

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Raport de activitate pentru perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2026



STRUCTURA AUTORITĂȚII

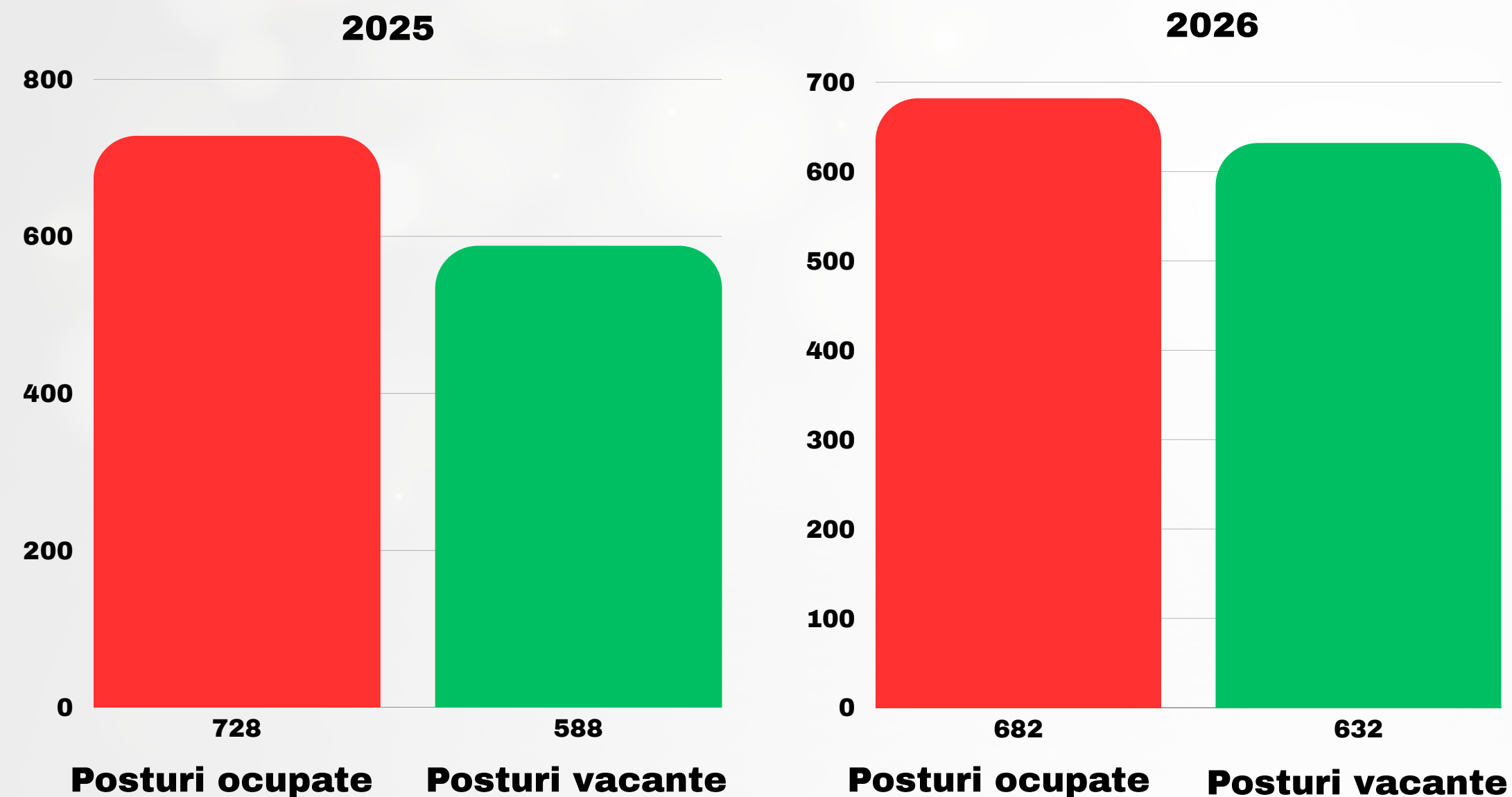
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor are rol de control și supraveghere a pieței în diverse domenii de activitate.

