

***PROCEDURA-CADRU PRIVIND ACTIVITATEA DE  
SUPRAVEGHERE ȘI CONTROL***

***2023***

## **1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE**

**Procedura stabilește regulile generale și modul de operare pentru verificarea respectării conformității produselor/serviciilor, a cadrului legal din domeniul protecției consumatorilor de către persoanele fizice și juridice, așa cum sunt definite în legislația din domeniul protecției consumatorilor.**

Procedura stabilește reguli pentru verificarea respectării de către persoane fizice și juridice a conformității caracteristicilor calitative, tehnice și de securitate ale produselor și serviciilor, a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor, cu cele prescrise/declaratate și/sau cu alte acte normative în vigoare.

Procedura se aplică de către personalul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și personalul structurilor sale teritoriale care efectuează controale pe piață, la producători, importatori, distribuitori, la prestatorii de servicii, în punctele de intrare în vamă și punctele de trecere ale frontierei, având acces în locurile în care se produc/fabrică, se depozitează, se transportă sau se comercializează produsele și se prestează serviciile, pe întreg lanțul, inclusiv la dezvoltatorii imobiliari.

## **2. ACTE NORMATIVE**

- Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 245/2004(r1) privind securitatea generală a produselor
- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 (r2) privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 270/2017 – legea prevenirii
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările ulterioare
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori
- Ordonanța de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative
- Ordonanța de urgență nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și

completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori

- Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative
- Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emisie de monedă electronică
- HG 163/2007 privind introducerea pe piață, comercializarea și distribuirea gratuită a articolelor de îmbrăcăminte purtată sau uzată și a articolelor textile purtate sau uzate
- Regulamentul 1020/2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor
- Hotărârea nr. 936 /2022 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2021/1230 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 iulie 2021 privind plățile transfrontaliere în Uniune
- Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, cât și a celei generale, precum Legea nr. 363/2007 referitoare la practicile comerciale incorecte și Legea 193/2000 referitoare la clauzele abuzive.
- Alte acte normative aplicabile din domeniul de activitate al protecției consumatorilor

### 3. TERMINOLOGIE

Alături de termenii definiți în actele normative enumerate mai sus, fără a fi limitative, sunt utilizați și termeni din Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului, cu modificările și completările ulterioare, O.U.G. nr. 97/2001 privind reglementarea producției, circulației și comercializării alimentelor, cu modificările și completările ulterioare, precum și din unele norme de certificare și acreditare. De asemenea, în situația în care nu sunt definiți altfel prin actul normativ la care se raportează acțiunea de control, următorii termeni sunt definiți astfel:

1. **acreditare** - atestare de către un organism național de acreditare a faptului că un organism de evaluare a conformității îndeplinește cerințele stabilite prin standarde armonizate, și, după caz, orice alte cerințe suplimentare, inclusiv cele stabilite în cadrul schemelor sectoriale relevante, pentru realizarea activităților specifice de evaluare a conformității;
2. **buletin de încercări** - documentul care prezintă rezultatele și concluziile unor încercări/analize, în conformitate cu documentele tehnice normative aplicabile;
3. **caracteristici calitative** - acele caracteristici măsurabile sau comparabile, comunicate de către producător, care, prin verificarea îndeplinirii lor, demonstrează că produsul realizează nivelul calitativ prescris;
4. **caracteristici tehnice** - totalitatea parametrilor care definesc funcționarea unui produs sau elemente și parametri măsurabili, care caracterizează, în principal, modul de funcționare a unui sistem tehnic;
5. **cazier comercial** - evidența pentru încălcările, în mod repetat, ale drepturilor consumatorilor de către operatorii economici sancționați pentru abaterile din domeniul protecției consumatorilor;
6. **cerința esențială** - cerința care are în vedere protecția sănătății, securitatea utilizatorilor, protecția animalelor domestice, a proprietății și a mediului, așa cum este prevăzută în actele normative în vigoare;

