

1. Instituțiile responsabile de politica în domeniul protecției consumatorilor

1.1. Ministerul responsabil de politica în domeniul protecției consumatorilor.....	2
1.2. Autorități publice.....	2
1.3. Organizațiile neguvernamentale din domeniul protecției consumatorilor.....	9
1.4. Consilii naționale/Organizații reunite ale consumatorilor și ale altor părți Interesate.....	10
1.5. Mass media pentru consumatori.....	10
1.6. Organisme de corectare/reparare și de soluționare alternativă a litigiilor.....	11
1.7. Centrul European al Consumatorilor din România - ECC România.....	11

2. Politici în domeniul protecției consumatorilor

2.1. Legislație în domeniul protecției consumatorilor.....	11
2.2. Asociații de consumatori.....	12
2.3. Aplicarea legii/despăgubiri.....	12
2.4. Informarea și educarea consumatorilor.....	14
2.5. Centralizarea informațiilor și cercetare.....	14

1. Instituțiile responsabile de politica în domeniul protecției consumatorilor

1.1. Ministerul responsabil de politica în domeniul protecției consumatorilor

Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri (M.E.E.M.A.) funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului, care aplică strategia și Programul de guvernare în domeniile economie, politici industriale, competitivitate, industria de apărare, resurse minerale neenergetice și dezvoltare durabilă, domeniul energetic și al resurselor energetice, proprietate intelectuală, invenții și mărci, protecția consumatorilor, infrastructura calității și supravegherea pieței, domeniul întreprinderilor mici și mijlocii, mediului de afaceri, comerțului, antreprenoriatului și investițiilor străine, în domeniul turismului, în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici

M.E.E.M.A. este minister cu rol de sinteză, instituție publică cu personalitate juridică.

M.E.E.M.A. coordonează și participă, împreună cu alte organe ale administrației publice cu atribuții în domeniu și organizații neguvernamentale, la elaborarea de strategii în domeniul protecției consumatorului.

În realizarea funcțiilor sale, M.E.E.M.A. exercită în domeniul protecției consumatorilor, în principal, următoarele atribuții specifice:

1. îndeplinește rolul, funcțiile și atribuțiile în calitate de autoritate competentă și punct unic de contact cu Comisia Europeană, îndeplinește rolul, funcțiile și atribuțiile stabilite prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare, prin structura responsabilă cu îndeplinirea acestora;
2. emite reglementări în domeniul protecției consumatorilor, în acord cu reglementările europene incidente.

M.E.E.M.A. are sediul principal în municipiul București, Calea Victoriei nr. 152, sectorul 1, cod poștal 010096, telefon: +4-021 202 54 26, website: <http://economie.gov.ro>

1.2. Autorități publice

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.), este instituție publică și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului și în coordonarea ministrului economiei, energiei și mediului de afaceri.

A.N.P.C. 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

A.N.P.C. are ca principale obiective:

- a) crearea unui cadru legislativ național în domeniul protecției consumatorilor compatibil cu cel din Uniunea Europeană;
- b) desfășurarea activității de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori;
- c) desfășurarea activităților de supraveghere a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- d) protejarea consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte;
- e) efectuarea activității de analiză și marcarea a metalelor prețioase și de expertizare a acestora și a pietrelor prețioase;
- f) autorizarea persoanelor fizice și juridice, în condițiile legii, să efectueze operațiuni cu metale prețioase, aliaje ale acestora și pietre prețioase;
- g) asigurarea, ca autoritate română desemnată, a aplicării Programului de atestare a Procesului Kimberley.

