "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Bucuresti Palatul Parlamentului – 14 noiembrie 2023;
- Conferinta regionala "Insolventa cu un pas mai aproape de consumatori" Ploiesti 16 noiembrie 2023
- Intalniri de lucru cu reprezentantii Comisiei Europene pe platforma Skype for Business in cadrul proiectului "Insolvency – A Step Closer to The Consumer" din cadrul Single Market Programme ( SMP CONSUMERS);
- Prezentarea unor lucrari ale directiei, in power point, in cadrul intalnirilor cu membrii Comisiei Europene;
- Participarea la un numar de **78** interventii TV fata de un numar de 49 interventii tv in anul 2022 avand ca tema Insolventa Persoanelor Fizice, Criteriile pentru stabilirea unui nivel de trai rezonabil;
- Participarea la cursul organizat de ANFP – "Transparenta si competenta in sectorul public"
- Participare;
- Participare webinar Wolters Kluwer "Anotimpul insolventelor";
- Participare webinar "European Network consumers – Prezentarea consilierii in materie de datorii dezvoltata in cadrul sistemului de asistenta sociala din Slovacia"
- Curs formare in domeniul digitalizarii/utilizarii sistemelor informatice – ANFP;
- Un numar de **312** articole in presa scrisa pe tema Insolventei Persoanelor Fizice **fata de un numar de 122 articole in anul 2022**
- Inregistrarea unui numar de **143** cereri de deschidere a procedurii insolventei persoanelor fizice, **fata de un numar de un numar de 88 cereri pentru deschiderea procedurii insolventei persoanelor fizice in anul 2022;**
- Inregistrarea unui numar de **1001** fise consiliere debitor **fata de 810 in anul 2022;**
- La nivelul judetelor tarii in cursul anului **2022** s-a acordat **consiliere** conform prevederilor legale unui numar de **1001, fata de 810** in cursul anului **2022**, de catre Birourile de Insolventa Bucuresti, Ilfov, Iasi, Botosani, Neamt, Suceava, Bacau, Vaslui, Timis, Arad, Caraş-Severin, Hunedoara, Cluj, Bihor, Maramureş, Sălaj, Brasov, Sibiu, Alba, Galaţi, Constanţa, Buzău, Brăila, Vrancea, Tulcea, Prahova, Argeş, Ialomita, Calarasi, Dolj, Olt, Gorj si Mehedinți, Satu Mare;
- S-au desfasurat un numar de **2176 de campanii de promovare** pe intreg teritoriul tarii a Legii insolventei persoanelor fizice **fata de 1113 campanii de promovare realizate in anul 2022.**

În scopul informării debitorilor cu privire la procedurile prevăzute de Legea nr. 151/2015 s-au tipărit prin fonduri alocate de la Comisia Europeana și distribuit către Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor, Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă, Casele de Pensii, Administrațiile Județene a Finanțelor Publice și sediul Uniunii Naționale a Practicienilor în Insolvență din România, următoarele materiale informative:

Broșură pentru prezentarea generală a procedurilor de insolvență prevăzute de lege;

Broșură pentru prezentarea procedurii de insolvență pe bază de plan de rambursare a datoriilor;

Broșură pentru prezentarea procedurii judiciare de insolvență prin lichidare de active;

Broșură pentru prezentarea procedurii simplificate de insolvență;

Afiș de informare privind posibilitatea debitorilor de a se adresa Direcției de Insolvență.

- Broșurile, precum și afișele au fost prezentate și depuse în cadrul: la sediul Direcției de Taxe și Impozite locale din Craiova, Biblioteca Județeană Alexandru și Aristia Aman, A.N.A.F., Di-

recția de Venituri Publice, Direcția Județeană pentru Sport și Turism, Clubul Sportiv al Pandurilor Târgu-Jiu, Piața Centrală a Municipiului Târgu-Jiu, Agenția de Voiaj Gorj Turism, Radio Târgu-Jiu, RCA – Acte Auto, O.N.R.C., Magazinul Clas Auto, Service Class Auto, Papetăria Darcom, Restaurant Hanul Domnesc, Fixi Residence (construcții imobiliare), Supermarket Kaufland, Magazin Plante Medicinale, Cofetăria Venus, Cafe Bar, Supermarket Penny, RCA – Acte Auto și Traduceri Autorizate, Salon My Beauty, Camera de Gardă (Centrul de Permanență din Târgu-Jiu), SC. Aer Rece SRL, Farmacia Catena, Magazin Style Fashion, Agenția Loto, Magazin Colecția Impex, Clinica Haris, Cofetărie, Sc Comtec, Florăria Pamico, Gelaterie, Magazin de Produse Naturiste, Magazinul Dedeman, RCA – Acte Auto, Magazin G&L, Sector Lactate și Brânzeturi, Carmangeria Succes, Magazinul Venus, Cofetăria Dacia, Magazin Chic Models, Magazin AnaMA, Market Profi, Carmangeria Ferma Zootehnică Baia Mare, Autogara Drobeta Turnu Severin, Supermarket Profi City 24/7, Market Penny – Zonă Autogară, Magazinul Pepco – Zonă Autogară, Market Penny- Zonă Piața Sârbilor, Market Senic, Market Profi City, Magazinul Sinsay – Zonă Complex Decebal, Supermarket Carrefour - Zonă Complex Decebal, Magazinul Pepco – Zonă Calea Târgu-Jiu, Magazinul Flanco - Zonă Calea Târgu-Jiu, Supermarket Kaufland - Zonă Calea Târgu-Jiu, Primăriile Topana și Redea, Primăriile Ianca, Teslui, Traian, la Primăriile Sâmburești, Sârbii Mari, Crâmpoia, Primăria Găneasa, Primăriile Movileni, și Brebeni, Primăria comunei Poboru, Primăriile Leleasca, Mărunței, Ghimpețeni, Oprelu, Primăria Grojdibodu, Primăria Drăghiceni, Primăriile Fălcoiu, Catranova, Breasta, Primăriile Deveselu, Milcov, Direcția Impozite și Taxe Slatina, Direcția Impozite și Taxe Craiova, Trezoreria orașului Bechet, Primăria Bechet și Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă a orașului Bechet, primăriile Vulpeni și Vulpești, Primăriile Cungrea și Crampoia, Gara-Centrală din Craiova, parcul industrial CTP-Craiova, AJOFM Dolj, ANAF OLT, Primăria Calafat, Primăriile Malumare, Cârcea, Coșoveni și Segarcea, Primăria Malumare, Alpha Bank agenția Brazdă, Piața Centrală a Craiovei, Primaria Comunei Smeeni, Primaria Comunei Bradeanu, Primaria UAT Todirești, Direcția de Impunere Fiscală de la ANAF-Iasi, Primaria Bacau, Casa Județeană de Pensii Bacau, Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă Bacau, Primaria Municipiului Bacau, Autogara de Vest din municipiul Iasi, Primaria orașului Podu Iloaei, Apele Române, Administrația Bazinală de Ape Siret din județul Iasi, Consiliul Județean Iasi, Primaria Unității Administrative Baltati din județul Iasi, Casa Județeană de Pensii-Bacau, ANAF -Bacau, AJOFM Bacau, Piața Alimentară-Sudului din municipiul Iasi, Hala Centrală Iasi-Piața agroalimentară, Primaria Nadlac, Primaria Seitin, Primăriile Pecica, Pancota, Ghiorac, Paulis, Lipova, Santana, Poliția orașului Santana, Banca Transilvania Arad, BRD Arad, Compania de apă Arad, DGASPC Arad, Poliția Locală Arad, Serviciul public comunitar de evidență a populației Arad, Serviciul de taxe și impozite Arad, DSVSA Arad, Casa Județeană de Sănătate Arad, Inspectoratul teritorial de muncă Arad, Consiliul Județean Arad, CMSLR – FRĂȚIA Filiala Hunedoara, ANAF și AJOFM Hunedoara, sediile AJOFM CT, ANAF Constanța, ITM Constanța, Prefectura Constanța, Baroul de avocați Constanța, CFR Infrastructură SA Constanța, Administrația Porturilor Maritime Constanța, SC RAEDPP SA Constanța, Sediul SC PETROM SA Constanța, Piața Agroalimentară Unirii Constanța, Piața Agroalimentară Balada din mun. Constanța, Poștei Române SA Constanța, Prefectura Constanța, Direcția Județeană Agricolă Baia Mare, Xpress Vivo și Orange Shop Vivo Baia Mare, Util Market, Lady R Events, Magazin Mixt Copalnic Manastir și Cernești Baia Mare, Magazin Hypericum Sighet și magazin Hypericum Baia Sprie, la Brico Depo, Jysk, Pepco, Supermarket Auchan Baia Mare, Direcția de venituri- Primăria Baia Mare, Consiliul Județean Cluj, Prefectura Cluj, Primărie Cluj Napoca, O.N.R.C. Cluj, Sindicatul Liber al Învățămintului Preuniversitar Cluj, S.C.Consult Expert Cluj, Oficiul Județean pentru Finanțare Investiții Rurale Maramureș, AJOFM Maramureș, Primăriile din Valea Chioarului, Somcuta Mare, Satulung, CFR Baia Mare, Piața Izvoare din Baia Mare, Primăria Rona de Sus, Primăria Rona de Jos, Biroul de Fond Funciar și Registrul Agricol Baia Mare, Biblioteca Județeană Petre Dulfu din Baia Mare, ADPR- Agenția de plăți pentru dezvoltare rurală și pescuit, Consiliul Județean Maramureș, Primăria Crasna, Primăria Crișeni, Primăria Mirșid, Centrul Comercial ONCOS din Zalău, Magazinul Cămara cu bunătăți din Zalău, Magazin Dedeman Zalău, farmacia Alphega din localitatea Crișeni, Județul Sălaj și Magazinul Profi Loco din localitatea Crișeni, Județul Sălaj, Magazinul Comercial Profi Perla Zalău, Magazinul Lidl Zalău, Magazin Penny Dumbrava Zalău, Farmacia Dona Dumbrava

