

SE APROBĂ,

PREȘEDINTE

CRISTIAN-VICTOR POPESCU PIEDONE

RAPORT DE ACTIVITATE

2024

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:

1. Ordinul nr. 480/2024 privind procedura, documentația și informațiile necesare autorizării administratorilor de credite.
2. Ordinul nr. 1601/2024 pentru aprobarea Procedurii privind activitatea de supraveghere și control desfășurată de personalul cu atribuții de control din cadrul aparatului propriu al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și al structurilor subordonate.
3. Ordinul nr. 787/2024 privind informarea consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, în legătură cu comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor

de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază.

4. Ordinul nr. 539/2024 privind informarea consumatorilor la comercializarea produselor preambalate al căror volum sau a căror greutate a scăzut.
5. Ordinul nr. 579/2024 privind informarea consumatorilor ce se încadrează în categoria persoanelor cu dizabilități, de către operatorii economici, în legătură cu accesul la servicii de transport public de persoane și, respectiv, în clădirile deținute de către aceștia.
6. Ordinul nr. 389/2024 privind stabilirea tarifelor pentru prestarea unor servicii de către personalul Direcției laboratoare Larex din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate.
7. Ordinul nr. 345/2024 privind aprobarea tarifului pentru prestarea unor servicii de către personalul Direcției metale prețioase, pietre prețioase și Proces Kimberley din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate.
8. Hotărârea nr. 732/2024 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.
9. Ordinul nr. 1061/2692/595/2024 pentru aprobarea Protocolului privind colaborarea interinstituțională încheiat între Consiliul Concurenței, Agenția Națională de Administrare Fiscală și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

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

1. Proiect de Hotărâre de Guvern *privind desemnarea autorităților competente responsabile cu controalele, stabilirea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor în sectorul produselor vitivinicole aromatizate.*
2. Proiect de *Ordin al ministrului mediului, apelor și pădurilor privind aprobarea Metodologiei de calcul al tarifului de gestionare și al tarifului de administrare pentru ambalajele din sistemul de garanție-returnare.*
3. *Proiect de Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 217/2016 privind diminuarea risipei alimentare.*
4. Proiect de *Hotărâre a Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1074/2021 privind stabilirea sistemului de garanție-returnare pentru ambalaje primare nereutilizabile.*
5. Proiect de *Hotărâre pentru modificarea Anexei la Hotărârea de Guvern nr. 51/2019 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 217/2016 privind diminuarea risipei alimentare.*
6. Proiect de *Ordonanță de urgență a Guvernului pentru stabilirea unor măsuri de sprijin cu caracter temporar, destinate producătorilor agricoli în scopul gestionării efectelor fenomenului de secetă pedologică din anul 2023*
7. Proiect de *Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea procedurii de autorizare și/sau de înregistrare a furnizorilor de servicii de schimb între monede virtuale și monede fiduciare și a furnizorilor de portofele digitale, precum și a procedurii de acordare și retragere a avizului tehnic.*

8. Proiect de *Ordonanță de urgență a Guvernului privind unele măsuri pentru sprijinirea categoriilor de cupluri mamă-nou-născut defavorizate care beneficiază de sprijin material pe bază de tichete sociale pe suport electronic acordate din fonduri externe nerambursabile.*
9. Proiect de *Ordonanță de urgență a Guvernului pentru modificarea art. 7 din Legea laptelui și a produselor lactate nr. 307/2022.*
10. Proiect de *Hotărâre de Guvern de instituire a Programului național "Masă sănătoasă".*
11. Proiect de *Hotărâre de Guvern pentru aprobare a normelor privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică și a condițiilor de acordare a licențelor de turism și brevetelor de turism, și proiectul de Ordin pentru aprobarea condițiilor și criteriilor privind clasificarea structurilor de primire turistică având funcțiuni de cazare și alimentație publică din România, eliberarea licențelor de turism pentru operatorii economici care desfășoară activități specifice agențiilor de turism precum și acordarea brevetului de turism.*
12. Proiect de *Hotărâre a Guvernului pentru aprobarea procedurii de autorizare și/sau de înregistrare a furnizorilor de servicii de schimb între monede virtuale și monede fiduciare și a furnizorilor de portofele digitale.*
13. Proiect de *Hotărâre a Guvernului pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 537/2022 privind stabilirea cadrului instituțional și a măsurilor pentru punerea în aplicare a Regulamentului (UE) 2019/787 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 aprilie 2019 privind definirea, descrierea, prezentarea și etichetarea băuturilor spirtoase, utilizarea denumirilor băuturilor spirtoase în prezentarea și etichetarea altor produse alimentare, protecția indicațiilor geografice ale băuturilor spirtoase, utilizarea alcoolului etilic și a distilatelor de origine agricolă în băuturile alcoolice și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 110/2008.*
14. Proiect de *Ordin pentru stabilirea unor măsuri de informare a clienților finali de energie electrică/gaze naturale în perioada 1 noiembrie 2024-31 martie 2025.*
15. Proiect de *Ordonanța de urgență nr. 15/2024 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative privind contractele de credit pentru consumatori.*

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

1. Propuneria legislativă privind accesibilitatea locurilor de parcare pentru pensionari (Bp.677/2023, L766/2023, Plx 74/2024);
2. Proiectul de lege privind protecția consumatorilor cu privire la costul total al creditării și la cesiunea de creanțe (Bp 418/2022 L 474/2022, Plx 18/2022)- Legea 243/2024;
3. Propunerii legislative privind modificarea și completarea Legii nr.349/2002 pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun (Bp. 760/2023, L82/2024, Plx 174/2024);
4. 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 (L32/2023, Plx 192/2023);

5. Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (Bp. 668/2023 L758/202 , Plx. 165/2024);

6. Proiectul de Lege privind utilizarea anumitor semne distinctive voluntare pe produsele alimentare de origine autohtonă (L512/2023, PLx 702/2023);

7. Proiect de Lege pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul produselor din tutun (L 586/2023, Plx nr.765/2023);

8. Propunerea legislativă pentru modificarea unor acte normative în domeniul reglementării produselor din tutun (L 499/2023, Plx nr. 706/2023);

9. Proiectul de lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.15/2024 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative privind contractele de credit pentru consumatori (L138/2024, Plx 226/2024);

10. Propunerea legislativă privind atribuțiile Băncii Naționale a României în domeniul protecției consumatorilor de produse și servicii financiar-bancare și pentru modificarea unor acte normative (Bp. 118/2024 , L222/2024, Plx 350/2024);

11. Propunerea legislativă privind organizarea activității de intermediere imobiliară (Bp.130/2024, L162/2024, Plx 340/2024);

12. Propunerea legislativă pentru completarea art. 4 din Ordonanța Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (L380/2019, Pl-x 553/2019);

13. Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor (L 320/2022, PLx.428/2022);

14. Proiectul de lege pentru completarea art. 54 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor (L 381/2022, PLx 598/2022);

15. Proiectului de Lege privind stabilirea competențelor biroului unic de legătura și a autorităților competente în vederea asigurării implementării Regulamentului (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului, privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, (L 492/2022, PLx 614/2022);

16. Propunerea legislativă pentru completarea art. 37 din Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 555 din 05 iulie 2019 (Bp. 747/2023. L 80/2024, Plx 184/2024);

17. Propunerii legislative privind modificarea și completarea Legii nr.349/2002 pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun (Bp. 760/2023, L82/2024 , Plx 174/2024);

18. Propunerea legislativă pentru completarea Ordonanței nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață și a Ordonanței de urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ (L176/2024, Plx 275/2024);

19. Proiectul de lege privind organizarea activității de intermediere imobiliară (Bp.36/2023, L121/2023, Plx 310/2023);

20. Propunerea de Lege privind informarea consumatorilor cu privire la comercializarea produselor din materii prime românești (L 318/2023, Pl.x. nr. 492/2023);
21. Proiectul de Lege privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.58/2022 pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor (L 288/2022, PLx. 322/2022);
22. Proiect de Lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 128/2023 pentru unele măsuri referitoare la salarizarea personalului din învățământ și alte sectoare bugetare (L 13/2024, Plx 67/2024);
23. Proiectul de lege pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului de băuturi energizante de către populație (L 557/2023, Pl-x nr. 703/2023);
24. Propunerea legislativă pentru completarea art. 37 din Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind Codul administrative, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 555 din 05 iulie 2019 (Bp. 747/2023. L 80/2024, Plx 184/2024),
25. Proiectului de Lege privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.10/2018 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România (L 153/2018, PLx 301/2018);
26. Proiectul de Lege pentru completarea art. 6 din Ordonanța Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (Bp 171/2023/L258/2023, Plx.406/2023);
27. Propunerii legislative pentru completarea Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori (L315/2023, Plx. nr. 446/2023);
28. Protecția Consumatorilor referitor la Proiectul de lege pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 84/2022 privind combaterea acțiunilor speculative și pentru modificarea și completarea unor acte normative (L 402/2022, PLx.483/2022);
29. Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 11/1991 privind combaterea concurenței neloiale, cu modificările și completările ulterioare, precum și pentru modificarea și completarea Legii concurenței nr. 21/1996, cu modificările și completările ulterioare, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 81/2022 privind practicile comerciale neloiale dintre întreprinderi în cadrul lanțului de aprovizionare agricol și alimentar (Bp.459/2024/L548/2024),
30. Propunerea 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 (Bp.613/2022, L730/2022, Plx 789/2022);
31. Propunerea legislativă pentru abrogarea art. LVIII din Legea nr. 296/2023 privind unele măsuri fiscal - bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung (Bp. 666/2023 L756/2023, Plx 201/2024);
32. Propunerii legislative privind modificarea și completarea Legii nr.349/2002 pentru prevenirea și combaterea efectelor consumului produselor din tutun (Bp. 760/2023, L82/2024, Plx 174/2024);
33. propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Anexei la Ordonanța Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (L407/2023, Plx. 691/2023);

34. Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață – Bp. 668/2023 (L758/2023, Plx 165/2024);
35. Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea și serviciilor de piață (L123/2020, PLx 195/2020);
36. Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (L253/2024 Pl-x 373/2024);
37. Propunerea legislativă privind obligativitatea folosirii camerelor de corp în timpul controalelor și/sau inspecțiilor realizate de către instituțiile publice de control din România (L 178/2024, Pl-x nr. 277/2024);
38. Proiectul de Lege privind utilizarea anumitor semne distinctive voluntare pe Propunerea legislativă pentru modificarea și completarea Legii nr. 11/1991 privind combaterea concurenței neloiale, cu modificările și completările ulterioare, precum și pentru modificarea și completarea Legii concurenței nr. 21/1996, cu modificările și completările ulterioare, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 81/2022 privind practicile comerciale neloiale dintre întreprinderi în cadrul lanțului de aprovizionare agricol și alimentar (L548/2024),
39. Propunerea legislativă pentru completarea Legii nr. 321/2009 privind comercializarea produselor alimentare (Bp. 563/2024);
40. COM (2023) 905 final-Propunere de DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de modificare a Directivei (UE) 2015/2302 pentru o protecție mai eficace a călătorilor și pentru simplificarea și clarificarea anumitor aspecte ale directivei;
41. Proiect de Lege pentru abrogarea art.LVIII din Legea nr.296/2023 privind unele măsuri fiscal-bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung (Bp. 666/2023, L756/2023, Plx. 201/2024);
42. Propunere legislativă pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr.99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață (Bp. 424/2024, L253/2024, Plx. 373/2024);
43. Propunere legislativă privind modificarea și completarea Legii nr.93/2009 privind instituțiile financiare nebancare, cu modificările și completările ulterioare (Bp. 319/2024, L187/2024, Plx. 279/2024);
44. Propunere legislativă privind obligativitatea folosirii camerelor de corp în timpul controalelor și/sau inspecțiilor realizate de către instituțiile publice de control din România (Bp. 317/2024, L178/2024, Plx nr. 277/2024);
45. Propunerea legislativă pentru completarea Legii nr. 321/2009 privind comercializarea produselor alimentare (Bp. 563/2024, L644/2024);
46. Proiectul 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 (PL-x nr. 400/2023)

1.4 Pentru perioada următoare, prioritățile legislative ale ANPC sunt:

1. Proiectul de Lege privind modificarea și completarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor;
2. Proiectul de Ordonanță de urgență privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 privind siguranța generală a produselor, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 87/357/CEE a Consiliului și de modificare a punctului 27 din Anexa la Legea nr. 414/2023 privind desfășurarea acțiunilor în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor;
3. Proiectul de Lege privind contractele de credit de consum.

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:

<https://anpc.ro/wp-content/uploads/2025/03/fisa-transparenta-decizionala-l-52-pt-anul-2024.pdf>

2. Afaceri europene

2.1. Armonizarea legislației naționale cu sistemul legislativ european

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor 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 Belgiei (primul semestru al anului 2024) și cea a Ungariei (al doilea semestru al anului 2024), ANPC a elaborat, elemente de mandat pentru următoarele propuneri de acte legislative europene:

- propunerea de 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 Regulament privind drepturile pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale;

- propunerea de regulament de modificare a regulamentelor (EC) No 261/2004, (EC) No 1107/2006, (EU) No 1177/2010, (EU) No 181/2011 și (EU) 2021/782 privind drepturile pasagerilor în Uniune;
- propunerea de Directiva a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în cazul litigiilor dintre consumatori, precum și directivele (UE)2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828;
- propunerea de Directiva a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei (UE) 2015/2302 pentru a asigura protecția călătorilor mai eficientă;
- propunerea de revizuire a Regulamentului privind detergenții și agenții tensioactivi.

b) După adoptarea actelor legislative europene la nivel UE și publicarea acestora în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, ANPC a contribuit activ la activitatea de transpunere/creare a cadrului legal pe plan național realizând proiectele legislative pentru care au fost analizate și preluate observații primite atât de la mediul de afaceri, cât și de la celelalte instituții avizatoare care transpun următoarele:

- Directiva (UE) 2023/2673 a Parlamentului European și a Consiliului din 22 noiembrie 2023 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;
- Directiva (UE) 2024/825 a Parlamentului European și a Consiliului din 28 februarie 2024 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;
- Regulamentul (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 privind siguranța generală a produselor, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 87/357/CEE a Consiliului.

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.

De asemenea, au fost analizate și actualizate materialele transmise periodic de Ministerul Afacerilor Externe cu privire la stadiul transpunerii directivelor Uniunii Europene.

2.2. Participarea la Grupuri de lucru la nivel UE:

ANPC participă, alături de celelalte state membre, la întâlnirile grupurilor de lucru organizate pe diferite aspecte din domeniul protecției consumatorilor atât de Comisia Europeană, cât și la reuniunile Consiliului Uniunii Europene, printre care:

- Rețeaua de Securitate a Consumatorilor (CSN - Consumer Safety Network);
- Rețeaua de politici a consumatorului (CPN - Consumer Policy Network);
- Grup de lucru privind Sistemul Rapid de Alertă pentru Produse Nealimentare (Safety Gate);

- Grup de lucru al rețelei de cooperare între autoritățile competente din statele membre, responsabile cu aplicarea legislației de protecție a consumatorilor, care funcționează în baza Regulamentului nr. 2394/2017 de cooperare transfrontalieră (Rețeaua CPC);
- Grupuri de lucru pentru lămurirea aspectelor legate de transpunerea/implementarea unor Directive sau Regulamente;
- Grup de lucru „Informarea și Protecția Consumatorilor” (Consumer Protection and Information), în cadrul formațiunii CONSOM a Consiliului UE.

2.3. Sisteme administrative de cooperare la nivelul Uniunii Europene

În cadrul eforturilor continue de integrare și cooperare europeană, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a **desfășurat, pe parcursul** anului de referință, activități constante în cadrul **mecanismelor instituționale ale Uniunii Europene privind cooperarea în domeniul protecției consumatorilor**, având ca obiectiv consolidarea aplicării uniforme a legislației comunitare și asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

➤ Regulamentul CPC

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a desfășurat activități în baza **Regulamentului (UE) 2017/2394 privind cooperarea între autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorilor**, care stabilește cadrul legal pentru cooperarea dintre autoritățile naționale responsabile de aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor. Acest regulament vizează situațiile de încălcare a legislației de către operatori economici care își desfășoară activitatea în mai multe state membre ale UE, contribuind astfel la protejarea intereselor economice ale consumatorilor și la buna funcționare a pieței interne.

a) Instrumentul principal utilizat în acest sens este **platforma electronică CPC IMI (Consumer Protection Cooperation – Internal Market Information System)**, gestionată de Comisia Europeană. Această platformă facilitează comunicarea rapidă, securizată și standardizată între autoritățile competente din toate statele membre și Comisia Europeană. În cadrul acestui sistem, **ANPC îndeplinește un dublu rol**: de **birou unic de legătură** și de **autoritate competentă**, având responsabilitatea de a transmite și de a răspunde la solicitări oficiale în numele României. Pe parcursul anului 2024, ANPC a utilizat platforma CPC IMI pentru a **transmite și primi solicitări de informații, de cooperare și de măsuri de aplicare** privind operatori economici care desfășoară activități transfrontaliere. Aceste solicitări au vizat situații în care existau suspiciuni sau dovezi privind încălcarea legislației în materie de protecție a consumatorilor în contextul comerțului intracomunitar. Astfel, un număr de 7 Solicitări de informații / Alerte externe / Solicitări de luare de măsuri a fost procesat pentru verificarea unor comercianți, pentru presupuse încălcări ale normelor de protecție a consumatorilor, din partea Spaniei, Bulgariei, Italia, Irlanda și Ungaria.

b) **Participare la acțiuni comune, împreună cu alte state membre ale Uniunii Europene (SWEEP)**

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.

Acțiunea Internet Sweep este o acțiune de verificare amănunțită, la nivelul Uniunii Europene, a site-urilor web, cu scopul de a depista cazurile de încălcare a legislației de vânzare online 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. Sweep-urile sunt coordonate de Comisia Europeană și desfășurate simultan de autoritățile naționale de aplicare a legii. Obiectivul acestei verificări a fost **să evalueze dacă practicile comercianților respectă legislația UE privind protecția consumatorilor**.

În calitate de autoritate competentă cu aplicarea legislației de protecție a consumatorilor, împreună cu autoritățile omoloage din celelalte state membre, coordonate de Comisia Europeană, ANPC a participat în anul 2024 la acțiuni comune, care au avut drept scop protejarea intereselor consumatorilor și asigurarea unei informări corecte și complete a acestora.

În perioada 15 octombrie – 15 noiembrie 2024 a fost inițiată și coordonată de Direcția Generală Justiție și Consumatori a Comisiei Europene (DG JUST) acțiunea Sweep Internet. Acțiunea a vizat verificarea website-urilor/aplicațiilor/social media prin intermediul cărora consumatorii pot achiziționa bunuri second-hand, obiectivul principal fiind de a detecta practicile ilegale utilizate de comercianții care vând bunuri second-hand în diferitele sectoare care au fost selectate pentru verificare. Autoritățile de protecție a consumatorilor au verificat **356 de comercianți online** și au identificat **185 (52%) ca fiind potențial în încălcare a legislației UE privind protecția consumatorilor**.

În data de 7 martie 2025, Comisia Europeană și autoritățile naționale pentru protecția consumatorilor din 25 de state membre, precum și din Islanda și Norvegia, au publicat rezultatele unei verificări („sweep”) a comercianților online care vând bunuri second-hand, cum ar fi îmbrăcăminte, echipamente electronice sau jucării.

