



***PROCEDURA CADRU  
DE CONTROL A CONFORMITATII  
PRODUSELOR SI SERVICIILOR DESTINATE CONSUMATORILOR***

## **LISTA DE ABREVIERI**

- **A.N.P.C.**           **Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor**
- **I.R.P.C.**           **Inspectoratul Regional pentru Protectia Consumatorilor**
- **O.J.P.C.**           **Oficiul Judetean pentru Protectia Consumatorilor**
- **O.G.**               **Ordonanta Guvernului**
- **O.U.G.**           **Ordonanta de Urgenta a Guvernului**
- **H.G.**               **Hotararea Guvernului**
- **CAP.**               **Capitolul**
- **Art.**               **Articolul**
- **Nr.**                **Numarul**



## CUPRINS

	<b>Pag.</b>
CAP. 1 Scopul si domeniul de aplicare	2
CAP. 2 Documente de referinta	2
CAP.3 Terminologie	2
CAP.4 Reguli de procedura	6
4.1. <i>Conditii prealabile</i>	6
4.2. <i>Scopul si obiectivele activitatii de control</i>	7
4.3. <i>Tipurile actiunilor de control</i>	8
4.4. <i>Planificarea, pregatirea, declansarea si desfasurarea actiunilor de control</i>	10
4.5. <i>Controlul la producatori si importatori</i>	15
4.6. <i>Controlul la prestatorii de servicii</i>	17
4.7. <i>Controlul la distribuitori</i>	18
4.8. <i>Controlul in birourile vamale</i>	19
4.9. <i>Prelevarea esantioanelor</i>	20
CAP.5 Solutionarea sesizarilor si reclamatiiilor consumatorilor	21
CAP.6 Colaborarea cu celelalte structuri ale administratiei publice	22
CAP.7 Evaluarea conformitatii produselor cu cerintele generale de securitate, inclusiv evaluarea riscului, in cazul produselor nealimentare	23
CAP.8 Documentele incheiate la finalizarea actiunilor de control	25
CAP .9 Valorificarea actelor de control si procedurile de contestare ale acestora	27
CAP.10 Stabilirea masurilor de limitare a consecintelor neconformitatii produselor si serviciilor	28
CAP.11 Aplicarea sanctiunilor contraventionale	30
CAP.12 Valorificarea constatarilor din documentele de control	32
CAP.13 Urmarirea masurilor stabilite prin documentele de control	34
CAP.14 Consilierea operatorilor economici	35
Anexa 1 – Drepturile si obligatiile personalului cu atributii de control	
Anexa 2 – Schema organizarii si desfsurarii actiunilor de control	
Anexa 3 – Modele – documente incheiate la finalizarea actiunilor de control	



## CAP. 1 SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura stabileste reguli generale si modul de operare pentru verificarea respectarii de catre producatori si distribuitori a conformitatii produselor cu cerintele generale de securitate, inclusiv evaluarea riscului si dispunerea masurilor pentru prevenirea comercializarii si retragerea produselor periculoase din circuitul comercial si de la consumatori.

Totodata, procedura stabileste reguli pentru verificarea respectarii de catre operatorii economici a conformitatii caracteristicilor calitative si tehnice ale produselor si serviciilor cu cele declarate si/sau cu actele normative in vigoare.

Procedura se aplica de catre Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor si structurile teritoriale, care efectueaza controale pe piata, la producatori, la importatori, in depozite, la prestatorii de servicii, in birouri vamale, avand acces in locurile in care se afla produsele si se presteaza serviciile.

## CAP. 2 DOCUMENTE DE REFERINTA

- Hotararea de Guvern nr. 748/2007 pentru organizarea si functionarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor;
- Legea privind securitatea generala a produselor nr.245/2004;
- Ordonanta Guvernului nr.21/1992 (r2);
- Legea nr.608/2001 privind evaluarea conformitatii produselor, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Ordonanta Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Alte acte normative aplicabile din domeniul protectiei consumatorilor.

## CAP. 3 TERMINOLOGIE

Alaturi de termenii definiti in actele normative enumerate mai sus, sunt definti si termeni din Legea nr. 296/2004 cu modificarile si completarile ulterioare, Legea nr. 84/1998, cu modificarile si completarile ulterioare, O.U.G. nr. 97/2001, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si din unele norme de certificare si acreditare, astfel:

- **cerinta esentiala** - cerinta care are in vedere protectia sanatatii, securitatea utilizatorilor, protectia animalelor domestice, a proprietatii si a mediului, asa cum este prevazuta in actele normative in vigoare;

- **certificat de conformitate** - document emis pe baza regulilor unui sistem de certificare care indica existenta increderii adecvate ca un produs, identificat corespunzator, este conform cu un alt standard sau cu un alt document normativ ;
- **domeniu reglementat** - ansamblul activitatilor economice si al produselor asociate acestora pentru care se emit reglementari tehnice specifice privind conditiile de introducere pe piata si/sau de punere in functiune ;
- **evaluare a conformitatii** - activitatea al carei obiect este determinarea faptului ca un produs satisface cerintele esentiale din reglementarile tehnice aplicabile sau ca un produs este in conformitate cu tipul pentru care s-a emis un certificat de examinare de tip si satisface cerintele esentiale din reglementarile tehnice aplicabile produsului ;
- **inspectie** – examinarea proiectului unui produs, a unui serviciu, a unui proces sau a unei instalatii si determinarea conformitatii lor cu conditiile specifice sau cu conditiile generale, pe baza unei aprecieri profesionale ;
- **securitate** - stare a unui produs, proces sau serviciu in care riscul de a pune in pericol persoanele sau de a provoca pagube mediului si/sau proprietatii este limitat la un nivel acceptabil;
- **standard european armonizat** - standard european, elaborat in baza unui mandat al Comisiei Europene si adoptat de catre o organizatie europeana de standardizare, care confera prezumtia de conformitate cu cerintele esentiale dintr-o directiva aplicabila, acoperita de un astfel de standard ;
- **supravegherea pietei** - ansamblul masurilor, resurselor si structurilor institutionale adecvate, prin care autoritatile competente asigura si garanteaza in mod impartial, ca produsele introduse pe piata si /sau puse in functiune indeplinesc prevederile reglementarilor tehnice aplicabile, indiferent de originea lor, cu respectarea principiului liberei concurente ;
- **introducerea pe piata a unui produs** - actiunea de a face disponibil, pentru prima data, contra cost sau gratuit, un produs din domeniul reglementat, in vederea distribuirii si/sau utilizarii;
- **risc grav** - orice risc semnificativ, care necesita o interventie rapida din partea autoritatilor publice, inclusiv riscurile ale caror efecte nu sunt imediate ;
- **buletin de incercari** – documentul care prezinta rezultatele si concluziile unor incercari – analize, in conformitate cu documentele tehnice normative aplicabile;
- **esantion** – portiunea sau cantitatea de marfa (produse) extrasa dintr-un anumit lot, pe baza unor criterii stabilite prin standarde sau proceduri specifice si care, ca urmare a probelor

(incercarilor, verificarilor, analizelor), efectuate asupra sa, permite sa se estimeze calitatea intregului lot;

- **prelevare de esantioane** – actiunea executata pentru extragerea esantioanelor dintr-unul sau mai multe loturi de marfuri supuse controlului calitatii sau suspectate de neconformitate;
- **laboratoare agreate** – laborator recunoscut pe baza evaluarii de catre A.N.P.C. pentru analiza sau incercarea esantioanelor prelevate;
- **acreditare** - procedura prin care organismul național de acreditare, recunoscut conform legii, atestă că un laborator sau un organism este competent să efectueze sarcini specifice;
- **mijloace de masurare** – masuratorile, aparatele, dispozitivele, instalatiile, precum si mostrele si substantele care materializeaza si conserva unitati de masura si furnizeaza informatii de masurare, prevazute in acte normative;
- **neconformitate** – abatere de la caracteristicile calitative, declarate sau garantate de producator sau prestator, de la conditiile contractuale sau de la alte cerinte devenite obligatorii, privind calitatea si/sau securitatea produselor sau serviciilor oferite consumatorilor;
- **sesizare** – formulare făcută în scris, prin posta electronică sau preluata telefonic de către personalul I.R.P.C./O.J.P.C., prin intocmirea fisei de sesizare/reclamatie, cu privire la lipsa conformitatii produselor/serviciilor achizitionate, fara formulare de pretentii materiale. Persoana care va face sesizarea isi va declina identitatea si datele de identificare ale acesteia;
- **reclamatie** – adresarea făcută în scris, prin posta electronică sau preluată telefonic prin completarea "fiselor de sesizare/reclamatie" de către personalul din cadrul I.R.P.C./O.J.P.C., privind lipsa conformitatii produselor/serviciilor sau alte incalcari ale drepturilor si intereselor consumatorilor si prin care se formuleaza pretentii materiale. Persoana care va face reclamatia isi va declina identitatea si datele de identificare ale acesteia;
- **serviciu de piata** – orice actiune sau prestatie care face obiectul vanzarii-cumpararii pe piata si care nu are drept consecinta transferul proprietatii asupra unui bun corporal, efectuata in scopul satisfacerii unor necesitati ale consumatorilor;
- **caracteristici calitative** – acele caracteristici masurabile sau comparabile, comunicate de catre producator, care prin verificarea indeplinirii lor demonstreaza ca produsul realizeaza nivelul calitativ prescris;

