

Nr. 87/18.02.2021

**INFORMARE PRIVIND ASIGURAREA ȘI RESPECTAREA  
DREPTURILOR ȘI INTERESELOR CONSUMATORILOR ȘI CREȘTEREA NIVELULUI  
DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR PRIN SCĂDEREA RISCULUI DE APARIȚIE  
PE PIAȚĂ A PRODUSEOR ȘI SERVICIILOR PERICULOASE,  
ÎN CONTEXTUL COVID-19**

**ANPC, prin structurile sale județene, supraveghează permanent piata de bunuri si servicii, principalul nostru obiectiv - în controalele întreprinse - este de a preveni situatiile care pot afecta sănătatea si securitatea consumatorilor.**

**Operatorii economici pot solicita în scris, atât la ANPC cât și la Comisariatele județene pentru protecția consumatorilor, consiliere și îndrumare pentru domeniile specifice de activitate în ceea ce privește legislația specifică aplicabilă.**

**A.N.P.C., prin structurile centrale și teritoriale are competențe de a verifica respectarea dispozițiilor legale incidente într-un număr de 4 domenii principale de activitate, din care:**

➤ **3 domenii conțin 60 de subdomenii, respectiv:**

- ✚ **domeniul produse alimentare – 18 subdomenii (30%),**
- ✚ **domeniul produse nealimentare – 27 subdomenii (45%) și**
- ✚ **domeniul prestări servicii în sectorul nealimentar – 15 subdomenii (25%).**

Principalul act normativ care reglementează domeniul protecției consumatorilor este Ordonanța de Guvern nr. 21 din 1992 privind protecția consumatorului, republicată, cu modificările și completările ulterioare.



**Principalele drepturi ale consumatorilor sunt:**

- ***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;***
- ***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 calitate de consumatori;***
- ***de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;***
- ***de a fi despăgubiți pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;***
- ***de a se organiza în asociații de consumatori, în scopul apărării intereselor lor.***

În exercitarea atribuțiilor ce îi revin, ANPC colaborează cu ministerele, cu alte organe de specialitate ale administrației publice centrale și locale și cu organismele neguvernamentale. Pentru îndeplinirea atribuțiilor stabilite prin lege, ANPC are acces la informațiile necesare de la Oficiul Național al Registrului Comerțului, Direcția Generală a Vămirilor, Agenția Națională de Administrare Fiscală, Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, în baza unui protocol încheiat cu aceste instituții, precum și de la instituțiile financiar-bancare, în condițiile legii.

**Obiectivul principal al CJPC Bacău**, este cel al creșterii încrederii consumatorilor, bazată pe o protecție eficientă

1. Asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor prin aplicarea efectivă a legislației naționale și europene

2. Protecția consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte, precum și a riscurilor care pot să le afecteze viața, sănătatea, securitatea și interesele economice
3. Stimularea capacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor în completarea protecției directe oferite de instituțiile statului
4. Desfășurarea de acțiuni de control pentru asigurarea cerințelor de securitate și/sau de conformitate a produselor și serviciilor, precum și în scopul protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor prin Rezolvarea reclamațiilor consumatorilor, cooperarea cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale și după caz, cu statele membre sau candidate ale Uniunii Europene în realizarea de acțiuni de control, efectuarea schimbului rapid de informații privind produsele periculoase, atât cu oficiile teritoriale ale ANPC, cât și cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale privind furnizarea de produse și servicii, inclusiv servicii financiare și de interes public
5. Rezolvarea reclamațiilor consumatorilor, cooperarea cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale și după caz, cu statele membre sau candidate ale Uniunii Europene în realizarea de acțiuni de control, efectuarea schimbului rapid de informații privind produsele periculoase, atât cu oficiile teritoriale ale ANPC, cât și cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale.
6. Dezvoltarea instrumentelor de informare și educare a consumatorilor
7. Asigurarea de sprijin și consultanță pentru organizațiile neguvernamentale de consumatori

Cursul evenimentelor determinat de pandemia COVID-19 a influențat viața tuturor. Am devenit mai precauți, solidari și am experimentat prioritizarea. De această dată a fost vorba de sănătatea celor din jurul nostru. O parte dintre cei care au pus umărul la depășirea acestei situații, pe care nu am mai întâlnit-o, au fost și oamenii din administrația publică. Cei din serviciile sociale, medicale, autoritățile locale, centrale - cu toții au răspuns unui apel la solidaritate. Administrația publică a continuat să funcționeze, în ciuda distanțării impuse de pandemie. A dezvoltat platforme online care au reprezentat canale alternative de comunicare în domeniile respectării drepturilor consumatorilor, prevenție, etc.

In vederea simplificării comunicării cu cetățenii, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a configurat și proceduri online care pot fi accesate prin intermediul platformei Punctul de Contact Unic electronic (PCUe) .