din localitatea Crișeni, Județul Sălaj , CAR OMENIA IFN Zalău, Spălătorie Curățătorie Chimică Zalău, Centrul Comercial Kaufland din Zalău, Cofetăria Pralina, Magazinul Galaxia din localitatea Crișeni județul Sălaj, Centrul Comercial Artima din Zalău, Farmacia Dona Zalău, Județul Sălaj , Oficiului Poștaş nr. 1 Zalău și la Cabinet Medical Veterinar Pet Zone Shop, Centrul Comercial REBEL, Magazin ABC ALMAR, Centrul Comercial CLASS -magazinul de încălțăminte bărbați și magazinul de încălțăminte femei , Centrul Comercial DAVIS din Zalău, Ceasornicăria ROMI, Magazinul cu articole sportive ANASPORT, Magazin de îmbrăcăminte CORAL 1 și CORAL 2, Farmacia CATENA, Magazin CIPRICOM COSMETICE, Biroul Notarial Hodiș Adriana Georgeta din Zalău, Farmacia Dona, Centrul Comercial de îmbracaminte Fantazio pentru bărbați, Centrul Comercial de îmbracaminte Fantasio pentru femei, Fast Food Simigerie BRL, Fan Curier Zalău, ITP Faur Zalău, Magazin de Cadouri suveniruri, Service GSM Land a d-lui Cozma, Service GSM a d-lui Viorel Pop, Centrul medical de Oftalmologie Roma Opticenter, Depozitul SEPAL Comerț Zalău, Dashi Home, Magazin Huswarnă, Magazin Titan, Magazin Multicom Zalău, Magazin Miralcom Zalău, Magazin Eurobuild Zalău, la D.G.A.S.P.C. Sălaj, O.N.R.C. Sălaj, A.J.O.F.M. Zalău, D.G.R.F.P. Sălaj – Zalău, Casa de Pensii Sălaj – Zalău, sediul central DIGI, Serviciul de Probațiune din cadrul Tribunalului Sălaj, Piața Agroalimentară Centrală din Zalău, Magazin ABC localitatea Petrindu județul Sălaj, Patiseria Katy Zalău, Reprezentanței Vodafone România și Reprezentanța Orange România, Magazinul de electronice Echinox din Zalău, Magaziunul sătesc din localitatea Ilișua, județul Sălaj, Primăria Municipiului Zalău – Serviciul de evidență a persoanelor, Serviciul Pașapoarte, Casa de schimb valutar, A.J.O.F.M. Bistrița Năsăud, D.G.R.F.P. Bistrița Năsăud , Casa de Pensii Bistrița Năsăud , Agenția de voiaj Vamous Tour, Casa de amanet Hera, Bijuteria Pierlotti, Salonul de înfrumusețare Ella, Carmangeria Micul Măcelar, Șimleul Silvaniei la Magazinul de electronice și la DIGI RCS & RDS, DIGI RCS & RDS de pe bulevardul M. Viteazu, la Magazinul de îmbrăcăminte damă „ Deja Vu„ , Magazinul de panificație Bakehouse, Primăria Municipiului Zalău – Direcția de Impozite și taxe locale unde în prezența d-lui Director Chiș Marius, d-nei Micu Marinela, Oprîș Sorina din cadrul Direcției economice – Serviciul de executare creanțe bugetare, Direcției de Impozite și taxe locale, la avizierul Primăriei, la ghișeele din cadrul Direcției de Impozite și taxe locale, Direcției economice –Serviciul de executare creanțe bugetare, Magazinul de produse de panificație La Casa, DIGI RCS & RDS de pe bulevardul M. Viteazu, nr. 22, Bl. C 2, DIGI RCS & RDS de pe bulevardul M. Viteazu, nr. 58 B, Tribunalul Sălaj, Poliția Municipiului Zalău, Biroul Av. Cobzaș Adela, Cabinet Av. Balog Roberth ,Cabinet Av. Părău Cristina Diana, Cabinet Notarial Ciupe Dan Andrei, Cabinet Av. Chende Ciprian și Cabinet Av. Părău Cristina, Magazinul Hervis Sport, Magazinul de carne Largianan Carn și Carmangeria Pereni, Serviciul de Înmatriculări Auto, Divizia Daune Rutiere, SC AUTO DIVERS SRL Zalău, Serviciul de Ambulață Sălaj, U.P.U. SMURD Sălaj, Spitalul Județean Sălaj, Centrul de spitalizare de zi, Laborator de analize medicale, Centrul de transfuzie sanguină, Centrul de reumatologie și recuperare, Baza de tratament, Laborator de recuperare, Medicină fizică și balneologie, Secția de boli infecțioase, Secția de pneumologie și Ambulatoriu pediatrie. Clinica privată Salvosan Ciobanca, Secția de Medicină a Muncii, la Secția de Diabetologie, Secția Interne, Secția Cardiologie, Secția ORL, RMN, Secția de permanentă și tratamente, Secția de Urologie, ITP Crișan Zalău, Magazin lenjerii de pat „Vanilla Ambient” , A.J.O.F.M. Tîrgu Mureș, D.G.R.F.P. Mureș – Tg. Mureș, Casa de Pensii Mureș – Tg. Mureș, Tigari electronice, Magazin de încălțăminte „Marikandy”, Bijuteria „Tiara Luxury”, Agenția imobiliară „Ardeal Imobiliare” ,Spalatorie -vulcanizare „ La Gumiș” și spalatorie auto „HOTAUTO”, PINK POST Zalău, Magazin PROFI Zalău, Registrul Auto Român Zalău. OCPI Sălaj, Service AUTO ȘI Magazin Piese Auto Nazareth, Cluj Napoca, Panemar, Delissima și Pralina, Cabinet Dr. Olah Mihaela, Laborator Cofetarie Patiserie Sanda's Cake, Centrul Comercial Lidl, Centrul Comercial Kaufland, Cofetăria Pralina, Magazin Încălțăminte Deichman, Autogara CENTO TRANS, Autogara YMY TRANS, Centrul Comercial UNICARM, Cabinet Veterinar PET SHOP, Magazin Piese Auto HOSSU, Magazin Piese Auto COCORUL SERVICE, Magazinul AGRINA PROD, Farmacia ALPHEGA, Magazinul JYSK, Magazin ALTEX, Centrul Comercial C&A, Centrul Comercial dm, Magazin ANIMAX, Magazinul ARMAN SPORT, Centrul Comercial NEWYORKER, Centrul Comercial FLANCO, Centru Comercial SPORT VISION, Centrul Comercial HERVIS SPORT,