- **caracteristici tehnice** – totalitatea parametrilor care definesc functionarea unui produs sau elemente si parametri masurabili, care caracterizeaza, in principal, modul de functionare al unui sistem tehnic;
- **comercializare** – orice achizitie de produse sau servicii in scop de revanzare in starea in care au fost dobandite;
- **conditii referitoare la calitate** – exprimare a cerintelor referitoare la un produs sau un serviciu ori transpunerea acestora intr-un ansamblu de conditii exprimate calitativ sau cantitativ privind caracteristicile unui produs sau serviciu, in scopul de a permite realizarea sau examinarea calitatii;
- **elemente de identificare a produsului sau serviciului** – elementele referitoare la un produs sau serviciu exprimate in documente ale producatorului/vanzatorului si prin care produsul sau serviciul este in mod distinct identificat pentru a nu fi confundat cu altul diferit sau din aceeasi categorie;
- **produs falsificat** – produs la care se constata alterarea sub orice forma a elementelor de identificare a unei marci, denumiri, sigle ori desen industrial legal inregistrate, de natura a induce in eroare asupra provenientei sale, la produse care nu au fost fabricate de detinatorul legal al marcii ori imputernicit al acestuia sau la care s-a constatat utilizarea marcii legal inregistrate fara a exista acordul titularului;
- **produs contrafacut** – orice bun, inclusiv ambalajul acestuia, la care se constata utilizarea fara autorizare a unei marci care este identica cu o marca legal inregistrata, sau produsul care nu poate fi diferentiat in aspectele sale esentiale de un produs de marca, prin care se incalca drepturile prevazute de lege ale detinatorului legal al marcii respective;
- **alimente contrafacute** – alimente a caror calitate mentionata in declaratia de conformitate, in standardul sau specificatia tehnica de produs si pe eticheta, a fost modificata, intentionat sau neintentionat, intr-un mod care ar putea constitui un risc pentru sanatatea consumatorilor, care le-ar putea leza interesele sau i-ar informa gresit;
- **marca** - un semn susceptibil de reprezentare grafică servind la deosebirea produselor sau a serviciilor unei persoane fizice sau juridice de cele aparținând altor persoane; pot constitui mărci semne distinctive, cum ar fi: cuvinte, inclusiv nume de persoane, desene, litere, cifre, elemente figurative, forme tridimensionale și, în special, forma produsului sau a ambalajului său, combinații de culori, precum și orice combinație a acestor semne;

- **indicația geografică** – denumirea servind la identificarea unui produs originar dintr-o țară, regiune sau localitate a unui stat, în cazurile în care o calitate, o reputație sau alte caracteristici determinate pot fi în mod esențial atribuite acestei origini geografice;
- **reglementare** - document care conține reguli cu caracter obligatoriu și care este adoptat de către o autoritate;
- **reglementare tehnică** - reglementare care prevede condiții tehnice, fie în mod direct, fie prin referire la un standard, la o specificație tehnică, la un cod de bună practică, sau care preia integral conținutul acestora;

## **CAP. 4 REGULI DE PROCEDURA**

### **4.1. Condiții prealabile**

**4.1.1.** În scopul prevenirii introducerii produselor periculoase pe piață, cât și a retragerii acestora, inclusiv a celor din sfera serviciilor, se vor avea în vedere, cu prioritate, prevederile reglementărilor specifice de securitate și numai în lipsa acestora cele privind conformitatea produselor cu cerințele generale de securitate.

**4.1.2.** Existența unor niveluri superioare de securitate a unor produse care prezintă un grad de risc mai scăzut nu constituie un motiv pentru considerarea altui produs ca fiind periculos.

**4.1.3.** În desfășurarea activității, personalului cu atribuții de control îi sunt aplicabile drepturile și obligațiile corelate prevăzute în Anexa nr. 1 la prezenta procedură.

**4.1.4.** Regulile acestei proceduri nu se aplică produselor de ocazie care sunt furnizate ca antichități sau ca produse care trebuie reparate sau reconditionate înainte de utilizarea lor, cu condiția ca furnizorul să informeze în mod clar persoana careia îi furnizează produsul, despre necesitatea acestei reparații sau reconditionării.

### **4.2. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE CONTROL**

#### **4.2.1. Scopul**

Activitatea de control a personalului care exercită atribuții în acest domeniu are drept scop apărarea drepturilor consumatorilor, prin:

- crearea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor prin acțiunile de supraveghere a pieței și de verificare a modului de respectare a prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor



- stabilirea modului în care operatorul economic respectă obligațiile ce-i revin potrivit legislației din domeniul protecției consumatorilor;
- constientizarea și sensibilizarea personalului operatorului economic controlat prin prezentarea riscurilor induse de nerespectarea prevederilor legale;
- dispunerea măsurilor adecvate, în vederea restabilirii legalității și evaluarea impactului și a eficienței măsurilor luate anterior;

#### **4.2.2. Obiectivele**

La stabilirea obiectivelor se vor avea în vedere informațiile provenite de la consumatori, asociații ale acestora, mass-media, de la alte autorități, precum și constatările proprii. Activitatea de control trebuie să fie orientată, preponderent, spre următoarele obiective:

- evidențierea și aducerea la cunoștință personalului care reprezintă operatorul economic controlat a abaterilor și faptelor care au generat încălcarea reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor și a consecințelor produse de această încălcare;
- determinarea personalului care exercită funcții de conducere la nivelul operatorilor economici să își însușească și să respecte normele legale în domeniul protecției consumatorilor;
- cunoașterea dinamicii și a gradului de repetabilitate al aceluși fapt care contravine normelor legale, în vederea stabilirii periodicității intervențiilor pentru înlăturarea deficiențelor;
- deținerea și legalitatea documentelor de autorizare în baza cărora operatorul economic își desfășoară activitatea;
- identificarea neconformităților produselor și serviciilor cu impact asupra consumatorilor și dispunerea măsurilor corective pentru limitarea consecințelor acestora;
- evaluarea rezultatelor verificării unor sesizări și reclamații care evidențiază încălcări ale prevederilor legale;
- verificarea modului în care operatorii economici au îndeplinit măsurile dispuse în actele de control;
- soluționarea în termenul legal a sesizărilor și reclamațiilor din domeniul protecției consumatorilor;



### 4.3. TIPURILE ACTIUNILOR DE CONTROL

**4.3.1. Controale operative**, sunt controale care constau in verificarea, limitata in timp si sub raportul sferei de cuprindere, a operatorului economic ori a unei filiale, sucursale sau punct de lucru al acestuia, verificarea punctuala a unei stari, situatii sau consecinte, determinate de incalcarea directa de catre operatorul economic controlat, de una din filialele sau sucursalele sale, in vederea stabilirii existentei sau inexistentei unor incalcari ale reglementarilor legale din domeniul protectiei consumatorilor.

Obiectivele concrete urmarite, se refera la verificarea punctuala a realizarii masurilor dispuse pentru prevenirea unui risc si/sau a celor cu termene scadente, verificarea mentinerii /sistarii activitatii si/sau opririi comercializarii a unor produse si prestarii serviciilor pana la realizarea conformitatii, verificarea conformitatii produselor sau serviciilor in cazul aparitiei unui pericol iminent.

Controlul operativ se dispune, de seful ierarhic al personalului cu atributii de control si se executa in baza delegatiei de control si a legitimatiei.

În cazuri temeinic justificate, controlul operativ se poate efectua fara o aprobare prealabila sau delegatie numai in baza legitimatiei, cu obligatia persoanei care a efectuat controlul sa justifice actiunea dupa efectuarea controlului, în fata sefului ierarhic superior.

**4.3.3. Controale tematice**, sunt controalele programate, cu obiective precis stabilite si cu o durata determinata. Controalele tematice se efectueaza periodic, si sunt menite sa asigure verificarea conformitatii produselor si serviciilor cu normele aplicabile din domeniul protectiei consumatorilor.

La stabilirea controalelor tematice vor fi avute in vedere sesizarile si reclamatii consumatorilor, precum si constatarea unor cazuri frecvente de incalcare a legislatiei dintr-un anumit domeniu al protectiei consumatorilor.

Actiunile tematice de control se declanseaza atât la initiativa A.N.P.C., cat si la initiativa I.R.P. C., cu aprobarea A.N.P.C. ori la solicitarea autoritatilor locale sau a altor structuri ale administratiei publice locale.

#### **4.3.3.1. Tematicile vor cuprinde :**

- obiectivul controlului si perioada de desfasurare;



- structurile cu care se va colabora in desfasurarea actiunii ;
- reglementarile si metodologiile proprii care vor sta la baza controlului;
- categoriile de operatori economici ce se vor controla, precum si zonele teritoriale de actiune;
- principalele aspecte urmarite in timpul controlului;
- modul de culegere, cuantificare si prezentare a informatiilor si a concluziilor rezultate din control;
- modul de valorificare al constatarilor rezultate din control ;

În urma desfasurării activitatii de control tematic, I.R.P.C./O.J.P.C. vor întocmi un raport de control. Alături de datele solicitate în mod expres de A.N.P.C. cu privire la continutul raportului de control, institutiile însărcinate cu desfasurarea controlului tematic au obligatia ca la formularea raportului de control sa aiba în vedere realizarea unei analize asupra eficientei controlului precum si prezentarea unor eventuale propuneri privind modul de completare si modificare a legislatiei din domeniul protectiei consumatorilor, în situatia în care în urma controlului tematic efectuat au constatat unele carente legate de continutul actelor normative aplicate.

Prelucrarea datelor, atât la nivel central, cât si la nivel local, rezultate ca urmare a actiunilor tematice trebuie sa constituie o baza pentru luarea unor masuri corective, precum si, după caz, pentru promovarea sau modificarea unor reglementari în domeniul protectiei consumatorilor.

**4.3.4** Actiunile de control operative si tematice, desfasurate la nivelul I.R.P.C. pot fi sub forma de controale:

- tematice desfasurate la nivel de zona si la nivel national, initiate de ANPC;
- tematice proprii desfasurate la nivel de inspectorat regional, din initiativa I.R.P.C., cu aprobarea A.N.P.C.;
- în birourile vamale pentru produsele importate, potrivit prevederilor legale;
- pentru solutionarea sesizarilor si reclamatilor consumatorilor;
- pentru verificarea modului în care operatorii economici au dus la indeplinire masurile stabilite în procesele verbale;
- în afara judetului de reședință pentru verificarea unor produse si servicii, inclusiv pentru armonizarea controalelor si aplicarea unitara a legislatiei;

Conducerea I.R.P.C., va analiza trimestrial si anual activitatea de supraveghere si control a oficiilor teritoriale si o va aduce la cunostinta A.N.P.C. . Analizele efectuate vor fi materializate printr-un document care sa contina sarcini, termene si responsabilitati.