### **Semnalarea problemelor si transmiterea petițiilor**

Detalii cu privire la transmiterea petițiilor se regăsesc pe pagina de Internet a ANPC, secțiunea INFO RECLAMATII, iar pentru județul Bacău, pe adresa de e-mail: reclamatii.bacau@anpc.ro

In cazul în care drepturile de cetățean european nu sunt respectate de autoritățile publice din altă țară a Uniunii Europene, respectiv drepturile de consumator sunt încălcate de comercianți din alte state membre ale UE, cetățenii români se pot adresa Centrului European al Consumatorilor din România (ECC Romania).

Centrul European al Consumatorilor din România oferă gratuit sfaturi consumatorilor cu privire la drepturile lor sau informații practice atunci când se deplasează în UE, sprijin și consultanță în soluționarea unei plângeri atunci când consumatorii au o reclamație împotriva unui comerciant dintr-un alt stat membru, realizând, împreună cu celelalte Centre din ECC-Net, comparații transfrontaliere care vizează probleme de interes pentru consumatori, precum prețurile și legislația.

- ✚ **Urmare a Circularei A.N.P.C. București nr. 4399/04.05.2020, - în perioada 05.05.2020 – 15.05.2020 – CJPC Bacău a efectuat acțiuni de control în unitățile de carantinare a persoanelor, ca măsură de prevenire a răspândirii COVID-19.**

Astfel, **din cei 18 operatori economici verificați, la 9 operatori economici s-au aplicat sancțiuni contravenționale**, respectiv: **5 avertismente și 5 amenzi în valoare totală de 16000 lei.**

- ✚ **Motivat de faptul că, în ultima perioadă, există la comercializare măști si mănuși ce nu se pot deosebi care sunt dispozitive medicale și se încadrează în prevederile Directivei nr. 93/42/CEE sau care sunt echipamente**

**individuale de protecție (conform Regulamentului nr. 425/2016) și, implicit, care asigură protecția împotriva virusului Coronavirus SARS-COVID-19.**

În anul 2020, CJPC Bacău (urmare a Circularei A.N.P.C. București nr. 4536/08.05.2020; Circularei A.N.P.C. nr. 5255/02.06.2020) CJPC Bacău, a desfășurat **acțiuni de control privind mănușile și măștile de protecție care se comercializează în România.**

Având în vedere că nu toate măștile existente la comercializare asigură protecția împotriva virusului Coronavirus SARS-COVID-19, s-a urmărit în special asigurarea informării la raft a consumatorilor în acest sens.

Controlul a urmărit în principal următoarele aspecte:

1. Pentru măștile faciale de uz medical – dispozitive medicale clasa de risc 1.
2. Principalele cerințe impuse de SR EN 146893+AC:2019 – măști faciale de uz medical. În mod special, pentru măști trebuie specificate următoarele informații: SR EN 146893+AC:2019 și tipul de mască.
3. Măștile care nu sunt dispozitive medicale și mănușile, fac parte din grupa echipamentelor individuale de protecție (EIP) care sunt reglementate de Regulamentul (UE) nr. 425/2016 al Parlamentului European și al Consiliului din 9 martie 2016 privind echipamentele individuale de protecție și de abrogare a Directivei nr. 89/686/CEE a Consiliului.
4. Cerințe de informare extrase din Regulamentul (UE) nr. 425/2016:

La nivelul județului Bacău, din cei **20 operatori economici** verificați, **18 operatori economici** s-au constatat abateri de la legislație și s-au aplicat sancțiuni contravenționale constând în: **18 avertismente și 4 amenzi în valoare totală de 12000 lei.**

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor pune la dispoziția consumatorilor și a operatorilor economici lista actualizată a alertelor privind măștile de protecție notificate în Sistemul de alertă rapidă pentru produse nealimentare al Uniunii Europene – **Safety Gate RAPEX**

- ✚ C.J.P.C. Bacău (conform Circularei A.N.P.C. București nr. 4397/28.05.2020) **desfășoară permanent acțiuni de supraveghere a pieței avându-se în vedere verificarea ofertelor sau promotiilor la alimente și suplimente alimentare care prezintă informații asociate care le atribuie proprietăți de prevenire,**

**tratare sau vindecare de infecții cu Covid-19**, cu încălcarea cadrului legal în vigoare și punând în pericol sănătatea consumatorilor.

În acest sens, la nivelul județului Bacău, au fost efectuate controale la un număr de **42 operatori economici**. În urma acestor controale s-a oprit definitiv de la comercializare cantitatea de **30 kg** în valoare de **570 lei** și s-au aplicat: **2 amenzi în valoare totală de 4.000 lei și un număr de 9 avertismente**.