A.N.P.C. are următoarele atribuții principale:

- a) participă, împreună cu alte organe ale administrației publice centrale și locale de specialitate cu atribuții în domeniu și cu organismele neguvernamentale ale consumatorilor, la elaborarea strategiei în domeniul protecției consumatorilor, asigurând corelarea acesteia cu cea existentă în Uniunea Europeană;
- b) asigură armonizarea cadrului legislativ național cu reglementările din Uniunea Europeană în domeniul protecției consumatorilor;
- c) propune Guvernului spre adoptare și avizează proiecte de acte normative în domeniul protecției consumatorilor cu privire la fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportul, importul, comercializarea produselor, prestarea serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare, precum și interzicerea penalităților asimetrice dintre client și prestatorul de servicii publice și alte servicii de interes general pentru abaterile contractuale, astfel încât acestea să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori să afecteze drepturile și interesele lor legitime;
- d) elaborează, împreună cu alte organe de specialitate ale administrației publice, proceduri privind obiectivele, condițiile și modul de colaborare în desfășurarea activității de protecție a consumatorilor;
- e) inițiază, negociază și participă, în condițiile legii, la încheierea de convenții, acorduri, protocoale și alte înțelegeri interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor cu organe de specialitate ale administrației publice centrale și locale cu atribuții în domeniu, precum și cu organisme neguvernamentale;
- f) participă la realizarea programelor interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor, colaborând cu organizații și instituții din țară și din străinătate, conform competențelor ce îi revin potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- g) prezintă informări periodice Guvernului și organelor administrației publice centrale interesate, la solicitarea acestora, referitoare la activitatea proprie privind respectarea drepturilor și intereselor consumatorilor;

- h) desfășoară activități de supraveghere a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- i) controlează respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și la apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii, inclusiv servicii financiare, și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea, excepție făcând controalele igienico-sanitare și sanitar-veterinare la producători, în cazul produselor alimentare;
- j) constată contravenții și dispune 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 A.N.P.C., prin aplicarea sancțiunilor contravenționale prevăzute de lege, sesizează organele de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale;
- k) controlează dacă mijloacele de măsurare folosite pe piață sunt însoțite de documentele prevăzute de lege care atestă verificarea acestora din punct de vedere metrologic;
- l) solicită organelor emitente suspendarea sau retragerea autorizației de funcționare, a licenței de fabricație ori a certificatului de clasificare, în condițiile legii;
- m) coordonează schimbul rapid de informații cu instituțiile și organele competente, naționale și internaționale, privind produsele și serviciile care reprezintă risc pentru sănătatea și securitatea consumatorilor;
- n) sesizează factorii de decizie și operatorii implicați în sistemul de certificare a calității produselor și serviciilor, în baza constatărilor proprii și a informațiilor primite de la organismele neguvernamentale și de la consumatori, cu privire la neconformitățile produselor și serviciilor destinate consumului populației în raport cu documentele de certificare și propune îmbunătățirea sau elaborarea de reglementări în domeniu;
- o) efectuează, prin prelevări de probe din produsele alimentare și nealimentare, analize și încercări în laboratoare acreditate conform legii sau în laboratoare proprii ori agreate;
- p) efectuează sau finanțează studii, teste comparative și cercetări în domeniu cu privire la calitatea produselor și serviciilor destinate consumatorilor, pe care le aduce la cunoștința publicului;
- q) stabilește relații de colaborare cu institute de cercetare, laboratoare de expertizare și certificare, inclusiv din străinătate, pentru realizarea de studii, cercetări și teste comparative;
- r) desfășoară activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor persoane fizice cu privire la produsele și serviciile destinate acestora; editează publicații de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;
- s) sprijină asociațiile de consumatori în vederea atingerii obiectivelor prevăzute de lege;
- ș) sprijină asociațiile de consumatori în acțiunea de înființare și funcționare a centrelor de consultanță, informare și educare a consumatorilor;
- t) susține înființarea unor organisme de mediere în domeniul protecției consumatorilor;
- ț) informează permanent consumatorii asupra produselor și serviciilor care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice;