#### **4.4. PLANIFICAREA, PREGATIREA, DECLANSAREA SI DESFASURAREA ACTIUNILOR DE CONTROL (Schema organizarii si desfasurarii actiunilor de control prevazuta in Anexa nr. 2 )**

Controlul reprezinta o activitate legala, necesara si utila, exercitata cu obiectivitate si nepartinire, destinata mentinerii sau restabilirii echilibrului intre dispozitiile normative aplicabile domeniului protectiei consumatorilor si modul concret in care actioneaza operatorul economic controlat sau structurile sale si personalul acestora in acel domeniu.

Controlul are ca scop obtinerea de date si informatii concludente, a caror analiza, prelucrare si interpretare sa permita evaluarea corecta a nivelului de intelegere, acceptare si respectare a obligatiilor din domeniul protectiei consumatorilor, stabilite in sarcina operatorului economic controlat.

**4.4.1.** Actul de control este guvernat de urmatoarele principii :

- a) *legalitatea* – principiul potrivit caruia orice actiune de control poate fi efectuata daca este prevazuta expres de lege sau de un alt act normativ, aplicabil domeniului de protectie a consumatorilor;
- b) *oficialitatea* – principiul care impune ca orice actiune de control sa se execute in temeiul unei imputerniciri exprese;
- c) *regularitatea* – principiul conform caruia actul de control sa se desfasoare la intervale rezonabile de timp, in asa fel incat sa asigure cunoasterea si stabilirea modului in care operatorul economic controlat isi indeplineste obligatiile legale si sa nu afecteze activitatea normala a acestuia ;
- d) *egalitatea de tratament* – principiul care instituie garantia ca personalul imputernicit cu atributii de control isi exercita indatoririle cu respectarea normelor si regulilor deontologice fata de toti operatorii economici controlati ;
- e) *confidentialitatea* – principiul care obliga personalul cu atributii de control sa nu divulge, in nici o imprejurare, date, documente sau informatii, in legatura cu obiectul de activitate, tehnicile si tehnologiile utilizate, retetele de fabricatie, orice alte procedee asupra carora operatorul economic controlat conserva drepturi proprii, precum si identitatea persoanelor care au formulat sesizari;

- g) *profesionalism* – principiul care presupune exercitarea cu competența, responsabilitate, eficiența, conștiințozitate și corectitudine a activității de către personalul cu atribuții de control;
- h) *integritatea* – principiul conform căruia personalul cu atribuții de control este obligat să-și îndeplinească îndatoririle cu bună credință, să respingă orice încercare de influențare sau de deturnare de la obiectivele și scopul acțiunii, să nu pretindă și să nu primească, în nici o împrejurare, bani ori alte foloase sau promisiuni de astfel de daruri pentru tănuirea rezultatelor reale ale activității de control sau pentru avantajarea, în orice mod, a agentului economic controlat ;
- i) *obiectivitatea și imparțialitatea* - principii care obligă personalul cu atribuții de control să îndeplinească acțiunea propriu-zisă, să constate și să dispună măsurile, pe baza datelor și documentelor examinate și susținute de acestea, cu eliminarea interpretărilor personale, subiective, nesusținute și partinitoare, în dezacord cu realitatea;
- j) *consecvența și proporționalitatea* – principii care impun personalului cu atribuții de control să dispună măsuri cu conținut și consecințe corespunzătoare la încălcări sau nerespectări ale reglementărilor legale și să asigure corelarea între gravitatea faptelor și sancțiunile aplicate ;

**4.4.2.** Controlul, ca activitate necesară și utilă, se definește prin următoarele caracteristici:

- a) *unicitatea* - un domeniu de activitate este supus unei singure proceduri de control; repetarea acesteia este determinată de refuzul operatorului economic controlat de a permite verificarea documentelor, materialelor, procedurilor, stărilor sau situațiilor de care depinde realizarea obiectivelor controlului, de existența indiciilor privind săvârșirea unor încălcări grave ale reglementărilor legale de către operatorul economic controlat sau de necesitatea verificării îndeplinirii măsurilor dispuse printr-un control anterior ;
- b) *diversitatea* - efectuarea controlului asupra acelor domenii de activitate ale operatorului economic, susceptibile să conțină sau să dezvolte riscuri de neconformitate cu normele protecției consumatorilor;
- c) *specialitatea* - controlul se efectuează numai în domeniul de competență al ANPC;
- d) *periodicitatea* - controlul se efectuează conform programării stabilite, pentru a nu perturba activitatea normală a operatorului economic controlat și, în același timp, pentru a nu îi permite acestuia să încalce obligațiile legale în domeniul protecției consumatorilor.

**4.4.3. Planificarea acțiunilor de control**, în baza unor planuri săptămânale, lunare sau trimestriale, după caz, care vor include acțiunile dispuse de A.N.P.C./I.R.P.C, se va face cu

prioritate la operatorii economici ale caror produse si servicii au prezentat riscuri, sunt falsificate sau contrafacute care pot prezenta pericol pentru consumatori sau au prejudiciat sau pot prejudicia interesele economice ale consumatorilor.

La planificarea actiunilor de control se va tine seama si de informatiile provenite de la consumatori, asociatii ale acestora, din mass-media, de la alte structuri ale administratiei publice centrale/locale, precum si de:

- importanta si complexitatea actiunii;
- corelarea actiunilor de control cu cele ale altor structuri ale administratiei publice locale;
- dispersia operatorilor economici pe raza teritoriala a oficiului, respectiv a inspectoratului regional;
- potentialul uman si material de care dispune oficiul, respectiv inspectoratul regional.

**4.4.4. Pregatirea actiunilor de control** presupune stabilirea de catre Inspectorul sef adjunct:

- a obiectivelor;
- a elementelor de strategie a controlului, care sa asigure eficienta acestuia;
- a echipei de control formata din minim doi inspectori; in cazuri temeinic justificate si cu aprobarea inspectorului sef adjunct , poate participa la actiuni si un singur inspector.
- a locului si perioadei de desfasurare;
- a modului de efectuare a actiunilor in comun cu alte structuri de specialitate ale administratiei publice locale.

În cadrul pregatirii actiunii de control, inspectorii responsabili cu desfasurarea activitatii, au următoarele obligati:

- documentarea asupra activitatii operatorului economic controlat, a actelor normative care reglementeaza drepturile si obligatiile acestuia, a constatarilor, concluziilor si masurilor stabilite in controalele anterioare si a modului in care operatorul economic a raspuns solicitarilor pentru eliminarea deficientelor, precum si asupra procedurilor si tematicilor de control;
- stabilirea planului de control, care va contine:
  - reglementarile si metodologiile aplicabile controlului;
  - estimarea duratei controlului;
  - alegerea metodei de control, verificari prin sondaj, pe esantioane reprezentative;

- luarea de alte masuri menite sa faciliteze realizarea obiectivelor actiunii de control in termenele stabilite, cu eficienta maxima si cu limitarea consecintelor pagubitoare pentru operatorul economic controlat, cat si pentru consumatori;
- verificarea posesiei documentelor de identitate, legitimatiei si delegatiei de serviciu vizate la zi, ecusonului de inspectie, ștampilei de inspector, formularelor tipizate de procese verbale, sigiliilor de prelevare esantioane, fiselor de reclamatii etc.
- stabilirea detaliilor privind modul de deplasare;

Informatiile privind stabilirea obiectivelor, planificarea acestora si pregatirea propriu-zisa a actiunilor de control sunt confidentiale.

#### **4.4.5.Desfasurarea actiunilor de control**

Actiunile de control se realizeaza in urmatoarele etape:

- a) *prezentarea* legitimatiei / delegatiei de serviciu de catre fiecare membru al echipei de control unui angajat al operatorului economic cu care se stabileste prima legatura si comunicarea reprezentantului acestuia a informatiilor privind:
  - echipa de control;
  - temeiul legal al activitatii de control si obiectivele avute in vedere;
  - perioada preconizata de desfasurare sub rezerva prelungirii acesteia din motive obiective, in raport cu natura sau caracterul unor constatari care impun o astfel de prelungire;
  - solicitarea opiniei reprezentantului operatorului economic in legatura cu intreruperea sau neintreruperea activitatii pe perioada controlului. Opinia operatorului economic va fi consemnata in Procesul Verbal incheiat.
  - repartizarea membrilor echipei, in functie de obiectivele stabilite si de pregatirea si experienta fiecaruia;
  - explicatiile cerute de operatorul economic si clarificarea aspectelor prealabile controlului;
- b) *controlul propriu-zis* care se executa prin verificarea concreta a existentei conformitatii produselor si serviciilor, pe baza de documente, observare si rationament sau, dupa caz, pe baza rezultatelor analizelor de laborator a esantioanelor prelevate;
- c) *finalizarea actiunii de control*, materializata in constatari concrete ale faptelor in legatura cu fiecare din obiectivele avute in vedere, insotite de dispuneri de masuri pentru limitarea consecintelor faptelor de natura a leza interesele consumatorilor (oprirea definitiva a

comercializării și retragerea din circuitul comercial, distrugerea produselor, oprirea temporară a prestării serviciilor, importului, fabricației și comercializării produselor), aplicarea de sancțiuni contravenționale, inclusiv de sancțiuni complementare.

- d) *prezentarea constatarilor*, concluziilor și a măsurilor preconizate, reprezentantului operatorului economic controlat, avându-se în vedere și punctul de vedere și argumentele acestuia;
- e) *intocmirea actului de control*, care conține descrierea faptelor săvârșite de operatorul economic, măsurile dispuse și sancțiunile contravenționale și însușirea conținutului de către fiecare din membrii echipei de control;
- f) prezentarea, pentru *luarea la cunoștință*, a conținutului actului de control, de către reprezentantul operatorului economic și pentru asigurarea îndeplinirii măsurilor dispuse. În situația în care la momentul desfășurării controlului nu se afla de față reprezentanții legali ai operatorului economic, echipa de control va face demersurile în vederea identificării reprezentanților legali ai operatorilor economici, iar dacă într-o perioadă de timp rezonabilă nu este posibilă stabilirea contactului la nivelul necesar, membrii echipei de control sunt abilitați să lase, sub semnatura de primire, o invitație la sediul instituției. Invitația se completează în două exemplare dintre care unul pentru operatorul economic.