Din totalul comercianților analizați:

- **40%** nu au informat consumatorii în mod clar despre **dreptul de retragere**, precum posibilitatea de a returna produsul în termen de **14 zile fără justificare sau costuri**;
- **45%** nu au informat corect consumatorii despre **dreptul de a returna bunuri defecte** sau care nu corespund descrierii;
- **57%** nu au respectat perioada minimă legală de **garanție de un an pentru bunurile second-hand**;
- Din **34%** dintre comercianții care au prezentat afirmații ecologice pe site-ul lor:
 - **20%** nu le-au justificat suficient,
 - **28%** au fost evident false, înșelătoare sau susceptibile de a fi considerate **practici comerciale neloiale**;
- **5%** nu și-au prezentat corect identitatea, iar **8%** nu au afișat prețul total al produsului, inclusiv taxele.

Domenii de activitate vizate: îmbrăcăminte, accesorii, echipamente electronice, jucării și articole de jocuri, cărți, electrocasnice, design interior și mobilier, CD-uri și viniluri, produse pentru copii, automobile (inclusiv electrice), articole sportive, piese de schimb, motociclete și biciclete, grădinărit, bricolaj și altele.

Țările participante: **25 de state membre ale UE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Cehia, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Ungaria, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Polonia, Portugalia, România, Slovacia, Slovenia, Spania și Suedia.** De asemenea, au luat parte **Islanda și Norvegia.**

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

Sistemul **Safety Gate - RAPEX** este mecanismul Uniunii Europene pentru schimbul rapid de informații privind produsele nealimentare periculoase, permițând statelor membre să comunice prompt măsurile luate împotriva acestor produse, asigurând astfel protecția consumatorilor și buna funcționare a pieței interne.

ANPC acționează ca punct național de contact pentru acest sistem în România. În anul 2024, România a transmis un număr de **81 notificări** de produse periculoase, (ex. cosmetice, jucării, dispozitive electronice). Prin aceste acțiuni, ANPC contribuie activ la protecția consumatorilor români și la menținerea unui standard ridicat de siguranță a produselor pe piața europeană.

2.4. Rolul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în asigurarea că produsele și serviciile reglementate de legislație respectă cerințele sale de accesibilitate pe plan național

Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOUE), seria L, nr. 151 din 7 iunie 2019, cunoscută sub numele de **Actul european privind accesibilitatea**, își propune să armonizeze cerințele de accesibilitate pentru anumite produse și servicii, astfel încât piața internă a UE să funcționeze fără probleme, eliminând și prevenind orice bariere de liberă circulație care ar putea exista din cauza legislației naționale divergente. Acesta își propune să aducă beneficii întreprinderilor, persoanelor cu dizabilități și persoanelor în vârstă. Aplicarea cerințelor de accesibilitate va clarifica obligația de accesibilitate existentă în dreptul UE, în special în ceea ce privesc achizițiile publice și fondurile structurale.

Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor ce va intra în vigoare de la 28 iunie 2025, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 743 din 25 iulie 2022, transpune prevederile Directivei UE 2019/882 în legislația românească și asigură buna funcționare a pieței interne și facilitează comerțul transfrontalier și mobilitatea, încurajând inovarea. Negocierea actului european din partea României a fost asigurată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități. În conformitate cu art. 19. alin. (1) lit. a) din **Legea nr. 232/2022**, este **desemnată ANPC ca autoritate de supraveghere a pieței**, în sensul prezentei legi pentru anumite categorii de produse și servicii, respectiv Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor are obligația de a verifica produsele prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. a), b), c) și d) din Legea nr. 232/2022 și serviciile prevăzute la art. 2 alin. (3) lit. c) din Legea nr. 232/2022, verificând respectarea prevederilor art. 7 alin. (2) lit. b), c), f) și g),

art. 9 alin. (2) lit. c), d), f) și g), art. 10 alin. (2) lit. a) și c), art. 11, 12, 17, 18 și art. 22 alin. (1) lit. a) -c) și f) și alin. (2).

Demersuri întreprinse de ANPC în anul 2024 cu privire la transpunerea și implementarea Actului european privind accesibilitatea în anul 2024

În data de 29 iulie 2024, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a semnat, alături de Consiliul Național al Dizabilității din România (CNDR), Acordul de parteneriat „Șanse egale pentru o viață independentă”, sub patronajul Prim-Ministrului României, domnul Marcel Ciolacu. Scopul principal al acestui document este asigurarea respectării cerințelor de accesibilitate pentru produse și servicii destinate tuturor consumatorilor, inclusiv persoanelor cu dizabilități.

Obiectivele acordului includ realizarea unor campanii de informare, dezvoltarea de proiecte comune de cercetare pentru inovarea soluțiilor în domeniul protecției consumatorilor cu dizabilități, îmbunătățirea cadrului legislativ și monitorizarea respectării drepturilor acestei categorii de consumatori de către operatorii economici.

Activitățile desfășurate de ANPC în anul 2024, în baza acordului de parteneriat încheiat cu CNDR și conform prevederilor Legii nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, lege ce va intra în vigoare de la 28 iunie 2025, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 743 din 25 iulie 2022, au un rol esențial de prevenire și consiliere.

Drept urmare, a fost organizată în data de 30 august 2024, o întâlnire cu participanți din partea ANPC și CNDR împreună cu cei șase mari operatori economici (Auchan (Berceni), OMV (A1- km 49), MOL (Chitila), Banca Transilvania (Agenția Basarabia), KFC (Dorobanți) și Altex (Voluntari) care au răspuns invitației noastre de a participa la proiectul - pilot. Aceștia au analizat primele date referitoare la demararea și implementarea voluntară a proiectelor-pilot privind respectarea regulilor de accesibilizare, care sunt deja funcționale în locațiile vizate. Așadar, ca urmare a consilierii realizate de CNDR și ANPC, au fost făcuți pași importanți pentru asigurarea respectării drepturilor consumatorilor cu dizabilități, prin accesibilizarea produselor și serviciilor de pe piață.

În 2024, operatorii economici menționați au implementat proiecte pilot pentru accesibilizarea produselor și serviciilor lor. Printre soluțiile implementate se numără marcajul tactil pe podea, care ghidează consumatorii către bancomate și ghișee dedicate, facilitând accesul acestora. Bancomatele sunt dotate cu funcție audio: prin conectarea căștilor la mufa jack, ecranul devine negru, iar utilizatorul beneficiază de un sistem vocal asemănător VoiceOver, care oferă informații despre sold, instrucțiuni pentru retragerea banilor și alte operațiuni bancare. De asemenea, a fost introdus un ghișeu prioritar, iar în viitor sunt planificate hărți tactile, sesiuni de instruire pentru angajați și soluții accesibile pentru semnarea documentelor.

2.5. 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, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului 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, ANPC este și punct de contact pentru actele normative naționale din domeniul protecției consumatorilor care fac parte din categoria reglementărilor tehnice nearmonizate, care trebuie notificate Comisiei Europene și celorlalte state membre UE, anterior adoptării și publicării acestora în Monitorul Oficial. În acest sens, în anul 2024, ANPC a introdus în baza de date TRIS următoarele proiecte de reglementări tehnice:

- Ordin privind informarea consumatorilor ce se încadrează în categoria persoanelor cu dizabilități, de către operatorii economici în legătură cu accesul la servicii de transport public de persoane și respectiv în clădirile deținute de către aceștia (număr notificare : 2024/0077/RO și 2024/0078/RO);
- Ordin privind informarea consumatorilor la comercializarea produselor preambalate a căror volum sau greutate au scăzut (număr notificare: 2024/0299/RO);
- Ordin pentru modificarea și completarea Ordinului nr. 579/2024 privind informarea consumatorilor ce se încadrează în categoria persoanelor cu dizabilități, de către operatorii economici în legătură cu accesul la servicii de transport public de persoane (număr notificare: 2024/0478/RO);
- Ordin privind informarea consumatorilor la comercializarea produselor care conțin tutun sau substanțe asociate (număr notificare: 2024/0618/RO);
- Hotărâre privind furnizarea de informații la comercializarea produselor alimentare cu aplicarea etichetei nutriționale NUTRI-SCORE (număr notificare: 2024/0662/RO).

2.6. 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.

2.6.1 Aderarea la Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică

Consiliul OCDE (Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică) a aprobat, în data de 25 ianuarie 2022, acordarea statutului de țară candidată pentru România. OCDE, 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 OCDE, precum și la nivel global. Foaia de Parcurs pentru Aderare (Accession Roadmap) a României la OCDE, a fost semnată în cadrul sesiunii de final a reuniunii ministeriale a Consiliului OCDE din 10 iunie 2022. Documentul fixează etapele procesului de aderare și urmărește alinierea legislației, politicilor și practicilor interne cu

cele ale OCDE. Aderarea României la OCDE 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 OCDE. 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 OCDE la 15 decembrie 2022, în cadrul vizitei la Paris a Prim-ministrului României, urmând a face obiectul analizei, pe domenii, în cadrul Comitetelor OCDE.

Întrucât Comitetul privind Politica Consumatorului este un capitol separat (din 20 capitole existente) în procesul de aderare la OCDE, ANPC este instituția responsabilă cu alinierea legislației, a politicilor și practicilor în domeniul protecției consumatorului la cele 7 instrumente juridice ale OCDE care sunt aferente comitetului - CONSUMER POLICY (Committee on Consumer Policy). Pentru fiecare dintre cele 7 instrumente juridice ale OCDE, 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 OCDE aferente altor comitete OECD, pe aspecte care intră în aria sa de competență.

Cu privire la acest Comitate OCDE, în anul 2024, ANPC a întreprins următoarele acțiuni:

I. Committee on Consumer Policy (CCP), **unde ANPC este punct focal**

Președintele Comitetului OCDE pentru Protecția Consumatorului (*Committee on Consumer Protection/CCP*), domnul Hugh Stevenson, a transmis, la 17 decembrie 2024, **scrisoarea** prin care partea română este informată asupra **finalizării evaluării în cadrul Comitetului**, în urma sesiunii de evaluare din 11 octombrie 2024.

Scrisoarea reține că sesiunea de evaluare din 11 octombrie 2024 s-a bazat pe raportul revizuit al Secretariatului OCDE cu privire la politicile de protecție a consumatorului în România, cu reflectarea acțiunilor întreprinse de RO de la începutul procesului de evaluare. La finalul sesiunii, delegația RO a fost informată de către Președintele Comitetului privind rezultatul deliberărilor, respectiv **adoptarea Avizului Formal de către membrii Comitetului**.

Adoptarea Avizului Formal marchează încheierea exercițiului de evaluare a RO în Comitet, confirmând alinierea politicilor RO în domeniul protecției consumatorului. Reamintim că procesul de evaluare a RO în cadrul Comitetului pentru Protecția Consumatorului a implicat **trei evaluări/ accession reviews (octombrie, aprilie 2024, octombrie 2023) și o primă prezentare (initial discussion) în aprilie 2023**. Facem precizarea un reprezentant din cadrul SAEP a participat fizic la toate evaluările/ *accession reviews* din anul 2024.

Reținem tonul pozitiv și apreciativ față de angajamentul și prestația RO, demonstrate prin progrese concrete constante în implementarea recomandărilor pe tot parcursul procesului de evaluare, precum și prin participarea activă și angajată la reuniunile Comitetului și ale grupului de lucru subsidiar. Notăm că, potrivit procedurii specifice de lucru a acestui Comitet, **RO ar urma să prezinte anual progrese în fața CCP. Astfel, RO va fi invitată să**

prezinte evoluții și progrese în sesiunea de toamnă a Comitetului din 2025 (tbc noiembrie 2025).

Apreciem necesară continuarea demersurilor RO de implementare a recomandărilor, menținerea dialogului constant și aplicat al ANPC cu Comitetul și cu Secretariatul OCDE, inclusiv prin **prezentarea de progrese concrete față de recomandări, precum și racordarea în continuare la dezbaterile din Comitet și din grupul de lucru subsidiar, cu valorificarea tuturor oportunităților care decurg din participarea activă.**

Documentul cuprinde și **un set de recomandări pe termen mediu și lung**, prezentate în anexa la scrisoare, față de care RO este invitată să prezinte anual progrese în fața Comitetului. O primă actualizare a progreselor relevante este așteptată la 6 noiembrie 2025, în sesiunea de toamnă a Comitetului.

II. Committee on Financial Markets (CFM) / ***Financial Consumer Protection, Education and Inclusion Unit*** – referitor la protecția consumatorilor de produse și servicii financiare, educație și conștientizare. Banca Națională a României (BNR) 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 reponsabil pentru consumatorii de produse și servicii financiare.**

În calitate de Președinte al Grupului de lucru pentru protecția consumatorilor financiari (Task Force) și, respectiv, de Președinte al Rețelei Internaționale pentru Educație Financiară (INFE), a transmis autorităților române **scrisoarea Comitetului pentru Piețe Financiare privind finalizarea evaluării României** din data de 24 mai 2024 cu privire la **ședințele de evaluare pentru aderare ale Task Force din 19 martie 2024 și ale INFE din 26 martie 2024.**

Grupul de lucru și INFE au efectuat o evaluare cuprinzătoare a procesului de aderare al României, concentrându-se pe pregătirea și capacitatea țării de a implementa instrumentele legale din domeniile lor de competență. Evaluarea a inclus, de asemenea, o analiză a politicilor și practicilor din România, comparativ cu cele mai bune practici OCDE în domeniul protecției consumatorilor financiari, creditului de consum și educației financiare, în conformitate cu Principiile fundamentale ale aderării, așa cum sunt stabilite în Foaia de parcurs pentru aderare. Discuțiile din cadrul evaluării au fost susținute de raportul detaliat pregătit de Secretariat și analizat în timpul ședințelor.

Atât **Grupul de lucru, cât și INFE au apreciat calitatea prezentării României și disponibilitatea delegației române de a răspunde întrebărilor ridicate în cadrul ședințelor. De asemenea, au recunoscut cooperarea constructivă cu Secretariatul și informațiile detaliate furnizate pe parcursul pregătirii ședințelor și redactării raportului de evaluare.**

Drept urmare, în urma evaluărilor efectuate, **Grupul de lucru și INFE au decis să încheie cu succes procesul de evaluare pentru aderarea României.**

În același timp, Grupul de lucru și INFE au identificat anumite domenii în care România ar putea lua în considerare acțiuni ulterioare pentru a îmbunătăți alinierea la standardele și cele mai bune practici ale OCDE. Astfel, scrisoarea cuprinde și **un set de recomandări pe**

termen mediu și lung, prezentate în anexa la scrisoare, față de care RO este invitată să prezinte anual progrese în fața Comitetului. O primă actualizare a progreselor relevante este așteptată în anul 2025, în sesiunea de toamnă a Comitetului.

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

Ca urmare a diligențelor depuse pentru întărirea cooperării atât cu alte state membre ale Uniunii Europene, cât și la nivel internațional, **în anul 2023, ANPC a devenit în fază inițială Partener pe o perioadă de 2 ani, în cadrul Rețelei Internaționale pentru Protecția Consumatorului și Aplicarea Legii (ICPEN)**, rețea formată din autorități de aplicare a legii privind protecția consumatorilor din întreaga lume.

În funcție de implicarea și participarea activă în rețea, **ANPC poate obține calitatea de Membru ICPEN**. Mandatul ICPEN este de a împărtăși informații despre activitățile comerciale transfrontaliere care pot afecta interesele consumatorilor și de a încuraja cooperarea și colaborarea internațională între agențiile de aplicare a legii consumatorilor în acest domeniu. Datorită acoperirii sale globale, ICPEN este capabil să vizeze mai bine provocările și problemele de protecție a consumatorilor cu care se confruntă consumatorii din întreaga lume. Astfel, ICPEN oferă un forum pentru dezvoltarea și menținerea contactului regulat între agențiile de protecție a consumatorilor și concentrarea asupra preocupărilor legate de protecția consumatorilor. Încurajând cooperarea între agenții, ICPEN își propune să permită membrilor săi să aibă un impact mai mare cu legile și reglementările lor privind consumatorii.

OCDE și ICPEN colaborează îndeaproape pentru a promova protecția consumatorilor la nivel global, printr-un schimb de bune practici, politici și acțiuni coordonate. Relația dintre cele două organizații este bazată pe obiective comune legate de asigurarea unor piețe sigure, echitabile și transparente pentru consumatori, mai ales în contextul globalizării și digitalizării.

Cu privire la acest subiect, ANPC, a întreprins următoarele demersuri în anul 2024 pentru ca ANPC să devină Membru ICPEN în anul 2025:

1. Participarea la conferințele Rețelei ICPEN sub fiecare Președinție rotativă în format online și fizic, respectiv la:

- lucrările conferinței ICPEN organizate de către Polonia, în calitate de Membru care deține Președinția poloneză ICPEN la acel moment, în perioada 6 – 10 mai 2024, în Gdansk, Polonia, participare în format fizic.
- lucrările conferinței ICPEN organizate de către S.U.A., în calitate de Membru care deține Președinția poloneză ICPEN în acest moment, în perioada 24 – 27 septembrie 2024, în Washington, D.C., S.U.A., participare în format online.

2. Participare la diferite grupuri de lucru în cadrul ICPEN, respectiv la:

- Eficacitatea agenției: coordonată de către Autoritatea italiană de concurență (AGCM);
- Marketing online (Faza II): coordonată de către Oficiul pentru Concurență și Protecția Consumatorului din Polonia (UOKiK) și Office of the Federal Consumer Attorney (Profeco) Mexic.

3. Întocmirea și transmiterea raportului anual al ANPC pentru anul 2023 solicitat de ICPEN ca condiție de aderare la rețea.

Pentru anul 2023, a fost întocmit și transmis raportul anual al ANPC, solicitat de ICPEN ca condiție de aderare la rețea.

4. Participarea activă la acțiunile de verificare în mediul online (Sweep) ale rețelei ICPEN - SWEEP-ul ICPEN 2024 privind Dark Patterns în Serviciile pe Bază de Abonament

În 2024, 27 de agenții de protecție a consumatorilor din 26 de țări au participat la un control coordonat privind utilizarea dark patterns în serviciile de tip abonament. Au fost analizate 642 de companii care oferă abonamente online iar 75,7 la sută dintre acestea folosesc cel puțin un dark pattern și 66,8 la sută utilizează mai multe tipuri de astfel de practici. Doar 156 de comercianți nu au fost identificați cu astfel de practici.

Tipurile de dark patterns identificate includ:

Sneaking – ascunderea sau întârzierea informațiilor relevante legate de costuri sau reînnoirea automată a abonamentului.

- 81 la sută dintre comercianți nu permit dezactivarea reînnoirii automate în timpul achiziției;
- 70 la sută nu oferă informații despre cum se poate anula abonamentul;
- 67 la sută nu precizează data la care trebuie făcută anularea pentru a evita costuri suplimentare.

Interface Interference – manipularea vizuală a opțiunilor pentru a evidenția variantele avantajoase pentru comerciant.

- 38,3 la sută folosesc o ierarhie falsă în afișarea opțiunilor;
- 22,5 la sută preseleccionează implicit opțiunea de abonament.

Confirmshaming – folosirea unui limbaj care induce vinovăție pentru a convinge consumatorul.

Obstruction – îngreunarea procesului de anulare în comparație cu procesul de înscriere.

Social Proof – folosirea de afirmații privind comportamentul altor consumatori pentru a influența deciziile.