**CJPC Bacău** a desfășurat în anul 2020 un număr de **1526** acțiuni/controale. În acestor controale s-au încheiat **978 de PVC**, prin care s-a aplicat un număr de **397 avertismente** și **225 amenzi** în valoare totală de **751.000 lei**.

**Totodată, s-au primit și soluționat un număr de 1404 reclamații**, din care: 951 – prestări servicii; 380 bunuri nealimentare și 73 – bunuri alimentare.

**La sfârșitul anului 2020, CJPC Bacău a răspuns la Telefonul Consumatorilor (01.12.2020 – 31.12.2020) - 0219551**

1. Număr apeluri preluate: 2309
2. Problematică abordată:
  - + PS (prestări servicii): 873
  - + BN (bunuri nealimentare): 496
  - + BA (bunuri alimentare): 69
3. Număr de solicitări informații sau consilieri de nu fac obiectul unei reclamații sau sesizări.
  - + 871

**Începând cu luna noiembrie 2020 (13 noiembrie 2020) Comisia Europeană a lansat Noua agendă privind consumatorii, menită să le permită consumatorilor europeni să joace un rol activ în cadrul tranziției verzi și al celei digitale. Agenda abordează, de asemenea, modul în care se poate spori protecția și reziliența consumatorilor în cursul/si în urma pandemiei de COVID-19, care a creat probleme semnificative ce afectează viața de zi cu zi a consumatorilor.**

Mai concret, agenda propune priorități și linii de acțiune principale care să fie promovate împreună cu statele membre în următorii 5 ani, la nivel european și național. Sunt incluse,

printre altele, o nouă propunere legislativă care vizează o informare mai bună a consumatorilor privind durabilitatea, adaptarea legislației existente la transformarea digitală, precum și un plan de acțiune cu China privind siguranța produselor.

## **Drepturile consumatorilor în contextul crizei provocate de COVID-19**

Fie că este vorba despre escrocherii online sau despre anularea unor rezervări de călătorie, pandemia de COVID-19 a afectat în numeroase feluri viața consumatorilor. Comisia ia și, continuă să ia măsuri în cazurile de escrocăre a consumatorilor, în cooperare cu Rețeaua de cooperare pentru protecția consumatorilor și în dialog cu platformele și cu toate părțile relevante. De asemenea, în cazul anulării călătoriilor, Comisia va continua să asigure protecția drepturilor de care călătorii și pasagerii beneficiază în temeiul legislației UE.

## **Consolidarea rolului consumatorilor și îmbunătățirea protecției conferite acestora**

Noua agendă privind consumatorii prezintă o viziune pentru politica UE de protecție a consumatorilor în perioada 2020-2025, axată pe cinci domenii prioritare:

1. **Tranziția verde** – Comisia își propune să asigure disponibilitatea produselor durabile pe piața UE și informarea mai bună a consumatorilor, pentru ca aceștia să poată alege în cunoștință de cauză. Anul acesta, Comisia va prezenta o propunere pentru a oferi consumatorilor informații mai bune cu privire la durabilitatea produselor și pentru a combate practicile de tipul dezinformării ecologice (*greenwashing*) sau al obsolescenței premature. De asemenea, Comisia va promova repararea produselor și va încuraja utilizarea produselor mai durabile și „circulare”. Tranziția verde nu poate avea loc fără participarea întreprinderilor. Comisia este hotărâtă să colaboreze cu operatorii economici pentru a-i încuraja să se angajeze în sprijinul consumului durabil, în plus față de ceea ce prevede legea.
2. **Transformarea digitală** – transformarea digitală schimbă radical viața consumatorilor, oferindu-le noi oportunități, dar prezentând și provocări. Comisia urmărește să combată practicile comerciale online care nu țin seama de dreptul consumatorilor de a face o alegere în cunoștință de cauză, care abuzează de tendințele comportamentale ale consumatorilor sau le distorsionează procesele decizionale, cum ar fi interfețele manipulative (*dark patterns*) și publicitatea ascunsă. În plus, atunci când se stabilesc normele care reglementează economia digitală și

cerințele privind inteligența artificială (IA), interesele consumatorilor trebuie să fie luate în considerare în mod corespunzător. Pentru a adapta normele actuale la digitalizarea în curs și la creșterea numărului de produse conectate, Comisia va revizui și Directiva privind siguranța produselor. Întrucât este necesar să se consolideze protecția consumatorilor în ceea ce privește digitalizarea serviciilor financiare cu amănuntul, vor fi revizuite și directivele privind creditele de consum și comercializarea serviciilor financiare.