#### **4.4.6. Alte precizări**

Personalul care execută controale operative ori controale tematice este obligat, la începerea acțiunii, să îndeplinească îndatoririle ce decurg din Legea nr. 252/2003 privind Registrul unic de control.

Echipa de control nu trebuie să fie menținută în aceeași componentă mai mult de trei luni, și se recomandă ca același inspector să nu verifice același operator economic mai mult de 4 ori pe an, de 2 ori pentru soluționare reclamații și de 2 ori pentru controale tematice.

Inspectorii au dreptul de acces în locurile unde se produc, se comercializează, se ambalează, se depozitează și se transportă produsele sau se prestează serviciile.

Dacă locurile respective sunt utilizate și ca locuințe, iar operatorul economic refuză accesul inspectorului împuternicit, se va solicita sprijinul său, după caz, participarea organelor de poliție.

În situația în care controlul se desfășoară în paralel cu efectuarea activității de către operatorul economic, echipa de control va proceda discret și nu va face publice constatările în fața consumatorilor.





#### **4.5. Controlul la producatori si importatori**

Actiunile desfasurate la producatori si importatori urmaresc limitarea si prevenirea consecintelor unor fapte de natura sa afecteze viata, sanatatea, securitatea si interesele economice ale consumatorilor.

*Efectuarea controlului la producatori si importatori se impune, de regula, in urmatoarele situatii:*

- a) lipsa de informare sau informarea incorecta a consumatorilor, inclusiv marcajul CE si calitatea acestora;
- b) existenta unor reclamatii ale consumatorilor cu privire la conformitatea produselor;
- c) prezentarea prin orice mijloace a unor afirmatii si indicatii care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizeaza produsele, inclusiv cu elemente de identificare incomplete;
- d) neasigurarea conditiilor de acordare a garantiei, carti tehnice ori instructiuni;
- e) livrarea pe piata a unor produse la care inspectorii au constatat neconformitati;
- f) lipsa testarii si /sau a certificarii produselor, daca actele normative prevad aceasta.

*În cadrul acțiunilor de control desfășurate la producători si importatori, inspectorii vor verifica, în principal, după caz, respectarea obligatiilor privind:*

- a) deținerea și legalitatea documentelor de autorizare;
- b) existența și întocmirea corectă a dosarului tehnic de produs, in cazul domeniului reglementat;
- c) existența și întocmirea corectă a declarației de conformitate, daca actele normative prevad aceasta, deținerea documentelor de încercare sau a altor documente ce atestă conformitatea;
- d) existența și legalitatea certificatului de conformitate;
- e) existența specificațiilor tehnice de realizare a produsului;
- f) asigurarea executării analizelor și încercărilor;
- g) conformitatea materiilor prime utilizate la fabricarea produsului;
- h) starea tehnică a dispozitivelor și aparaturii de măsură și control care au legătură cu conformitatea produsului;
- i) existența și corectitudinea elementelor de identificare și caracterizare a produsului și a instrucțiunilor;
- j) asigurarea conditiilor igienico-sanitare, la manipularea, ambalarea, conservarea si transportul produsului, in cazul produselor nealimentare;

- k) corectitudinea prezentării unor afirmații și indicații și dovada conformității acestora cu parametrii care caracterizează produsul;
- l) respectarea acordării termenului de garanție legal, asigurarea activității service și a pieselor de schimb, conform reglementărilor în vigoare;
- m) dovada anunțării existenței pe piață de către producător a produsului despre care avea cunoștință că era periculos sau nu îndeplinea caracteristicile calitative, precum și a opririi livrărilor și retragerea de la consumatori a produsului ;
- n) solutionarea sesizarilor și reclamațiilor consumatorilor.

#### **4.6. Controlul la prestatorii de servicii**

Având în vedere că, în domeniul prestării de servicii, caracteristica dominantă este diversitatea, precum și specificul parametrilor cuantificabili și/sau necuantificabili ai acestora, declansarea controalelor se face numai după o documentare temeinică și o pregătire riguroasă a acțiunilor.

*În cadrul acțiunilor de control desfășurate la prestatorii de servicii, inspectorii vor verifica, în principal, după caz, următoarele:*

- a) deținerea și legalitatea documentelor de autorizare;
- b) existența și întocmirea corectă a declarației de conformitate în situația în care actele normative prevăd emiterea acesteia, deținerea documentelor ce atestă conformitatea;
- c) deținerea și legalitatea certificatelor de conformitate;
- d) existența specificațiilor aplicabile serviciilor, cu excepția celor de alimentație publică;
- e) respectarea drepturilor consumatorilor în contractele de furnizare a serviciilor către consumatori;
- f) respectarea condițiilor de calitate declarate sau prescrise;
- g) dovada anunțării de către prestatorii de servicii a existenței pe piață a produsului despre care aveau cunoștință că este periculos;
- h) conformitatea produselor utilizate la realizarea serviciului, inclusiv dacă acestea sunt testate și/sau certificate, în cazurile în care actele normative prevăd aceasta;
- i) asigurarea condițiilor igienico-sanitare în conformitate cu normele sanitare în vigoare, cu excepția serviciilor de alimentație publică;
- j) dotarea tehnică, starea tehnică și de funcționare a utilajelor, aparaturii și a dispozitivelor;
- k) asigurarea condițiilor tehnice stabilite de producător;
- l) acordarea corectă a termenelor de garanție ;
- m) calitatea, transparența și corectitudinea informațiilor oferite consumatorilor, inclusiv prin publicitate;



n) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor.

#### **4.7. Controlul la distribuitori**

*Efectuarea controlului la distribuitori se impune, de regula, in urmatoarele situatii:*

- a) existenta unor reclamatii cu privire la conformitatea produselor puse pe piata;
- b) prezentarea prin orice mijloace a unor afirmatii care nu sunt conforme cu valoarea parametrilor declarati sau prescrisi ai produsului;
- c) neasigurarea documentelor insotitoare ale produsului;
- d) livrarea pe piata a unor produse la care s-a constatat nerespectarea conformitatii produselor, inclusiv cu elemente de identificare incomplete;
- e) distribuirea produselor cu termene de valabilitate depasite, respectiv ale datei limita de consum si ale datei durabilitatii minimale;

*În cadrul acțiunilor de control inspectorii vor verifica, în principal, după caz, respectarea obligatiilor privind :*

- a) deținerea și legalitatea documentelor de autorizare;
- b) asigurarea documentelor pentru determinarea originii produselor,calitatea si salubritatea;
- c) conditiile impuse de producator pe eticheta,ambalaj sau in documentele insotitoare ale produsului;
- d) distribuirea produselor in cadrul datei durabilitatii minimale, respectiv a datei limita de consum;
- e) transmiterea informatiilor catre autoritatea competenta si producatori, care sa permita o identificare precisa a produsului si o descriere completa a riscului;
- f) oprirea livrărilor și acordarea sprijinului in realizarea masurilor privind retragerea din distributie si returnarea de la consumatori a produsului cu risc ori periculos sau, dupa caz, a celui care a adus prejudicii intereselor economice ale consumatorilor;
- g) afisarea preturilor;
- h) solutionarea sesizarilor si reclamatilor consumatorilor cu privire la conformitatea produselor.

#### **4.8. Controlul in birourile vamale**

*Actiunile de control in birourile vamale se efectueaza in procesul de vamuire dupa desigilarea mijloacelor de transport de catre lucratorii vamali si numai la produsele la care s-au depus declaratii vamale de import in regim definitiv.*

Inspectarea produselor si, dupa caz, prelevarea esantioanelor se efectueaza in prezenta lucratorilor vamali.

*In cadrul actiunilor de control*, desfasurate in birourile vamale, echipa de control va urmari, in principal, urmatoarele:

- a) existenta si corectitudinea documentelor de insotire referitoare la conformitatea produselor;
- b) existenta elementelor de identificare si caracterizare a produselor, inscrise pe produs, eticheta, ambalaj sau alte documente de insotire, pentru informarea corecta si completa a consumatorilor;
- c) incadrarea produsului in data durabilitatii minimale, respectiv in data limita de consum ;
- d) modul de ambalare, conservare si transport in conformitate cu cerintele tehnice specifice si reglementarile legale in vigoare;
- e) examinarea si dupa caz, prelevarea de esantioane.

Cu ocazia actiunilor de control desfasurate in birourile vamale, se va proceda astfel:

- a) in cazurile in care produsele nu prezinta abateri de la prevederile legislatiei in domeniul protectiei consumatorilor, se va consemna acest fapt in documentul incheiat- N.C, un exemplar depunandu-se la biroul vamal;
- b) in cazurile in care produsele prezinta riscuri majore sau sunt interzise prin reglementari legale, se va stabili masura de oprire a importului, un exemplar din procesul-verbal se preda lucratorilor vamali, pentru luarea masurilor in consecinta si, dupa caz, vor fi sesizate structurile administratiei publice abilitate;
- c) in cazurile in care produsele prezinta prezumtii de neconformitate vor fi prelevate esantioane pentru testarea in laboratoare. In procesul verbal de constatare-contraventie sau in procesul verbal de constatare vor fi consemnate: motivarea prezumtiei de neconformitate si riscurile pe care si le asuma importatorul in cazul comercializarii produselor respective, pana la prezentarea concluziilor testelor de laborator;

In situatiile in care produsele pot prezenta riscuri majore, se poate interzice importul in timpul verificarilor.

In toate cazurile cand s-au incheiat procese-verbale de constatare-contraventie, respectiv note de constatare, oficiile teritoriale pentru protectia consumatorilor implicate vor urmari indeplinirea masurilor stabilite, atat pe teritoriul judetului respectiv sau municipiul Bucuresti, cat si in alte judete, in functie de destinatia produselor, prin schimb reciproc de informatii.