Casa de Asigurări de Sănătate Sălaj, Bijuteria Brill, Bistro Brass, Restaurant Saladina, restaurant Time Out, Cofetăria Happy, Pizzeria King, Magazin Pepco, Magazin Deichmann, Magazin Takko, Magazin CCC, Magazin de îmbrăcăminte Vyo, Magazin ATCOM, Magazin TEXTILE HOUSE, NOBILACASA, Magazinul de Marochinărie și Galanterie SAVILSAL, Librăria ALEDORA, Magazin PEPCO, Magazin pentru Stampile, Super REAL MARKET, Centrul Comercial ARTIMA, BISTRO IMBISS, Brutăria SESAM, Magazinul de Marochinărie și Galanterie CASUAL, Centrul de Optică Medicală OPTIMED, Agenția de audit financiar AFIL Botoșani, Profi Rom Food, Dicoms SRL, II Cucu Elena și Pont Impex SRL Botosani, Carefour, Kaufland, Lidl Botoșani, Piața Centrală Botoșani, Direcția de impozite și taxe locale –Primăria municipiului Brăila, AJOFM Brăila-sediul, Centru de formare AJOFM Brăila, ANAF Braila, ONRC Brăila, Finanțe Publice-Municipiul Brăila, Casa Județeană de asigurări de sănătate Braila, SC Braicar SA Brăila, Autogara Aventin Brăila, Vânătorul și Pescarul Brăila, Estinvest Brăila, Agenție de turism, Punct desfacere înghețată Parc Monument Brăila), Librăria Elco Galați, MMA Security, Rent a Car Brăila, două puncte de lucru Penny Brăila, două puncte de lucru Kaufland Brăila, Magazine alimentare ( Galați și Brăila), Service Electrolux Brăila, Cofetărie Brăila, Broker asigurări Brăila, Service și dealer Honda Brăila, puncte de desfacere tâmplărie termopan, unități Xerox ( Brăila și Galați), Alcedo Brăila, Farmacia Catena (două puncte de lucru Brăila), Jumbo Brăila, magazin produse naturiste Apis Brăila, Magazin desfacere produse second hand ( Brăila și Galați, Primaria orasului Beius, AJOFM Bihor, AJOFM Beius, Primaria comunei Budureasa, ANAF Oradea, Casa judeteana de pensii Bihor etc.

Au fost organizate întâlniri de lucru cu personalul din cadrul instituțiilor publice ( ANAF, AJOFM, Primării etc) în vederea promovării Legii insolvenței persoanelor fizice.

- S-au realizat demersuri și acțiuni din partea conducerii Direcției de Insolvență a Persoanelor Fizice și a președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în scopul informării publicului cu privire la prevederile din domeniul insolvenței persoanelor fizice;
- În cursul anului 2022 s-au publicat numeroase articole cu informații de interes pentru debitori pe pagina de social media a Direcției de Insolvență a Persoanelor Fizice – în medie fiecare din aceste articole având cca 6000 de vizualizări fata de 4000 in 2022;
- In cursul anului 2022, au fost prezentate in cadrul anumitor posturi Tv beneficiile Legii Insolvenței Persoanelor Fizice, s-au realizat campanii de informare a consumatorilor in cadrul anumitor posturi TV;
- Pe parcursul anului, au apărut articole pe tema insolvenței persoanelor fizice atât în mediul online cât și în ediții tipărite ale diferitelor ziare locale și naționale;
- S-a realizat activitatea de documentare și analiză și s-au realizat demersurile necesare față de Institutul Național de Statistică pentru sprijinirea Comisiei de Insolvență la Nivel Central în procesul de actualizare a criteriilor generale pentru stabilirea nivelului de trai rezonabil.
- În scopul asigurării unei bune desfășurări a actelor de procedură prevăzute de lege și identificării oricăror dificultăți care pot împiedica realizarea acestora s-a monitorizat lunar activitatea desfășurată de către administratorii desemnați ai procedurii cu privire la dosarele aflate în lucru și s-au întocmit rapoarte de informare către comisiile de insolvență la nivel territorial;
- Pentru corecta informare a consumatorilor privind accesul la procedurile de insolvență, toți prescriptorii de servicii financiar bancare și nebancale precum și casele de amanet ce își desfășoară activitatea pe teritoriul României, sunt obligați să afișeze pe paginile lor web, într-un mod ușor accesibil, adresele lor de e-mail și link-ul electronic către Platforma Insolvență: [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro) secțiunea Insolvență (introducerea Ordinului 450/2022);
- Analizarea documentelor în vederea realizării Raportului preliminar referitor la îndeplinirea condițiilor de admisibilitate a cererii debitorului pentru deschiderea procedurii de insolvență pe bază de plan de rambursare;
- Actualizare site ANPC secțiunea Insolvență Persoanelor Fizice;
- S-a monitorizat lunar activitatea desfășurată de către administratorii desemnați ai procedurii cu privire la dosarele aflate în lucru în scopul identificării oricăror dificultăți care pot împiedica desfășurarea procedurii de insolvență;
- S-a vizualizat periodic site-ul portal.just.ro pentru a se cunoaște stadiul dosarelor aflate pe rolul instanțelor judecătorești;

- S-a monitorizat buletinul procedurii de insolvența pe site-ul ONRC.

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

Potrivit prevederilor HG nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, aceasta are atribuții în domeniul metalelor prețioase, domeniu reglementat prin OUG nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România, cu modificările și completările ulterioare.

Competențele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în materia metalelor prețioase, sunt următoarele:

- autorizarea operatorilor economici care efectuează operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase;
- analiza și marcarea obiectelor din metale prețioase;
- efectuarea de expertize judiciare și extrajudiciare ale metalelor prețioase.

Toate aceste activități se efectuează de către personalul Direcției Metale Prețioase Pietre Prețioase și Proces Kimberley (DMPPPPK) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în București și alte 24 de puncte de lucru.

În urma concursurilor organizate de către ANPC, la sfârșitul anului 2023, își desfășurau activitatea specifică domeniului metalelor prețioase și pietrelor prețioase 50 de angajați.

Pe parcursul anului 2023, în cadrul Direcției Metale Prețioase Pietre Prețioase și Proces Kimberley (DMPPPPK), s-au realizat următoarele:

### 6.1 Compartimentul Autorizare

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

- Au fost emise **608** de autorizații pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României, cu **2422 operațiuni autorizate** în total;
- Au fost eliberate **10** duplicate autorizații, cu **32** operațiuni, pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României;
- Au fost vizate 3142 autorizații (**978 autorizații locația București și 2164 autorizații în cele 24 puncte de lucru teritoriale**) cu 11.586 operațiuni (**3864 operațiuni în locația București și 7722 operațiuni în cele 24 puncte de lucru teritoriale**), ale operatorilor economici care desfășoară operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României;
- **Au fost recuperate taxe de viză anuală restante în valoare de 305,70 lei;**
- Au fost emise **6 (șase)** ordine de suspendare a autorizației pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României;
- A fost reactualizată baza de date referitoare la operatorii economici autorizați și aplicarea vizei anuale.

### 6.2 Serviciul Marcare și Expertizare – București și 22 puncte de lucru teritoriale

a. Au fost analizate și marcate cu marca de stat **6.863.256 obiecte** din metale prețioase în greutate totală de 16.005.282,06 grame (16,00 tone):

- 2.072.871 obiecte din aur în greutate de 4140446,02 grame (4,14 tone)
- 4.789785 obiecte din argint în greutate de 11861249,31 grame (11,86 tone)
- 600 obiecte din platină în greutate de 3586,73 grame;

pentru care s-au încasat **22.226.145,94 lei**.

b. Au fost întocmite și eliberate **6048 buletine de expertiză** (180337 obiecte aur/561.342,40 grame, 5893 obiecte argint/33065,82 grame și 12 obiecte platină în greutate de 174,21 grame pentru care s-au încasat **1.926.209,82 lei**) pentru obiectele prezentate la ghișeu de persoane fizice și juridice.

c. Au fost întocmite rapoarte de expertiză tehnică la solicitarea instanțelor de judecată; Ministerului Administrației și Internelor Direcția de Investigarea a Infracțiunilor de Criminalitate Organizată și Terorism: Direcția Generală de Poliție a Municipiului București Sectorul 2 (SICE), Poliția sectorului 3 (SICE), IPJ Brașov SICE, IPJ Mehedinți (SICE), IPJ Galați (SICE);

d. La solicitarea Ministerului Finanțelor Publice s-au efectuat: 31 activități de inventariere pentru obiecte și fragmente din metal, 46 activități de expertizare de gropuri metal prețios (629 obiecte în greutate de 3495,41 grame), 7 activități de restituire gropuri, 32 activități de evaluare, reevaluare și vânzare gropuri

e. La solicitarea Comisariatelor pentru Protecția Consumatorilor au fost verificate obiectele, ridicate în timpul acțiunilor de control, cu privire la respectarea prevederilor legale referitoare la marcarea metalelor prețioase.

f. S-au înregistrat 278 poansoane pentru marcă de responsabilitate ale operatorilor economici autorizați, pentru care s-au încasat 26184,82 lei și au fost desfigurare 15 poansoane pentru marcă de responsabilitate (scoase din uz) ale operatorilor economici autorizați.

g. Pe întreg parcursul anului 2023, personalul DMPPPPK a participat în calitate de personal de specialitate la controalele tematice organizate de către Comisariatele Regionale/Județene pentru Protecția Consumatorilor și MAI Inspectoratul General al Poliției Române în baza Planului de Măsurii pentru prevenirea și combaterea contrabandei și a comerțului ilicit cu metale și pietre prețioase.

h. Pentru toate activitățile din domeniul metalelor prețioase desfășurate în anul 2023, în cadrul DMPPPPK, au fost întocmite facturi în valoare de 25066328,02 lei.