3. **Asigurarea respectării efective a drepturilor consumatorilor** – responsabilitatea de a asigura respectarea drepturilor consumatorilor le revine statelor membre, iar Comisia are un rol de coordonare și de sprijin. Comisia va ajuta statele membre să transpună la timp și să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, inclusiv prin intermediul Rețelei de cooperare pentru protecția consumatorilor. Comisia va sprijini, de asemenea, autoritățile naționale, printre altele prin furnizarea unui set de instrumente electronice inovatoare pentru a consolida capacitatea autorităților naționale de a combate practicile comerciale ilegale din mediul online și de a identifica produsele nesigure.
4. **Nevoile specifice ale anumitor grupuri de consumatori** – anumite grupuri de consumatori aflate în anumite situații pot fi deosebit de vulnerabile și au nevoie de garanții specifice, de exemplu copiii, persoanele în vârstă sau persoanele cu handicap. Comisia va examina cerințele privind standardele referitoare la produsele pentru îngrijirea copiilor. În ceea ce privește vulnerabilitățile financiare, exacerbate de criza provocată de COVID-19, Comisia va majora finanțarea pentru îmbunătățirea serviciilor de consiliere în materie de îndatorare în statele membre. Comisia va sprijini, de asemenea, inițiativele care oferă consiliere la nivel local privind modalitățile de accesare a informațiilor – atât online, cât și offline.
5. **Cooperarea internațională** – într-o lume globalizată în care cumpărăturile online nu se limitează la frontierele naționale, cooperarea cu partenerii internaționali a devenit crucială. Comisia va elabora un Plan de acțiune cu China în 2021 pentru a spori siguranța produselor vândute online. Începând din 2021, Comisia va oferi, de asemenea, sprijin în materie de reglementare, asistență tehnică și consolidarea capacităților pentru regiunile partenere ale UE, inclusiv în Africa.

## În Etapele următoare



Comisia va prezenta inițiativele anunțate în cadrul agendei și așteaptă cu interes un dialog extins cu toate părțile interesate cu privire la priorități și acțiuni, dar și la metodele de cooperare pentru a promova împreună, în anii următori, protecția consumatorilor.

## Context

UE are un cadru solid de protecție a consumatorilor, dezvoltat pe parcursul multor ani și îmbunătățit recent prin mai multe inițiative legislative de care consumatorii din UE vor beneficia în anii următori, printre care se numără și comunicarea din 2018 intitulată „Noile avantaje pentru consumatori”.

Din (luna iunie 2020), Comisia a lansat, la nivelul UE, o consultare publică deschisă cu privire la noua politică europeană de protecție a consumatorilor pentru perioada următoare. Consultarea publică a contribuit în mod semnificativ la elaborarea Noului agende privind consumatorii și în urma sa a reușit sprijinul general pentru prioritățile sale principale, inclusiv pentru necesitatea de a răspunde la pandemia de COVID-19. Agenda completează alte inițiative ale Comisiei, cum ar fi Pactul verde și Planul de acțiune pentru economia circulară, și prevede, de asemenea, ca la punerea în aplicare a cadrelor financiare multianuale

Pe site-ul ANPC, Consumatorii și operatorii economici pot găsi informații necesare în documentele și adresele de website de mai jos:

1. Telverde COVID-19: 0800 800 358
2. Platforma oficială națională Coronavirus COVID-19: <https://stirioficiale.ro/informatii>
3. MS Ministerul Sănătății – informații utile COVID-19: <http://www.ms.ro/>
4. MAI Ministerul Afacerilor Interne – informații utile COVID-19: <https://www.mai.gov.ro/utile/>
5. DSU Departamentul pentru Situații de urgență – informații utile COVID-19: <http://www.dsu.mai.gov.ro/>
6. MAE Ministerul Afacerilor Externe – atenționări de călătorie în contextul pandemiei: <https://www.mae.ro/node/51759>
7. BNR Banca Națională a României – informații utile COVID-19: <https://www.bnr.ro/Masurile-BNR-in-contextul-situatiei-generate-de-epidemia-COVID-19-21312-Mobile.aspx>



8. Ordonanta nr 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate
9. Ordinul nr. 791/2020 privind acordarea certificatelor de situații de urgență operatorilor economici a căror activitate este afectată în contextul pandemiei SARS-COV-2
10. Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului – informații utile COVID-19
11. Întrebări și răspunsuri Coronavirus COVID-19
12. Campania de vaccinare anti – COVID-19: <https://vaccinare-covid.gov.ro/>
13. Comisia Europeană – informații privind călătoriile în timpul pandemiei: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic\\_ro](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic_ro)
14. Comisia Europeană – dreptul pasagerilor și al călătorilor în timpul pandemiei: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic\\_ro#drepturile-pasagerilor-i-ale-cltorilor](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic_ro#drepturile-pasagerilor-i-ale-cltorilor)
15. Comisia Europeană – Recomandarea privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19
16. Comisia Europeană – gestionarea crizei și solidaritatea : [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/crisis-management-and-solidarity\\_ro](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/crisis-management-and-solidarity_ro)

**COMISAR ȘEF ADJUNCT**  
**Gabriela SAVA**