- u) primește și rezolvă sau, după caz, transmite spre soluționare celor în drept, potrivit competențelor, sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și sesizările persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor, în condițiile legii;
- v) desfășoară activități de pregătire a specialiștilor în domeniul protecției consumatorilor;
- w) acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici;
- x) stabilește și percepe taxe și tarife pentru efectuarea de analize, încercări, expertizări, certificări de laborator, autorizări, consultanță, cursuri de pregătire, specializare sau perfecționare, alte servicii prestate în condițiile legii;
- y) stabilește și percepe taxe și tarife pentru autorizarea persoanelor fizice și juridice pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase, pentru activități de analiză, marcare și expertizare a metalelor prețioase și a pietrelor prețioase;
- z) fundamentează și propune în proiectul de buget resursele financiare în vederea realizării politicilor în domeniul său de competență;
- aa) urmărește, potrivit legii, legalitatea publicității pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor;
- bb) asigură aplicarea sistemului de certificare pentru Procesul Kimberley, ca autoritate desemnată;
- cc) autorizează operațiunile cu metale prețioase și pietre prețioase, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- dd) stabilește și aprobă mărcile de certificare, de garanție proprie și de trasabilitate, pe bază de tarife proprii, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ee) efectuează expertize ale metalelor prețioase și pietrelor prețioase, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ff) efectuează operațiuni de marcare a bijuteriilor și obiectelor din metale prețioase, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate;
- gg) acordă consultanță de specialitate și sprijin în vederea realizării de coduri de conduită, la solicitarea operatorilor economici;
- hh) instituie procedurile legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte;
- ii) comunică Comisiei Europene măsurile legislative adoptate în domeniile guvernate de directivele, regulamentele și deciziile comunitare transpuse, potrivit domeniilor sale de responsabilitate.
- jj) realizează, prin Direcția de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare Direcția SAL, soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, atât la nivel național, cât și transfrontalier, potrivit legislației speciale;
- kk) asigură, prin comisia de insolvență la nivel central și prin comisiile de insolvență la nivel teritorial derularea procedurilor de insolvență a persoanelor fizice, conform prevederilor Legii nr. 151/2015 privind procedura insolvenței persoanelor fizice, cu modificările ulterioare;
- ll) asigură înregistrarea intermediarilor de credite, a reprezentanților desemnați, a entităților care desfășoară activitatea de recuperare creanțe și a creditorilor nonfinanciari, funcționarea punctului unic de informare, precum și cooperarea și efectuarea schimbului

de informații cu statele membre conform prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori.

A.N.P.C. este punct național de contact pentru sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase - RAPEX între statele membre și Comisie, în baza Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor

Activitatea Centrului European al Consumatorilor România (ECC România) este desfășurată de o structură în cadrul A.N.P.C.

În structura A.N.P.C. funcționează Direcția generală laboratoare Larex, care include Centrul Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor Larex, Laboratorul pentru analiza calității vinurilor și băuturilor alcoolice și Laboratorul pietre prețioase, proces Kimberley și încercări metale prețioase.

A.N.P.C, prin laboratoarele proprii, îndeplinește următoarele atribuții:

- a) execută încercări necesare obținerii licențelor de fabricație pentru produsele alimentare;
- b) execută expertize în vederea rezolvării problemelor de încadrare vamală, a stabilirii parametrilor calitativi și de securitate pentru produsele ce urmează a fi valorificate prin direcțiile generale ale finanțelor publice, a caracterizării produselor ce constituie obiectul unor anchete ale Agenției Naționale de Administrare Fiscală, Ministerului Afacerilor Interne sau altor instituții, precum și expertize în cazurile de litigiu privind parametrii produselor;
- c) efectuează, la solicitarea persoanelor fizice sau juridice, încercări și certificări ale produselor fabricate în țară sau importate, în condițiile convenite între părți, pe bază de tarife;
- d) efectuează, la solicitarea persoanelor fizice sau juridice, studii și încercări privind materialele de ambalat și ambalarea produselor, precum și pentru alte tipuri de produse care vin în contact cu alimentele, pe bază de tarife;
- e) în baza datelor proprii privind produsele ce pot afecta viața, sănătatea consumatorilor sau mediul înconjurător, propune reglementări cu privire la limitele valorilor admisibile ale parametrilor acestor produse.

A.N.P.C. este condusă de un președinte, ajutat de 2 vicepreședinți, numiți prin decizie a primului-ministru. și are un secretar general, înalt funcționar public.