#### **Comparativ cu anii 2020 -2022, activitatea de marcarea a DMPPPPK a evoluat astfel:**

<b>An</b>	<b>Obiecte analizate și marcate (buc.)</b>	<b>Greutate obiecte analizate și marcate (g)</b>	<b>Încasări DMPPPPK lei</b>
<b>2020</b>	4.242.792	10.520.859,52	11.033.807
<b>2021</b>	5.918.069	13.929.282,12	15.726.013
<b>2022</b>	6.465.307	15.100.286,76	19.975.998
<b>2023</b>	6.863.256	16.005.282,06	22.226.145,94

## **7. Soluționarea Alternativă a Litigiilor**

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

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

În cadrul Direcției SAL și-a desfășurat activitatea în cursul anului 2023 un număr de trei angajați - un Director, și doi consilieri SAL, unul din aceștia fiind mutat temporar în cadrul altei direcții din cadrul ANPC până la data de 27.11.2023. Începând cu data de 19.10.2023 Directorul SAL și-a

incheiat activitatea în cadrul Direcției SAL iar la data de 13.11.2023 a fost angajat, prin concurs, un consilier SAL pentru locația Iași. La finalul anului 2023 Direcția SAL numără trei angajați, un șef serviciu, un consilier în cadrul Direcției Centrale și un consilier la Iași.

În cursul anului 2023 a fost emis Ordinul Președintelui ANPC nr.32/2023 privind modificarea Ordinului Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 449/2022 privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor. Pentru a asigura accesul facil al consumatorilor la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul ANPC și la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, în vederea soluționării alternative a reclamațiilor acestora, comercianții au obligația să afișeze placheta informativă privind DSAL.

Placheta se realizează prin grija comerciantului, conform modelului și se afișează în câmpul vizual al consumatorilor, la loc, vizibil, lângă casa de marcat ori lângă orarul de funcționare, în spațiul de comercializare sau, după caz, de prestare a serviciului, inclusiv a serviciilor turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion.

Comercianții care administrează site-uri de vânzări, preluare comenzi on-line și/sau publicitate la produse și/sau servicii, la servicii turistice, de comercializare de pachete de servicii turistice sau bilete de avion, inclusiv e-Commerce, sunt obligați să afișeze pe prima pagină a site-ului pictogramele.

Placheta și pictogramele se regăsesc și pot fi descărcate pe site-ul [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro).

În cursul anului 2023 direcția a desfășurat activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv procedura de lucru digitalizată prin intermediul noii Platforme Electronice Integrate SAL.

Au fost standardizate formularele de lucru ale Direcției SAL. Această standardizare a avut loc în două etape. Prima etapă a avut loc în luna ianuarie și a constat în implementarea formularului de reclamații SAL. Cea de-a doua etapă este parte integrantă a noii Platforme Electronice Integrate SAL: <https://reclamatii.sal.anpc.ro/>

Direcția SAL s-a aliniat politicii paperless, eliminând registrul pe suport de hârtie și listarea petițiilor. Activitatea de management de documente a DSAL a fost transferată către noua Platformă Electronică Integrată SAL.

A fost continuată utilizarea semnăturii digitale pentru toate documentele DSAL, excepție făcând documentele în format letric prevăzute prin lege.

Începând cu data de 13 decembrie 2023 activitatea Direcției SAL a fost complet digitalizată prin lansarea noii Platforme Electronice Integrate SAL implementată prin proiectul: " *Consolidarea capacității de reglementare, implementare, evaluare și derulare a activităților de soluționare alternativă a litigiilor desfășurate de entități aflate în coordonarea Ministerului Energiei și Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor*", cod SIPOCA/SMIS 720/129982, contract de finanțare nr.561/14.10.2020.

În cursul anului 2023 Direcția SAL din cadrul ANPC a instrumentat, conform competențelor, un număr de 2162 de cereri, respectiv 2148 înregistrate în sistemul Regista, primite prin intermediul vechiului formular SAL, și 14 prin intermediul noii Platforme Electronice Integrate SAL.

Directorul și consilierii SAL au participat la Cursul "Transparență și competență în sectorul public" desfășurat de ANFP în perioada 11.09.2023 – 15.09.2023.

## **8. Direcția Generală Laboratoare LAREX**

În urma Hotărârii nr. 275/2023 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, Direcția Generală Laboratoare Larex s-a desființat și s-a reînființat sub titulatura de Direcția Laboratoare Larex în subordinea Direcției Generale de Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană.

Direcția Laboratoare Larex are în structură 3 Laboratoare:

- Laborator Produse Alimentare
- Laborator Instrumental
- Laborator Produse Nealimentare

În urma reorganizării a fost revizuită întreaga documentație a Sistemului de Management. A fost relocat Laboratorul pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice în sediul din Șoseaua Vitan Bârzesti, nr. 11B.

Este în desfășurare, începând din anul 2022, un Acord de parteneriat pe o perioadă de 4 ani cu Universitatea Dunărea de Jos din Galați, un Acord de parteneriat privind practica studenților cu Universitatea Politehnică din București și Acord de colaborare cu Universitatea din București - Facultatea de Biologie.

S-a asigurat efectuarea stagiului de practică pentru activitățile de laborator studenților Universității de Științe Agronomice și Medicină Veterinară și ai Universității Politehnica București.

A fost încheiat un Protocol de asociere cu Primaria Sector 4 având ca obiect "finanțarea și realizarea în comun de investiții în scopul reabilitării sediului din Șoseaua Vitan Bârzesti, nr. 11B, Sector 4, inclusiv prin accesarea și derularea unor proiecte cu finanțare nerambursabilă, sau prin bugete proprii și/sau alte surse de finanțare atrase de către părți", valabil până la finalizarea investițiilor ce vor fi agreate de părți.

În cadrul acestui proiect s-a menținut corespondența cu firma de arhitectura și consultanță proiectare laboratoare, s-au stabilit domeniile de activitate ulterioare și echipamentele necesare modernizării laboratoarelor.

Din cauza reorganizării preconizate la sfârșitul anului 2023, nu a fost efectuată etapa de supraveghere 1 a Organismului Național de Acreditare-RENAR în vederea menținerii acreditării conform SR EN ISO/IEC 17025. Aceasta a fost amânată pentru luna martie 2024. S-a menținut acreditarea și s-a utilizat în continuare marca de acreditare RENAR.

Laboratoarele cu sediul în Șoseaua Vitan Bârzesti nr. 11B sunt autorizate ANSVSA - Autorizație nr. 78/03.04.2020 pentru profilul Siguranța alimentelor și a hranei pentru animale.

Capabilitatea tehnică a Laboratoarelor din cadrul Direcției Laboratoare Larex este susținută prin participarea la teste de competență organizate de LGC Standard, FAPAS, CEPI, DRRR, IELAB, Test Veritas.

Pentru asigurarea că personalul este instruit adecvat pentru susținerea și implementarea Sistemului de Management, în anul 2023 personalul Direcției Laboratoare Larex a participat la cursuri de instruire externă având ca teme: "Auditori interni în laboratoarele de încercări și etalonări. Documente de referință pentru auditul intern: ISO 17025:2018 și ISO 19011" respectiv "Transparență și competență în sectorul public".

Au fost înregistrate 277 de comenzi pentru încercări și expertize de laborator din care 148 de la persoane juridice și 129 din acțiunile tematice desfășurate de ANPC. Au fost emise 2495 de Rapoarte de încercări și Rapoarte de expertizare.