Pe lângă cele 47 de comisariate județene și de sector (pentru București), în cadrul ANPC funcționează:

- Direcția Tehnică LAREX Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley
- Centrul European al Consumatorilor (ECC România)
- Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor (S.A.L.)
- Direcția de Insolvență a Persoanelor Fizice



RESURSE UMANE

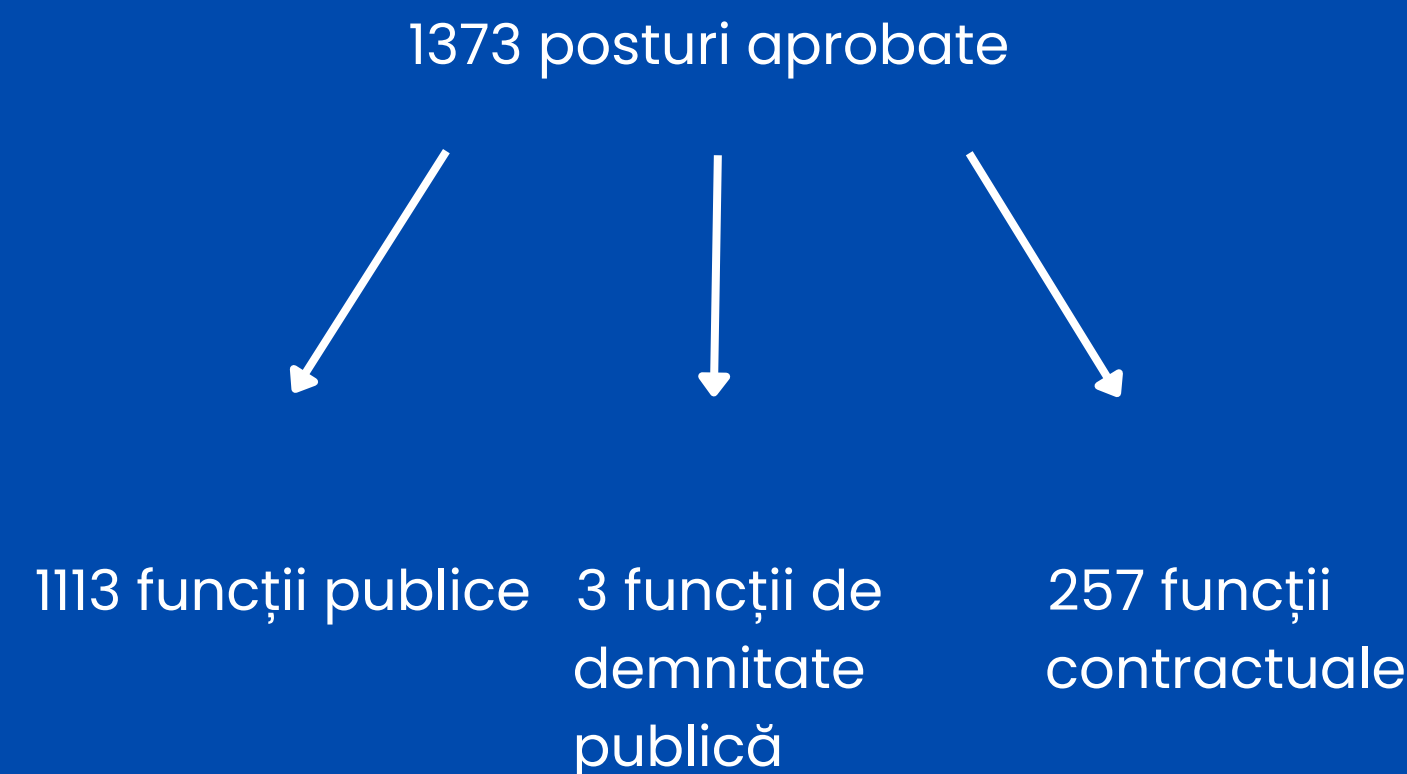


* La nivelul instituției a fost demarată implementarea și utilizarea platformei SIMRU, o platformă dezvoltată de ANFP, utilizată pentru a realiza procesele de management al resurselor umane, care va include procese interne de MRU automatizate/ standardizate de tip: date administrare personal, management organizațional, management al timpului – pontaj, cereri concediu, evidență formare, setare obiective, raportare.