A.N.P.C. are în subordine, ca entități cu personalitate juridică, 8 comisariate regionale pentru protecția consumatorilor conduse de comisari-șefi. Comisariatele regionale au în structură comisariate județene pentru protecția consumatorilor, instituții publice fără personalitate juridică, ce sunt coordonate de comisari-șefi adjuncți,

A.N.P.C. îndrumă și controlează activitatea tuturor structurilor teritoriale subordonate și desfășoară acțiuni operative pe întreg teritoriul țării, în baza sarcinilor și atribuțiilor stabilite de președinte. A.N.P.C. prin conducerea și direcțiile/serviciile sale, urmărește modul de realizare a atribuțiilor încredințate structurilor teritoriale subordonate și stabilește toate măsurile operative pentru optimizarea activității de supraveghere și control. Personalul din cadrul A.N.P.C. are atribuții de supraveghere, inspecție și control, precum și de constatare și sancționare a contravențiilor în domeniul de activitate, pe întreg teritoriul țării.

Numărul maxim de posturi în cadrul A.N.P.C. este de 982, exclusiv demnitarii, din care pentru aparatul central 349, iar pentru comisariatele regionale pentru protecția consumatorilor 633.

A.N.P.C. are personal specializat pentru supraveghere și control, având calitatea de funcționar public, numit în funcții publice specifice, care poate lua măsuri de sancționare, de suspendare/sistare a activității ca urmare a constatării încălcării legislației de protecție a consumatorilor și a măsurilor stabilite prin procesele-verbale de constatare a contravenției.

În exercitarea atribuțiilor de serviciu, personalul împuternicit al A.N.P.C are dreptul să aplice sigilii sau semne distinctive cu valoare de sigiliu, în condițiile prevăzute de lege și este investit cu autoritatea publică a statului, pe timpul și în legătură cu îndeplinirea atribuțiilor, precum și a obligațiilor de serviciu.

A.N.P.C. are sediul principal în municipiul București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865, telefon: +40 21 312 12 75, e-mail: cabinet@anpc.ro, website: <http://www.anpc.ro>

În exercitarea atribuțiilor ce îi revin, A.N.P.C colaborează cu ministerele, cu alte organe de specialitate ale administrației publice centrale și locale și cu organismele neguvernamentale, cum sunt:

- Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor

Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor funcționează ca autoritate de reglementare în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor, organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului și în coordonarea prim-ministrului.

Date de contact

Adresă: București, Piața Presei Libere nr. 1, Corp D1, Sector 1, Cod Poștal 013701.
Telefon: +4 0372184977
E-mail: office@ansvsa.ro
Website: www.ansvsa.ro

- Ministerul Sănătății

Ministerul Sănătății este organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului și reprezintă autoritatea centrală în domeniul asistenței de sănătate publică.

Date de contact

Adresă: București, Strada Cristian Popișteanu, nr. 1-3, sector 1, cod poștal 010024

Telefon: +4-021 3072 500; +4-021 3072 600

Website: www.ms.ro

- Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale

Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale este autoritatea publică centrală responsabilă cu aplicarea strategiei și programului de guvernare, cu rol în elaborarea și implementarea strategiilor naționale sectoriale în domeniile agriculturii și producției alimentare, dezvoltării rurale, îmbunătățirilor funciare, precum și în domeniile conexe: cercetare științifică de specialitate, conservarea și managementul durabil al solurilor și al resurselor genetice vegetale și animale.

Date de contact

Adresă: București, B-dul Carol I, nr. 2-4, sector 3, codul poștal 030163, oficiul poștal 37

Telefon: +4-021-307-24-11

E-mail: relatii publice@madr.ro

Website: <https://www.madr.ro>

- Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor

Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor stabilește, la nivel național, politica în domeniul transporturilor și infrastructurii de transport, comunicațiilor electronice, serviciilor poștale și elaborează strategia și reglementările specifice de dezvoltare și de armonizare ale activităților în cadrul politicii generale a Guvernului, pe domeniile coordonate Ministerul este autoritatea publică centrală responsabilă cu implementarea politicilor de transport și infrastructură de transport, a celor referitoare la infrastructura de comunicații electronice și servicii poștale, adoptate la nivelul Uniunii Europene și al organismelor internaționale.