#### **4.9. Prelevarea esantioanelor si efectuarea analizelor si testelor de laborator**

Prelevarea esantioanelor de produse pentru teste si analize de laborator se va face prin incheierea unui Proces Verbal de Prelevare (P.V.P.) in urmatoarele situatii:

- exista prezumtii ca unele produse verificate cu ocazia actiunilor de control pot prezenta neconformitati, inclusiv in cazul produselor sesizate sau reclamate;
- desfasurarea unor actiuni preventive de prelevare si testare in laboratoare a produselor oferite la comercializare.

In functie de rezultatele testelor de laborator, actiunea poate continua prin incheierea unui Proces Verbal de Constatare–Contraventie (PVCC) sau a unei Note de Constatare (PVC).

Orice *prelevare* contine, de regula, 3 esantioane identificabile, in afara cazurilor cand natura produselor sau cantitatea lor nu permite prelevarea decat a unui singur esantion. Din aceste esantioane, unul este destinat verificarii in laboratorul de incercari, al doilea este destinat pastrarii in laborator ca proba martor, iar al treilea, pastrarii de catre detinatorul produselor, de asemenea, ca proba martor.

Posesorii celor 3 esantioane vor lua masurile corespunzatoare pentru a nu se modifica starea esantionului sigilat dat in grija lor.

Marimea esantioanelor, modul de prelevare, ambalare, transport si pastrare a acestora vor fi in stricta conformitate cu standardele sau normele de produs si cu metodele de incercari ale laboratoarelor.

Marimea esantioanelor si parametrii care vor fi verificati la laborator vor fi mentionati in procesul-verbal de prelevare.

Cand nu exista prevederi specifice cu privire la metoda de prelevare, cele trei esantioane vor fi selectate la intimplare prin metoda oarba sau ,dupa caz, se va face in conformitate cu metodele precizate de Standardul nr. 12898/1990- „Planuri simple de verificare, prin atribute, cu numar de acceptare zero a conformitatii loturilor de produse”.

Esantioanele prelevate vor fi sigilate cu un sigiliu A.N.P.C. al carui numar se va inscrie pe eticheta care insoteste fiecare mostra de produs.

Pentru efectuarea incercarilor se va apela la laboratoare autorizate, agreate sau acreditate.

Pentru verificarea esantioanelor, laboratoarele vor folosi metodele precizate in procedurile (instructiunile) tehnice specifice, mentionate in documentele de autorizare sau acreditare a laboratoarelor respective.

## **CAP. 5 SOLUTIONAREA SESIZARILOR SI RECLAMATIILOR CONSUMATORILOR**

Sesizarile si/sau reclamatii primite direct de la consumatori sau prin asociatii ale acestora, constituie o sursa deosebit de importanta de informatii la elaborarea de strategii, de reglementari si pentru efectuarea actiunilor de control.

Operativitatea solutionarii sesizarilor si reclamatilor are un rol foarte important pentru satisfacerea pretentiilor consumatorilor prejudiciati, in cazul reclamatilor intemeiate, cat si pentru stabilirea masurilor in conformitate cu legislatia in domeniu. Pastrarea confidentialitatii datelor de identificare ale persoanelor, se va asigura numai in cazul celor care sesizeaza si nu in cazul celor care formuleaza reclamatii si solicita pretentii materiale.

Este foarte importanta atitudinea calma, plina de tact si intelegerea din partea inspectorului, atat pentru aflarea informatiilor utile, cat si pentru cresterea increderii consumatorilor in seriozitatea si nivelul profesional al institutiei.

Concluziile solutionarii reclamatilor, inclusiv cele considerate ca fiind neintemeiate, se vor transmite in scris petentilor.

In situatia in care solutionarea unei reclamatii nu se poate face la nivelul inspectoratului regional/oficiului teritorial unde a fost inregistrata, se va transmite fisa acesteia la oficiul judetean pe a carui raza teritoriala se afla operatorul economic respectiv sau, dupa caz, la A.N.P.C.

Raspunsul se va transmite atat petentului cat si inspectoratului regional/oficiului teritorial care a transmis fisa de reclamatie.

In cazurile in care solutionarea reclamatilor primite nu este de competenta structurilor A.N.P.C. se va proceda la consilierea petentului si indrumarea acestuia catre structurile administratiei publice competente sau, dupa caz, se vor redirectiona catre structurile abilitate, cu propunerea ca o copie a raspunsului catre petent sa fie transmisa si inspectoratului regional/oficiului teritorial unde s-a inregistrat reclamatia.

In situatia in care reclamatia a fost inregistrata direct la oficiile teritoriale, dupa caz, aducerea la cunostinta petentului a concluziei cercetarii se va face, cu semnarea de luare la cunostinta.

Aducerea la cunostinta autorului sesizarii a concluziei solutionarii acesteia se va face numai la solicitarea acestuia.

In cazurile in care reclamatii nu se solutioneaza pe cale amiabila, se va declansa actiune de control pentru solutionarea si concluzionarea reclamatiei.

Apelarea la modalitatea de solutionare pe cale amiabila a reclamatilor se va face, de regula, in situatia in care neconformitatile produselor sau serviciilor reclamate afecteaza individual

consumatorul, respectiv natura defectelor nu impune desfasurarea unor actiuni de control din partea oficiului pentru prevenirea sau limitarea prejudicierii altor consumatori.

In situatia in care defectele reclamate se refera la securitatea produsului/serviciului, este obligatorie declansarea controlului la operatorul economic respectiv si stabilirea masurilor conform legislatiei.

Conducerea inspectoratului regional/oficiului teritorial va asigura, in termenul cel mai scurt de la data inregistrarii reclamatiei/sesizarii, declansarea cercetarii.

În situația în care numărul mare de sesizări înregistrate într-o perioadă de timp nu permite cercetarea lor individuală, conducerea inspectoratului regional/oficiului teritorial va dispune analiza deficiențelor sesizate de consumatori, astfel încât pe baza unor priorități stabilite să se procedeze, după caz, la cercetarea concomitentă a mai multor sesizări, grupate în funcție de problematica din domeniul protecției consumatorilor la care se referă.

## **CAP. 6 COLABORAREA CU CELELALTE STRUCTURI ALE ADMINISTRATIEI PUBLICE**

*Obiectivele colaborarii se refera, in principal, la :*

- a) efectuarea de controale in comun, la solicitarea uneia dintre parti sau pentru solutionarea unor reclamatii ale consumatorilor privind conformitatea produselor si serviciilor;
- b) informarea reciproca asupra constatarilor si solicitarea luarii unor masuri ce tin de competenta structurilor respective;
- c) imbunatatirea metodologiilor de control si de instruire;
- d) schimb de publicatii.

Pentru cresterea eficientei acestor actiuni de control este necesara instruirea inspectorilor, delimitarea clara a competentelor si a masurilor dispuse.

La actiunile desfasurate in comun cu alte structuri, inspectorii. vor intocmi procese verbale proprii.

Personalul de control poate semna, dupa caz, procesele verbale intocmite de celelalte organe, dupa cum poate solicita ca si reprezentantii acestora sa semneze procesele verbale proprii.

## **CAP. 7 EVALUAREA CONFORMITATII PRODUSELOR CU CERINTELE GENERALE DE SECURITATE, INCLUSIV EVALUAREA RISCULUI, IN CAZUL PRODUSELOR NEALIMENTARE**

7.1. Evaluarea conformitatii produselor cu cerintele generale de securitate, inclusiv a celor utilizate la prestarea serviciilor, depinde de gradul de complexitate al produsului si de riscul estimat.

Evaluarea conformitatii se va face in raport cu cerintele generale de securitate din *standardele romane voluntare care transpun standarde europene relevante*, iar in lipsa acestora, in raport de *standardele romane voluntare, orientarile in materie de securitatea produselor, codurile de buna conduita in materie de securitatea produselor, stadiul prezent al cunostintelor stiintifice si/sau tehnice, asteptarile rezonabile ale consumatorilor referitoare la securitate*.

**7.2. Evaluarea riscului** are la baza:

- a) identificarea riscului ;
- b) natura riscului;
- c) cauza riscului;
- d) cantitatea produselor cu risc aflate pe piata;
- e) cantitatea produselor cu risc aflate la consumatori;
- f) marimea si gravitatea prejudiciilor care pot rezulta;
- g) categoria de consumatori care poate fi afectata.

In functie de aceste aspecte si, in mod deosebit, de cel privind marimea si gravitatea prejudiciilor care pot rezulta, se evalueaza nivelul riscului.

Pentru produsele utilizate de persoanele vulnerabile se accepta un nivel de risc foarte scazut.

Existenta unor niveluri superioare de securitate a unor produse care prezinta un grad de risc mai scazut nu constituie un motiv pentru considerarea altui produs ca fiind periculos.

In situatia in care riscul este major(serios)si deci inacceptabil, se va actiona atat asupra produselor din circuitul de distributie cat si asupra celor de la consumatori.

In situatia in care riscul este moderat se va actiona, de regula, numai asupra produselor din circuitul de distributie, masura fiind retragerea acestora.

Daca riscul este considerat major, se izoleaza stocurile de produse cu risc, colaborandu-se, dupa caz, cu producatorii si distribuitorii pentru modalitatea de informare a consumatorilor, returnarea, retragerea, modificarea sau distrugerea produselor afectate.





### **7.3. Colaborarea cu producatorii si distribuitorii**

Producatorii, distribuitorii si ANPC au responsabilitati in monitorizarea securitatii produselor puse pe piata si, implicit, la realizarea, in cooperare, a actiunilor corective pentru inlaturarea produselor cu risc.

Actiunile corective pot fi luate atat la initiativa producatorilor si distribuitorilor, urmare constatarilor proprii cat si la initiativa ANPC in baza controalelor efectuate.

In ambele situatii, pentru cresterea eficientei si operativitatii realizarii masurilor corective, se recomanda colaborarea producatorilor, distribuitorilor si a ANPC.