* Până la această dată au fost efectuate trei cursuri de formare profesională, urmând cel de-al patrulea, în luna august 2026, în scopul dezvoltării competențelor profesionale și creșterii eficienței instituționale.

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

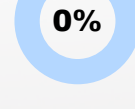
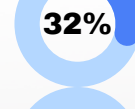
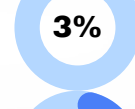
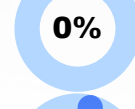
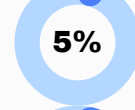
Structura schemei de personal ANPC:



ACȚIUNI DE CONTROL

	Ianuarie-Iunie 2025	Ianuarie-Iunie 2026
Total procese verbale:	41.179	53.369
Procese verbale de constatare:	8.236	12.317
Procese verbale de constatare a contravenției:	30.653	38.162
Total sancțiuni:	52.763	67.015
Număr amenzi:	31.884	39.974
Număr avertismente:	20.879	27.041
Valoare amenzi aplicate:	186.825.650	197.145.532
Valoare amenzi încasate:	47.700.930	52.679.686
Procese verbale contestate:	394	245
Număr controale operative:	3.456	1.258
Număr procese verbale de prelevare:	478	494
Număr procese verbale de distrugere:	1.812	2.396
Total OTPS:	1.982	811

* Valoarea recuperată a produselor și serviciilor pentru consumatori, până la 30 iunie, 2026 este de peste 16 milioane de lei.



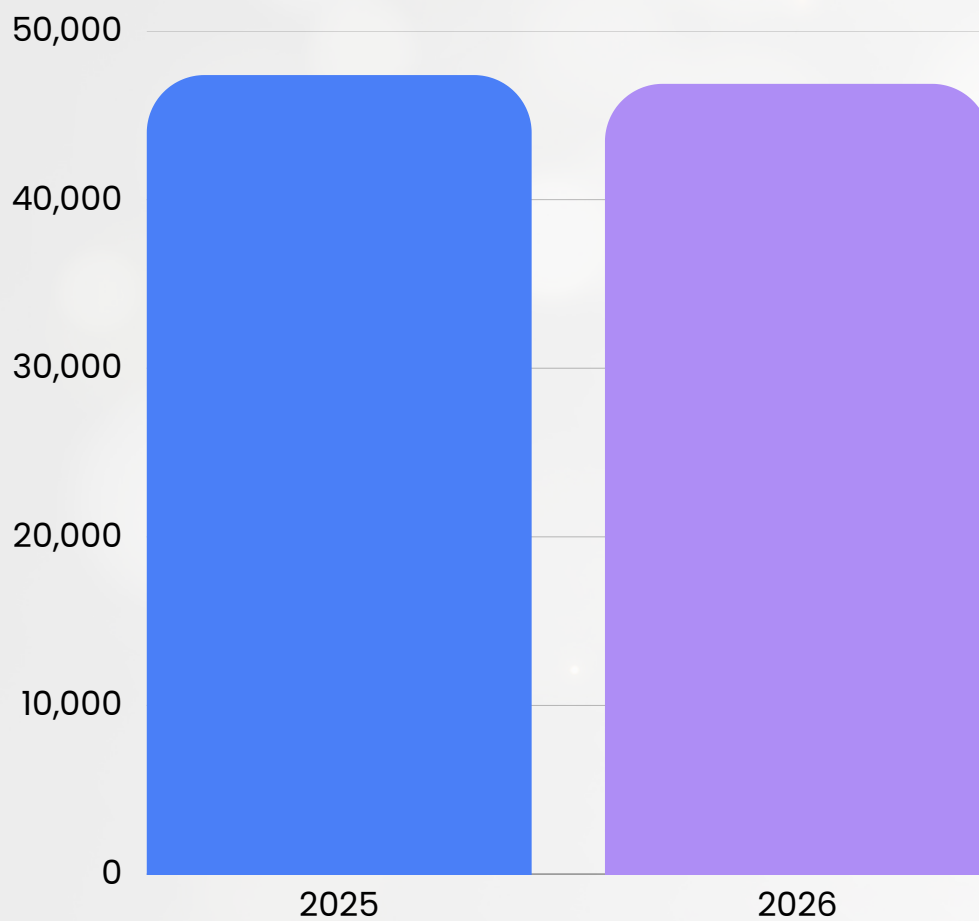
La nivel național, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este reprezentată de 388 comisari, care au rolul de a controla activitatea operatorilor economici din diverse domenii de activitate și de supraveghere a pieței.