Date de contact

Adresă: București, Bulevardul Dinicu Golescu nr. 38,, sector 1, cod poștal 010873

Telefon: +4 0374.808.610

Website: <http://www.mt.gov.ro>

- Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații are ca rol punerea în aplicare a politicii naționale în domeniul comunicațiilor electronice, comunicațiilor audiovizuale și al serviciilor poștale, inclusiv prin reglementarea pieței și reglementarea tehnică în aceste domenii.

Date de contact

Adresă: București, str. Delea Noua nr.2, Sector 3, cod poștal 030925

Telefon: +4 0372.845.400

E-mail: sesizare@ancom.ro

website: <https://www.ancom.ro/>

1.3. Organizațiile neguvernamentale din domeniul protecției consumatorilor

Asociațiile de consumatori sunt considerate organizații neguvernamentale, ca persoane juridice, conform legii, și care, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor, au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general.

După constituire, asociațiile de consumatori vor solicita luarea lor în evidență de către organul administrației publice pentru protecția consumatorilor de nivel central sau local, după caz.

Asociațiile de consumatori sunt consultate de către serviciile și organismele administrației publice, potrivit competențelor, la elaborarea dispozițiilor și procedurilor cu caracter general și a altor lucrări care au ca scop protecția consumatorilor, cu privire la:

- a) cunoașterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele, calitatea și cantitatea produselor și serviciilor;
- b) formarea unei atitudini corecte a operatorilor economici angajați în producerea și comercializarea produselor și prestarea serviciilor, față de calitatea acestora;
- c) prevenirea practicilor comerciale incorecte și a publicității de natură a afecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor

Asociațiile de consumatori dezvoltă acțiuni pentru educația și informațiile consumatorilor. De asemenea, pot introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor.

APC Romania (Asociația Pro Consumatori) este entitate calificată să introducă o acțiune în justiție în temeiul Directivei 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor.

Asociația Pro Consumatori este o organizație neguvernamentală, apolitică și nonprofit, înființată încă din anul 1990, care are ca principal obiectiv apărarea, promovarea și reprezentarea prin toate mijloacele legale ale drepturilor și intereselor consumatorilor în raporturile cu agenții economici și instituțiile statului.

Date de contact

Tel: 0723 004 407

E-mail: office@apc-romania.ro

Web: www.apc-romania.ro

1.4. Consilii naționale/Organizații reunite ale consumatorilor și ale altor părți interesate

Asociațiile de consumatori pot fi parteneri sociali cu drept de reprezentare în consiliile consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor, în care organele administrației publice sunt reprezentate.

La nivel central și local - județ, oraș, comună - se constituie câte un consiliu consultativ pentru protecția consumatorilor. Acesta are caracter consultativ și asigură, la nivelurile respective, cadrul informațional și organizatoric necesar:

- a) stabilirii și aplicării politicii de protecție a consumatorilor;
- b) corelării acțiunilor diverselor organisme ale administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale care au rol în realizarea protecției consumatorilor.

Consiliul consultativ pentru protecția consumatorilor este format din:

- a) reprezentanți ai tuturor serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, care au competențe cu caracter general sau special în domeniul protecției consumatorilor și au structuri organizatorice la nivelul respectiv;
- b) prefect sau primar, după caz, sau reprezentanți ai acestora;
- c) reprezentanți ai asociațiilor pentru protecția consumatorilor;
- d) reprezentanți ai altor organisme, după caz.

1.5. Mass media pentru consumatori

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor organizează la nivel național și regional conferințe de presa prin care consumatorii sunt în permanență informați despre cele mai noi reglementări în domeniul protecției consumatorilor, despre campaniile de informare desfășurate de Comisia Europeană, precum și despre rezultatele acțiunilor tematice de supraveghere și control desfășurate de Autoritate, cât și a controalelor inopinate inițiate de Autoritate ca urmare a reclamațiilor înregistrate de la consumatori.