Valoarea totală a facturilor emise în anul 2023 este de **341,052.81 lei cu TVA.**

## 8.1 Laboratorul Pietre Prețioase, Proces Kimberley și Încercări metale prețioase

Având în vedere H.G. nr. 275/2023 pentru modificarea și completarea H.G. nr. 700/2012, privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor cu aplicare din 01.05.2023, H.G. 275/2023 prin care se modifică structura organizatorică a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și structura organizatorică a Direcției Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley, menționăm faptul că Laboratorul Pietre Prețioase, Proces Kimberley și Încercări Metale Prețioase se află în coordonarea Direcției Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley.

### 8.1.1 Pentru activitatea de încercări metale prețioase

În anul 2023 au fost primite un număr de **1729** cereri de ofertă pentru **2226** probe de aur și **515** probe de argint. S-au efectuat **8223** analize de laborator (**6668** analize pentru probele de aur și **1545** analize pentru probele de argint), din totalul de **1979667,81** grame metal prețios (**1608095,53** grame aur și **371572,28** grame argint).

Au fost preparați și comercializați către operatorii economici autorizați **92,74** litri reactivi specifici pentru analiza la piatră a aliajelor de aur. De asemenea, au fost preparați **7,75** litri reactivi specifici pentru analiza aliajelor de aur și argint pentru specialiștii din cadrul Direcției de metale prețioase. S-au emis **1890** rapoarte de încercare.

Încasările totale pentru activitatea de încercare metale prețioase și preparare reactivi au fost de **824617,25** lei cu TVA.

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

- în luna mai a participat la schema de comparări interlaboratoare organizate de ROUND ROBIN GENEVA (RR 50 Gold) pentru determinarea prin metoda chimică a conținutului de aur din aliajele de aur.
- în luna mai a participat la schema de comparări interlaboratoare organizate de Czech Assay Office Cehia (LABTEST 51) pentru determinarea prin metoda chimică a conținutului de aur din aliajele de aur.

### 8.1.2 Pentru activitatea de expertizare pietre prețioase

În anul 2023 s-au emis **84** buletine de expertizare pentru persoane fizice și juridice în care a fost inclusă expertiza a **6** pietre libere și **11.438** pietre montate în **570** bijuterii, pentru **46** persoane juridice și **38** persoane fizice.

Încasările pentru Buletine de Expertiză (cu Pietre) eliberate, au fost în valoare de **60.502,66** lei.

De asemenea, s-au efectuat **3** expertize tehnice pentru:

- SICE Călărași
- DIICOT București
- Banca Internațională a Religiiilor
- Floweres Design Factory prin Comisariat București - Ilfov
- Trezorerie

S-au expertizat **1,539** obiecte, cca. **32.300** pietre libere și montate în bijuterii din care cca. **2.681** pietre prețioase.

Încasările pentru Expertizele Tehnice (cu Pietre) au fost în valoare de **40,419,84** lei.

Valoarea totală a încasărilor pentru activitatea de expertizare a pietrelor prețioase pentru anul 2023 este de **100.922,25** lei.

## 9. Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor la nivel central

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor asigură cadrul informațional și organizatoric necesar stabilirii și aplicării politicii de protecție a consumatorilor, dar și al corelării acțiunilor autorităților administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale cu atribuții în acest domeniu, modul de organizare și funcționare al consiliului și atribuțiile fiind stabilite prin HG nr.251/1994, astfel cum a fost modificată și completată prin HG nr. 1219/2023.

Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor la nivel central este organizat în cadrul ANPC, care deține, de altfel, calitatea de Președinte al Consiliului consultativ, componența acestuia fiind stabilită prin Ordinul Președintelui ANPC nr. 493/14.06.2022. Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor din cadrul ANPC este format din reprezentanți ai ministerelor, ai altor autorități ale administrației publice competente în domeniul protecției consumatorilor și din reprezentanți ai asociațiilor și patronatelor care își desfășoară activitatea în domeniul de competență al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și din reprezentanți ai organizațiilor neguvernamentale de consumatori.

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor organizat în cadrul ANPC funcționează în baza prevederilor HG nr.251/1994, astfel cum a fost modificată și completată prin HG nr. 1219/2023, dar și a propriului Regulament de organizare și funcționare, aprobat prin Ordinul Președintelui ANPC nr. 493/14.06.2022.

**În anul 2023, Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor s-a întrunit în ședință ordinară de două ori pe an**, respectiv la data de 20 aprilie 2023 și la data de 11 decembrie 2023, **iar Biroul de coordonare, care asigură conducerea operativă a consiliului, ori de câte ori a fost necesar**, printre cele mai importante subiecte abordate în cadrul ședințelor numărându-se:

- prezentarea atribuțiilor autorităților în vederea elaborării ghidurilor de bune practici în sectorul alimentației publice și cel al ospitalității;
- analiza modului în care sunt respectate prevederile legale din domeniul protecției consumatorilor din spitale, în ceea ce privește condițiile de cazare și de alimentație publică puse la dispoziția pacienților;
- prezentarea rezultatelor acțiunilor voluntare de control în spitale, desfășurată în perioada 2-3 martie 2023;
- efectuarea unui control comun cu Inspectoratul de Stat în Construcții privind construcțiile ilegale de pe litoralul românesc;
- Ordinul Președintelui ANPC de informare a consumatorilor în calitatea acestora de persoane cu dizabilități.

### **Sedința Biroului de coordonare desfășurată la data de 19 ianuarie 2023**

Biroul de coordonare s-a întrunit într-o ședință premergătoare elaborării ghidurilor de bune practici în sectorul alimentației publice și cel al ospitalității, printre participanți numărându-se și reprezentanți ai organizațiilor patronale din industria HORECA.

Printre aspectele discutate în cadrul ședinței au fost:

- armonizarea ghidurilor de bune practici din punctul de vedere al atribuțiilor autorităților, în vederea eliminării abordărilor diferite ale echipelor de control ale autorităților cu atribuții de control, la nivel național;
- elaborarea ghidurilor de bune practici înainte de începerea sezonului estival 2023, într-o formă inițială, perfectibilă;
- alinierea industriei din HORECA cu autoritățile din domeniu, pentru a se elimina concurența neloială;
- necesitatea actualizării Ordinului Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și

desfacerea alimentelor, sub forma unui ordin comun la nivel de proceduri care să stabilească reguli clare din partea celor 3 autorități, pentru a nu mai naște confuzie în piață.

Urmare a acestei ședințe a Biroului de coordonare, ANPC a elaborat cele 2 ghiduri de bune practici, *unul în sectorul alimentației publice și unul pentru serviciile de cazare*, care au fost transmise ulterior spre analiză, atât membrilor biroului, cât și organizațiilor din industria HORECA. Toate observațiile primite au fost centralizate, prin grija Secretariatului Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor la nivel central și transmise spre informare tuturor participanților la ședință, în vederea discutării acestora la o ședință ulterioară.

### **Sedința Biroului de coordonare desfășurată la data de 20 ianuarie 2023**

Biroul de coordonare s-a întrunit, la convocarea Președintelui Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor la nivel central, pentru analizarea modului în care sunt respectate prevederile legale din domeniul protecției consumatorilor din spitale, în ceea ce privește condițiile de cazare și de alimentație publică puse la dispoziția pacienților. La ședință au participat, pe lângă membrii Biroului de coordonare, și reprezentanți ai autorităților din domeniul sanitar.

Printre aspectele punctate în cadrul ședinței s-au numărat:

- importanța unei comunicări deschise între autorități și necesitatea identificării de soluții pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare și de alimentație ale consumatorilor, în calitate de pacienți;
- analiza la nivel centralizat a operatorilor economici care au încheiate contracte cu cele 19 spitale aflate în administrarea ASSMB și care au servicii de alimentație publică externalizate către firme de catering;
- stabilirea unui calendar clar de acțiuni comune prin care ANPC să pună la dispoziția ASSMB una sau două echipe de comisari pentru desfășurarea unor acțiuni voluntare ale ASSMB, fără a fi acțiuni de control, care să stabilească termene de implementare a măsurilor dispuse în anii trecuți, precum și o verificare prin sondaj a furnizorilor spitalelor sau chiar a tuturor furnizorilor;
- propunerea privind standardizarea meniurilor spitalelor, cu consecința directă a predictibilității achizițiilor.

### **Sedința Biroului de coordonare desfășurată la data de 9 martie 2023**

Ședința Biroului de coordonare de la data de 9 martie 2023 a avut ca scop principal diseminarea rezultatelor acțiunilor voluntare de control desfășurate în cele 19 spitale aflate în subordinea ASSMB, desfășurate în perioada 2-3 martie 2023. La ședință au participat pe lângă managerii celor 19 spitale, și managerii spitalelor din Oradea și Sighișoara, cu scopul prezentării unor exemple de bune practici.