Printre atribuțiile comisarilor ANPC se numără constatarea și sancționarea faptelor contravenționale.

Comisarii dispun măsuri de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii, inclusiv servicii financiare, care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității.

De asemenea, aceștia acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici.

RECLAMAȚII



În prima jumătate a anului 2025 au fost înregistrate 47.387 de reclamații din partea consumatorilor, în comparație cu 46.866 de reclamații înregistrate în perioada similară din 2026.

ANPC Te respectă
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

TELEFONUL CONSUMATORULUI
021 9551

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor
Adresă: Str. Evreilor Deportați nr. 4 A, cod poștal 410078, Oradea

Reprezentanții asociațiilor de consumatori nu au drept de control al operatorilor economici, conform art.42 din O.G. nr. 21/1992.

Apelarea poate fi taxată în funcție de tipul de abonament deținut de consumator

Anual, la nivel național, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor înregistrează aproximativ 100.000 de reclamații.

Acestea se pot depune online, prin portalul de servicii electronice <https://eservicii.anpc.ro>

De asemenea, consumatorii mai au la dispoziție numărul unic de la Telefonul Consumatorului: 0219551, număr de telefon cu tarif normal.

La nivelul fiecărui județ din țară sau sector din capitală, există un număr de telefon, respectiv o adresă de e-mail pentru contactarea comisariatelor județene sau sectoriale, disponibile la acest link: <https://anpc.ro/contact/>

DEPARTAMENT FINANCIAR

Denumire	Buget aprobat		Execuție bugetară - 6 luni 2026
indicator	2025	2026	
Cheltuieli de personal	94.434,00	85.000,00	45.566,00
Bunuri și servicii	8.433,00	7.087,00	3.771,00
Alte transferuri	1,000	1,000	0
Proiecte cu finanțare din fonduri externe nerambursabile	1.082,00	2.595,00	15,200
Alte cheltuieli	66,700	70,000	34,900
Cheltuieli de capital	78,800	1.500,00	5,900

*** Valorile sunt exprimate în mii lei.**

Comparativ cu anul precedent, sumele alocate de la bugetul de stat pentru „Cheltuieli de personal” și “Bunuri și servicii” sunt reduse, în medie, cu 10%. Suplimentar, s-a aprobat alocarea de credite de angajament și credite bugetare pentru demararea proiectului POCIDIF, iar la “Cheltuieli de capital” sumele alocate sunt majorate cu 100% comparativ cu alocările din bugetul anului precedent, fiind necesare pentru achiziția de active fixe pentru DTLLMPPPPK, precum și pentru lucrările de branșare și montare stații electrice pentru autovehiculele electrice din parcul ANPC. La nivelul ANPC s-a elaborat un plan de eficientizare instituțională, concomitent cu propuneri de reorganizare a Autorității.