Informațiile sunt diseminate pe pagina web a autorității, la adresa: <https://anpc.ro/categorie/47/comunicate-de-presa> și prin intermediul paginii de Facebook.

1.6. Organisme de corectare/reparare și de soluționare alternativă a litigiilor

În general, reclamațiile consumatorilor sunt soluționate prin proceduri administrative. Consumatorul poate adresa o reclamație la ANPC sau la Comisariatele teritoriale pentru protecția consumatorilor.

Pe o perioadă de 30 de zile de la data plângerii, comisarii ANPC trebuie să o analizeze și să o rezolve. Dacă reclamația este întemeiată, comisarii iau măsuri conform normelor legale.

În cazul în care operatorul economic sau consumatorul nu sunt mulțumiți de decizia ANPC, aceștia pot face apel la instanța de judecată.

În baza HG 775/2016, a fost înființată în cadrul ANPC Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor ca structura responsabilă de soluționarea alternativă a litigiilor dintre comercianți și consumatori care, de la sfârșitul lunii iunie 2018, a dobândit calitatea de Entitate SAL și figurează pe lista entităților SAL a Comisiei Europene.

Cererea de soluționare a litigiului poate fi accesată online la adresa:

<https://anpc.ro/galerie/file/diversefg/CerereSAL2.pdf>

1.7. Centrul European al Consumatorilor din România - ECC România

La 1 ianuarie 2008, Centrul European al Consumatorilor România s-a alăturat ECC Net, având competență numai în soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor transfrontaliere de consum, respectiv acele litigii ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident în România a unor produse/servicii defectuoase de la un comerciant cu sediul într-un stat membru al UE, altul decât România, precum și acele litigii ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident într-un alt stat membru al UE a unor produse/servicii defectuoase de la un comerciant cu sediul în România.

Începând cu 1 ianuarie 2018, ECC România funcționează în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la nivel de Direcție și are următoarele date de contact:

e-mail: office@eccromania.ro; www.eccromania.ro

2. Politici în domeniul protecției consumatorilor

2.1. Legislație în domeniul protecției consumatorilor

Site-ul web al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor conține mai multe legi referitoare la domeniul protecției consumatorului:

- legislație generală: <https://anpc.ro/articol/584/legislatie-general-a-1>
- legislație în domeniul produselor alimentare: <https://anpc.ro/articol/585/produse-alimentare-1>

- legislație în domeniul produselor nealimentare: <https://anpc.ro/articol/586/produse-nealimentare-1>
- legislație în domeniul prestării serviciilor: <https://anpc.ro/articol/587/prestari-servicii-1>

2.2. Asociații de consumatori

Asociațiile de consumatori sunt considerate organizații neguvernamentale, ca persoane juridice, conform legii, și care, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii lor, au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general.

Persoanele fizice și juridice care intenționează să dezvolte activități de interes general sau de interes al unei colectivități sau, după caz, în interesul lor privat nepatrimonial, pot constitui asociații conform *Legii nr. 246/2005* care a aprobat *Ordonanța Guvernului nr. 26/2000 privind asociațiile și fundațiile*.

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor cu modificările ulterioare stabilește drepturile și obligațiile asociațiilor de consumatori.

În baza articolului 34 din OG 21/1992, asociațiile de consumatori pot solicita luarea în evidența ANPC. De la data de 1 aprilie 2020, ANPC are în evidență un număr de 34 de asociații de consumatori.

https://anpc.ro/galerie/file/544/2020/lista_asociatiilor_de_consumatori_01042020.pdf

2.3. Aplicarea legii/despăgubiri

ANPC este organismul responsabil cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorilor și care acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

Conform *Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor* cu completările și modificările ulterioare, principalele drepturi ale consumatorilor sunt:

- a) de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- b) de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
- c) de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- d) de a fi despăgubiți pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;
- e) de a se organiza în asociații de consumatori, în scopul apărării intereselor lor.