- 21,5 la sută folosesc afirmații precum „cel mai popular” sau „X vândute”

Forced Action – obligarea consumatorului să introducă informații personale pentru a accesa un serviciu gratuit.

- 66,4 la sută solicită informații de plată pentru a activa un „trial gratuit”.

Urgency – inducerea unui sentiment de urgență prin afișarea unor limitări de timp sau stoc.

Nagging – apariția repetată a ferestrelor pop-up sau a ofertelor promoționale pentru a presa consumatorul.

Rezultatele ICPEN SWEEP 2024 au indicat o utilizare larg răspândită a dark patterns în promovarea și vânzarea abonamentelor online.

Tema SWEEP-ul ICPEN din anul **2025 este Mobile and Online Games**, coordonată de Belgia în rețeaua ICPEN, în perioada 31 martie – 11 aprilie 2025.

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

La 1 ianuarie 2008, **Centrul European al Consumatorilor din România** – ECC România (acronim în limba engleză) **s-a alăturat rețelei ECC Net** pentru a-i sprijini pe cetățenii Uniunii Europene în domeniul achizițiilor transfrontaliere.

Rolul ECC România 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 România, ca parte a Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor, **are competență în soluționarea pe cale amiabilă doar 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 cu reședința în România au o reclamație împotriva unui comerciant dintr-un alt stat membru, ECC România poate coopera cu alte Centre din ECC Net, pentru a găsi o soluție amiabilă la problemele întâmpinate; atunci când consumatorii cu reședința în alte state membre ale UE, altele decât România, au o reclamație împotriva unui comerciant din România, Centrele din ECC Net cooperează cu ECC Romania, pentru a găsi o soluție amiabilă la problemele întâmpinate.

Consultanță: dacă o soluționare pe cale amiabilă nu este posibilă, ECC România poate oferi sfaturi cu privire la calea de urmat – mijloace alternative de soluționare a litigiilor, Procedura Europeană cu privire la Cererile cu Valoare Redusă, 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, Islanda și Marea Britanie) și dacă legislația comunitară este aplicabilă.

Toate **serviciile oferite** de Centrul European al 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 România este cofinanțat de Comisia Europeană și de Guvernul României, prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. ECC România funcționează în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

În 2024, Centrul European al Consumatorilor din România (ECC România), proiect cofinanțat de Comisia Europeană și de Guvernul României, care funcționează la nivel de direcție în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), a instrumentat 6.770 de solicitări sosite de la consumatori români și 353 de solicitări de la consumatori din alte state membre UE, inclusiv din Norvegia, Islanda și Marea Britanie, transmise prin intermediul Centrelor Europene ale Consumatorilor din statele de reședință ale consumatorilor, însemnând o creștere cu 7,5 % față de numărul solicitărilor primite în 2023.

Structura reclamațiilor primite a cuprins **5 domenii principale:**

- 38% transporturi (transport aerian, rutier, feroviar, naval și închirieri auto);
- 20% îmbrăcăminte și încălțăminte;
- 10% diverse produse și servicii (servicii financiare, obiecte de uz personal – ceasuri, bijuterii, produse pentru îngrijire, alte servicii);
- 10% mobilier, echipament pentru gospodărie și întreținere de rutină a gospodăriei (electrocasnice, mobilă);
- 9% recreație și cultură (electronice, bunuri pentru sport, camping, animale de companie, concerte, muzee etc.)

Ponderea solicitărilor legate de serviciile de transport aerian (*anulări sau întârzieri ale zborurilor*) se menține în topul clasamentului domeniilor care generează plângeri ale consumatorilor, ca urmare a aglomerării traficului aerian în sezonul estival și chiar în perioada toamnei, care a devenit preferată pentru vacanțe, față de primăvară.

În același timp, o creștere ușoară se observă la sesizările primite în urma achiziției online de îmbrăcăminte, încălțăminte, mobilă și echipamente de gospodărie, în special în ultima parte a anului 2024.

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 Romania și care sunt transmise către alte centre europene din rețeaua ECC Net, prin intermediul instrumentului online de soluționare a solicitărilor gestionat de Comisia Europeană, plus solicitările care nu sunt fondate, care sunt clasate ca urmare a lipsei de răspuns din partea consumatorilor la solicitările de documente și informații suplimentare sau care sunt 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 Romania sau nu există un litigiu și solicitările consumatorilor împotriva unor comercianți din România sau din afara UE.

Prejudiciu recuperat

În anul 2024 prejudiciul total recuperat pentru cazurile închise cu soluție obținută pe cale amiabilă, favorabilă consumatorilor, **a fost de 440.670,51 EUR**.

Informarea consumatorilor prin mass media

Social media - În anul 2024, ECC Romania a avut 771 apariții în mass media și 300 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.

Site-ul ECC România www.eccromania.ro reprezintă unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor. Site-ul conține link-uri către paginile de Facebook și Twitter și poate fi accesat în limba română și limba engleză. Versiunea în limba engleză este în proporție de 90% aceeași cu cea în limba română. Ambele versiuni sunt actualizate în mod regulat cu noi informații sau modificări ale datelor existente.

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

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

În perioada ianuarie-decembrie 2024 s-au înregistrat 86.102 de vizitatori unici și 156.132 de vizionări de pagini.

În 2024, ECC România a participat și organizat o serie de evenimente din care amintim:

29.02.2024 Conferința "Consumer Dialogue" la București, pe tema protecției consumatorilor <https://eccromania.ro/conferinta-consumer-dialogue-la-bucuresti-pe-tema-protectiei-consumatorilor/>

<https://www.facebook.com/photo?fbid=903473691779215&set=pcb.903473998445851>

Organizat de Comisia Europeană în colaborare cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România și Centrul European pentru Protecția Consumatorilor – ECC Romania, evenimentul a tratat teme de actualitate, a căror evoluție rapidă necesită alcătuirea unei Noi Agende a Consumatorilor, la nivelul Uniunii.

Tema întâlnirii de la București a fost "Provocări pentru consumatori în timpul tranziției digitale și ecologice", iar lucrările au fost conduse de Nils Behrndt, Director General Adjunct, DG Justiție și Consumatori – Comisia Europeană și Horia-Miron Constantinescu, Președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Evenimentul, care a beneficiat de un cuvânt de deschidere din partea Comisarului european pentru Justiție, Didier Reynders, s-a bucurat de prezența a numeroși reprezentanți ai instituțiilor publice – Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului și Autoritatea pentru Digitalizarea României – și ai mediului academic, organizațiilor de consumatori și de afaceri, precum și ai unor operatori economici cu activitate internațională.

În cadrul reuniunii au fost studiate stadiile de dezvoltare ale diverselor domenii din societatea românească, în comparație cu celelalte state membre, reprezentantul Comisiei europene evidențiind progresele remarcabile, adevărate performanțe, realizate de țara noastră în sfera protecției consumatorilor. Totodată, au fost dezbătute soluții concrete menite să sprijine evoluția viitoare, atât în domeniul digitalizării și robotizării activității, cât și în introducerea, pe o scară din ce în ce mai mare, a procedurilor prietenoase cu mediul, în cât mai multe domenii de activitate, pentru ca societatea, în ansamblu, să țină pasul cu evoluția tehnologică.

6.03.2024 - Întâlnire de lucru a rețelelor de asistență și de informare ale UE, "We are EU"

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=909001584559759&set=pcb.909001604559757>

Centrul European al Consumatorilor din România a participat la o întâlnire de lucru a rețelelor de asistență și de informare ale UE, "We are EU", organizată de Europe Direct la București. La eveniment s-au mai aflat reprezentanți ai Centrului Solvit România, Centrului de Documentare Europeană, Institutului European Român, rețelelor Europa Creativă, New European Bauhaus, Casa Europa, Euridice, Erasmus Plus, programului "Cetățeni, egalitate, drepturi și valori" și ai Biroului Schengen și Relații Internaționale din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.

La întâlnire au fost discutate modalități concrete de îmbunătățire a comunicării globale, unitare a rețelelor UE, în regiunea București-Ilfov, pentru o informare cât mai completă a cetățenilor din această zonă și pentru a veni eficient în sprijinul conștientizării de către aceștia a serviciilor puse la dispoziție de structurile europene.

De asemenea au fost planificate următoarele evenimente cu participare comună, precum și modul în care acestea vor fi organizate și aduse la cunoștința publicului.

9.05.2024 – Ziua Europei, eveniment organizat de Europe Direct la Casa Filipescu-Cesianu, Muzeul Municipiului București

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=909578367835414&set=pcb.909578867835364>

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.

07.06.2024 - Întâlnire cu studenții de la Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București, la sediul Universității, în cadrul Conferinței „Agricultură pentru viață - viață pentru agricultură”

Organizator: Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale: USAMV

Grup țintă: studenți ai universității

Locație: București

Număr de participanți: 80

17.10.2024 - Întâlnire organizată de Secretariatul General și Direcția Generală Comunicare a Comisiei Europene

Organizator: Secretariatul General și Direcția Generală Comunicare a Comisiei Europene

Grup țintă: reprezentanți ai rețelelor europene

Locație: online

Număr de participanți: 60

Temă: Cum să le dați cetățenilor din circumscripția dumneavoastră posibilitatea de a fi activi (transfrontalier) în UE: Inițiativa cetățenească europeană și alte posibilități de implicare a cetățenilor”

23.10.2024 – Vizită de lucru a colegilor de la ECC Estonia

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1073213951471854&set=pcb.1073214128138503>

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

20.11 – 24.11.2024 Participare cu stand la Târgul de Turism al României București

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1095859202540662&set=pcb.1095859619207287>

În perioada 20-24 noiembrie 2024, 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. De asemenea, au fost distribuite vizitatorilor materiale informative și materiale promoționale.

Evenimente proprii organizate in anul 2024

12.03.2024 - Întâlnire cu elevii claselor a XI-a și a XII-a de la Liceul Teoretic Eugen Lovinescu, București

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=909001584559759&set=pcb.909001604559757>

Organizator: ECC Romania și Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor Sector 6 București
Grup țintă: elevii claselor a XI-a și a XII-a
Locație: Liceul Teoretic Eugen Lovinescu
Număr de participanți: 40
Rolul ECC România: prezentare despre drepturile consumatorilor și despre ECC România

13.03.2024 – Întâlnire cu elevii claselor a XII-a de la Colegiul Economic Viilor, București
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=909578367835414&set=pcb.909578867835364>

Organizator: ECC Romania și Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor Sector 4 București
Grup țintă: elevii claselor a XII-a
Locație: Colegiul Economic Viilor
Număr de participanți: 40
Rolul ECC România: prezentare despre drepturile consumatorilor și despre ECC România

14.03.2024 - Întâlnire cu elevii Liceului Tehnologic Administrativ și de Servicii "Victor Slăvescu", Ploiești
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=910145844445333&set=pcb.910146024445315>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: elevii
Locație: Liceului Tehnologic Administrativ și de Servicii "Victor Slăvescu", Ploiești
Număr de participanți: 40
Rolul ECC România: prezentare despre drepturile consumatorilor și despre ECC România

15.03.2024 – Întâlnire cu elevii Colegiului de Artă "Carmen Sylva", Ploiești
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=912664457526805&set=pcb.912664730860111>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: elevii
Locație: Colegiul de Artă "Carmen Sylva", Ploiești
Număr de participanți: 40
Rolul ECC România: prezentare despre drepturile consumatorilor și despre ECC România

4.06.2024 – Air Passengers Day – Aeroportul Internațional Mihail Kogălniceanu, Constanța
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=966652142128036&set=pcb.966656545460929>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: pasageri
Locație: Aeroportul Internațional Mihail Kogălniceanu

Număr de participanți: 200

Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România. Diseminarea materialelor promoționale și a promoționalelor către pasagerii din Terminalul „Plecări”

6.11.2024 – Întâlnire cu studenții Universității de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București, sediul ANPC

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1084583190334930&set=pcb.1084583393668243>

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: studenții

Locație: Universității de Științe Agronomice și Medicină Veterinară, București

Număr participanți: 40

Rolul ECC Romania: prezentare despre drepturile consumatorilor și despre ECC Romania

7.11.2024 – Air Passengers Day – Aeroportul Internațional Henri Coandă

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1085424180250831&set=pcb.1085424626917453>

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: pasageri

Locație: Aeroportul Internațional Henri Coandă, București

Număr de participanți: 300

Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România și diseminarea materialelor informative și a promoționale pasagerilor din Terminalul “Plecări”

13.11.2024 – Workshop organizat de ECC Romania la Iași

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1091367519656497&set=pcb.1091367692989813>

Organizator: ECC Romania, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Iași și Direcția Soluționarea Alternativă a Litigiilor din cadrul ANPC

Grup țintă: reprezentanților mediului de afaceri din județul Iași

Număr de participanți: 32

Rolul ECC România: prezentare „Soluționarea alternativă a litigiilor” și dezbateri

13.11.2024 – Air Passengers Day – Aeroportul Internațional Iași

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1096685269124722&set=pcb.1096685582458024>

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: pasageri

Locație: Aeroportul Internațional Iași

Număr de participanți: 200

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

26.11.2024 – Întâlnire cu seniorii, membri ai Asociației Pensionarilor Civili „Mihai Viteazul”, Craiova

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1106640024795913&set=pcb.1106640291462553>

Organizator: ECC Romania și Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Dolj
Grup țintă: seniorii, membri ai Asociației Pensionarilor Civili „Mihai Viteazul”
Locație: Craiova
Număr de participanți: 45
Rolul ECC România: prezentare „Capcanele comerțului online” – dezbateri

27.11.2024 – Air Passenger Day – Aeroportul Internațional Craiova
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1100334565426459&set=pcb.1100335035426412>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: pasageri
Locație: Aeroportul Internațional Craiova
Număr de participanți: 200
Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România și diseminarea materialelor informative și a promoționalelor către pasagerilor din Terminalele „Plecări” și „Sosiri”

27.11.2024 – Târgul de Crăciun, Craiova
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1105894974870418&set=pcb.1105895598203689>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: vizitatori
Număr de participanți: 150
Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România și diseminarea materialelor informative și a promoționalelor

9.12.2024 – Air Passenger Day – Aeroportul Internațional Oradea
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1114982900628292&set=pcb.1114983280628254>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: pasageri
Locație: Aeroportul Internațional Oradea
Număr de participanți: 200
Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România și diseminarea materialelor informative și a promoționalelor către pasagerilor din Terminalele „Plecări” și „Sosiri”

9.12.2024 – Târgul de Crăciun, Oradea
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1117264430400139&set=pcb.1117265117066737>

Organizator: ECC Romania
Grup țintă: vizitatori

Număr de participanți: 150

Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România și diseminarea materialelor informative și a promoționalelor

10.12.2024 – Workshop organizat de ECC Romania la Oradea

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1115798697213379&set=pcb.1115798830546699>

Organizator: ECC Romania și Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor

Grup țintă: reprezentanților mediului de afaceri din județul Bihor

Locație: Oradea

Număr de participanți: 32

Rolul ECC România: prezentare „Norme privind contractele de vânzare de bunuri și furnizare de conținut digital” și dezbateri

18.12.2024 – Întâlnire online cu studenții de la Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară București

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1116591790467403&set=pcb.1116591847134064>

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: studenții Facultății de Ingineria și Gestiunea Producțiilor Animaliere

Locație: București

Număr de participanți: 25

Rolul ECC Romania: prezentare „Bunurile cu elemente digitale” și dezbateri

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

19.12.2024 – Târgul de Crăciun, București

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1121481086645140&set=pcb.1121481613311754>

Organizator: ECC Romania

Grup țintă: vizitatori

Număr de participanți: 150

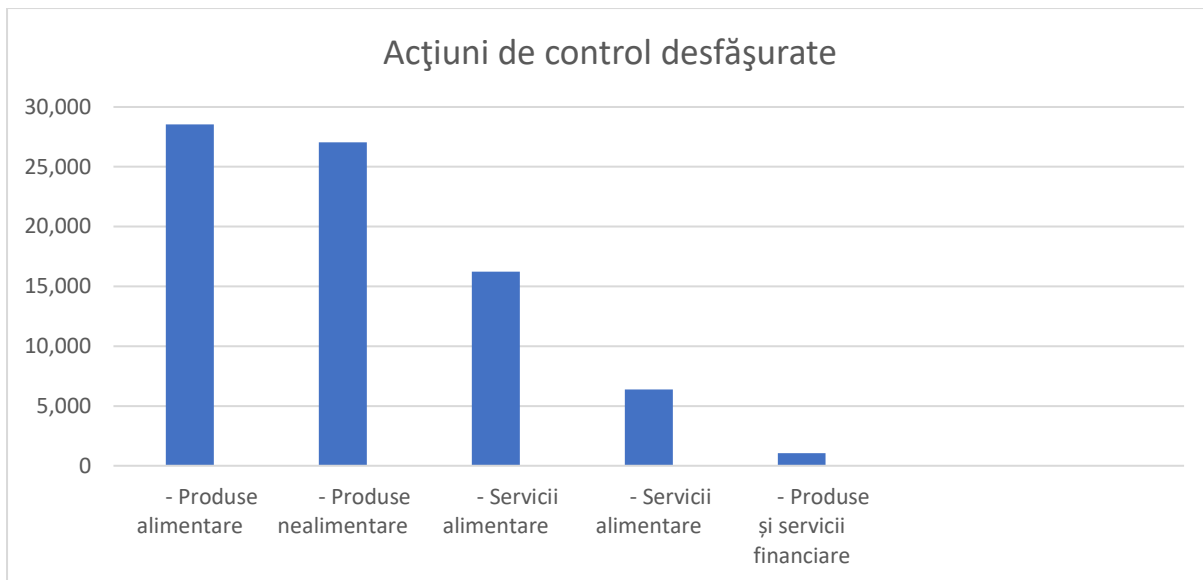
Rolul ECC România: promovarea serviciilor oferite de ECC România și diseminarea materialelor informative și a promoționalelor

4. Activități de Control și Supraveghere a Pieței

În anul **2024**, au fost întreprinse **79.655 acțiuni de control** cu privire la conformitatea și securitatea produselor și serviciilor și modul de respectare a intereselor economice ale consumatorilor.

Structura acțiunilor de control a fost:

- 35,84% produse alimentare;
- 33,95% produse nealimentare;
- 20,37% servicii nealimentare;
- 8,01% servicii alimentare
- 1,32% produse și servicii financiare



Autoritatea se preocupă permanent de menținerea 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.