La acțiunile de control au participat comisari de la Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, precum și reprezentanți ai ASSMB și ai ANMCS.

A fost verificat modul în care sunt respectate prevederile legale din domeniul protecției consumatorilor în cadrul spitalelor, în ceea ce privește condițiile de cazare și de alimentație publică puse la dispoziția pacienților, în calitatea acestora de consumatori de servicii.

Anterior ședinței, participanților le-a fost transmis raportul centralizat privind aspectele constatate în urma acțiunilor efectuate în unitățile spitalicești verificate.

Printre aspectele punctate în cadrul ședinței se numără:

- necesitatea unui meniu elaborat pe criterii medicale și repetat de la o săptămână la alta pentru a putea avea atât predictibilitatea achiziției, cât și conformitatea produselor achiziționate;



- necesitatea elaborării unui ghid de bune practici în domeniu, într-o formă inițială, care să poată fi ulterior îmbunătățită;
- prezentarea bunelor practici la nivelul spitalelor din Oradea și Sighișoara;
- necesitatea constituirii unui grup de lucru cu reprezentanții ANMCS și ASSMB care să demareze o analiză a situațiilor prezentate de spitale și care să stabilească o procedură unitară la nivelul celor 19 spitale aflate în subordinea ASSMB, precum și un calendar de activități, cu termene clare de implementare.

### **Sedința Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor desfășurată la data de 20 aprilie 2023**

Ședința Consiliului consultativ a avut ca principale subiecte pregătirea sezonului estival și discutarea ghidurilor de bune practici în sectorul alimentației publice și cel al ospitalității.

În acest context, s-a propus ca ghidurile de bune practici să fie elaborate la nivel de activitate a operatorilor economici pentru a avea un ghid complex, fiecare dintre autorități urmând să elaboreze capitolul care intră în sfera de competență a acesteia.

Pe lângă discutarea ghidurilor de bune practici, s-a propus să fie analizate și problemele create de construcțiile existente în spațiile cu impact major turistic, respectiv zonele de faleză și zonele centrale ale stațiilor. Participanții la ședință au fost informați că ANPC a propus Inspectoratului de Stat în Construcții un calendar comun de acțiuni pe teren, prin care s-a solicitat alocarea uneia sau a două echipe pentru a fi verificate efectiv, la pas, zonele turistice.

### **Sedința Biroului de coordonare desfășurată la data de 8 iunie 2023**

Ședința Biroului de coordonare a avut ca temă discutarea observațiilor primite pe marginea ghidurilor de bune practici în domeniul alimentației publice și cel al serviciilor de cazare, centralizate prin grija Secretariatului Consiliului consultativ.

Ca o concluzie a ședinței s-a dispus preluarea tuturor observațiilor, în vederea discutării acestora la nivelul ANPC, inițierea unor întâlniri cu instituțiile responsabile pentru demararea procedurilor de modificare a actelor normative aplicabile sectoarelor de alimentație publică și de cazare, pentru aducerea acestora la zi, precum și analiza ghidurilor împreună cu instituțiile responsabile cu scopul finalizării acestora.

Urmare a acestei ședințe și a analizării observațiilor la nivelul ANPC, **ghidurile de bune practici în domeniul alimentației publice și cel al serviciilor de cazare au fost finalizate și comunicate**, împreună cu răspunsul punctual al ANPC privind observațiile aduse ghidurilor de bune practici, către toți membrii Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor și către organizațiile din industria HORECA, în vederea diseminării către propriii membri.

### **Sedința Biroului de coordonare desfășurată la data de 2 octombrie 2023**

Tema discuției ședinței Biroului de coordonare de la data de 2 octombrie 2023 a fost Ordinul privind informarea consumatorilor de către operatorii de transport public de persoane, propus de ANPC pentru a oferi o informare clară și corectă a consumatorilor privind accesul persoanelor cu dizabilități în mijloacele de transport sau în spațiile aferente.

Ședința Biroului de coordonare al Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor la nivel central a reunit, pe lângă membrii Biroului de coordonare, și reprezentanți ai autorităților și asociațiilor de profil.

În ședință au fost arătate considerentele pentru care a fost nevoie de emiterea ordinului și au fost expuse punctele de vedere ale reprezentanților organizațiilor de profil.

În încheierea ședinței Biroului de coordonare a Consiliului consultativ s-a stabilit ca participanții să transmită observațiile pe marginea Ordinului privind informarea consumatorilor de către operatorii de transport public de persoane, acestea urmând a intra în analiză, cu consecința directă a repunerii formei finale a Ordinului în transparență decizională.

Observațiile primite de către Secretariatul Consiliului consultativ au fost centralizate și transmise către Direcția Juridică a ANPC în vederea elaborării proiectului de Ordin și a punerii acestuia în transparență decizională, forma finală a acestuia urmând a fi notificată Comisiei Europene.

### **Sedința Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor desfășurată la data de 11 decembrie 2023**

Printre subiectele abordate se numără prezentarea raportului de activitate al Biroului de coordonare, modificarea HG nr.251/1994 privind stabilirea componenței, a atribuțiilor și a modului de organizare și funcționare a Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor, precum și obiectivele propuse pentru anul 2024.

Modificarea HG nr.251/1994 a fost necesară pentru **introducerea în componența Consiliului consultativ** pentru protecția consumatorilor **a unor autorități cu activitate în domeniul protecției consumatorilor**, pentru **actualizarea denumirilor autorităților componente**, *având în vedere că organizarea și funcționarea structurilor administrației publice au suferit modificări din anul 1994 până în prezent*, dar **și pentru asigurarea cadrului necesar pentru stabilirea și aplicarea politicii de protecție a consumatorilor**, inclusiv **asigurarea unei coerențe a acțiunilor diverselor autorități ale administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale care au rol în protecția consumatorilor**.

**În concluzie, parte din obiectivele propuse pentru anul 2023 au fost atinse, printre cele mai importante rezultate ale activității consiliului fiind:**

- elaborarea ghidurilor de bune practici în sectorul alimentației publice și cel al ospitalității într-o variantă inițială, perfectibilă;
- desfășurarea acțiunilor voluntare de control în cadrul unităților spitalicești aflate în subordinea ASSMB;
- desfășurarea acțiunilor de control comune asupra activității comercianților de pe litoral;
- emiterea Ordinului privind informarea consumatorilor care se încadrează în categoria persoanelor cu dizabilități, în legătură cu accesul acestora la serviciile de transport public de persoane, în clădiri, în stații și în orice altă situație persoanele în cauză au nevoie de suport.

## **10. Activități de informare, educare și consiliere a consumatorilor**

### **10.1 Parteneriat cu mediul de afaceri și cu societatea civilă**

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

### **10.2 Instrumente de educare și informare a consumatorilor**

Concursul național Alege! Este dreptul tău este organizat de Ministerul Educației, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cu sprijinul InfoCons și face parte din strategia de informare și educare a tinerilor consumatori.

În ediția a XXI-a a concursului, 88 de elevi, reuniți în perioada 19 – 23 iunie 2023 în Tabăra din cadrul Centrului de agrement "Luminița", din Eforie Nord, și-au demonstrat cunoștințele în domeniul protecției consumatorilor în cadrul etapei finale, cea la nivel național, pe parcursul a trei probe constând în expoziție de desene, faza individuală (eseu și test grilă) și concurs pe echipe (studiu de caz, interpretare spot publicitar, întrebare cu răspuns deschis și realizarea unui poster de prezentare a regiunii din care face parte echipa).

Ediția 2023 a concursului Alege! Este dreptul tău a demonstrat încă o dată că tinerii, deși au preocupări multiple, înțeleg conceptul de protecție a consumatorilor și sunt parte activă în procesul de formare și informare asupra drepturilor și obligațiilor ce ne revin în calitate de consumatori europeni.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor felicită elevii participanți la această ediție și mulțumește tuturor celor care au contribuit la realizarea acestui proiect.

### **10.3 Comunicare și relații publice**

În cursul anului 2023, ANPC a organizat, la nivel național, un număr de 4 de conferințe de presă, 1 conferință internațională, la nivelul UE, în format hibrid, pe tema dublului standard, 1 conferință în format online, a nivelului UE, pe tema zborurilor companiei WizzAir și a dat publicității un număr de 97 de comunicate de presă.

De asemenea, în cursul anului 2023, ANPC a organizat și desfășurat 8 conferințe regionale pe tema insolvenței persoanelor fizice și 2 conferințe naționale de încheiere a două proiecte SIPOCA, toate finanțate din fonduri europene.