DIRECȚII

SAL



ANPC Te respecta
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Soluționarea Alternativă a Litigiilor

SAL

**Calea rapidă către o soluție amiabilă
între tine și comerciant.**

➔ Depune o cerere online pe Platforma SAL:
👉 <https://reclamatiiisal.anpc.ro>



Scanează pentru a depune cererea
SIMPLU | RAPID | GRATUIT

Soluționarea Alternativă a Litigiilor (S.A.L.)

- > 631 de comercianți înscriși în platformă
- > 140 înscriși în prima jumătate din 2026
- > 1724 reclamații instrumentate/ repartizate
- > 2117 cazuri administrare și suport grupuri utilizatori portal
- > 3896 apeluri consultanță telefonică oferită consumatorilor
- > 985 apeluri consultanță telefonică oferită operatorilor economici
- > 518 acțiuni de consultanță prin poșta electronică oferită consumatorilor
- > 435 acțiuni de consultanță prin poșta electronică oferită operatorilor economici

ECC România



**Sprijin și consultanță
pentru consumatori
în Europa**

Centrul European al Consumatorilor Romania

ECC România

- > 5246 solicitări primite de la consumatori români
- > 151 solicitări primite de la consumatori străini

Cele mai multe reclamații (28,7%) au vizat domeniul transportului (aerian, rutier, feroviar, naval și închirieri auto).

Comparativ cu aceeași perioadă a anului 2025, numărul solicitărilor consumatorilor s-a dublat, România fiind una dintre cele trei țări din Europa cu număr crescut de reclamații transfrontaliere, alături de Italia și Polonia.

Prejudiciul total recuperat pentru consumatori până la această dată este de 371.536,20 EUR.

- > 14 evenimente organizate în țară

DIRECȚII

Insolvența persoanelor fizice



INSOLVENȚA PERSOANELOR FIZICE

AI DATORII CARE DEPĂȘESC 15 SALARII MINIME PE ECONOMIE?
AI RESTANȚE MAI MARI DE 90 DE ZILE?
TE AFLI ÎNTR-UN IMPAS FINANCIAR?
NU ȘTII CUM SĂ-ȚI ACHITĂ CHELTUIELILE ȘI ÎN ACELAȘI
TIMP SĂ ÎȚI ÎNTREȚII FAMILIA?

ÎȚI PUTEM REZOLVA PROBLEMA ÎNTR-UN MOD
SIMPLU | EFICIENT | GRATUIT



mail: insolventa@anpc.ro

- > De la intrarea în vigoare a Legii nr. 151/2015 privind procedura insolvenței persoanelor fizice (1 ianuarie 2018) și până în prezent s-au înregistrat, la nivelul Direcției de Insolvență, 926 de cereri pentru deschiderea procedurii de insolvență.
- > În primele șase luni ale anului curent numărul de cereri a înregistrat o creștere semnificativă față de aceeași perioadă a anului trecut.
- > Dacă în 2025 s-au înregistrat 226 de cereri, în prima jumătate a lui 2026 sunt deja înregistrate 167 de cereri.

Metale prețioase:

- > aproape trei tone de metale prețioase analizate și marcate (2910,99 kg, 1.671.155 bucăți, 3294 loturi expertizate și 847,19 kg lingouri testate)
- > 81.828 pietre prețioase expertizate
- > peste 2000 de încercări de laborator pe alte categorii de produse (665 probe)
- > 620 autorizații digitale emise gratuit către operatorii economici
- > peste 8 milioane de lei încasări din toate liniile de activitate