Nivelul riscului determina actiunea corectiva asupra produselor aflate in folosinta consumatorilor cat si a celor din retea de distributie.

**7.3.1.** Obiectivele colaborarii vizeaza, in principal:

- a) informarea ANPC atat de catre producatori cat si de catre distribuitori care sa permita identificarea precisa a produsului si o descriere completa si corecta a riscului ;
- b) mijloacele de realizare a actiunii corective;
- c) modalitatile de informare a consumatorilor privind riscurile produselor aflate in retea de distributie cat si in folosinta acestora;
- d) schimbul de informatii privind riscul, cantitatea de produse aflate in retea de distributie, la consumatori;
- e) sprijin intre producatori si distribuitori in colectarea produselor ;
- f) modalitatile privind retragerea, returnarea, remedierea, inlocuirea, distrugerea si despagubirea consumatorilor.

## **CAP. 8 DOCUMENTELE INCHEIATE LA FINALIZAREA ACTIUNILOR DE CONTROL**

Urmare actiunilor de control efectuate, in functie de natura constatarilor si obiectivele urmarite, se intocmesc urmatoarele documente :

**8.1. Proces verbal de constatare a contraventiei-PVCC(model in anexa nr. 3)**, in cazurile in care se constata incalcare ale legislatiei in domeniul protectiei consumatorilor, inspectorii A.N.P.C. vor incheia procese verbale de constatare a contraventiei in trei exemplare .

Procesul verbal de constatare a contraventiei trebuie completat citet, pentru a obtine copii lizibile si a nu crea confuzii in cazul probarii acestuia in instanta.

Daca la locul controlului nu sunt asigurate conditii pentru redactarea procesului verbal, echipa de control, dupa culegerea datelor relevante si, dupa caz, luarea unor probe, poate sa se deplaseze la sediul oficiului teritorial pentru intocmirea documentului de control.

In acest caz, pentru prezentarea si semnarea procesului verbal se poate reveni la operatorul economic sau se poate invita reprezentantul acestuia la sediul oficiului judetean pentru protectia consumatorilor.

La actiunile desfasurate in comun cu alte organe, inspectorii pot intocmi procese verbale proprii. Personalul de control al A.N.P.C. poate semna, dupa caz, procese verbale intocmite de celelalte structuri, dupa cum poate solicita ca si personalul acestora sa semneze procesele verbale proprii.

**8.1.1. La intocmirea PVCC, inspectorii trebuie sa tina seama de prevederile O.G. nr 2/2001 cu modificarile si completarile ulterioare, care reglementeaza, in mod expres, elementele obligatorii pe care trebuie sa le cuprinda procesele verbale.**

In conformitate cu aceste prevederi, PVCC va cuprinde in mod obligatoriu: data si locul unde este incheiat; numele, prenumele, calitatea si institutia din care face parte inspectorul - agent constator; datele personale din actele de identitate, inclusiv codul numeric personal, ocupatia si locul de munca ale contravenientului; descrierea faptei contravenientiale cu indicarea datei, orei si locului in care a fost savarsita, precum si inscrierea tuturor imprejurarilor ce pot servi la aprecierea gravitatii faptei si la evaluarea pagubei pricinuite;semnaturile pe fiecare pagina a agentilor constatori si a reprezentantului operatorului economic; indicarea actului normativ prin care se stabileste si se sanctioneaza contravenientia; posibilitatea achitarii in termen de 48 ore a jumatate din minimul amenzii prevazute in actul normativ daca acesta prevede o asemenea posibilitate; termenul de exercitare a caii de atac si organul la care se depune plangerea; posibilitatea operatorului economic de a avea obiectiuni.

Daca aceeaasi persoana a savarsit mai multe contravenientii, sanctiunea se aplica pentru fiecare contravenientie in parte. Nu se va putea aplica o singura sanctiune pentru mai multe contravenientii constatate prin acelasi P.V.C.C . Cand contravenientii au fost constatate prin acelasi proces verbal, sanctiunile contravenientiale se cumuleaza fara a putea depasi dublul maximului amenzii prevazut pentru contravenientia cea mai grava sau, dupa caz, maximul general stabilit prin OG 2/2001.

In situatia in care contravenientul este persoana juridica, in procesul verbal se vor face mentiuni cu privire la denumirea, sediul,numarul de inmatriculare la registrul comertului si codul fiscal al acesteia, precum si datele de identificare a persoanei care o reprezinta.

In cazul in care contravenientul nu se afla de fata, refuza sau nu poate sa semneze, agentul constator va face mentiune despre aceste constatari, care trebuie sa fie confirmate de cel

putin un martor, iar procesul verbal va cuprinde si datele personale din actul de identitate al martorului si semnatura acestuia.

PVCC –poate fi revocat numai daca acesta nu a intrat in circuitul civil, respectiv nu a fost comunicat contravenientului. In aceasta situatie persoana ce propune revocarea pvcc va inainta un referat conducatorului institutiei din care sa reiasa motivele revocarii. Urmare aprobarii referatului de catre conducatorul institutiei, pe actul de control revocat se va trece mentiune „ANULAT” . Actul de control anulat alaturi de referatul privind revocarea acestuia, aprobat de conducatorul institutiei, vor fi indosariate in mod separat pentru a se avea o evidenta clara asupra acestora.

Nu se vor dispune masuri care reprezinta solutii de rezolvare a deficientelor constatate, acestea fiind de competenta exclusiva a operatorului economic

### **8.2. Nota de constatare – NC (model in anexa nr. 3)**

Documentul va fi intocmit in doua exemplare, in urmatoarele situatii :

- nu au fost constatate abateri de la legislatia in domeniul protectiei consumatorilor;
- actiunea se desfasoara pentru culegerea de date si informatii;

### **8.3. Proces verbal de prelevare – PVP (model in anexa nr. 3)**

Acest document se va intocmi in situatiile in care se preleveaza esantioane de produse pentru teste si analize de laborator.

Documentul se incheie in trei exemplare din care unul se preda operatorului economic, un exemplar insoteste probele si un exemplar la oficiu (model in anexa nr. 3)

### **8.4. Eticheta pentru mostra – EM (model in anexa nr. 3)**

In situatiile in care se procedeaza la prelevarea esantioanelor, dupa intocmirea PVP se va completa cite o eticheta pentru fiecare mostra prelevata.

Datele inscrise pe eticheta trebuie sa corespunda cu datele si informatiile cuprinse in PVP al carui numar si data sunt mentionate pe eticheta.

In cazul in care se doreste pastrarea confidentialitatii operatorului economic – eticheta poate fi neutra, situatie in care in locul denumirii operatorului economic de la care s-a prelevat proba se va completa O.J.P.C.-ul respectiv.

### **8.5. Proces verbal de distrugere – PVD (model in anexa nr.3)**

Documentul va fi intocmit de operatorul economic care procedeaza la distrugerea produselor periculoase in urma masurii opririi definitive si retragerii din circuitul comercial dispuse

Distrugerea produselor poate fi efectuata in timpul controlului, cand nu este necesara luarea unor masuri de protectie a mediului inconjurator;



### **8.6. Invitatie scrisa pentru prezentarea operatorului economic la sediul O.J.P.C. (model in anexa nr. 3)**

Aceasta modalitate se aplica in situatiile in care, pentru finalizarea proceselor verbale sunt necesare unele clarificari asupra faptelor constatate cu reprezentantul autorizat al operatorului economic, prezentarea unor documente, sau cand nu sunt asigurate conditii pentru redactare.

### **8.7. Decizia de inchidere temporara/definitiva a unitatilor (model in anexa nr.3)**

Se intocmesc in baza prevederilor de la pct. 11.1.

**8.8. Instiintare de plata a operatorului economic** de a achita amenda in termen de 15 de zile de la incheierea si luarea la cunostinta a procesului verbal.

**8.9. Adresa catre Administratia Financiara pentru executare silita** a operatorului economic care nu a achitat amenda.

## **CAP. 9 VALORIFICAREA ACTELOR DE CONTROL SI PROCEDURILE DE CONTESTARE ALE ACESTORA**

Actele de control incheiate in urma finalizarii actiunii de control, pentru a-si produce efectele pe care legea sau alte reglementari le stabilesc, urmeaza sa fie valorificate prin punerea in aplicare a masurilor stabilite.

Ori de cate ori actele de control se finalizeaza prin masuri a caror punere in aplicare nu se poate face imediat, personalul cu atributii de control, dupa o perioada rezonabila de timp, va verifica modul de indeplinire, de catre agentul economic, a obligatiilor stabilite in sarcina acestuia.

Actele de control pot fi supuse procedurilor de contestare la instantele judecatoresti competente, urmare plangerilor operatorilor economici, in conditiile legii.

In scopul unei intocmiri cat mai corecte a actelor de control si a aplicarii corespunzatoare a legislatiei din domeniu, se va face o analiza periodica a proceselor verbale, a contestatiilor formulate de operatorii economici precum si a hotararilor instantelor judecatoresti prin care s-a dispus anulara actelor de control intocmite,

Pentru pagubele cauzate in activitatea de control, ca urmare a neindeplinirii sau indeplinirii cu rea credinta a atributiilor, in masura in care nu sunt indeplinite conditiile atragerii raspunderii penale, personalul cu atributii de control poate raspunde potrivit legislatiei in vigoare

Raspunderea civila delictuala se stabileste in baza hotararilor definitive si irevocabile ale instantelor judecatoresti.

## **CAP. 10 STABILIREA MASURILOR DE LIMITARE A CONSECINTELOR NECONFORMITATII PRODUSELOR SI SERVICIILOR**

Pentru limitarea prejudicierii consumatorilor inspectorul poate dispune urmatoarele masuri:

### **10.1. Retragerea din circuitul de distributie si, dupa caz, ca ultima modalitate pentru prevenirea riscurilor, returnarea de la consumatori a produselor care:**

- a) prezinta riscuri si pericole: arsuri, socuri electrice, taieri, afectiuni ale auzului si ale vederii, supraincalziri, raniri, incendii, otraviri, reziduuri de metale grele, contaminari, explozii, microbiologice, chimice, modificari organoleptice, corpuri straine, falsificari si contrafaceri daca sunt nocive pentru om, iradierii, data durabilitatii minimale si data limita de consum depasite si altele.
- b) sunt interzise consumului uman si/sau utilizarii prin reglementari legale.