4.1. Aplicarea sancțiunilor contravenționale

A fost constatată nerespectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, în **105.589 din cazuri fiind aplicate sancțiuni contravenționale.**

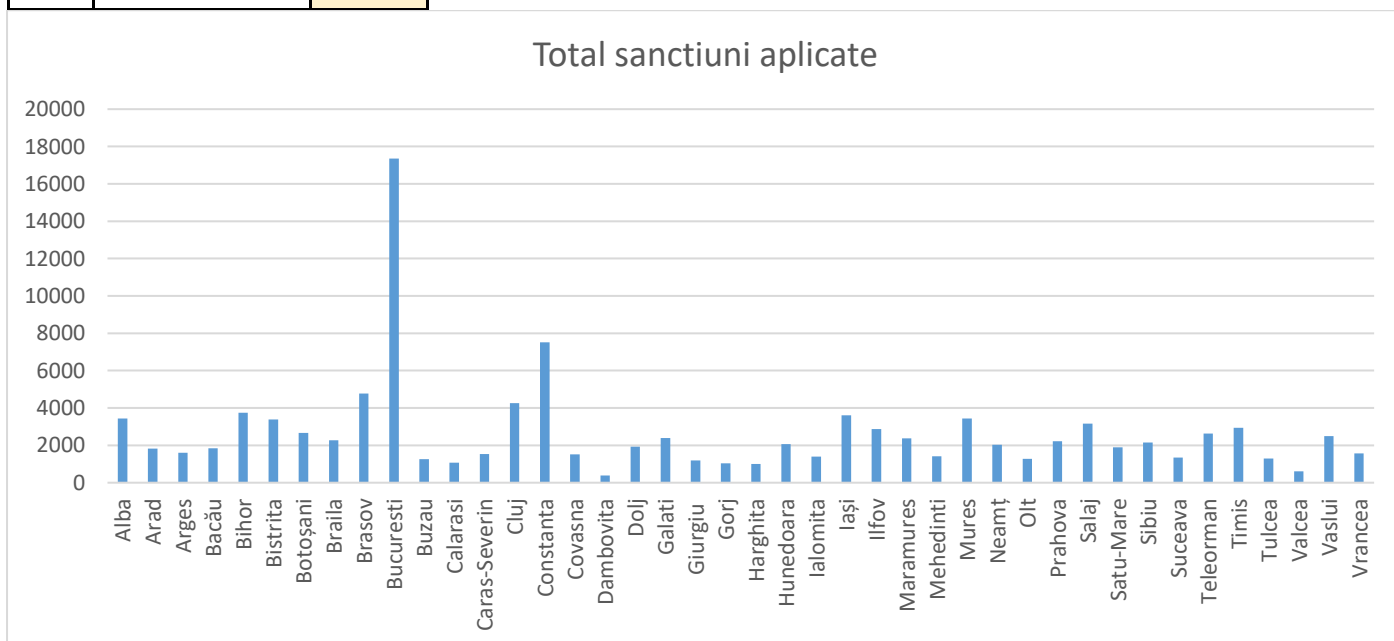
- **38.864 avertismente**

- **66.725 de amenzi contravenționale** în valoare de peste **370,85 milioane lei**

Total sancțiuni aplicate pe județe

Total sanctiuni aplicate		
Nr. crt	judet	2024
1	Alba	3433
2	Arad	1821
3	Arges	1610
4	Bacău	1843
5	Bihor	3749
6	Bistrita	3384
7	Botoșani	2658
8	Braila	2274
9	Brasov	4778
10	Bucuresti	17352
11	Buzau	1264
12	Calarasi	1072
13	Caras-Se-verin	1540

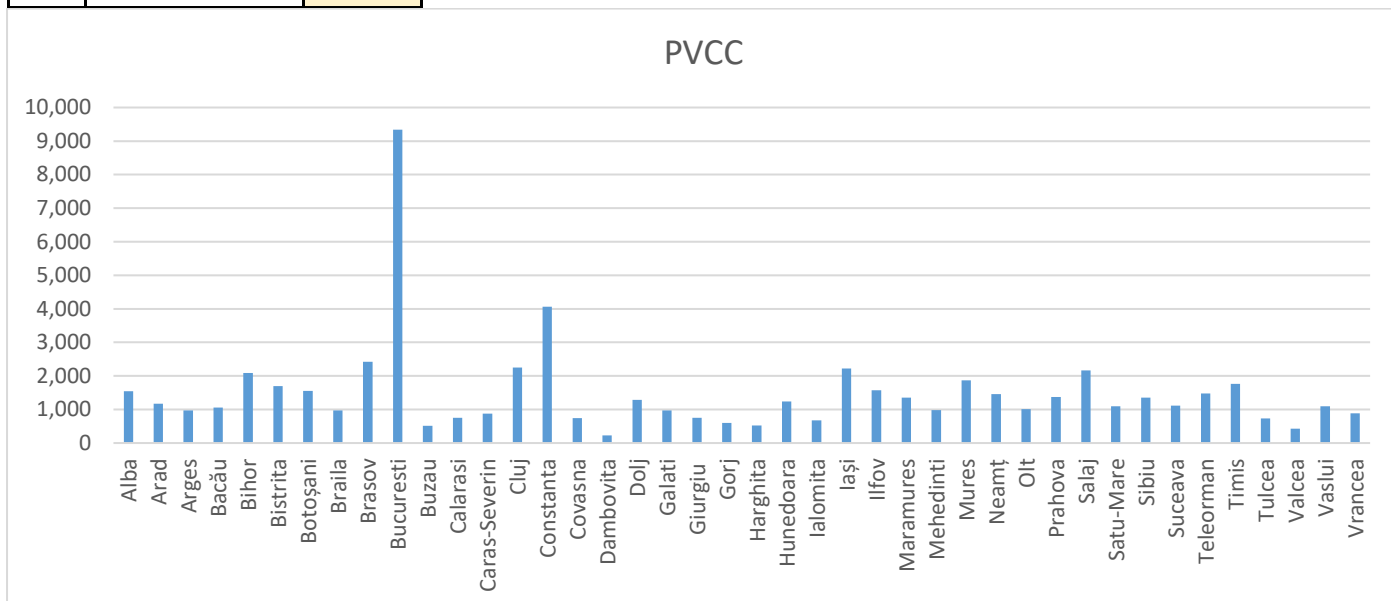
14	Cluj	4255
15	Constanta	7523
16	Covasna	1512
17	Dambovita	392
18	Dolj	1924
19	Galati	2398
20	Giurgiu	1192
21	Gorj	1033
22	Harghita	998
23	Hunedoara	2061
24	Ialomita	1396
25	Iași	3610
26	Ilfov	2870
27	Maramures	2365
28	Mehedinti	1415
29	Mures	3428
30	Neamț	2027
31	Olt	1282
32	Prahova	2216
33	Salaj	3161
34	Satu-Mare	1891
35	Sibiu	2146
36	Suceava	1350
37	Teleorman	2629
38	Timis	2938
39	Tulcea	1301
40	Valcea	604
41	Vaslui	2499
42	Vrancea	1568



Au fost întocmite un numar de 46.388 de procese verbale de constatare a contravenției cu amendă aplicată din care 43.892 de procese verbale de constatare a contravenției au fost încasate reprezentând 94,62%.

Procese verbale de constatare contravenție		
Nr. crt	judet	2024
1	Alba	1.546
2	Arad	1.175
3	Arges	972
4	Bacău	1.061
5	Bihor	2.088
6	Bistrita	1.694
7	Botoșani	1.552
8	Braila	967
9	Brasov	2.418
10	Bucuresti	9.338
11	Buzau	510
12	Calarasi	748
13	Caras-Se-verin	878
14	Cluj	2.254
15	Constanta	4.059
16	Covasna	741
17	Dambovita	225
18	Dolj	1.289
19	Galati	974
20	Giurgiu	752
21	Gorj	599
22	Harghita	522
23	Hunedoara	1.239
24	Ialomita	672
25	Iași	2.221
26	Ilfov	1.572
27	Maramures	1.352
28	Mehedinti	977
29	Mures	1.868
30	Neamț	1.454
31	Olt	1.009
32	Prahova	1.369
33	Salaj	2.165
34	Satu-Mare	1.096
35	Sibiu	1.351
36	Suceava	1.110
37	Teleorman	1.480

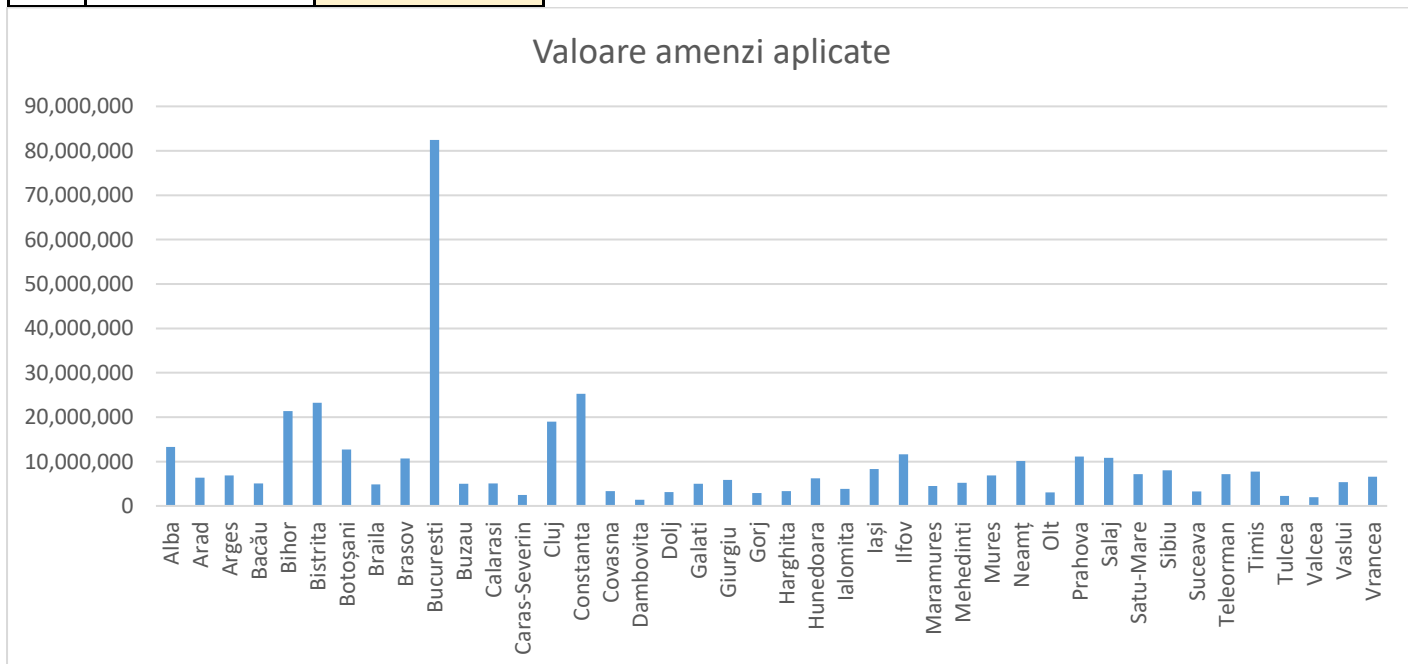
38	Timis	1.762
39	Tulcea	731
40	Valcea	423
41	Vaslui	1.092
42	Vrancea	883



Valoare amenzi aplicate pe județe în anul 2024

Valoare amenzi aplicate		
Nr. crt	judet	2024
1	Alba	13.318.500
2	Arad	6.353.500
3	Arges	6.883.750
4	Bacău	5.056.750
5	Bihor	21.378.000
6	Bistrita	23.256.450
7	Botoșani	12.693.900
8	Braila	4.853.500
9	Brasov	10.702.800
10	Bucuresti	82.445.650
11	Buzau	5.024.500
12	Calarasi	5.077.000
13	Caras-Seve- rin	2.494.650
14	Cluj	18.980.700
15	Constanta	25.293.720
16	Covasna	3.344.500

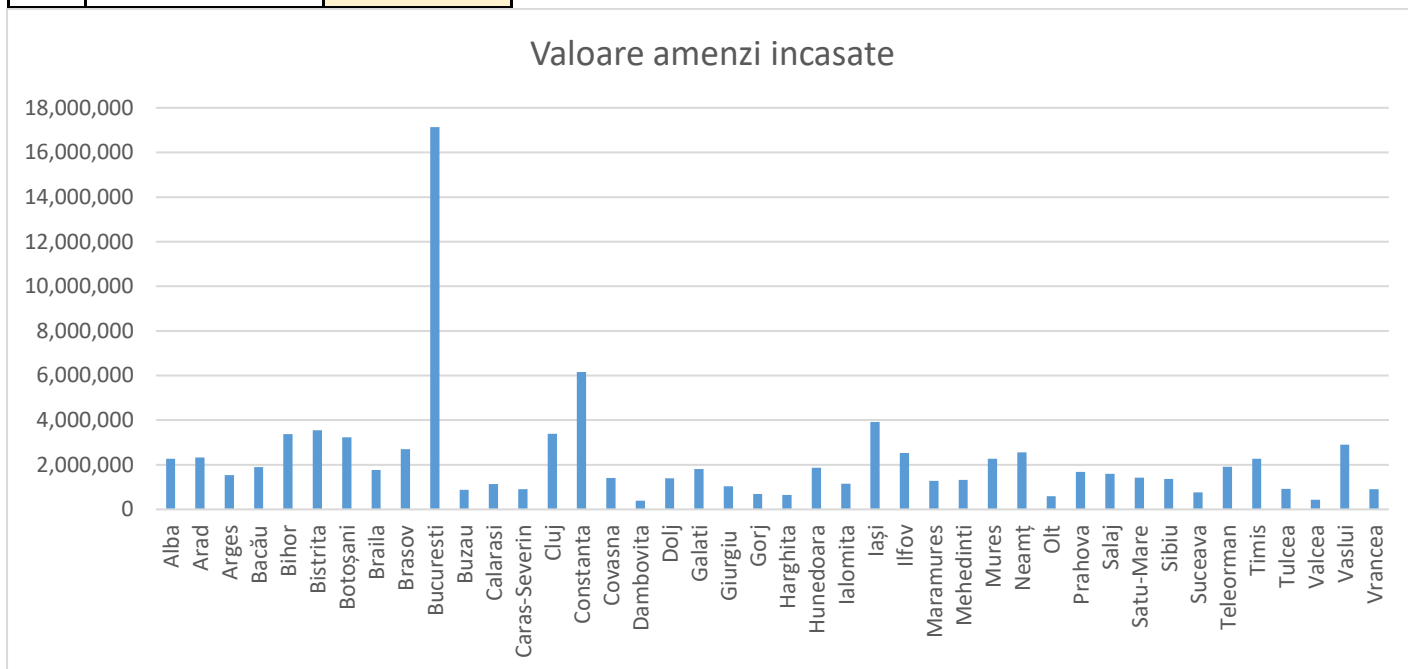
17	Dambovita	1.382.500
18	Dolj	3.145.900
19	Galati	4.966.300
20	Giurgiu	5.888.700
21	Gorj	2.871.800
22	Harghita	3.301.500
23	Hunedoara	6.215.500
24	Ialomita	3.874.700
25	Iasi	8.331.100
26	Ilfov	11.654.750
27	Maramures	4.505.500
28	Mehedinti	5.182.000
29	Mures	6.869.000
30	Neamt	10.120.800
31	Olt	3.035.500
32	Prahova	11.110.500
33	Salaj	10.817.000
34	Satu-Mare	7.136.000
35	Sibiu	8.049.000
36	Suceava	3.255.000
37	Teleorman	7.134.800
38	Timis	7.720.500
39	Tulcea	2.264.500
40	Valcea	1.934.500
41	Vaslui	5.334.000
42	Vrancea	6.592.600



Valoare amenzi încasate comparativ pentru anii 2024

Valoare amenzi incasate		
Nr. crt	judet	2024
1	Alba	2.274.850
2	Arad	2.325.750
3	Arges	1.536.200
4	Bacău	1.891.250
5	Bihor	3.372.000
6	Bistrita	3.539.400
7	Botoşani	3.237.250
8	Braila	1.764.600
9	Brasov	2.698.250
10	Bucuresti	17.133.250
11	Buzau	870.270
12	Calarasi	1.138.500
13	Caras-Seve- rin	909.650
14	Cluj	3.390.500
15	Constanta	6.161.140
16	Covasna	1.406.500
17	Dambovita	394.350
18	Dolj	1.394.550
19	Galati	1.807.450
20	Giurgiu	1.039.254
21	Gorj	695.000
22	Harghita	648.500
23	Hunedoara	1.868.500
24	Ialomita	1.153.100
25	Iaşi	3.916.500
26	Ilfov	2.529.200
27	Maramures	1.280.150
28	Mehedinti	1.320.953
29	Mures	2.261.750
30	Neamţ	2.558.400
31	Olt	591.750
32	Prahova	1.683.250
33	Salaj	1.594.800
34	Satu-Mare	1.416.400
35	Sibiu	1.358.350
36	Suceava	761.500
37	Teleorman	1.914.600
38	Timis	2.262.550
39	Tulcea	920.250
40	Valcea	433.200

41	Vaslui	2.896.750
42	Vrancea	910.400



Procentul de amenzi încasate din valoarea amenzilor aplicate este de 24,4% în anul 2024 față de 21,3% în anul 2023.

4.2. Controale tematice desfășurate la nivel național

Au fost desfășurate **45 de controale tematice** la nivel național, respectiv 22 controale în domeniul produselor și serviciilor alimentare (49%) și 23 de controale în domeniul produselor și serviciilor nealimentare (51%). În cadrul acțiunilor tematice de control desfășurate la nivel național **au fost controlați 30.062 operatori economici**, din care cu abateri **22.572 operatori economici (75,08%)**, valoarea amenzilor fiind **93.347.769** de lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare a fost de **51,68 mil. lei**.

4.2.1. Activități de control în domeniul produselor și serviciilor alimentare

În cursul anului 2024, 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 44 de probe de produse alimentare** (miere, produse IGP, ulei de măsline), constatându-se la 7 probe 15,9% neîncadrarea în prevederile legale în vigoare. De asemenea, prin acțiunile tematice desfășurate la nivel național, **au fost controlați circa 17510 operatori economici**, dintre care, cu abateri 12454 operatori economici, valoarea amenzilor contravenționale fiind de **51.414.100** lei, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare este de 5,99 mil. lei (din care: 4,05 mil lei reprezintă valoarea produselor oprite temporar de la comercializare, iar 1,94 mil. lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

Au fost instrumentate 37 de notificări europene transmise prin Sistemul Rapid de Alerta pentru Alimente și Furaje de către Punctul National de Contact-Autoritatea Națională

Sanitara Veterinara si pentru Siguranta Alimentelor si au fost initiate de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor 12 notificari originale privind produsele alimentare (rosii, nectarine, struguri, piersici, carne pasare) la care prin analize de laborator s-a constatat depășirea parametrilor de siguranță alimentara prevăzuți de regulamentele europene (pesticide, parametri microbiologici).

ANPC a desfășurat la nivel central circa 109 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 **23** acțiuni tematice de control în domeniul produselor și serviciilor nealimentare efectuate în cursul anului 2024, au fost controlați **12552** de operatori economici, din care au fost constatate abateri la **10118**, valoarea amenzilor fiind de **41.933.669 lei**, iar valoarea produselor neconforme pentru care a fost dispusă măsura de oprire de la comercializare fiind de **45,69 mil. lei** (40,15 mil. lei oprire temporară, iar 5,54 mil. lei reprezintă valoarea produselor oprite definitiv de la comercializare).

În cadrul acestor acțiuni **au fost prelevate 931 de probe de produse nealimentare**, constatându-se neconformitatea la 426 dintre acestea (45,7%).

Au fost analizate 81 de notificări europene în vederea transmiterii prin Sistemul Rapid de Alerta pentru produse nealimentare periculoase Safety Gate (produse cosmetice, jucării, textile, aparate electrice).

În cursul anului 2024, ANPC a desfășurat la nivel central circa 85 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 si redirijat peste 1500 de petiții ale consumatorilor.