MĂRCILE DE STAT PENTRU PLATINĂ ȘI PALADIU

Platină



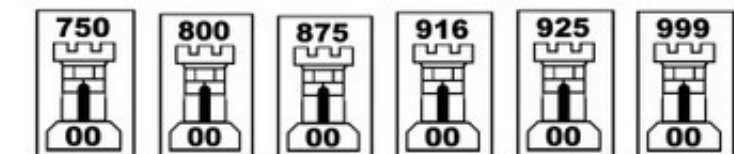
950 ‰

Paladiu



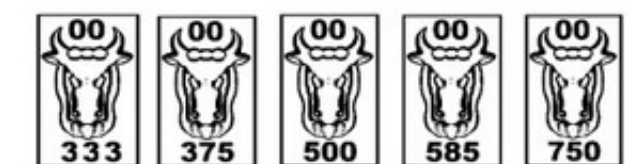
950 ‰

MĂRCILE DE STAT PENTRU ARGINT

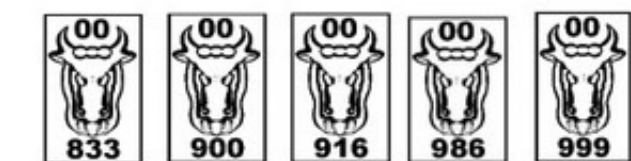


750 ‰ 800 ‰ 875 ‰ 916 ‰ 925 ‰ 999 ‰

MĂRCILE DE STAT PENTRU AUR



333 ‰ 375 ‰ 500 ‰ 585 ‰ 750 ‰



833 ‰ 900 ‰ 916 ‰ 986 ‰ 999 ‰

Metale prețioase

IT

Dezvoltarea completă, implementarea și administrarea continuă a aplicației centralizate "Cazier", căreia i s-au adăugat module noi: "Juridic" și "Insolvență."

Proiectarea și implementarea noii platforme web oficiale a ANPC, punând accent pe o interfață modernă (UI/UX), accesibilitate crescută, viteză de încărcare optimizată și compatibilitate mobilă completă.

Implicare activă și aliniere tehnologică în vederea implementării proiectului din cadrul Programului Operațional Competitivitate și Digitalizare (POCIDIF).

1

Dezvoltare Aplicații și Optimizare
Procese Interne

2

Noul portal web ANPC

3

Fonduri europene și transformare
digitală

PARTENERIATE INSTITUȚIONALE

> Organizare acțiuni comune de informare și consiliere în domeniul HoReCa și Retail >

> Cooperare pentru limitarea încălcării drepturilor consumatorilor în domeniul serviciilor medicale stomatologice >

> Organizarea și derularea campaniei „Zero Compromisuri”, pentru prevenirea accesului minorilor la produse din tutun și nicotină >

> Cooperare pentru acțiuni de prevenire și control comune, în vederea creșterii nivelului de siguranță a cetățenilor >

> Cooperare pentru acțiuni de prevenire și control comune, în domeniul echipamentelor de agrement și alte domenii de competență >

> Furnizare servicii de telecomunicații speciale >

> Cooperare pentru limitarea încălcării drepturilor în domeniul financiar >

> Cooperare pentru limitarea încălcării drepturilor în domeniul intermedierei de credite >

> Elaborare ghidul cumparatorului unei locuințe >

> Verificarea condițiilor de transport a produselor alimentare>

1

Asociația pentru Dezvoltare Continuă în Ospitalitate

2

Colegiul Medicilor Stomatologi Din România

3

Philip Morris Trading SRL

4

Inspectoratul General pentru Situații de Urgență (I.G.S.U.)

5

Inspecția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat (I.S.C.I.R.)

6

Serviciul de Telecomunicații Speciale (S.T.S.)

7

Asociația pentru Studii și Prognoze Economico-Sociale (A.S.P.E.S.)

8

Asociația Română a Brokerilor de Credite

9

Uniunea Națională a Notarilor Publici din România (U.N.N.P.R.)

10

Inspectoratul de Stat pentru Controlul Transportului Rutier (I.S.C.T.R.)