În urma difuzării comunicatelor de presă, au apărut 26.488 articole în presă din care 1.249 știri radio, 2.955 știri tv, 199 articole în presa centrală, 978 articole în presa locală și 21.112 apariții în media online.

De asemenea, ANPC diseminează informații și prin site-ul propriu, și prin intermediul paginii de Facebook, care are 31.000 de urmăritori.

### **11. Liberul acces la informații de interes public**

În conformitate cu prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și ale Hotărârii Guvernului nr. 830/2022 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a asigurat dreptul cetățenilor la obținerea informațiilor de interes public.

Au fost înregistrate în anul 2023, 2287 de solicitări, din care 13 au fost adresate pe suport hârtie, 940 pe suport electronic și 1334 verbal.

Solicitările au vizat următoarele domenii:

- 987 solicitări referitoare la acte normative, reglementări;
- 539 solicitări referitoare la modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției;
- 9 activitatea liderilor instituției;
- 39 solicitări referitoare la utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli);
- 710 alte solicitări (ex. solicitări referitoare la retragerea și anularea proiectelor de acte normative publicate de ANCOM privind drepturile de utilizare a frecvențelor radio pentru 5G, Hotărâri judecătorești, comunicare răspuns la reclamații, solicitări interviu, informații referitoare la modalitățile de depunere a unei reclamații, xerocopii după procesele verbale de constatare – contravenție, informații despre activitatea anumitor operatori economici, informații referitoare la dosarele privind litigiile în care ANPC este implicată, solicitări referitoare la autorizarea

societăților comerciale, activitatea comisiei de concurs, informații referitoare la drepturile consumatorilor, obligațiile și responsabilitățile operatorilor economici, informații cu privire la numărul petițiilor înregistrate de către consumatori împotriva anumitor operatori economici (companii aeriene, dealer auto, furnizori de electricitate, agenții imobiliare, bănci, CAR-uri, restaurante), informații cu privire la neregulile semnalate de către consumatori asupra comerțului on-line, informații referitoare la activitatea de resurse umane/contabilitate, sancțiuni disciplinare).

- 3 informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare

Pagina de internet a instituției [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro) a fost structurată după modelul prezentat în HG nr. 830/2022 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin HG nr. 123/2002, asigurându-se astfel prezentarea proactivă a informațiilor relevante pentru consumatori.

De asemenea, ANPC a diseminat o serie de informații utile consumatorilor și prin intermediul paginii de Facebook <https://www.facebook.com/ANPC.gov> și prin mass-media.

## 12. Încheierea de Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat

În vederea întăririi cooperării cu celelalte instituții ale administrației publice centrale și locale și cu societatea civilă, instituția noastră a încheiat în cursul anului 2023 Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat:

- **Protocol de colaborare** – A.N.P.C. - M.A.I. Direcția Generală Anticorupție
- **Acord de parteneriat** - A.N.P.C. - Asociația „Coaliția pentru Economia Digitală
- **Acord de colaborare** - A.N.P.C. - Asociația Partida Romilor Pro Europa
- **Protocol de asociere** - A.N.P.C. – Primăria sector 4 al Municipiului București
- **Protocol de colaborare** - A.N.P.C. - Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci (OSIM)
- **Acord de parteneriat** - A.N.P.C. - Asociația pentru Consilierea Consumatorilor de Servicii Financiare „ARD”

## 13. Situația centralizată a litigiilor pe regiuni în perioada ianuarie – decembrie 2023

NR. CRT	STRUCTURA	OPERATORI ECONOMICI		LITIGII DE MUNCĂ – spor conditii		NR. DOSARE AFLATE PE ROL LA 31.12.2023
		NR. DOSARE CAȘTIGATE DEFINITIV	NR. DOSARE PIERDUTE DEFINITIV	NR. DOSARE CAȘTIGATE DEFINITIV	NR. DOSARE PIERDUTE DEFINITIV	
1	ANPC	39	15	16	13	415
2	CRPC RC (BRAȘOV)	84	56	0	1	368
3	CRPC RNE IAȘI	53	28	2	5	380
4	CRPC BUCUREȘTI-ILFOV	78	51	7	6	334
5	CRPC RSM PLOIEȘTI	92	24	2	0	192
6	CRPC RSV OLTEANIA (CRAIOVA)	26	6	0	1	115

<b>7</b>	<b>CRPC RNV CLUJ</b>	46	35	4	0	324
<b>8</b>	<b>CRPC GALAȚI</b>	68	22	18	0	313
<b>9</b>	<b>CRPC RV (TIMIȘ)</b>	35	21	3	0	124
	<b>TOTAL</b>	521	258	52	26	2565

#### 14. Resurse financiare și cheltuieli

În cursul anului 2023 s-au alocat pentru ANPC credite bugetare în sumă de 133.145 mii lei.

- Cheltuieli de personal = 83.630 mii lei
- Bunuri și servicii = 16.492 mii lei
- Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile = 26.542 mii lei
- Alte cheltuieli = 532 mii lei
- Cheltuieli de capital = 5.949 mii lei

În ceea ce privește cheltuielile, precizăm următoarele:

- Cheltuieli de personal = 83.318 mii lei
- Cheltuieli bunuri și servicii = 15.748 mii lei
- Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile = 19.055 mii lei
- Alte cheltuieli = 532 mii lei
- Cheltuieli de capital = 3.832 mii lei

Datele cu privire la bugetul instituției pentru anul 2023 pot fi consultate în **Anexa 1**.

#### 15. Procesul de achiziții

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

Pe lângă procedurile de atribuire, Serviciului achiziții publice a realizat achiziții de: furnizare produse, prestări servicii și execuție lucrări și prin cumpărare (achiziție) directă.

Achizițiile publice, în cursul anului 2023, au fost realizate din/prin sistemul electronic (SEAP/SICAP), cu excepția produselor și serviciilor care nu s-au regăsit în catalogul electronic sau în situația în care Legea 98/2016 prevede ca și excepție, în conformitate cu prevederile art. 111 (1).

Totodată, menționăm faptul că durata medie în cazul unei cumpărări directe este de 2 săptămâni.

Proceduri de atribuire desfășurate în anul 2023:

##### ***I. Licitații deschise:***

1. „Servicii de consultanță IT” (SIPOCA 743),
2. „Servicii de telefonie fixă și fax, cu IVR inclus pentru numărul scurt, telefonie mobilă, VPN și internet” - Acord cadru,
3. „Achiziția de active corporale și necorporale, respectiv achiziția de echipamente, aplicații informatice și licențe pentru software și Achiziția de servicii IT, de dezvoltare/actualizare aplicații, configurare baze de date, migrare structuri de date, inclusiv servicii de instruire” (SIPOCA 743).

## **II. Proceduri simplificate:**

1. „Achiziție Spectrometru cu fluorescență de raze X, pentru analiza metalelor prețioase și Set standard de etaloane de calibrare și verificare ale aplicațiilor pentru metale prețioase”,
2. „Achiziție Echipamente:
  - Balanță de precizie, capacitate de cântărire 10200 g, verificabilă metrologic, marcaj M și calibrare internă
  - Imprimantă compatibilă cu balanța de precizie, capacitate de cântărire 10200g
  - Balanță de precizie, clasa II de precizie, capacitate de cântărire minim 5200 g, verificabilă metrologic, marcaj M și calibrare internă
  - Imprimantă matricială compatibilă cu .....” .

Precizăm că în cursul anului 2023 nu au existat contestații formulate la Consiliul Național de Soluționare a Contestațiilor (CNSC).

Sursa de finanțare a achizițiilor realizate în anul 2023 a fost Bugetul de stat, cât și fonduri europene nerambursabile, iar situația achizițiilor publice efectuate se regăsește în **Anexa 3** la prezentul raport.

## **16. Managementul Resurselor Umane**

Numărul maxim de posturi aprobat pentru Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este de 982, exclusiv demnitarii, din care pentru aparatul central 349 posturi, iar pentru Comisariatele Regionale pentru Protecția Consumatorilor 633 posturi.

La nivelul celor 8 comisariate regionale, din 633 posturi aprobate, 578 sunt funcții publice și 55 sunt funcții contractuale, iar la nivel central din cele 352 posturi aprobate, 3 posturi sunt de demnitate publică, 215 de posturi sunt de natură contractuală, iar 134 de posturi sunt funcții publice.

La data de 31.12.2023, la nivelul unităților subordonate sunt 84 posturi vacante (funcții publice și contractuale), iar la nivel ANPC – aparat central sunt 140 posturi vacante (funcții publice și contractuale).