Prin Hotărârea de Guvern nr. 444/2020 a fost stabilit cadrul instituțional și măsuri pentru punerea în aplicare a prevederilor art. 5 alin. (1) din Regulamentul (UE) 2017/2.394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004:
<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/226644>

Prin hotărâre a fost desemnat biroul unic de legătură precum și autoritățile competente responsabile cu aplicarea legislației din domeniul protecției consumatorilor, responsabile cu accesarea directă a bazei de date prevăzute la art. 35 din Regulament.

Prin hotărâre se desemnează Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor drept birou unic de legătură și autoritate competentă, precum și celelalte autorități cu responsabilități în implementarea Regulamentului (UE) 2017/2.394 (prevăzute în anexa HG 444/2020).

Consumatorii au dreptul să solicite operatorilor economici / vânzătorilor să remedieze sau să înlocuiască gratuit produsele și serviciile furnizate și să solicite daune pentru deficiențele constatate în termenul de garanție sau de valabilitate. După expirarea acestui termen, consumatorii pot solicita ca produsele care nu pot fi utilizate în conformitate cu scopul prevăzut, din cauza unor vicii ascunse care au apărut ulterior, să fie remediate sau înlocuite.

Reparare / Despăgubire: rambursarea prețului plătit sau înlocuirea produsului sau serviciului achiziționat este asigurată de vânzător imediat după stabilirea imposibilității de utilizare a acestuia, când acest lucru nu se datorează consumatorului. Consumatorul poate acționa în instanță pentru a solicita daune în conformitate cu clauzele contractului sau dispozițiile legale sau în caz de remediere sau înlocuire a produselor/serviciilor inadecvate.

ANPC realizează acțiuni de control și supraveghere privind produsele și serviciile alimentare, produsele și serviciile nealimentare, inclusiv servicii de utilități publice și servicii financiare.

Sancțiunile pentru încălcări care afectează sănătatea, siguranța, viața sau interesele economice ale consumatorilor au fost stabilite în conformitate cu legislația specifică și constau, în general, în amenzi administrative, dacă contravenția nu este supusă Codului Penal.

Comisarii ANPC pot, de asemenea, să aplice, după caz, măsuri complementare, respectiv oprirea temporară sau definitivă de la comercializare.

2.4. Informarea și educarea consumatorilor

ANPC dezvoltă anual:

- activități permanente de informare a consumatorilor (din 2001) constând în articole în mass-media, comunicate de presă, conferințe de presă;
- concursul pe teme de protecția consumatorilor *Alege! Este dreptul tău*, dezvoltat în parteneriat cu Ministerul Educației și Cercetării, ajuns la cea de a XVIII-cea ediție, se adresează categoriei de populație cea mai vulnerabilă și în același timp cea mai receptivă la informare și educație: elevii. Grupul țintă direct este reprezentat de elevii claselor I – XI, iar cel indirect este constituit din familiile elevilor, cadrele didactice, comunitatea în general.

<https://anpc.ro/articol/572/alege-este-dreptul-tau-1>

- *Comandamentul de iarnă* și *Comandamentul de vară*, sunt acțiuni de control a serviciilor turistice și de informare a consumatorilor care petrec vacanța în aceste zone. Modul de lucru în cadrul acestor comandamente presupune primirea reclamațiilor din partea turistilor, dar și controale tematice realizate în hotelurile și pensiunile din stațiunile respective, pentru prevenirea eventualelor nemulțumiri ale clienților, precum și informarea consumatorilor și consilierea operatorilor economici.

2.5 Centralizarea informațiilor și cercetare

De la sfârșitul anului 2014, ANPC are un nou sistem informatic pentru colectarea, la nivel național, a informațiilor relevante cu privire la numărul de reclamații, numărul de controale, numele operatorului economic controlat, actul normativ încălcat etc.

Totodată, pe site-ul Autorității poate fi accesat formularul de reclamații online: <http://reclamatii.anpc.ro/Reclamatie.aspx> care trebuie completat de consumatori cu datele de identificare, motivul reclamației, solicitarea privind repunerea în dreptul legitim, numele operatorului economic reclamat etc.