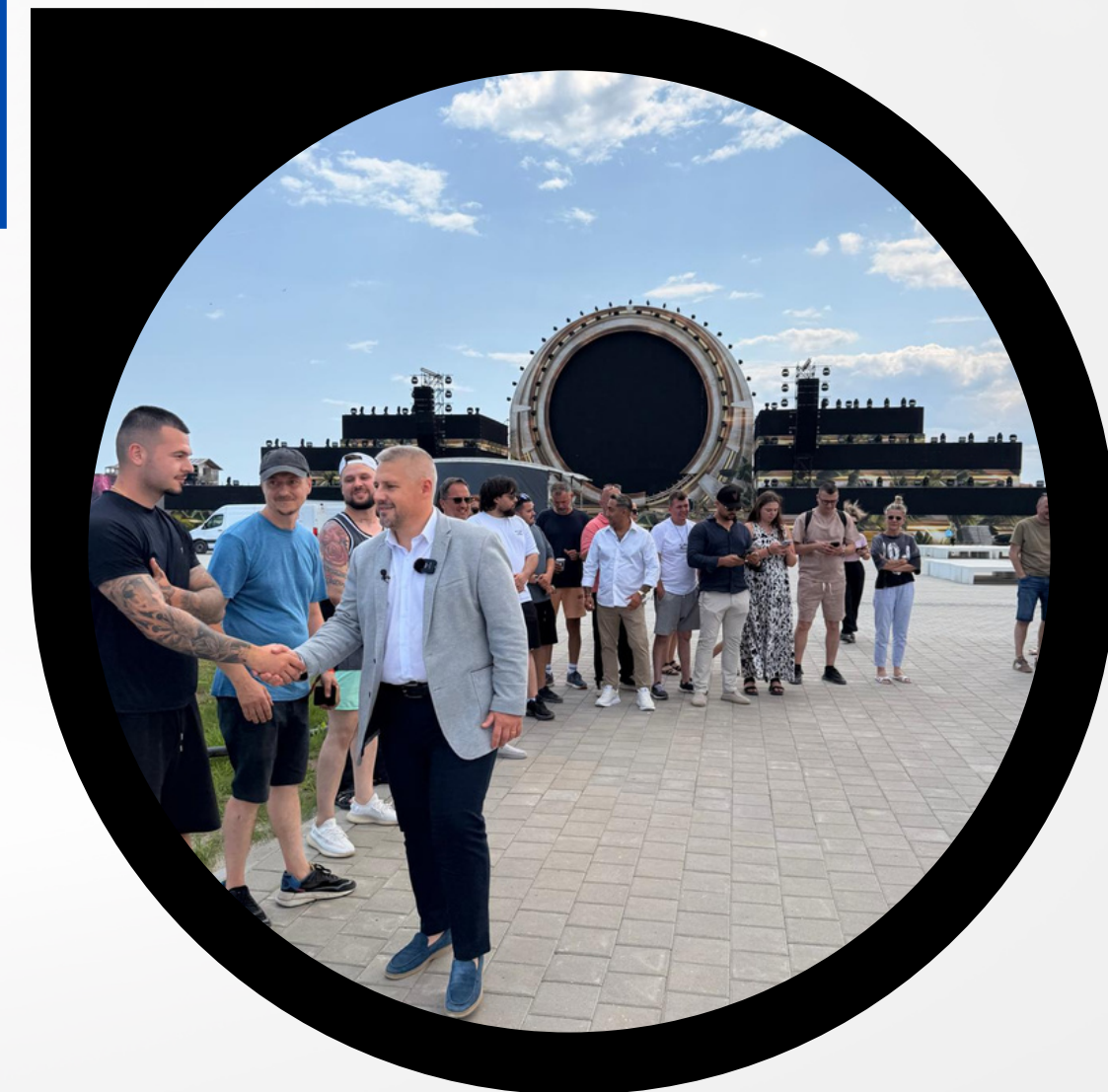
ANPC ESTIVAL 2026

În perioada 6 iulie – 16 august, Autoritatea desfășoară o campanie de control în stațiunile de pe litoralul românesc, pentru a se asigura că drepturile consumatorilor sunt respectate.

Acțiunea se numește ANPC ESTIVAL 2026 și a debutat înainte de festivalul “Beach, Please!”, unde conducerea autorității a derulat o activitate de prevenție și informare a peste 100 de operatori economici prezenți în cadrul festivalului și conceptului Nibiru.