### **10.2. Dovada eliminarii din circuitul de distributie a produselor care nu mai pot fi remediate:**

- a) procesul verbal de distrugere incheiat in timpul controlului, ori menționarea în PVCC, cap. Mențiuni, că produsele au fost distruse, precum și modalitatea de distrugere a acestora.
- b) documentul prin care se face dovada retragerii din circuitul comercial (returnarea la furnizor ori declarație pe propria răspundere a operatorului economic că produsele au fost retrase din circuitul comercial);
- c) documentul prin care se face dovada ca produsul a fost confiscat de organele abilitate;

Urmare verificarii masurilor, inspectorii vor intocmi:

- nota de constatare pentru confirmarea remedierii deficientelor si incetarea efectului masurii dispuse sau
- un nou PVCC pentru mentinerea interdictiei stabilite, pana la remedierea deficientelor.

**10.2.1.** In cazul interzicerii temporare a producerii si/sau distributiei produselor care prezinta risc, activitatea se poate relua, dupa caz, pe proprie raspundere, cu anuntarea prealabila a oficiilor teritoriale, *in functie de nivelul riscului*, numai dupa inlaturarea acestuia.

**10.3. Interzicerea temporara a producerii si/sau distributiei produselor sau a utilizarii acestora la prestarea serviciilor, in cazurile in care :**

- informarea privind riscurile este incompleta si/sau incorecta;
- prezinta neconformitati cu cerintele generale de securitate care pot fi inlaturate prin remediere;

**10.3.1.** *Pe perioada verificarilor ocazionate de evaluarea securitatii produselor se poate lua masura interzicerii producerii si/sau distributiei produselor, in situatiile in care acestea ar putea fi periculoase.*

**10.4. Distrugerea produselor periculoase, daca aceasta constituie singurul mijloc care face sa inceteze pericolul.**

**10.5. Oprirea definitiva a comercializarii si retragerea din circuitul comercial a produselor care:**

- a) sunt falsificate sau contrafacute;
- b) au data durabilitatii minimale sau data limita de consum depasite ;
- c) sunt interzise utilizarii prin reglementari legale;
- d) sunt neetichetate (produse alimentare).

**10.6. Oprirea temporara a prestarii serviciilor, importului, fabricatiei, comercializarii produselor sau a utilizarii acestora la prestarea serviciilor, pana la remedierea deficientelor, in cazul in care:**

- a) produsele nu sunt testate si/sau certificate, daca normele prevad aceasta;
- b) produsele nu indeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, fara ca acestea sa fie periculoase;
- c) produsele nu prezinta elementele de identificare si de caracterizare, precum si documentele de insotire;
- d) se presteaza servicii care pot pune in pericol viata, sanatatea sau securitatea consumatorilor;

## **CAP. 11 APLICAREA SANCTIUNILOR CONTRAVENTIONALE**

Contraventiile prevazute in legislatia specifica se sanctioneaza cu amenda daca nu au fost savirsite in astfel de conditii incit, potrivit legii penale, sa fie considerate infractiuni.

Aplicarea sanctiunilor contraventionale se face prin PVCC.

Echipa de control va stabili cuantumul amenzii, avand in vedere :

- obligatiile si raspunderile celui care a savirsit contraventia – producator, importator, distribuitor, vinzator, prestator de servicii – potrivit prevederilor legale;
- gradul de pericolozitate al produsului/serviciului evaluat in conformitate cu cerintele minime de securitate prevazute in actele normative;
- categoria de consumatori expusa riscului prin folosirea produsului/serviciului;
- imprejurarile in care a fost savarsita fapta;

- incalcarea repetata a dispozitiilor sau a mai multor prevederi legale in domeniul protectiei consumatorilor;
- prejudiciul adus consumatorilor;
- reluarea activitatii fara indeplinirea masurilor stabilite in procesele verbale;

**11.1.** Odata cu aplicarea sanctiunii amenzii contraventionale, agentul constatator poate propune una dintre urmatoarele **sanctiuni complementare**:

- a) inchiderea temporara a unitatii pe o durata de cel mult 6 luni;
- b) inchiderea temporara a unitatii pe o durata de la 6 luni la 12 luni;
- c) inchiderea definitiva a unitatii;
- d) suspendarea sau retragerea definitiva, dupa caz, a avizului, acordului sau a autorizatiei de exercitare a unei activitati.

*a) Sanctiunea complementara privind inchiderea temporara a unitatii pe o durata de cel mult 6 luni poate fi aplicata in cazurile in care se constata:*

- lipsa conditiilor igienico-sanitare pentru produsele si serviciile nealimentare;
- folosirea unor spatii si conditii necorespunzatoare pentru productie, depozitare sau comercializare;
- nerespectarea conditiilor impuse de producatori privind manipularea, transportul, depozitarea si comercializarea, daca acestea sunt de natura sa modifice, in mod periculos, caracteristicile initiale ale produsului respectiv;
- lipsa specificatiilor tehnice, a instructiunilor si a procedurilor de lucru la producatorii si prestatorii de servicii;
- lipsa certificatelor sau a avizelor necesare eliberate de laboratoarele de incercari sau de omologari specifice;
- lipsa certificatelor de conformitate.

*b) Sanctiunea complementara privind inchiderea temporara a unitatii pe o durata de la 6 luni la 12 luni poate fi aplicata in cazurile in care se constata:*

- folosirea practicilor de comercializare abuzive sau savarsirea repetata a unor abateri sanctionate de organele de control in decurs de 6 luni de la prima constatare;
- refuzul operatorului economic de a permite, in prima faza, controlul organelor de specialitate si la care, in urma unui control ulterior, se constata deficiente grave;
- lipsa licentei de fabricatie a produselor alimentare pentru producatori;
- nerespectarea sau neacordarea certificatelor de garantie pentru lucrarile de prestari de servicii;

- utilizarea in activitatea de service a unor piese sau componente neomologate.

c) *Sanctiunea complementara privind inchiderea definitiva a unitatii poate fi aplicata in cazurile in care se constata:*

- importul cu buna stiinta al produselor care nu respecta conditiile calitative prescrise sau declarate ori care sunt periculoase;
- prestarea de servicii care pun in pericol viata, sanatatea sau siguranta consumatorilor;
- punerea in vanzare a produselor despre care operatorii economici controlati au cunostinta ca sunt falsificate sau contrafacute ori care au parametrii de securitate neconformi;
- reconditionarea unor produse alimentare retrase de la consumul uman ca fiind necorespunzatoare, prin adaugarea de aditivi sau alte substante ce nu se regasesc in reteta de fabricatie, in urma careia a rezultat un produs destinat comercializarii in scopul consumului uman;
- in cazul in care operatorul economic nu a sistat livrarile sau nu a retras de la comercializare ori de la beneficiar produsele pentru care organele abilitate prin lege au constatat ca sunt periculoase sau ca nu indeplinesc caracteristicile calitative prescrise ori declarate;
- impiedicarea sub orice forma de catre operatorul economic sau de catre angajatii acestuia a organelor administratiei publice insarcinate cu protectia consumatorilor si supravegherea calitatii produselor si serviciilor sa isi exercite atributiile de serviciu referitoare la prevenirea si combaterea faptelor ce pot afecta viata, sanatatea ori securitatea consumatorilor sau instigarea oricarei alte persoane impotriva acestor organe;
- comercializarea de produse interzise prin reglementarile legale in vigoare;
- continuarea desfasurarii activitatii dupa dispunerea masurii de inchidere temporara, fara obtinerea acordului scris al oficiilor teritoriale/inspectorate regionale/ANPC;
- nerespectarea masurilor dispuse in temeiul art. 55 din O.G. 21/1992 (r2).

d) *Suspendarea sau retragerea definitiva, dupa caz, a avizului, acordului sau a autorizatiei de exercitare a unei activitati* - se aplica de catre autoritatile publice competente instiintate in acest sens.

In cazul inchiderii unitatilor, decizia dispunerii masurilor complementare se ia de catre inspectorul sef adjunct la propunerea inspectorilor, cu mentiunea ca, inchiderea unitatilor intre 6-



12 luni, respectiv inchiderea definitiva a acestora, se va face de catre inspectorul sef adjunct cu instiintarea prealabila a inspectorului sef.

## **CAP. 12 VALORIFICAREA CONSTATARILOR DIN DOCUMENTELE DE CONTROL**

### **12.1. Informari periodice si sinteze la A.N.P.C.**

Rezultatele activitatii desfasurate de O.J.P.C., lunar si cumulat (sinteza si anexele aferente), sunt raportate la I.R.P.C., pentru intocmirea sintezei lunare si a anexelor aferente la nivel regional, in conformitate cu sistemul informational elaborat si aprobat, care vor fi transmise la A.N.P.C.

In afara datelor din sistemul informational, oficiile teritoriale intocmesc si transmit la I.R.P.C. date si informatii cu privire la actiunile tematice de control, dispuse de catre I.R.P.C., respectiv de A.N.P.C.

I.R.P.C./O.J.P.C. informeaza A.N.P.C. si, dupa caz, autoritatile locale asupra evenimentelor deosebite care au legatura cu protectia consumatorilor, in cazurile luarii unor masuri imediate.

In afara acestor informatii operative, O.J.P.C. vor transmite periodic la I.R.P.C., respectiv I.R.P.C. la A.N.P.C., rapoarte periodice cu privire la rezultatele activitatii de protectie a consumatorilor desfasurata in perioada raportata.

Masura de oprire (interzicere) temporara sau definitiva a comercializarii (distributiei) nu poate fi considerata ca sistare a prestarii de servicii.