4.3. Servicii financiare

A.N.P.C. 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 2024:

- au fost înregistrate **1.560** reclamații din partea consumatorilor;
- au fost încheiate **164** Procese Verbale de Constatare a Contravenției (P.V.C.C.), cu amenzi aplicate în valoare totală de **2.920.000 Lei**;
- a fost restituită consumatorilor suma de **607.706 EURO**, ca urmare a acțiunilor de verificare a măsurilor de remediere impuse de către comisarii Serviciului Produse și Servicii Financiare (S.P.S.F.) din cadrul A.N.P.C.;
- 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 și puse la dispoziția consumatorilor, în mod centralizat, pe site-ul A.N.P.C.

La nivelul structurii S.P.S.F., în decursul anului 2024 s-a continuat desfășurarea acțiunii tematice de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor în

cazul contractelor de credit încheiate în perioada 2004-2010 (până la data intrării în vigoare a O.U.G. nr. 50/2010) de către instituțiile financiar bancare. Astfel, s-au efectuat controale la un număr de 17 operatori economici de servicii financiar bancare și, în urma acțiunii de control, au fost încheiate **14 PVCC** (Procese verbale de Constatare a Contravenției) și 3 PVC (Procese Verbale de Constatare). Pentru abaterile constatate s-au aplicat: 32 de sancțiuni contravenționale din care: 2 avertismente și 30 amenzi contravenționale, în valoare totală de **1.235.000** lei. Totodată, s-au dispus drept măsuri complementare de remediere, restituirea tuturor sumelor încasate de la consumatori, fără temei legal, fiecărui consumator prejudiciat, sume actualizate la data restituirii.

În baza parteneriatului de colaborare cu Ministerul Finanțelor – Direcția Generală de Management al Domeniilor Reglementate Specific, au fost desemnați 2 comisari din cadrul S.P.S.F. având calitatea de membrii în cadrul Comisiei de autorizare a activității de schimb valutar, constituită în baza Ordinului Ministerului Finanțelor nr. 3.934/154/720/6428 din 25. 10.2022, care participă cu regularitate (lunar) la ședințele organizate în acest sens, împreună cu reprezentanți ai altor instituții, respectiv Agenția Națională de Administrare Fiscală, Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor, Inspectoratul General al Poliției Române din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, în vederea autorizării funcționării caselor de amanet, urmate de acțiuni de verificare întreprinse de comisarii A.N.P.C. pe teren.

Pentru o mai bună informare a consumatorilor vulnerabili, comisarii din cadrul S.P.S.F. au întocmit Ordinul nr. 787/2024 privind informarea consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, în legătură cu comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază.

De asemenea, a fost întocmit și transmis raportul bienal către Comisia Europeană, referitor la implementarea Legii nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, care transpune prevederile Directivei (UE) 2014/92/UE.

Pe toată perioada anului 2024, experți din cadrul SPSF au participat la desfășurarea activității premergătoare aderării României la Organizația de Cooperare și Dezvoltare Economică (O.C.D.E.), în ceea ce privește alinierea legislației, politicilor și practicilor în domeniul protecției consumatorilor. În acest sens, asigurând participarea la reuniunile organizate de O.C.D.E. la sediul acesteia (Paris, Franța), inclusiv în cadrul Grupului operativ pentru protecția consumatorilor financiari (*OECD Task Force on Financial Consumer Protection*) din cadrul Comitetului pentru Piețe Financiare, participând astfel la obținerea unei evaluări pozitive a României, inclusiv pe secțiunea protecția consumatorilor de produse și servicii financiare, de către O.C.D.E.

Experții din cadrul S.P.S.F. au transmis contribuția din partea A.N.P.C., conform solicitării primite din partea Băncii Mondiale privind participarea României la cea de-a patra ediție a sondajului Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey ('Global FICP Survey'). Rezultatele acestui sondaj vor contribui la actualizarea bazei de date create de Banca Mondială cu ocazia sondajelor anterioare, care constituie un element de referință în eforturile autorităților naționale responsabile de sectorul financiar de a crea un mediu stimulator pentru incluziunea financiară și protecția consumatorului de servicii financiare.

În vederea întocmirii Legii de transpunere a Directivei (UE) 2023/2225 privind contractele de credit de consum și de abrogare a Directivei 2008/48/CE, experți din cadrul S.P.S.F. colaborează cu consilierii din cadrul Serviciului Juridic din cadrul A.N.P.C. în vederea definitivării respectivului act legislativ.

4.4. Acțiuni specifice

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a desfășurat, începând cu data de 01.07.2024, acțiuni de control în stațiunile de pe malul Mării Negre, în cadrul **Comandamentului Litoral 2024** – structură special creată pentru a monitoriza piața, în perioada estivală, în cea mai aglomerată zonă de vacanță din România.

În anul 2024, comisarii ANPC participanți la Comandamentul Litoral au efectuat **2.164 acțiuni de control (2.120 în 2023)** în toate stațiunile, iar pentru neregulile constatate, au fost aplicate următoarele sancțiuni:

- **1.090 avertismente** (multe dintre acestea fiind primite de operatorii economici în perioada de consiliere) **(1.662 în 2023)**
- **amenzi contravenționale** în valoare de peste **12,2 milioane lei (12,3 milioane lei în 2023)**.

Acestora li s-au adăugat următoarele măsuri complementare:

- **oprirea definitivă de la comercializare** a produselor neconforme în valoare de circa **860.000 lei**
- **oprirea temporară a prestării de servicii**, până la remedierea deficiențelor, pentru **91 de operatori economici**
- propunerea **încetării practicilor comerciale incorecte** pentru **16 operatori economici**
- propunerea **închiderii unității pentru o perioadă de până la 6 luni**, pentru **1 operator economic**
- propunerea **închiderii unității pentru o perioadă cuprinsă între 6 și 12 luni**, pentru **2 operatori economici**
- **închiderea definitivă a unității** pentru **2 operatori economici**.

În ceea ce privește **Comandamentul de iarnă 2024-2025**, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a desfășurat, în perioada 16 decembrie 2024 - 7 ianuarie 2025, acțiuni de control în zonele turistice cele mai frecventate în vacanța de iarnă din România: Bucovina, Brașov, Maramureș, Valea Prahovei, Băile Felix și Râncă.

În perioada menționată, au fost efectuate **888 acțiuni de control**, iar pentru neregulile constatate, comisarii ANPC au aplicat următoarele sancțiuni:

- 382 amenzi contravenționale, în valoare totală de 1,7 milioane lei
- 607 avertismente
- oprirea definitivă a comercializării produselor neconforme în valoare de circa 800.000 lei

- oprirea temporară a prestării serviciilor, până la remedierea deficiențelor constatate, pentru 49 operatori economici.

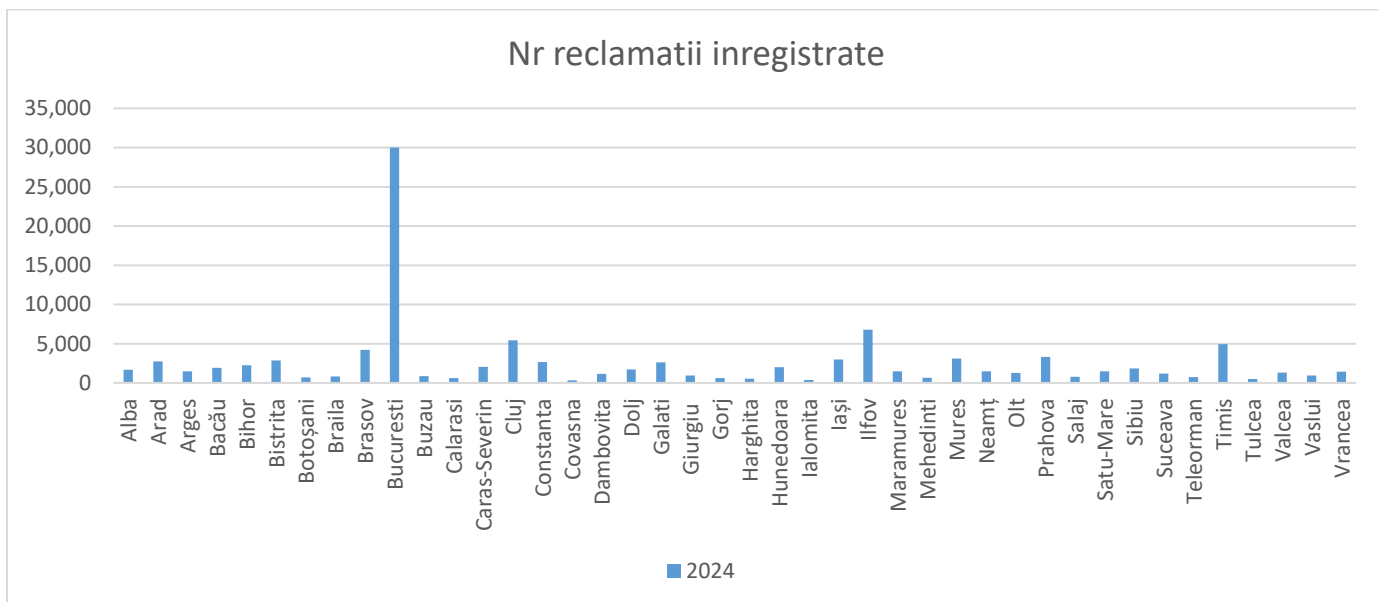
4.5. Petițiile consumatorilor și ale asociațiilor acestora

Pe parcursul anului 2024 au fost **înregistrate 106.704 reclamații** din partea consumatorilor.

➤ Reclamații înregistrate pe județ:

Numar reclamatii inregistrate		
Nr. crt	județ	2024
1	Alba	1.665
2	Arad	2.757
3	Arges	1.488
4	Bacău	1.925
5	Bihor	2.266
6	Bistrita	2.856
7	Botoșani	695
8	Braila	802
9	Brasov	4.204
10	Bucuresti	30.024
11	Buzau	844
12	Calarasi	626
13	Caras-Se- verin	2.043
14	Cluj	5.440
15	Constanta	2.654
16	Covasna	318
17	Dambovita	1.155
18	Dolj	1.723
19	Galati	2.614
20	Giurgiu	931
21	Gorj	610
22	Harghita	530
23	Hunedoara	1.988
24	Ialomita	380
25	Iași	2.985
26	Ilfov	6.778
27	Maramures	1.455
28	Mehedinti	663
29	Mures	3.116
30	Neamț	1.480
31	Olt	1.248
32	Prahova	3.307
33	Salaj	771

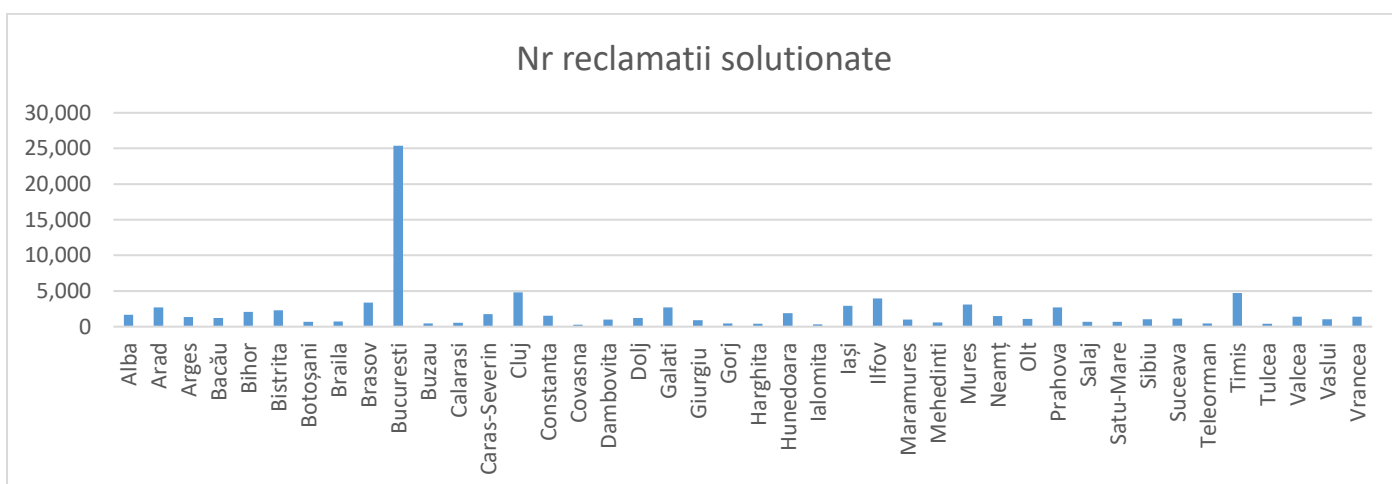
34	Satu-Mare	1.484
35	Sibiu	1.847
36	Suceava	1.173
37	Teleorman	741
38	Timis	4.952
39	Tulcea	478
40	Valcea	1.324
41	Vaslui	930
42	Vrancea	1.434



- au fost **soluționate 89.714 reclamații** dintre care **17.634 reclamații** au fost analizate ca fiind neîntemeiate.

Numar reclamatii soluti-onate		
Nr. crt	judet	2024
1	Alba	1.678
2	Arad	2.695
3	Arges	1.336
4	Bacău	1.229
5	Bihor	2.072
6	Bistrita	2.292
7	Botoșani	699
8	Braila	732
9	Brasov	3.376
10	Bucuresti	25.384
11	Buzau	474

12	Calarasi	565
13	Caras-Se- verin	1.775
14	Cluj	4.792
15	Constanta	1.537
16	Covasna	279
17	Dambovita	1.018
18	Dolj	1.212
19	Galati	2.703
20	Giurgiu	914
21	Gorj	472
22	Harghita	407
23	Hunedoara	1.896
24	Ialomita	312
25	Iasi	2.909
26	Ilfov	3.971
27	Maramures	1.002
28	Mehedinti	585
29	Mures	3.123
30	Neamț	1.470
31	Olt	1.090
32	Prahova	2.689
33	Salaj	679
34	Satu-Mare	695
35	Sibiu	1.052
36	Suceava	1.149
37	Teleorman	458
38	Timis	4.735
39	Tulcea	426
40	Valcea	1.391
41	Vaslui	1.039
42	Vrancea	1.402



4.6. Intermediari de credite și creditori nonfinanciari

În anul 2024 a fost demarată o acțiune tematică de control desfășurată la nivel național referitoare la respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor de către dezvoltatorii imobiliari. În urma tematicii de control desfășurată în această perioadă au fost verificați 327 de dezvoltatori imobiliari la nivel național. Dintre aceștia la 157 de dezvoltatori imobiliari au fost constatate abateri. Pentru abaterile constatate, dezvoltatorilor imobiliari li s-au aplicat **237 sancțiuni**, din care **105 avertismente** și **132 amenzi contravenționale**.

Totalul amenzilor încasate în anul 2024 a fost **de 667200 lei**.

În perioada 01.07.2024 – 31.12.2024, s-au înregistrat și analizat un număr de 61 de reclamații privind dezvoltatorii imobiliari și 3 reclamații privind intermediarii de credite, acestea fiind soluționate în favoarea consumatorilor.

Au fost actualizate bazele de date cuprinzând intermediarii de credite și dezvoltatorii imobiliari, care au solicitat înscrierea în evidența A.N.P.C. conform prevederilor legale.

Pentru constituirea acestora, au fost analizate peste 300 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 2024, în baza de date a A.N.P.C., erau înregistrați un număr de :

- **1770** de intermediari de credite;
- **97** 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:

100 de intermediari de credite și 22 dezvoltatori imobiliari, actualizându-se totodată, baza de date privind Registrul intermediarilor de credite și Lista dezvoltatorilor imobiliari, publicate pe site-ul ANPC.

Au fost elaborate două ghiduri de educație a consumatorilor la achiziția unei locuințe noi la dezvoltatorii imobiliari și la intermediarii de credite, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități.

Au fost demarate acțiuni de consiliere a dezvoltatorilor în toate județele țării.

4.7. Recuperare creanțe

Cadrul legislativ care reglementează la nivel național relația contractuală dintre consumatori și entitățile de recuperare creanțe este stipulat prin prevederile OUG nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori,

prin transpunerea Directivei 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului European din 4 februarie 2014. În acest fel, a fost creat un cadru legal unic, complex și cuprinzător, pentru ca consumatorii – persoane fizice, să beneficieze de o înaltă protecție în relația cu entitățile de recuperare creanțe.

La nivelul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în conformitate cu prevederile OUG nr. 52/2016, au fost înregistrate 106 entități de recuperare creanțe, care au fost înscrise în Lista entităților care desfășoară activitatea de recuperare creanțe și luate în evidența ANPC.

În cursul anului 2024, au fost analizate **11 dosare** depuse de entitățile de recuperare creanțe privind înregistrarea, precum și 3 cereri de radieră și 7 adrese de modificare a situației existente în evidențele Autorității. În funcție de documentele depuse, entitățile au fost consiliate din punct de vedere legislativ în ceea ce privește condițiile pe care trebuie să le îndeplinească pentru a putea fi înregistrate și/sau pentru modificările intervenite în cadrul acestora. De asemenea, au fost solicitate completări la documentele transmise sau au fost emise comunicări pentru entitățile care nu aveau obligația să solicite înregistrarea în baza OUG nr. 52/2016.

În urma cererilor primite și a evaluărilor realizate, a fost actualizată Lista entităților de recuperare creanțe, publicată pe site-ul ANPC, incluzând atât entitățile care au solicitat luarea în evidență, cât și modificările intervenite în cadrul acestora.

Prin publicarea pe site-ul ANPC a Listei entităților de recuperare creanțe înregistrate la Autoritate, consumatorii instanțele de judecată pot verifica identitatea acestor societăți, asigurându-se că acestea își desfășoară activitatea în mod legal, în conformitate cu prevederile legale în domeniu.

De asemenea, au fost primite și centralizate 92 de raportări anuale din partea entităților de recuperare creanțe, asigurând procesarea și analiza datelor colectate. De asemenea, a fost întocmită o Notă de informare pentru conducerea ANPC, care include situația cazurilor derulate și suma totală recuperată de aceste entități de la consumatori.

Totodată, au fost emise răspunsuri și puncte de vedere pentru peste **70 de solicitări** primite din partea instanțelor de judecată, executorilor judecătorești, cabinetelor de avocatură, instituțiilor publice, Secretariatului General al Guvernului (SGG) și entităților de recuperare creanțe, pe diverse aspecte specifice.

Având în vedere faptul că în prima parte anului 2024 a intrat în vigoare prevederile Ordonanței de Urgență nr. 15/2024 care reglementează cadrul legislativ la nivel național privitor la relația contractuală dintre consumatori și administratorii de credite, cumpărătorii de credite și furnizorii de servicii, au fost primite și procesate 11 cereri de autorizare ca administrator de credite. Fiecare dosar de autorizare având peste 7 proceduri operaționale și alte documente specifice necesare obținerii autorizării în temeiul OUG nr. 15/2024, precum și a Ordinului nr. 480/2024 al Președintelui ANPC.

În urma analizării, evaluării și verificării documentației depuse, au fost **emise 11 autorizații pentru administratorii de credite**, care au fost înregistrați oficial în evidențele ANPC. Taxele aferente emiterii autorizării, în valoare totală de 66.000 lei, au fost colectate în contul ANPC deschis la Trezoreria Statului.

În conformitate cu cerințele stricte ale Autorității Bancare Europene (ABE), a fost creat și publicat pe site-ul ANPC - Registrul Administratorilor de Credite. Acest registru al administratorilor de credite este disponibil atât în limba română cât și în engleză și va fi actualizat periodic pentru a reflecta modificările și pentru asigurarea încrederii consumatorilor și altor entități.

În conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, Autoritatea a avut obligația să informeze ABE (Autoritatea Bancară Europeană) și să transmită 2 notificări (în limba engleză) cu termen limită până la 30.12.2024, în conformitate cu orientările emise de ABE cu referința EBA/GL/2024/02 și EBA/GL/2024/10, inclusiv amendamentele la EBA/GL/2015/12 privind arieratele și măsurile de executare.

Au **fost formulate 21 de puncte de vedere** ca răspuns la solicitările primite de la cabinete de avocatură importante cu privire la aplicarea OUG nr. 15/2024, a Ordinului nr. 480/2024 al Președintelui ANPC și a procedurilor termenelor de raportare privitoare la administratorii de credite.

De asemenea, au fost făcute propuneri pentru modificarea și completarea OUG nr. 52/2016 și OUG nr. 50/2010, în contextul transpunerii Directivei (UE) 2021/2167 a Parlamentului European. Totodată, au fost formulate propuneri care reglementează administratorii și cumpărătorii de credite, asigurând alinierea la Directivele 2008/48/CE și 2014/17/UE.

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.

ANPC prin 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 2024 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 Executorilor Judecătorești, Uniunea Națională a Notarilor Publici, Uniunea Națională a Practicienilor în Insolvență din România și Uniunea Națională a Barourilor din România, și a fost postată pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- A fost actualizată Lista aparatului tehnic pentru toate județele țării și Municipiul București cu datele de contact (e-mail, 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;
- 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;
- S-au realizat demersurile necesare pentru organizarea și desfășurarea ședințelor Comisiei de Insolvență la Nivel Central din datele de 28.02.2024, 18.07.2024 și 30.10.2024. În cadrul acestor ședințe s-au discutat și stabilit Criteriile generale pentru stabilirea unui nivel de trai rezonabil care au fost ulterior publicate în Monitorul Oficial partea I nr. 878 din 02 Septembrie 2024, s-a dezbătut necesitatea realizării unei proceduri de sancționare a administratorilor și lichidatorilor care nu își îndeplinesc atribuțiile precum și posibilitatea actualizării remunerației acestora pentru creșterea interesului față de instrumentarea procedurilor de insolvență și s-au discutat propunerile de modificare a Legii nr. 151/2015 și ale actelor normative emise pentru aplicarea acesteia. Propunerile au fost înaintate către instituția cu inițiativă legislativă în aceste domenii;
- Finalizarea cu succes a proiectului "Insolvency – A Step Closer to The Consumer" din cadrul Single Market Programme (SMP CONSUMERS) cu numărul 101055409;
- Întâlniri de lucru în vederea modificării Legii 151/2015 Legea Insolvenței Persoanelor Fizice;
- Transmiterea propunerilor de modificare a legii către Comisia de Insolvență la Nivel Central spre consultare;
- La nivelul județelor țării, în cursul anului **2024**, s-a acordat **consiliere** conform prevederilor legale de către Birourile de Insolvență București, Ilfov, Iași, Botoșani, Neamț, Suceava, Bacău, Vaslui, Timiș, Arad, Caraș-Severin, Hunedoara, Cluj, Bihor, Satu Mare, Maramureș, Sălaj, Brașov, Bistrita Nasaud, Sibiu, Alba, Galați, Tulcea, Constanța, Buzău, Brăila, Vrancea, Prahova, Argeș, Ialomița, Călărași, Dolj, Olt, Gorj și Mehedinți;
- În scopul informării debitorilor cu privire la procedurile prevăzute de Legea nr. 151/2015 s-au distribuit către Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor, Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă, Casele de Pensii, Administrațiile Județene a Finanțelor Publice, primarii, direcții de taxe și impozite, barouri, birouri de executori judecătorești 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: Primăriei com. Calarasi jud. Dolj, Primaria orasului Bechet, Primaria Baltati jud. Iasi, Centrul comercial Craiova, Directia Generala a Finantelor Publice si locale Iasi, Casa județeană de Pensii Iasi, Centru Comercial Promenada Craiova, Primaria com. Alexandr Ioan Cuza Iasi, Directia taxe si impozite Iasi, D.G.F.P Iasi, Lukoil Targu Jiu, Magazinele Profi Zalau, Lidl Salaj, Farmaciile Help Net Zalau, Flanco Zalau, Cec Bank Arad, Directia de impozite si taxe Primaria Arad, Primaria Daneti, Primaria Marsani, Judecatoria Iasi, Judecatoria Oradea, Primaria comunei Budureasa Bihor, Primaria orasului Beius (BH), AJOFM Beius, Birouri notariale, ANAF Bihor, ANAF Satu Mare, ANAF Baia Mare, AJOFM Bihor, AJOFM Satu Mare, AJOFM Baia Mare, Poliția Locală Slatina, Asociația de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad, Gaz Vest, Direcția Generală de Asistență

Socială și Protecția Copilului Arad, Compania de Apă Oradea, Compania de Apă Oltenia, AJOFM Bacău, Camera notarilor publici Galați, ANAF Bacău, Primăria comunei Lumina (Constanța), Primăria comunei Helesteni, AJOFM Oradea, ANAF Vaslui, Credex Reșița, Remarkt Arad, Casa de cultură a sindicatelor Arad, Centrul de informare cetățeni Tătărași, Metro Constanța, Serviciul de evidență a persoanelor Arad, Primăria Brbeni (Olt), DSV Brebeni, ANEVAR Filiala Vest, Serviciul Taxe și Impozite Arad, IPJ Botoșani, Primăria municipiului Iași, Primăria Costești, Primăria comunei Fântânele, Primăria comunei Amarasti de Jos, Primăria comunei Amarasti de Sus, Gara Centrala Iasi, Primăria Butea, Primăria orasului Chisineu Cris, Direcția taxe și impozite Oradea, Autogara mun. Pascani, O.C.P.I Salaj, Instituția Prefectului Arad, Piața centrală Zalău, Primăria sectorului 5, Consiliul Local Rusetu, Primăria orașului Târgu Frumos, Primăria comunei Largu, B.E.J, Primăria comunei Tintesti, Primăria sectorului 4, CAR Invățământ Buzău, Primăria comunei Luciu, Casa Județeană de Pensii Salaj, Apa Regio Targu Jiu, Primăria comunei Seleus, Casa de Pensii Arad, Curtea de Apel Oradea, AJOFM Iasi, Primăria orasului Navodari, Primăria Heleșteu, Primăria Smeeni, Primăria Cilibia, C.A.R Omenia Zalău, Regionala CFR Călători Constanța, Primăria comunei Stâlp, Electrica Furnizare Zalău, Direcția Generală de Pașapoarte Târgu Jiu, Primăria orașului Hârșova, Primăria Brădeanu, Piața Agroindustrială Pașcani, Primăria Baragiu, Universitatea Spiru Haret, Primăria comunei Ciocârlia, Primăria comunei Ghindărești, Primăria comunei Grădina, Primăria Cristești, Primăria comunei Aliman, Consiliul Local Siliștea, AJOFM Pașcani, Consiliul local Albesti, Primăria comunei Albesti, Primăria comunei Siria, Primăria mun. Mangalia, Primăria comunei Dobromir, Primăria Lespezi, Primăria comunei Hălăucești, Primăria Ciohorani, CNSLR- Frația Arad, Primăria Butea, Direcția de evidență a persoanelor Slobozia, Piața Agrolimentară Unirea, Primăria orașului Amara, Banca Transilvania Arad, Primăria orasului Arad, Piața agroalimentară Arad, AJOFM Bistrița Năsăud, Piața Agroalimentară Targu Frumos, Instituția, Primăria Harmanesti, Prefectului Județul Mehedinți, Primăria municipiului Drobeta Turnu Severin, ANAF Dolj, Primăria Ruginoasa, Autogara Tulcea, Administrația portului Tulcea, CFR Tulcea, UAT Somova, UAT Isaccea, Autogara de Vest Iasi, UAT Văcăreni, UAT Tulcea, Instituția Prefectului Tulcea, Kaufland Baia Mare, Direcția Județeană de Statistică Drobeta Turnu Severin, Bursa Locurilor de munca organizată de AJOFM Arad, UAT Siret, ANAF Mehedinți, Casa de Pensii Mehedinți, ANOFM Mehedinți, Primăria Bucov, Valea Călugărească, Primăria Albești-Paleologu, DSVSA Arad, Primăria orașului Corabia, Inspectoratul de Poliție de Frontieră Arad, ITM Constanța, Casa Județeană de Pensii Constanța, CNSLR Frația Hunedoara, AJOFM Constanta Tribunalul Dolj, Primăria comunei Racoviteni, Primăria comunei Zarnesti etc.

- La nivelul Municipiului București cu sprijinul conducerii Metrorex, CFR, STB și Compania Poșta Română s-au realizat acțiuni de informare a publicului cu privire la prevederile legii după cum urmează:
 - s-au postat afișe publicitare privind insolvența persoanelor fizice în 65 de stații de metrou,
 - s-au postat afișe publicitare privind insolvența persoanelor fizice la ghișeele de vânzare a biletelor și ghișeele de informații din Gara de Nord, Gara Basarab și Gara Aeroport Otopeni,
 - s-au postat afișe publicitare și broșuri privind insolvența persoanelor fizice în 59 de oficii poștale,
 - s-au postat afișe publicitare privind insolvența persoanelor fizice în 153 de puncte de vânzare a biletelor STB și afișarea acestora pe display-ul electronic din 820 de mijloace de transport în comun STB,

- S-a asigurat secretariatul tehnic al comisiilor de insolvență la nivel teritorial pentru **711** ședințe, în care s-au analizat și soluționat **177 dosare** pentru deschiderea procedurii de insolvență, fata de **242** sedinte in anul 2023 în care au fost soluționate **136 dosare**;
- 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 decursul anului 2024 s-au publicat numeroase articole cu informații de interes pentru debitori atat in presa scrisa cat si in online;
- In cursul anului 2024, au fost prezentate în cadrul anumitor posturi TV beneficiile Legii Insolventei Persoanelor Fizice, s-au realizat campanii de informare a consumatorilor în 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 note de informare către comisiile de insolvență la nivel teritorial;
- S-a monitorizat lunar activitatea desfășurată de către administratorii desemnați ai procedurii cu privire la dosarele aflate în lucru în scopul verificării modului cum își îndeplinesc atribuțiile și s-au realizat demersurile necesare pentru înlocuirea acestora atunci când a fost cazul;
- La nivelul Direcției de Insolvență este monitorizată activitatea a 216 administratori de procedură și a 17 lichidatori;
- 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 insolvență pe site-ul ONRC și au fost preluate toate publicații privind procedura de insolvență a persoanelor fizice în scopul monitorizării activității comisiilor de insolvență și administratorilor de procedură;
- S-a verificat în mod constant pentru fiecare debitor care a solicitat deschiderea procedurii de insolvență proprietățile imobiliare deținute pe întreg teritoriul țării prin consultarea bazei de date a ANCPI.

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 Tehnice Laborator LAREX, Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley (DTLLMPPPPK) 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 2024, își desfășurau activitatea specifică domeniului metalelor prețioase și pietrelor prețioase 50 de angajați. Pe parcursul anului 2024, în cadrul Direcției Tehnice Laborator LAREX, Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley (DTLLMPPPPK), 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 **591** de autorizații pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României, cu **2286 operațiuni autorizate** în total;
- Au fost eliberate **11** duplicate autorizații, cu **47** operațiuni, pentru desfășurarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României;
- Au fost vizate **3305 autorizații (1084 autorizații locația București și 2221 autorizații în cele 24 puncte de lucru teritoriale)**, cu **12146 operațiuni (4181 operațiuni în locația București și 7965 operațiuni în cele 24 puncte de lucru teritoriale)**, ale operatorilor economici care desfășoară operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase pe teritoriul României;
- A fost reactualizată baza de date referitoare la operatorii economici autorizați și la aplicarea vizei anuale.

6.2. Serviciul Marcare și Expertizare – București și 24 puncte de lucru teritoriale

a. Au fost analizate și marcate cu marca de stat **7.020.100 obiecte** din metale prețioase în greutate totală de 16.104.527,03 grame (16,10 tone):

- 2.106.091 obiecte din aur în greutate de 4.205.280,07 grame (4,20 tone);
- 4.913.402 obiecte din argint în greutate de 11.892.662,86 grame (11,89 tone);
- 607 obiecte din platină în greutate de 6.584,09 grame;

pentru care s-au încasat **21.420.125,04 lei**.

b. Au fost întocmite și eliberate **2775 buletine de expertiză** (226.691 obiecte /818.309,45 grame) pentru obiectele prezentate la ghișeu de persoane fizice și juridice.

Au fost expertizate **226.691 obiecte** din metale prețioase în greutate totală de 818.309,45 grame:

- 217.632 obiecte din aur în greutate de 763.327,6 grame;
- 8677 obiecte din argint în greutate de 50.843,97 grame;
- 43 obiecte din platină în greutate de 237,74 grame;

pentru care s-au încasat **2.672.747,80 lei**.

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, Ministerul de Justiție - ANABI, Biroul Vamal Otopeni, Direcția Națională Anticorupție, Agenția Națională de Administrare Fiscală – Valorificare, Executori judecătorești, Case de avocatură: 47 de expertize pentru 4632 bucări aur în greutate 15276,59 grame, 1062 bucări argint, 3909,35 grame, 15 bucări platină, 385,53 grame.

d. La solicitarea Ministerului Finanțelor Publice s-au efectuat: 82 activități de inventariere pentru obiecte și fragmente din metal: 18191 bucări argint/45195,15 grame, 4831 bucări aur/22763, 73 grame, 376 bucări metal comun.

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: 3103 bucări aur/10749,49 grame și 850 bucări argint/2224,54 grame.

f. S-au înregistrat 226 poansoane pentru marcă de responsabilitate ale operatorilor economici autorizați, pentru care s-au încasat 24.167,02 lei și au fost desfigurate 6 poansoane pentru marcă de responsabilitate (scoase din uz) ale operatorilor economici autorizați.

g. Pe întreg parcursul anului 2024, personalul DTLLMPPPPK 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 Măsuri 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 2024, în cadrul DTLLMPPPPK, au fost întocmite facturi în valoare de 28.937.890,68 lei.

**Comparativ cu anii 2020 -2024,
activitatea de marcă a DTLLMPPPPK a evoluat astfel:**

Anul	Obiecte analizate și marcate (buc)	Greutate obiecte analizate și marcate (g)	Încasări DTL-LMPPPPK (lei)
2020	4.242.792	10.520.859,52	11.033.807
2021	5.918.069	13.929.282,12	15.726.013
2022	6.465.307	15.100.286,76	19.975.998
2023	6.863.256	16.005.282,06	22.226.145,94
2024	7.020.100	16.104.527,03	21.066.328,02

7. Soluționarea Alternativă a Litigiilor

Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) din cadrul ANPC oferă consumatorilor o modalitate rapidă, gratuită și echitabilă de rezolvare a disputelor cu comercianții, fără a apela la sistemul judiciar. Activitatea direcției se bazează pe imparțialitate, transparență și dialog, având ca scop identificarea unor soluții amiabile benefice ambelor părți. Procedura SAL este voluntară, eficientă și contribuie la creșterea încrederii în piață, la degrevarea instanțelor și la îmbunătățirea relației dintre consumatori și comercianți. Prin sprijinul

specializat oferit, Direcția SAL asigură un mediu economic echitabil și sustenabil, protejând drepturile consumatorilor și promovând bunele practici comerciale.

7.1. Ce poate face Direcția SAL din cadrul ANPC România?

Direcția SAL facilitează rezolvarea rapidă și gratuită a disputelor dintre consumatori și comercianți, printr-o procedură echitabilă, fără a apela la instanțele de judecată. Oferă consultanță și asistență consumatorilor, analizează sesizările primite și mediază conflictele pentru a identifica soluții amiabile. Monitorizează participarea comercianților la procedura SAL și promovează acest mecanism prin campanii de informare. Dezvoltă și implementează măsuri pentru îmbunătățirea procesului SAL, colaborează cu instituții naționale și internaționale și propune modificări legislative pentru creșterea eficienței soluționării litigiilor.

7.2. Ce nu poate face Direcția SAL din cadrul ANPC România?

Direcția SAL nu impune soluții obligatorii și nu poate obliga comercianții să participe la procedură sau să accepte o anumită rezolvare. Nu aplică sancțiuni, nu efectuează controale și nu dispune măsuri coercitive împotriva comercianților. Nu soluționează litigii care nu intră în sfera protecției consumatorilor, precum conflicte între persoane fizice sau cele de natură penală. Nu poate reprezenta consumatorii în instanță și nu intervine în cazuri deja judecate. Direcția SAL acționează exclusiv ca un facilitator imparțial, sprijinind părțile în găsirea unei soluții amiabile.

7.3. Ce activități mai desfășoară Direcția SAL din cadrul ANPC România?

Pe lângă soluționarea alternativă a litigiilor, Direcția SAL desfășoară activități de informare și educare a consumatorilor și comercianților cu privire la drepturile și obligațiile lor. Elaborează ghiduri și materiale explicative, organizează seminarii și campanii de conștientizare. Monitorizează modul în care comercianții respectă principiile SAL și propune îmbunătățiri legislative. Colaborează cu instituții naționale și internaționale pentru dezvoltarea unor bune practici în domeniu. Analizează tendințele din piață, identifică probleme recurente și oferă recomandări pentru prevenirea conflictelor dintre consumatori și comercianți.

7.4. Menținerea politicii paperless

Direcția SAL își menține alinierea la politica paperless, cererile consumatorilor fiind gestionate prin intermediul platformei SAL, împreună cu toate probele propuse de către părți pentru soluționarea litigiului ivit între acestea. Astfel, activitatea de management de documente a Direcției SAL se desfășoară prin intermediul platformei SAL. În acest sens, începutul anului 2024 a coincis cu implementarea platformei SAL ca modalitate de prezentare a reclamațiilor consumatorilor care doresc să recurgă la soluționarea alternativă a litigiilor pe care le au cu operatorii economici.

În subsidiar, reclamațiile transmise de către consumatori în format letric au fost de asemenea înregistrate și instrumentate. Consumatorii au beneficiat de asistență cu privire la utilizarea platformei SAL.

7.5. Instrumentarea reclamațiilor

Procesul de soluționare alternativă a litigiilor începe cu depunerea unei reclamații de către consumator pe portalul SAL (<https://reclamatii.sal.anpc.ro/>), reclamație care trebuie să fie clar formulată și însoțită de dovezi relevante. Direcția SAL analizează cererea, verifică eligibilitatea și notifică comerciantul, invitându-l să participe la procedură. Dacă acesta acceptă, părțile sunt ghidate spre o soluție amiabilă prin conciliere sau mediere. În cazul unui acord, soluția propusă este comunicată oficial. Dacă nu se ajunge la un consens, consumatorul este informat despre alternativele disponibile, inclusiv opțiunea de a se adresa instanței. Întregul proces este gratuit, imparțial și desfășurat într-un termen rezonabil.

7.6. Sesiuni de formare continuă ale personalului Direcției SAL

În perioada menționată, în cadrul Direcției SAL au fost efectuate sesiuni de formare continuă și instruire în tehnici SAL cu întregul personal, coordonate de Directorul Direcției SAL, în sistem videoconferință. Formarea continuă și instruirea consilierilor în tehnici SAL și în legislație specifică protecției consumatorilor se va desfășura în continuare cu recurență lunară. În plus, în cadrul acestor ședințe au fost evidențiate aspectele tehnice ale platformei care au atras feedback-uri din partea consumatorilor.