Până în prezent, au fost aplicate următoarele sancțiuni:

- 567 amenzi contravenționale, în valoare de peste 2.750.000 lei
- 446 avertismente
- valoarea totală a produselor verificate a depășit 1.248.000 lei
- oprirea definitivă de la comercializare a produselor neconforme în valoare de peste 116.000 lei
- oprirea temporară de la comercializare a unor produse în valoare de peste 37.000 lei
- oprirea prestării serviciilor până la remedierea deficiențelor pentru 26 operatori economici.



CONFERINȚE ȘI DELEGAȚII

1

Întâlnire cu mediul de afaceri din Constanța, înaintea deschiderii sezonului estival

2

Întâlnire cu studenții, seniorii și reprezentanții HoReCa din Oradea, respectiv călătorii din terminalul plecări internaționale a Aeroportului Oradea, în cadrul evenimentului de informare organizat de ECC România (o direcție ANPC)

3

Lansare campanie "Zero Compromisuri" București

4

Conferința G4Media despre turismul intern

5

Delegație oficială la Budapesta, întâlnire cu conducerea autorității omoloage din Ungaria.

6

Conferința Food & Drinks HoReCa Insight București

7

Conferință organizată la Facultatea de Drept București

8

Conferința Federației Patronatelor din Industria Ospitalității din România la Dej

9

Conferință organizată la Universitatea Oradea

10

Conferință cu participanții la Programul Oficial de Internship al Guvernului României

- Vizite de lucru la Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor

MEDIA

De la începutul mandatului, am acordat o atenție deosebită transparenței și dialogului, răspunzând afirmativ invitațiilor venite din partea instituțiilor media pentru interviuri în cadrul emisiunilor și buletinelor de știri transmise la radio și tv. În același timp, am comunicat consecvent pe paginile de socializare ale ANPC (Facebook, Instagram și YouTube – pagină recent lansată).

**47 COMUNICATE DE
PRESĂ**

**30
RĂSPUNSURI
LA
SOLICITĂRILE
PRESEI**

**49 INTERVIURI
RADIO-TV**

**112 MATERIALE
VIDEO SOCIAL
MEDIA**



PROIECTE SEMESTRUL II - 2026

- Derularea procedurilor administrative privind reorganizarea instituției.
- Realizarea brânșamentelor pentru stațiile de încărcare dedicate autoturismelor electrice, aferente comisariatelor județene.
- Inițierea proiectului „Reabilitare, modernizare și extindere a sediului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și organizarea executării lucrărilor”, Laboratoare LAREX, Vitan-Bârzești, București, în valoare de aproximativ 98,698 milioane lei, prin CNI.
- Finalizarea procesului legislativ pentru inițiativele: produse utilizate, reparate, recondiționate, insolvență, produse nesigure (Safety Gate), credit de consum.

- Inițiative legislative privind metalele prețioase și procesul de marcăre.
- Actualizarea plachetelor obligatorii privind Telefonul Consumatorului.
- Implementarea proiectului de digitalizare eANPC, derulat prin POCIDIF, care presupune realizarea etapelor de auditare financiară, audit maturitate digitală, audit securitate cibernetică, sistem informatic integrat.
- Implementarea politicilor OCDE – crearea instrumentelor pentru evaluarea riscurilor.
- Încheierea și punerea în aplicare a protocoalelor de colaborare privind comerțului electronic, ape minerale naturale și servicii turistice.
- A doua ședință ordinară a Consiliului Consultativ pentru Protecția Consumatorilor.
- Participare la Conferința de Nivel Înalt PACT UEMRO, organizată la Chișinău.
- Reabilitarea clădirii sediului central al ANPC, din Bd. Aviatorilor și a clădirii fostului laborator de testare a vinului, din Str. Gen. Berthelot, București



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

MULȚUMIM!

CONTACT

BULEVARDUL AVIATORILOR NR. 72, SECTOR 1, BUCUREȘTI



0377 755 100



www.anpc.ro