În vederea respectării prevederilor HG nr. 1066/2008 pentru aprobarea normelor privind formarea profesională a funcționarilor publici, ale Ordinului Ministrului Administrației Publice nr. 252/2003 pentru aprobarea normelor metodologice privind instruirea și specializarea în domeniul informaticii a funcționarilor publici, ale prevederilor OUG nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare și în limita bugetului aprobat pentru anul 2023, a fost întocmit Planul anual de perfecționare profesională în vederea înaintării acestuia către ordonatorul principal de credite, în termenul legal, efectuându-se un număr de 180 cursuri de formare profesională în cadrul ANPC și structuri subordonate.

Raportarea pe portalul ANFP a oricăror modificări cu privire la evidența funcțiilor publice și a funcționarilor publici, conform HG nr. 553/2009 privind stabilirea unor măsuri cu privire la evidența funcțiilor publice și a funcționarilor publici.

Primirea și transmiterea spre publicare a unui număr de 110 declarații de avere și de interese ale personalului din cadrul aparatului propriu pe site-ul ANPC și înaintarea acestora către Agenția Națională de Integritate.

Întocmirea lunară a situațiilor centralizate cu privire la salariul brut al personalului aparatului propriu al ANPC, în vederea transmiterii Serviciului Financiar – Contabilitate și Salarizare pentru plata drepturilor salariale.

Desfășurarea procesului de promovare în grad profesional pentru funcționarii publici din aparatul propriu al ANPC, care îndeplineau condițiile, conform prevederilor OUG nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Transmiterea situației trimestriale cu privire la posturile vacante către Institutul Național de Statistică.

Raportarea anuală către ANAF a datelor cu privire la categoriile de personal plătit din fonduri publice, în conformitate cu procedura de transmitere a datelor în registrul public, prin intermediul formularului L 153.

Emiterea de adeverințe pentru foștii angajați ai instituției în scopul recalculării pensiilor, precum și eliberarea de adeverințe de venit pentru angajații din cadrul aparatului propriu.

Raportarea în formatul standard (REGES) către Inspectoratul Teritorial de Muncă a angajării, modificării și încetării raporturilor de muncă pentru personalul contractual (de câte ori este cazul).

Întocmirea dosarelor profesionale în format electronic pentru funcționarii publici conform legislației în vigoare.

Întocmirea documentelor necesare acordării voucherelor de vacanță, distribuirea acestora după achiziționare pe bază de tabel cu semnătură, precum și calcularea voucherelor de restituit, după caz.

Organizarea și desfășurarea concursurilor în vederea ocupării unor funcții publice și contractuale vacante în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență nr. 57/2019 privind Codul Administrativ și HG nr. 611/2008 pentru aprobarea normelor privind organizarea și dezvoltarea carierei funcționarilor publici, cu modificările și completările ulterioare sau în conformitate cu prevederile HG nr. 1336/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și dezvoltarea carierei personalului contractual din sectorul bugetar plătit din fonduri publice.

## **AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București

Telefon: 0377.755.100

Program: Luni – Joi: 08:00 – 16:30 | Vineri: 08:00 – 14:00

### **RELAȚII CU PRESA**

Tel: 021.307.67.68

Fax: 021.314.34.62

e-mail: [biroupresa@anpc.ro](mailto:biroupresa@anpc.ro)

### **CABINET PREȘEDINTE**

Tel: 021.312.12.75

Fax: 021.314.34.62

### **Programare audiențe**

Telefon: 021.307.67.61

### **PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

e-mail: [dpo@anpc.ro](mailto:dpo@anpc.ro)

**Serviciul Produse și Servicii Alimentare și Nealimentare:** 021.307.67.79

**Serviciul Produse și Servicii Financiare:** 021.307.67.63

**Serviciul Juridic:** 021.307.67.72

**Serviciul Armonizare Europeană și Parteneriat:** 021.307.67.73

**Direcția Economică și Resurse Umane:** 021.307.67.88

**Direcția Resurse Umane:** 0377.755.121

**Direcția Insolvența a Persoanelor Fizice:** 021.307.67.85

**Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor:** 021.307.67.53

**Compartiment Derulare Proceduri Intermediari de Credite și Creditori Financiar și Nonfinanciar:** 021.307.67.54

**Relații cu presa / mass-media:** 021.312.12.75 Fax:021.314.34.62

e-mail: [biroupresa@anpc.ro](mailto:biroupresa@anpc.ro)

### **Direcția Metale Prețioase**

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

Serviciul Autorizare: 021.313.22.24  
 Serviciul Marcare: 021.312.82.37  
 Serviciul Expertizare: 021.312.98.90  
 Laborator încercări metale prețioase: 021.312.92.97  
 Ghișeu/facturare: 021.313.22.24, interior 24  
 Laborator pietre prețioase: 021.313.22.24, interior 21

### DGL Larex

Soseaua Vitan-Bârzești nr. 11 B, sector 4, Cod postal 042122, București  
 Telefon: 031/131.05.25, 031/131.05.26  
 Fax: 031/131.05.27  
 Contact relații clienți: [larex@anpc.ro](mailto:larex@anpc.ro)

La nivel ANPC, în anul 2023, salariile de bază brute au fost următoarele:

Denumirea funcției	Nivel studii	Grad	Gradație	Salariu de bază brut conform Legii nr. 153/2017, coroborată cu Legea nr. 82/2022 și cu O.U.G. 168/2022 lei
Președinte (Secretar de Stat)	S			16640
Vicepreședinte (Subsecretar de Stat)	S			14560
Director de cabinet	S		0	6844
Consilier personal	S		0	6580
Secretar general	S			13973
Director general grad II	S			14017
Director grad II	S			13425
Șef serviciu grad II	S			12240
Șef serviciu grad II	S			13464
Director general grad II	S			11055
Director grad II	S			10529
Director grad II	S			12109
Șef serviciu grad II	S			9476
Șef birou grad II	S			8072
Șef laborator grad II	S			8072
Comisar I	S	S	2	8356
Comisar I	S	S	3	8775
Comisar I	S	S	4	8995
Comisar I	S	S	5	9220
Comisar I (4 ore)	S	S	5	4610
Comisar III	M	S	5	5970
Comisar I	S	P	2	6843
Comisar I	S	P	3	7187
Comisar I	S	P	4	7620
Comisar I	S	P	5	7829



Comisar I	S	A	1	5546
Comisar I	S	A	2	5973
Comisar I	S	A	3	5580
Comisar I	S	D	2	5017
Consilier achizitii publice I	S	S	5	9220
Consilier achizitii publice I	S	S	4	8995
Consilier juridic I	S	S	5	10142
Consilier juridic I	S	S	5	9220
Consilier juridic I	S	S	3	9653
Consilier juridic I	S	S	2	8356
Consilier juridic I	S	P	2	6843
Auditor I	S	S	5	9590
Consilier grad II	S		1	4579
Consilier grad II	S		2	4808
Consilier grad II	S		3	5047
Consilier grad II	S		4	5174
Consilier grad IA	S		2	6000
Consilier grad IA	S		3	6300
Consilier grad IA	S		4	6457
Consilier grad IA	S		5	6618
Consilier grad IA	S		3	7245
Consilier grad IA	S		4	7426
Consilier grad IA	S		4	7427
Consilier grad IA	S		5	7611
Consilier grad I	S		3	5936
Expert gr IA	S		5	6618
Expert gr IA	S		4	6457
Expert gr IA	S		3	6300
Expert gr IA	S		2	6000
Expert gr II	S		3	5047
Expert gr II	S		2	4808
Referent grad IA	SSD		5	5306
Referent grad I	SSD		2	4711
Referent debutant	M		3	4279
Șofer	M/G		3	4564
Șofer	M/G		5	4794
Curier	M/G		5	3674
Curier	M/G		4	3585
Curier	M/G		2	3330
Îngrijitor	M/G		5	3674
Îngrijitor	M/G		4	3584
Îngrijitor	M/G		2	3330
Muncitor calificat	M/G		5	4794
Secretar dactilograf treapta I	M/G		5	4672

Organigrama instituției pentru anul 2023 poate fi consultată în **Anexa 2**.

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

Politica de protecție a consumatorilor pentru perioada 2020 - 2024 se fundamentează pe următoarele obiective generale pentru promovarea intereselor consumatorilor:

1. Transpunerea și aplicarea legislației în domeniul protecției consumatorilor;
2. Întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor și a operatorilor economici;
3. Consolidarea rolului consumatorilor și îmbunătățirea protecției conferite acestora.

Astfel, prioritățile instituției în conformitate cu Programul de guvernare sunt următoarele:

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