### **12.2. Sesizarea organelor de specialitate ale administratiei publice locale**

In cazurile cand inspectorii constata alte incalcarii ale normelor legale cu privire la protectia consumatorilor, oficiile judetene pentru protectia consumatorilor vor sesiza organele de specialitate ale administratiei publice locale, pentru a actiona potrivit competentelor ce le revin prin lege.

### **12.3. Sesizarea altor O.J.P.C.**

Sesizarea se va face in scopul continuarii investigatiilor la furnizorul de produse cu abateri aflate in sfera de actiune a acestora.

**12.4. Extinderea actiunilor de control la producatori sau importatori** vor avea loc ca urmare a constatarilor proprii , a unor sesizari primite de la alte oficii judetene sau reclamatii/sesizari ale consumatorilor.

## **12.5. Informarea consumatorilor, inclusiv prin mass-media asupra rezultatelor controalelor efectuate**

Informatiile date spre publicare trebuie sa fie bine fundamentate, renuntandu-se la publicarea constatarilor inainte de finalizarea investigatiilor si a concluziilor actiunilor de control.

Este interzisa prezentarea unor date si informatii privind rezultatele obtinute de alte oficii teritoriale, in relatiile cu mass-media, putandu-se face referire numai la rezultatele propriei activitati

Constatarile facute de inspectori si inscrise in documentele de control sunt informatii utile care pot sta la baza elaborarii de propuneri de imbunatatire a legislatiei sau a procedurilor de lucru in domeniul protectiei consumatorilor.

## **CAP. 13 URMARIREA MASURILOR STABILITE PRIN DOCUMENTELE DE CONTROL**

In vederea desfasurarii unei activitati eficiente, care sa asigure o protectie reala a consumatorilor, este obligatoriu sa se procedeze la:

- a) verificarea respectarii de catre operatorii economici** a masurilor stabilite in PVCC privind oprirea temporara sau definitiva a comercializarii, respectiv interzicerea temporara a distributiei sau a prestarii de servicii; in procesul-verbal incheiat se consemneaza stadiul sau modul de remediere a abaterilor;
- b) verificarea aplicarii masurii de retragere** din circuitul comercial a unor produse periculoase, iar nerespectarea de catre operatorul economic a masurilor stabilite in acest caz ,obliga la sesizarea organelor de urmarire penala.
- c) urmarirea si inregistrarea** rezultatelor inscrise in buletinele de analiza si stabilirea masurilor conform dispozitiilor legale in cazurile in care se confirma unele neconformitati.
- d) verificarea modului** in care sunt realizate masurile stabilite cu ocazia solutionarii reclamatiiilor din partea consumatorilor.

Se va urmari asigurarea dreptului cetatenilor de a fi despagubiti, precum si prevenirea ori limitarea prejudiciilor prin extinderea controlului asupra produselor similare existente la producator sau importator.

- e) urmarirea masurilor stabilite** in procesele verbale incheiate in unitatile vamale de pe teritoriul judetului, cat si din alte judete, in functie de destinatia marfii, prin schimb reciproc de informatii intre oficiile teritoriale;
- f) urmarirea incasarii** amenzilor contraventionale aplicate;

Se impune urmarirea primirii documentului de plata prin care contravenientul a achitat contravaloarea amenzii si atasarea acestuia la procesul verbal.

In valoarea varsamintelor la buget va fi inclusa si valoarea amenzilor pentru care exista confirmarea preluarii in evidenta organelor financiare, in vederea aplicarii executarii silite.

**g) urmarirea transmiterii PVCC** catre alte organe de specialitate, abilitate sa aplice dispozitiile legale cu privire la:

- suspendarea/retragerea autorizatiilor de functionare;
- confiscarea produselor periculoase, falsificate sau contrafacute;
- urmarirea penala in cazurile comiterii faptelor considerate infractiuni;
- preluarea la bugetul de stat a veniturilor incasate ilicit potrivit art.61(2) din OG 21/1992 cu modificarile si completarile ulterioare.
- executarea silita in cazurile neachitarii amenzilor in termenul legal (PVCC exemplar 1)

#### **CAP. 14 CONSILIEREA OPERATORILOR ECONOMICI**

Consilierea, activitate desfasurata de oficiile teritoriale in completarea activitatii de control, constituie o modalitate eficienta pentru realizarea unor actiuni preventive si corective, informarea operatorilor economici si asigurarea unui schimb de informatii asupra obligatiilor si raspunderilor ce le revin si modul cum actioneaza organul de control pentru respectarea acestora, potrivit legislatiei in vigoare.

Consilierea operatorilor economici se poate realiza atat individual, cu ocazia efectuarii actiunilor de control, la sediu, cat si prin organizarea unor conferinte, simpozioane sau altele asemenea.

Consilierea operatorilor economici, cu sprijinul asociatiilor de consumatori si in colaborare, dupa caz, cu camerele de comert si industrie judetene, asociatiile patronale, asociatiile profesionale, contribuie la dezvoltarea parteneriatului cu societatea civila si operatorii economici furnizori de produse si servicii destinate consumatorilor, prin asigurarea unui schimb util de informatii, in vederea respectarii legislatiei in domeniu si implicit realizarea unui inalt nivel de protectie a consumatorilor.

La nivelul operatorilor economici, cunoasterea si aplicarea corecta a legislatiei constituie o premisa esentiala pentru un comportament corect in relatiile cu beneficiarii, persoane fizice.

Procedura cadru de control a conformitatii produselor si serviciilor destinate consumatorilor este obligatorie pentru tot personalul cu atributii de control din subordinea A.N.P.C.



## ANEXA 1

### DREPTURILE SI OBLIGATIILE PERSONALULUI CU ATRIBUTII DE CONTROL

1. In exercitarea atributiilor de serviciu, personalul cu atributii de control are dreptul:

- a) sa aiba acces in locurile unde se produc, se comercializeaza, se ambaleaza, se depoziteaza si se transporta produsele ori se presteaza serviciile si in orice alte locuri aflate in legatura directa sau imediata cu activitatea operatorului economic controlat, insotit de reprezentantul acestuia, pentru a putea sa isi indeplineasca in mod corespunzator obiectivele controlului;
- b) sa ceara sprijinul specialistilor din cadrul A.N.P.C. si I.R.P.C., sau sa solicite prezentarea unor puncte de vedere din partea personalului din cadrul operatorului economic controlat ori a unor specialisti, neutri in raport cu operatorul economic controlat, pentru clarificarea unor probleme specifice care presupun cunostinte de specialitate din diverse domenii de activitate (tehnice, tehnologice, juridice si altele asemenea);
- c) sa solicite reprezentantului entitatii controlate inscrisurile, documentele sau materialele care contin date relevante in legatura cu obiectul controlului si sa ceara sa i se puna la dispozitie copii ale acestora, pentru fundamentarea constatarilor si masurilor dispuse;

2. In exercitarea atributiilor de serviciu, personalul cu atributii de control este obligat:

- a) sa cunoasca, sa respecte si sa aplice legile si reglementarile specifice care stabilesc competentele si coordonatele activitatii oficiilor judetene pentru protectia consumatorilor din care face parte personalul cu atributii de control, drepturile si obligatiile personalului, precum si sanctiunile aplicabile in cazul incalcarii sau nerespectarii acestor norme ;
- b) sa cunoasca, sa respecte si sa aplice regulile, procedurile, uzantele, normele tehnice elaborate si adoptate, potrivit legii, utilizate in activitatea operatorului economic controlat ;

- c) sa prezinte reprezentantului operatorului economic controlat la inceperea actiunii, imputernicirea (delegatia si/sau legitimatia) care confirma desemnarea pentru efectuarea controlului, sa indice actele normative a caror respectare va fi urmarita si sa il previna asupra consecintei refuzului de a permite efectuarea controlului;
- d) sa se documenteze asupra activitatii ori principalelor activitati indeplinite de operatorul economic controlat;
- e) sa obtina date relevante despre punctele de lucru utilizate de acesta;
- f) sa se informeze asupra corespondentei intre obiectul/obiectele de activitate cuprins(e) in actul de infiintare si activitatea propriu-zisa;
- g) sa solicite, dupa caz, sa i se prezinte inscrisuri, copii, si orice alte documente care au legatura cu controlul;
- h) sa comunice reprezentantului operatorului economic ca, documentele, materialele si alte inscrisuri obtinute in timpul controlului isi pastreaza caracterul de confidentialitate;
- i) sa isi fundamenteze constatarile, concluziile si masurile atat pe baza de documente si informatii, cat si pe baza datelor provenite de la structurile operatorului economic si a celor rezultate din analiza directa si evaluarile facute de personalul implicat in activitatile supuse controlului.
- j) sa manifeste impartialitate in activitatea desfasurata si sa nu intreprinda vreo actiune de control daca, in raporturile cu reprezentantii sau ceilalti membri ai operatorului economic controlat, prezinta interese sau incompatibilitati. Este considerata persoana interesata, membrul echipei de control care :
- beneficiaza, direct sau prin persoane interpuse, in conditii de favoare, de serviciile, produsele, lucrarile sau fondurile operatorului economic controlat;
  - este, direct sau prin persoane interpuse, actionar, detinator de parti sociale, fondator, administrator, cenzor, beneficiar al unei sponsorizari sau al altei facilitati din partea operatorului economic controlat ori a reprezentantilor acestuia ;
  - indeplineste o functie onorifica sau remunerata ori beneficiaza de alte avantaje de la operatorul economic controlat.
- k) sa asculte explicatiile personalului cu functii de conducere sau executie din cadrul entitatii controlate, in legatura cu obiectul controlului, in scopul asigurarii finalizarii controlului si fundamentarii corespunzatoare a constatarilor si masurilor dispuse.

Drepturile si obligatiile personalului cu atributii de control prezentate, se completeaza, de drept, cu prevederile din reglementarile generale sau cele cu caracter special din Legea privind Statutul Functionarilor Publici si cu dispozitiile rezultate din actul normativ de organizare si functionare a Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor.

Asociatia Drepturilor Consumatorilor Din Romania

Telefon : 0314 32 94 38