7.7. Creșterea vizibilității/promovarea Direcției SAL

7.7.1. În cursul anului 2024, prin intermediul Facebook au fost transmise către consumatori campanii de informare atât cu caracter sezonier, dar și informări cu caracter general în domeniul protecției consumatorilor. Spre finalul anului 2024 a fost elaborat un set de informări conținând aspecte aplicate ale soluționării prin mijloace alternative sub forma unor informări de tip „Știați că?”, informări care se derulează începând cu anul 2025.

7.7.2. Au fost transmise scrisori de invitație la discuții în vederea înregistrării pe platformă sau a semnării de protocoale de angajament, precum și în vederea evidențierii avantajelor utilizării procedurii SAL către operatori economici privind numărul de petiții înregistrate de autoritate. 80% dintre operatorii contactați au răspuns favorabil înregistrării pe platforma SAL, exprimând deschidere cu privire la utilizarea platformei pentru soluționarea litigiilor apărute între aceștia și consumatori.

7.7.3. Au fost organizate și întâlniri de discuții cu reprezentanți ai operatorilor economici în vederea prezentării procedurii de lucru din cadrul platformei SAL, precum și pentru a oferi consiliere acestora în accesarea și utilizarea platformei SAL.

7.7.4. Participarea Direcției SAL la workshopul din luna noiembrie 2024 având ca temă „Soluționarea Alternativă a Litigiilor în contextul noii revizui a legislației” alături de Centrul European al Consumatorilor din România a avut ca scop încurajarea consumatorilor să aleagă mijloacele alternative de soluționare a litigiilor, în vederea obținerii unor soluții reciproc avantajoase.

7.7.5. În cursul anului 2024 a fost elaborat un plan de acțiuni lunare care acoperă întreg anul 2025, menit să conducă la promovarea Direcției SAL și a activității desfășurate de aceasta.

7.8. Consultanță pentru consumatori

Interesul consumatorilor pentru procedura SAL se află pe o traiectorie ascendentă și este confirmat inclusiv, dar nelimitat la multitudinea accesărilor platformei SAL și apelurile zilnice primite la numărul de telefon al Direcției SAL.

Astfel, consilierii SAL acordă consultanță consumatorilor fie telefonic, fie via e-mail, decizia de formulare a cererii de soluționare alternativă a litigiilor fiind în totalitate a consumatorilor. Precizăm că în unele cazuri, aceștia și-au manifestat dorința ca operatorii economici să fie sancționați sau să li se acorde daune morale, ceea ce excede sferei de competență a Direcției SAL.

Prin platforma europeană de soluționare online a litigiilor (SOL) au fost preluate și soluționate toate cazurile. Platforma SOL este pusă la dispoziție de Comisia Europeană pentru a crește siguranța și corectitudinea cumpărăturilor online. Structura Direcției SAL din cadrul ANPC a dobândit calitatea de entitate SAL la sfârșitul lunii iunie 2018 și figurează pe lista entităților SAL a Comisiei Europene. În urma adoptării Regulamentului UE nr. 2024/3228, platforma SOL va fi desființată începând cu 20 iulie 2025, iar consumatorii pot depune noi plângeri pe platforma SOL până la data de 20 martie 2025.

În anul 2024 au fost transmise răspunsuri tuturor petenților care s-au adresat Direcției SAL. Toate cererile care au fost soluționate în interiorul perioadei vizate s-au încadrat în termenul legal prevăzut de OG nr. 38/2015, în limita competențelor.

7.9. Rezultatul activității Direcției SAL

Direcția SAL a înregistrat o creștere semnificativă a încrederii în soluționarea alternativă a litigiilor. Dacă la finalul anului 2023 operam pe baza a patru protocoale cu mari comercianți, la sfârșitul anului 2024, numărul acestora a ajuns la 328, aceștia activând un cont pe Portalul SAL pentru a facilita soluționarea disputelor cu consumatorii. În același timp, 3.737 de consumatori și-au creat conturi pe platformă, având astfel acces direct la o metodă rapidă și eficientă de rezolvare a reclamațiilor. Pe parcursul anului, 1.208 sesizări au fost soluționate favorabil, fie prin recuperarea prejudiciilor, înlocuirea produselor sau asigurarea respectării drepturilor consumatorilor. Aceste rezultate demonstrează impactul pozitiv al procedurii SAL în construirea unui mediu de încredere și responsabilitate între comercianți și consumatori.

7.10. Participarea la dosarul de negociere privind propunerea de Directiva a Parlamentului European și a Consiliului de modificare Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în cazul litigiilor dintre consumatori, precum și directivele (UE)2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828

Contextul legislativ actual : în România, soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți este reglementată de Ordonanța Guvernului nr. 38/2015, *privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*, cu modificările și completările ulterioare, act normativ ce transpune Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 *privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului CE nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE* (Directiva privind SAL în materie de consum).

Evaluarea recentă a Directivei SAL a concluzionat că un număr tot mai mare de consumatori utilizează piețele online pentru a achiziționa bunuri și servicii și recurg la procedurile de soluționare a litigiilor furnizate de respectivele piețe online, ca parte a serviciilor lor, proceduri care nu sunt reglementate de Directiva SAL și, prin urmare, echitatea lor nu poate fi stabilită.

Propunerea de revizuire a Directivei SAL abordează trei probleme generale, identificate la nivelul UE, și anume:

1. Directiva SAL nu este adecvată pentru piețele digitale

Răspândirea tot mai mare a comerțului electronic și a publicității digitale a dus la prejudicierea consumatorilor, depășind cu mult problema tipică a neconformității produselor și serviciilor. Pe piețele digitale, consumatorii ar trebui să poată obține reparații pentru aspecte legate, în mod explicit, de contractul încheiat cu un comerciant, dar și pentru daune rezultate din caracterul abuziv al informațiilor precontractuale sau din alte încălcări ale drepturilor lor, în temeiul legislației UE privind protecția consumatorilor.

2. Procedurile SAL nu sunt utilizate suficient în context transfrontalier

Cadrul actual al reglementării SAL se dovedește insuficient în ceea ce privește asigurarea unor căi de atac eficace pentru litigiile legate de cumpărăturile transfrontaliere. Având în vedere că aproximativ unul din cinci cetățeni europeni face anual achiziții de la comercianți stabiliți într-un alt stat membru, utilizarea insuficientă a procedurilor SAL pentru litigiile transfrontaliere poate submina încrederea consumatorilor și comerțul în interiorul Uniunii.

3. Implicarea scăzută a comercianților și a consumatorilor în SAL

În absența unui cadru SAL adecvat erei digitale, lipsa de conștientizare și de înțelegere a procedurilor SAL de către consumatori, implicarea scăzută a comercianților, lacunele în ceea ce privește acoperirea SAL în anumite state membre, va duce la o creștere semnificativă a litigiilor în materie de consum ca urmare a practicilor comerciale digitale neloiale.

Obiectivele propunerii de revizuire a Directivei SAL sunt:

- **adaptarea cadrului SAL la piețele digitale**, prin includerea explicită a unei game largi de drepturi ale consumatorilor din UE, drepturi care s-ar putea să nu fie descrise în mod explicit în contracte sau care se referă la etape precontractuale;
- **mărirea gradului de recurgere la procedurile SAL în litigii transfrontaliere**, printr-o asistență mai personalizată pentru consumatori și comercianți;
- **simplificarea procedurilor SAL în beneficiul tuturor actorilor**, inclusiv reducerea obligațiilor de raportare ale entităților SAL și a obligațiilor de informare ale comercianților, încurajându-se în același timp implicarea sporită a comercianților în acțiunile SAL prin introducerea unei obligații de răspuns.

Coordonatorul dosarului de negociere este ANPC, prin Direcția de soluționare alternativă a litigiilor care are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă, cu sprijinul acordat de SAEP. **Ministerul Energiei, Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Nonbancar – SAL-FIN, structură creată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, și Centrul European al Consumatorilor din România (ECC Romania) transmit puncte de vedere către ANPC.**

7.11. Participare la elaborarea Propunerii de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 și de modificare a Regulamentelor (UE) 2017/2394 și (UE) 2018/1724 cu privire la întreruperea Platformei europene SOL

Din poziția de coordonator al dosarului de negociere, ANPC, prin Direcția SAL a emis puncte de vedere și cu privire la Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 și de modificare Regulamentele (UE) 2017/2394 și (UE) 2018/1724 cu privire la întreruperea Platformei europene SOL. ANPC, prin Direcția SAL, participă la dosarul de negociere alături de Centrul European al Consumatorilor din România, Ministerul Energiei, Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Nonbancar – SAL- FIN (structură creată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară).

După consultarea tuturor statelor membre, discutării opiniilor, punctelor de vedere și soluțiilor de compromis expuse de către acestea, urmate de trilogul instituțiilor europene implicate, Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 și de modificare Regulamentele (UE) 2017/2394 și (UE) 2018/1724 cu privire la întreruperea Platformei europene SOL s-a concretizat în Regulamentul 3228/19-dec-2024 de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 și de modificare a Regulamentelor (UE) 2017/2394 și (UE) 2018/1724 în ceea ce privește desființarea Platformei europene de soluționare online a litigiilor.

7.12. Participarea Direcției SAL la Comitetul Consumer Policy în procesul de aderare la OECD

Echipa Direcției SAL din cadrul ANPC participă la lucrările Comitetului Consumer Policy, în contextul aderării României la OECD. Consilierii SAL contribuie la analiza și actualizarea mecanismelor naționale de soluționare a litigiilor, în raport cu bunele practici internaționale. Printre priorități se numără digitalizarea procedurilor, îmbunătățirea accesului consumatorilor la soluții rapide și cooperarea cu operatorii economici pentru eficientizarea gestionării reclamațiilor. Echipa oferă suport la elaborarea rapoartelor necesare în procesul de aderare, furnizând date relevante despre soluționarea litigiilor în România. De asemenea, prin schimbul de experiență cu statele membre OECD, urmărește identificarea de soluții aplicabile la nivel național. Participarea în Comitet contribuie la armonizarea politicilor SAL cu standardele europene și internaționale, consolidând protecția consumatorilor.

7.13. Cooperare interinstituțională

În luna septembrie 2024, Direcția SAL a participat la întâlnirea organizată de ANPC cu delegația Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor din Republica Moldova. În cadrul acestei întâlniri, printre aspectele esențiale legate de consolidarea cooperării dintre cele două instituții, au fost punctate și aspecte precum schimbul de bune practici în materia soluționării alternative a litigiilor sau identificarea unor soluții comune pentru protecția drepturilor consumatorilor.

7.14. Alte activități suport

Direcția SAL, prin consilierii SAL, a fost implicată în mod activ în activitatea ANPC în cadrul Consiliului consultativ al consumatorilor la nivel central și a Comisiei paritare la nivelul ANPC prin întocmirea unor proceduri de lucru, a rapoartelor de activitate care sunt parte componentă a Raportului anual al ANPC, prin transmiterea datelor privind comisiile paritare și acordurile colective către ANFP, precum și prin înregistrarea și evidența unor date privind parcul auto ANPC în vederea importului în contabilitatea ANPC.

8. Direcția Laboratoare LAREX

Direcția Laboratoare Larex a avut în structură 3 Laboratoare:

- Laborator Produse Alimentare
- Laborator Instrumental
- Laborator Produse Nealimentare

În urma Hotărârii nr. 732/2024 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, Direcția Laboratoare Larex a fost desființată, a fost reorganizată și s-a transformat în Laboratorul LAREX, preluat de Direcția Tehnică Laborator LAREX, Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley.

În urma reorganizării a fost revizuită întreaga documentație a Sistemului de Management.

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.

Este în desfășurare Protocolul 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 agreeate de părți.

În urma etapei de supraveghere a Organismului Național de Acreditare – RENAR în vederea menținerii / actualizării acreditării conform SR EN ISO/IEC 17025 laboratoarele Direcției și-au menținut acreditarea.

Laboratoarele sunt autorizate ANSVSA - Autorizație nr. 78/03.04.2020 pentru profilul Siguranța alimentelor și a hranei pentru animale.

Capabilitatea tehnică a Laboratoarelor Direcției Larex a fost susținută prin participarea la teste de competență și intercomparare organizate de LGC Standard – Marea Britanie, CEPI, DRRR Germania, ILT-Argentina .

Pentru asigurarea că personalul este instruit adecvat pentru susținerea și implementarea Sistemului de Management, în anul 2024 personalul Direcției Laboratoare Larex a participat

la cursuri de instruire externă având ca teme: "Inspector în domeniul securității și sănătății în muncă", "Cadru Tehnic cu atribuții în domeniul prevenirii și stingerii incendiilor" respectiv "Calitatea apei potabile din punct de vedere microbiologic. Validarea/verificarea metodei analitice".

Au fost înregistrate **225** de comenzi pentru încercări și expertize de laborator din care **126** de la persoane fizice și / sau juridice și **99** din acțiunile tematice desfășurate de ANPC. Au fost emise **2360** de Rapoarte de încercări și Rapoarte de expertizare.

Valoarea totală a facturilor emise în anul 2024 este **de 337.191,21 lei cu TVA.**

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 2024 au fost primite un număr de **1547** cereri de ofertă pentru **2043** probe de aur și **349** probe de argint. S-au efectuat **7176** analize de laborator (**5310** analize chimice și **1866** analize spectrale), pentru un total de **1.759.988,30** grame metal prețios (**1.457.734,33** grame aur și **302.253,97** grame argint).

Au fost preparați și comercializați către operatorii economici autorizați **79,14** litri reactivi specifici pentru analiza la piatră a aliajelor de aur. De asemenea, au fost preparați **9,5** litri reactivi specifici pentru analiza aliajelor de aur și argint pentru specialiștii din cadrul Direcției de metale prețioase.

S-au emis **1658** rapoarte de încercare.

Încasările totale pentru activitatea de încercare metale prețioase și preparare reactivi au fost **de 788.670,76 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 57 Gold) pentru determinarea prin metoda chimică a conținutului de aur din aliajele de aur.

- în luna aprilie a participat la schema de comparări interlaboratoare organizate de Czech Assay Office Cehia (LABTEST 52) pentru determinarea prin metoda chimică a conținutului de aur din aliajele de aur.

8.1.2. Pentru activitatea de expertizare pietre prețioase

În anul 2024, Laboratorul de Pietre Prețioase și Proces Kimberley din cadrul Direcției de Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley a fost transformat în Compartiment Pietre Prețioase și Proces Kimberley din cadrul Direcției Tehnice Laborator LAREX, Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley.

Activitatea a rămas aceeași, fără modificări procedurale, fiind reprezentată de expertizarea pietrelor prețioase pentru Instituțiile Statului, Case de Avocatură prin Expertize Tehnice și persoane juridice sau fizice, prin Buletine de Expertiză.

În anul 2024:

- au fost efectuate un număr de **48** expertize tehnice pentru: Comisariat, Vama Otopeni, Secția Regională de Poliție Transport Aerian H. Coandă București, BCCO Bacău, DGESC-DOVBC-STVB7 Sibiu, IPJ Călărași, Autoritatea Vamală Otopeni, DIICOT, Trezoreria Statului.
- au fost expertizate un număr de **3.639** obiecte, **51.843** pietre montate și libere, din care **1.192** pietre prețioase pentru care s-au încasat **8.654,16** lei și circa **65** ore.
- au fost emise un număr de **72** Buletine de Expertiză, pentru **344** obiecte, **3.702** pietre montate și libere, din care **2.975** pietre prețioase pentru care s-au încasat **25.985,52** lei.

9. Activități de informare, educare și consiliere a consumatorilor și colaborarea cu organizațiile acestora și mediul de afaceri

9.1. Parteneriat cu mediul de afaceri și cu societatea civilă

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. 83/08.02.2024. 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. 83/08.02.2024.

În anul 2024, Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor s-a întrunit în ședință ordinară de două ori pe an, respectiv la data de 22 februarie 2024 și la data de 17 decembrie 2024, **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:

- actualizarea/îmbunătățirea ghidurilor de bune practici în domeniul alimentației publice și cel al ospitalității și 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 autorităților direct implicate (ANPC, ANSVSA, DSP);
- situația livratorilor/transportul alimentelor în condiții de siguranță;
- standardizarea meniurilor din spitale.

Sedinta Consiliului consultativ pentru protectia consumatorilor desfășurată la data de 22 februarie 2024

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor organizat în cadrul ANPC s-a întrunit în ședință ordinară la data de 22 februarie 2024, printre cele mai importante subiecte abordate în cadrul ședinței numărându-se:

- actualizarea/îmbunătățirea ghidurilor de bune practici în domeniul alimentației publice și cel al ospitalității și 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 autorităților direct implicate (ANPC, ANSVSA, DSP);
- situația livratorilor/transportul alimentelor în condiții de siguranță;
- standardizarea meniurilor din spitale.

Urmare a concluziilor ședinței Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor din cadrul ANPC, Secretariatul Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor din cadrul ANPC a procedat la transmiterea către toți membrii Consiliului consultativ și către reprezentanții industriei HORECA participanți la ședință, a celor două ghiduri elaborate în iunie 2023 în domeniul alimentației publice și cel al serviciilor de cazare turistică, cu solicitarea de transmitere a observațiilor/propunerilor până la data de 15 martie 2024.

După centralizare, observațiile/propunerile primite și cele două ghiduri au fost transmise spre verificare unui grup de comisari din cadrul ANPC, cu competență pe cele două domenii de activitate, astfel că variantele actualizate în acord cu legislația aplicabilă în martie 2024 au fost finalizate, comunicate membrilor consiliului și publicate pe site-ul autorității <https://anpc.ro/wp-content/uploads/2024/04/Ghid-de-bune-practici-alimentatie-publica-versiune-actualizata-2024-1.pdf>

<https://anpc.ro/wp-content/uploads/2024/04/Ghid-de-bune-practici-servicii-de-cazare-versiune-actualizata-2024-1.pdf>

Cele două ghiduri vor fi actualizate în funcție de modificările legislative și de concluziile viitoarelor întâlniri cu autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor.

De asemenea, Secretariatul Consiliului consultativ a transmis către Ministerul Sănătății o solicitare de punere la dispoziția ANPC a proiectului de modificare a Ordinului nr.976/1998, precum și către Ministerul Economiei, Antreprenorialului și Turismului o solicitare de a ne transmite proiectele de acte normative care privesc modificarea normelor privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică și a condițiilor de acordare a licențelor de turism și brevetelor de turism și aprobarea condițiilor

și criteriilor privind clasificarea structurilor de primire turistică având funcțiuni de cazare și alimentație publică din România, eliberarea licențelor de turism pentru operatorii economici care desfășoară activități specifice agențiilor de turism, precum și acordarea brevetului de turism.

Solicitările au venit în contextul nevoii de a avea o abordare unitară la nivel național din punct de vedere al atribuțiilor autorităților din domeniu, dar și a celei privind actualizarea celor două ghiduri de bune practici, care au la bază și legislația specifică în domeniul alimentației publice și cel al ospitalității.

În ceea ce privește introducerea în COR a ocupației de curier ce transportă produse alimentare perisabile/livrator de hrană, ANPC a continuat demersurile demarate în decembrie 2023, sens în care a trimis către Ministerul Muncii și Solidarității Sociale cererea și fișa descriptivă pentru introducerea în COR a ocupației "curier ce transportă produse alimentare perisabile/livrator de hrană", prevăzute de Procedura de actualizare aprobată prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale și al președintelui Institutului Național de Statistică nr. 37/83/2022.

Sedinta Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor desfășurată la data de 17 decembrie 2024

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor organizat în cadrul ANPC s-a întrunit în ședință ordinară la data de 17 decembrie 2024. Printre subiectele abordate se numără prezentarea Raportului de activitate al Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor pentru anul 2024, actualizarea celor două ghiduri ori de câte ori va fi nevoie și ori de câte ori legislația o va impune, precum și obiectivele propuse pentru anul 2025. S-a adresat solicitarea membrilor Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor să formuleze și să transmită până la data de 1 februarie 2025 observații și propuneri pe marginea proiectelor aflate în derulare, dar și pe marginea proiectelor de legi aflate în curs de adoptare în Parlament, subliniindu-se importanța inițiativelor și colaborării membrilor Consiliului consultativ pentru protecția consumatorilor.

În concluzie, parte din **obiectivele propuse pentru anul 2024 au fost atinse**, printre cele mai importante rezultate ale activității Consiliului consultativ fiind:

- elaborarea ghidurilor de bune practici în sectorul alimentației publice și cel al ospitalității;
- continuarea procedurii de introducerea în COR a ocupației de curier ce transportă produse alimentare perisabile/livrator de hrană.

9.2. Comunicare și relații publice

În cursul anului 2024, ANPC a organizat, la nivel național, un număr de **3** de conferințe de presă, 1 conferință internațională și a dat publicității un număr de **104** comunicate și informări de presă.

În urma difuzării comunicatelor de presă, au apărut **24.637** articole în presa online, **2.754** știri radio, **6.261** știri TV și **8.586** articole în presa scrisă locală.

De asemenea, ANPC diseminează informații și prin site-ul propriu, și prin intermediul paginii de Facebook, care are 73.000 de urmăritori.

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 școlar de protecția consumatorilor, intitulat „Alege! Este dreptul tău!”, este organizat de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), în parteneriat cu Ministerul Educației, și face parte din strategia de informare și educare a tinerilor consumatori. Concursul se adresează elevilor din învățământul primar și liceal, indiferent de profil, și se desfășoară pe trei etape.

În anul **2024**, concursul național „Alege! Este dreptul tău!”, organizat de Ministerul Educației în colaborare cu ANPC, a avut ca temă **„Tânărul consumator vs. comerțul online”**. Concursul a fost structurat în trei secțiuni: un test grilă, un eseu și o creație grafică.

Concursul s-a desfășurat în trei etape: la nivel de școală, la nivel județean și la nivel național, conform unui calendar stabilit de organizatori. Obiectivul principal al competiției a fost de a dezvolta gândirea critică a elevilor în calitate de consumatori și de a-i ajuta să își înțeleagă drepturile în raport cu piața online. Pentru testul grilă și eseu, tema propusă a fost **„Cât de sigur este să cumperi de pe platforme internaționale?”**, încurajând elevii să reflecteze asupra riscurilor și beneficiilor comerțului online. În cadrul secțiunii de creație grafică, participanții au conceput o reclamă online pentru un produs alimentar, folosindu-și creativitatea pentru a transmite un mesaj educativ.

Pentru ediția din **2025**, tema concursului este **„Vulnerabilitatea tinerilor în fața publicității pentru produse din tutun, băuturi energizante și jocuri de noroc, inclusiv campaniile desfășurate pe rețelele sociale.”** Această temă reflectă îngrijorările crescânde legate de impactul publicității online asupra comportamentului tinerilor. Competiția se va desfășura, în continuare, pe mai multe etape, începând cu fazele județene. Câștigătorii vor merge mai departe la etapa națională, care va avea loc la **Constanța**, unde se va organiza și o tabără educațională pentru elevii calificați din întreaga țară.

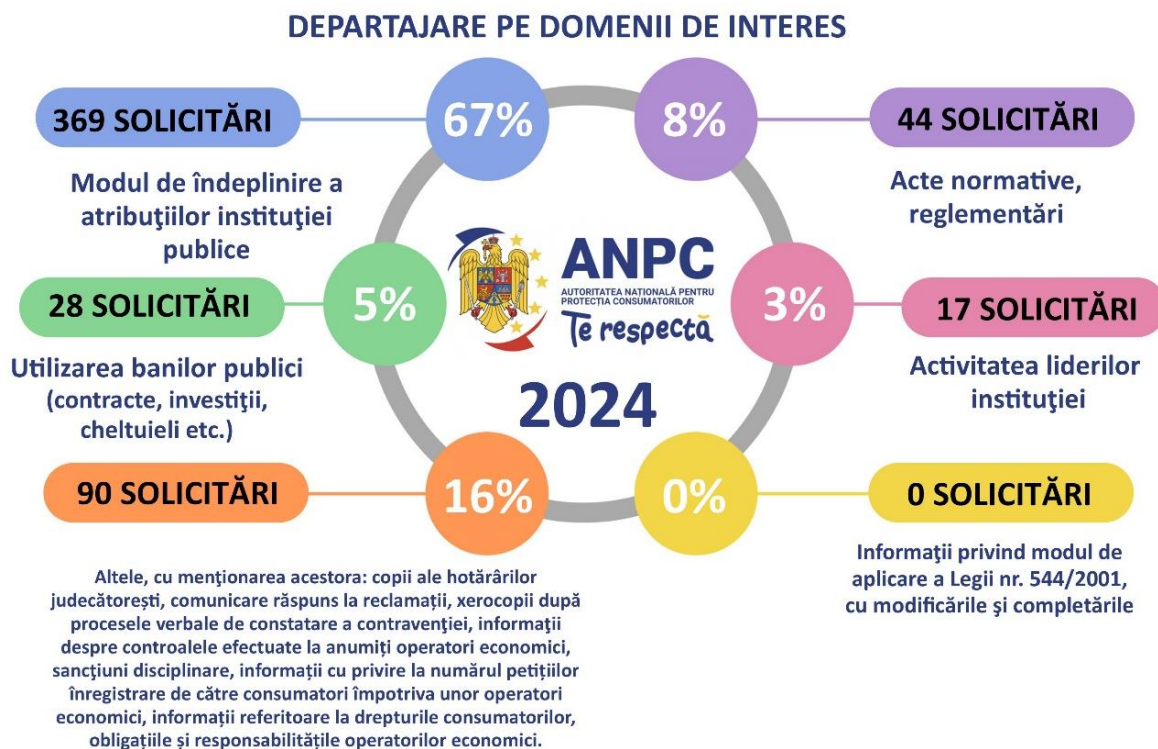
Prin această inițiativă, **ANPC și Ministerul Educației** urmăresc să contribuie la educarea tinerilor în domeniul protecției consumatorilor, ajutându-i să dezvolte o atitudine responsabilă față de publicitatea agresivă sau înșelătoare, în special în mediul digital.

Pagină dedicată: <https://anpc.ro/alege-este-dreptul-tau/>

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.

Numărul total de solicitări de informații de interes public în anul 2024	În funcție de solicitant		După modalitatea de adresare		
	De la persoane fizice	De la persoane juridice	Pe suport hârtie	Pe suport electronic	Verbal
548	324	224	6	542	0



Numărul total de solicitări soluționate favorabil		507
Termen de răspuns		
	Redirecționate către alte instituții în 5 zile	6
	Soluționate favorabil în termen de 10 zile	464
	Soluționate favorabil în termen de 30 zile	37
Modul de comunicare		
	Solicitări pentru care termenul a fost depășit	0
	Comunicare electronică	502
	Comunicare în format hârtie	5
	Comunicare verbală	0
Număr total de solicitări respinse		41
Motivul respingerii		
	Exceptate, conform legii	39
	Informații inexistente	0
	Alte motive (cu precizarea acestora)	2

Pagina de internet a instituției **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 **2024** Protocoale de colaborare și Acorduri de parteneriat:

- **Protocol de colaborare** nr. 371/15.01.2024 încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Autoritatea Vamală Română;
- **Protocol de colaborare** nr. 1442/13.02.2024 încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Inspectoratul General pentru Situații de Urgență;
- **Acord de parteneriat** nr. 13628/27.06.2024 încheiat între Universitatea Petrol – Gaze din Ploiești și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;
- **Acord de parteneriat** nr. 593/02.07.2024 încheiat între Academia de Studii Economice din București și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;
- **Acord de parteneriat** nr. 1683/08.07.2024 încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Consiliul Național al Dizabilității din România (CNDR);
- **Acord de parteneriat** nr. 13613/09.07.2024 încheiat între Universitatea Alexandru Ioan Cuza din Iași și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;

- **Acord de parteneriat** nr. 4021/15.07.2024 încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București - Facultatea de Ingineria și Gestiunea Producțiilor Animale;
- **Acord de parteneriat** nr. 48105/15.07.2024 încheiat între Universitatea de Vest din Timișoara și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;
- **Acord de parteneriat** nr. 40442/14.11.2024 încheiat între Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și Asociația Marilor Rețele Comerciale din România (AMRCR), British American Tobacco (România) Trading S.R.L., Philip Morris Trading S.R.L., JT Internațional (România) S.R.L., Asociația Industriei de Vaping (AIV).

13. Situația centralizată a litigiilor pe regiuni în perioada ianuarie – decembrie 2024

NR. CRT	OPERATORI ECONOMICI		LITIGII DE MUNCĂ – s p o r c o n d i t i i		NR. DOSARE AFLATE PE ROL LA 31.12.2024
	NR. DOSARE CAȘTIGATE DEFINITIV	NR.DOSARE PIERDUTE DEFINITIV	NR DOSARE CAȘTIGATE DEFINITIV	NR. DOSARE PIERDUTE DEFINITIV	
	564	227	85	53	3187

14. Resurse financiare și cheltuieli

În cursul anului 2024, s-au alocat pentru A.N.P.C. credite bugetare în sumă de **104.852 mii lei**, din care:

- Cheltuieli de personal = 90.744 mii lei
- Bunuri și servicii = 10.725 mii lei
- Alte transferuri = 2 mii lei
- Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile = 588 mii lei
- Alte cheltuieli = 637 mii lei
- Cheltuieli de capital = 2.156 mii lei

În ceea ce privește cheltuielile, suma totală înregistrată a fost de **104.527 mii lei**, din care:

- Cheltuieli de personal = 90.632 mii lei
- Cheltuieli bunuri si servicii = 10.687 mii lei
- Alte transferuri = 2 mii lei
- Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile = 416 mii lei
- Alte cheltuieli = 637 mii lei
- Cheltuieli de capital = 2.153 mii lei

Datele cu privire la bugetul instituției pentru anul 2024 pot fi consultate în **Anexa 1**.

15. Procesul de achiziții

Activitatea Compartimentului 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, Compartimentul achiziții publice a realizat achiziții de: furnizare produse, prestări servicii și execuție lucrări și prin cumpărare (achiziție) directă.

Achizițiile publice, în cursul anului 2024, 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 prevedea 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 2024:

I. Licitații deschise:

1. „ Achiziție 118 (o suta optsprezece) autoturisme noi, pur electrice, pentru parcul auto al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.)

II. Achiziții realizate prin Procedură de achiziție proprie

1. Servicii de cazare pentru Comandament Litoral 23-30.04.2024,
2. Servicii de cazare pentru Comandament Litoral 2024,
3. Sedinta de lucru privind activitatea comisarilor pe anul 2022 – Brasov 29.01 – 03.02.2024,
4. Servicii de cazare pentru actiuni de control structura ANPC 09.12 – 13.12.2024,
5. Servicii de cazare pentru Comandament Munte 2024.

Precizăm că în cursul anului 2024 nu au existat contestații formulate la Consiliul Național de Soluționare a Contestațiilor (CNSC).

Sursa de finanțare a achizițiilor realizate în anul 2024 a fost Bugetul de stat, iar situația achizițiilor publice efectuate se regăsește în **Anexa 3** la prezentul raport.

16. Managementul Resurselor Umane

Pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 296/2023 privind unele măsuri fiscal-bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung, a prevederilor art. 132 din Legea nr. 134/2023 pentru aprobarea 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, precum și prevederilor art. 30 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 15/2024 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative privind contractele de credit pentru consumatori, dar și pentru eficientizarea activității de control și supraveghere piață, ținând seama și de distribuția operatorilor economici, precum și pentru a diminua numărul de funcții de conducere, s-a procedat la desființarea celor 8

comisariate regionale, unități subordonate ale ANPC, fiind necesară **reorganizarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor**.

Astfel, **numărul maxim de posturi aprobat** pentru Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este de **1370**, exclusiv demnitarilor, din care pentru aparatul central 452 posturi, iar pentru structurile teritoriale subordonate **918** posturi.

La nivelul ANPC, din 1373 posturi aprobate, 1113 sunt funcții publice, 3 posturi sunt de demnitate publică, iar 257 sunt funcții contractuale.

La data de 31.12.2024, la nivelul aparatului central și al celor 47 unități teritoriale subordonate, sunt 609 posturi vacante, din care 526 posturi sunt funcții publice, 82 sunt posturi contractuale și un post este de demnitar.

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 2024, 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 26 cursuri de formare profesională în cadrul ANPC și structuri subordonate, la care au participat un număr de 85 persoane.

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.

Coordonarea întocmirii rapoartelor de evaluare a performanțelor profesionale individuale și centralizarea rezultatelor evaluării pentru personalul din aparatul propriu și personalul de conducere din unitățile teritoriale subordonate.

Raportarea trimestrială și semestrială pe portalul ANFP a datelor și informațiilor referitoare la respectarea normelor de conduită de către funcționarii publici și la implementarea procedurilor disciplinare, conform legislației în vigoare (Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2).

Primirea, prelucrarea și publicarea declarațiilor de avere și de interese ale personalului din cadrul Autorității și publicarea acestora pe site-ul ANPC.

Întocmirea lunară a situațiilor centralizate cu privire la salariul brut al personalului ANPC, în vederea transmiterii acestora Direcției Economice, pentru plata drepturilor salariale.

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

Transmiterea către Institutul Național de Statistică a situației trimestriale cu privire la posturile vacante din cadrul ANPC.

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, cu modificările și completările ulterioare și 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

Telefon: 0377.755.116

e-mail: biroupresa@anpc.ro

Programare audiențe

Telefon: 0377.755.100

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

e-mail: dpo@anpc.ro

Direcția Generală Control și Supraveghere Piață: e-mail: dgcspae@anpc.ro

Direcția Produse și Servicii Financiare, Bancare și Nebancare și Administratori de Credite: Telefon: 0377.755.114

Direcția Generală Juridică și Armonizare Europeană: Telefon: 0377.755.118

Direcția Generală Economică și Resurse Umane: Telefon: 0377.755.117

Direcția Resurse Umane: Telefon: 0377.755.121

Direcția Economică: Telefon: 0377.755.108

Direcția de Insolvență a Persoanelor Fizice: Telefon: 0377.755.122

Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor: Telefon: 0377.755.105

Direcția Management Reclamații Online, Analize și Sinteze: Telefon: 0377.755.300

Centrul European al Consumatorilor România: Telefon: 0377.755.106

Direcția Tehnică Laborator LAREX, Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley

Adresa: Strada Fabrica de chibrituri nr 30, intrarea 3 (prin strada Miculescu), sector 5, București, e-mail: dmp@anpc.ro

Compartimentul Autorizare: Telefon: 0377.755.700

Compartimentul Încercări Metale Prețioase: Telefon: 0377.755.702

Compartimentul Pietre Prețioase și Proces Kimberley: Telefon: 0377.755.705

Serviciul Marcare și Expertizare: Telefon: 0377.755.704

Ghișeu/facturare: Telefon: 0377.755.700, interior 1056

Laborator Larex

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

Telefon: 0377.755.715

Contact relații clienți: larex@anpc.ro

La nivel ANPC, începând cu data de 1 septembrie 2024, 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, cu O.U.G. nr. 115/2023, precum și cu O.U.G. nr. 53/2024 lei
Demnitar				
Vicepreședinte (Subsecretar de Stat)	S			14560
Cabinet Demnitar				
Consilier personal	S		2	9471
Funcții publice de conducere				
Director general grad II	S			16120
Director grad II	S			15440
Șef serviciu grad II	S			14076
Funcții publice de execuție				
Auditor I	S	S	5	11029
Comisar I	S	S	3	10092
Comisar I	S	S	4	10345
Comisar I	S	S	5	10603
Comisar I (4 ore)	S	S	5	5302
Comisar III	M	S	5	6866
Comisar I	S	P	2	8459

Comisar I	S	P	3	8882
Comisar I	S	A	0	6013
Comisar I	S	A	1	6467
Comisar I	S	A	2	6869
Comisar I	S	A	3	7128
Comisar I	S	D	0	5111
Consilier achiziții publice I	S	P	4	9105
Consilier achiziții publice I	S	S	5	10603
Consilier juridic I	S	S	3	10092
Consilier juridic I	S	S	4	10345
Consilier juridic I	S	S	5	10603
Consilier juridic I	S	P	2	8459
Consilier juridic I	S	P	5	9333
Consilier juridic I	S	A	4	7307
Funcții contractuale de conducere				
Director grad II	S			13425
Șef serviciu grad II	S			12082
Șef birou grad II	S			10293
Șef laborator grad II	S			10293
Funcții contractuale de execuție				
Consilier debutant	S		0	5038
Consilier grad I	S		3	7569
Consilier grad I	S		4	7758
Consilier grad I	S		5	7952
Consilier grad II	S		0	5430
Consilier grad II	S		1	5838
Consilier grad II	S		2	6130
Consilier grad II	S		3	6437
Consilier grad II	S		4	6597
Consilier grad II	S		5	6985
Consilier grad I A	S		2	7650
Consilier grad I A	S		3	8033
Consilier grad I A	S		4	8233
Consilier grad I A	S		5	8438

Consilier grad I A (4 ore)	S		5	4220
Consilier juridic gr IA	S		2	7650
Expert gr IA	S		3	8033
Expert gr IA	S		4	8233
Expert gr IA	S		5	8438
Expert gr II	S		3	6436
Referent grad I A	SSD		5	6766
Referent tr II	M		5	6115
Șofer tr I	M/G		5	6113
Curier	M/G		4	4572
Curier	M/G		5	4685
Îngrijitor	M/G		2	4247
Îngrijitor	M/G		4	4570
Îngrijitor	M/G		5	4685
Muncitor calificat	M/G		5	6113

Organigrama instituției pentru anul 2024 poate fi consultată în **Anexa 2**.

17. Prioritățile ANPC pentru perioada 2024 - 2028

Politica de protecție a consumatorilor pentru perioada 2024 - 2028 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;
 - Soluționarea alternativă a litigiilor;
 - Educația financiară în vederea dezvoltării unei piețe financiar-bancare dinamice și transparente, cu beneficii atât pentru consumator, cât și pentru instituțiile financiare implicate;
- Elaborarea unei Strategii în domeniul protecției consumatorilor, corelată cu cea existentă în Uniunea Europeană, menită să asigure o viziune de ansamblu asupra acțiunilor și mecanismelor necesare a fi proiectate și implementate de către instituțiile cu atribuții în domeniu, conform rolului acestora definit de lege;
- Dezvoltarea activității Direcției Metale 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 promovare a entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) din cadrul ANPC în scopul de a pune la dispoziția consumatorului modalități oportune de rezolvare a disputelor apărute în relația cu operatorii economici.