7. **certificat de conformitate** - document emis pe baza regulilor unui sistem de certificare și care indică existența încrederii adecvate că un produs, identificat corespunzător, este conform cu un alt standard sau cu un alt document normativ;
8. **comercializare** – orice achiziție de produse sau servicii în scop de revânzare în starea în care au fost dobândite;
9. **comunicarea în scris**- poate fi făcută prin intermediul SMS, e-mail, aplicații de comunicare;
10. **condiții referitoare la calitate** – exprimare a cerințelor referitoare la un produs sau un serviciu ori transpunerea acestora într-un ansamblu de condiții exprimate calitativ sau cantitativ privind caracteristicile unui produs sau serviciu, în scopul de a permite realizarea sau examinarea calității;
11. **contract de credit** - un contract prin care un creditor acorda sau promite sa acorde unui consumator un credit în cadrul domeniului său de aplicare;
12. **control** - verificare permanentă sau periodică a unei activități, a unei situații, pentru a urmări mersul ei și pentru a lua măsuri de îmbunătățire sau sancționare;
13. **costul total al creditului pentru consumator** – toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse, de asemenea, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;
14. **dezvoltatori imobiliari** - persoana juridica care efectuează toate operațiunile imobiliare în vederea construirii, finalizării și predării către beneficiari a unor locuințe precum și coordonarea surselor de finanțare necesare operațiunii.
15. **distribuitor** - orice persoană fizică sau juridică din lanțul de distribuție, alta decât producătorul sau importatorul, care pune la dispoziție pe piață un produs;
16. **domeniu reglementat** - ansamblul activităților economice și produselor asociate acestora pentru care se emit reglementări tehnice specifice privind condițiile de introducere pe piață și/sau de punere în funcțiune;
17. **elemente de identificare a produsului sau serviciului** – elementele referitoare la un produs sau serviciu înscrise în documente ale producătorului/vânzătorului și prin care produsul sau serviciul este în mod distinct identificat pentru a nu fi confundat cu altul, diferit sau din aceeași categorie;
18. **eșantion** - porțiunea sau cantitatea de marfă (produse) extrasă dintr-un anumit lot, pe baza unor criterii stabilite prin standarde sau proceduri specifice și care, ca urmare a probelor (încercărilor, verificărilor, analizelor), efectuate asupra sa, permite să se estimeze calitatea întregului lot;
19. **entități de recuperare creanțe** - persoana juridica alta decât creditorul cu un capital social minim subscris de 500,000. lei care desfășoară activitatea de recuperare creanțe asupra unor debite scadente ce rezultă din contractele de credit;

20. **evaluare a conformității** - procesul prin care se evaluează dacă s-a demonstrat îndeplinirea cerințelor specificate pentru un produs, un proces, un serviciu, un sistem, o persoană sau un organism;
21. **falsificare sau substituie** - în domeniul calității constituie orice înșelăciune sau tentativă de înșelăciune privind natura, caracteristicile calitative, compoziția, conținutul în substanțe utile, înlocuirea în componența produsului a unor substanțe cu altele vătămătoare sănătății, precum și folosirea de denumiri, descrieri sau alte declarații false privind originea, cantitatea sau identitatea mărfurilor sau serviciilor, care contribuie la stabilirea valorii produsului;
22. **fișă de control** – document obligatoriu, revizuit periodic, prin intermediul căruia sunt notate verificările specifice în cadrul unei acțiuni de control și indică încadrarea acestora în actele normative corespunzătoare, în vederea unei abordări unitare și eliminării eventualelor curențe profesionale ale personalului cu atribuții de control;
23. **importator** - orice persoană fizică sau juridică stabilită în interiorul Comunității care introduce pe piața comunitară un produs dintr-o țară terță;
24. **intermediarii de credite** - persoana fizică autorizată sau persoana juridică ce nu acționează în calitate de creditor care în cursul exercitării activității sale comerciale în schimbul unui onorariu realizează legătura directă sau indirectă a unui consumator cu un creditor sau un alt intermediar de credite.
25. **inspecție** – examinarea oricărui aspect legat de produse pentru a verifica dacă aceste aspecte respectă cerințele conform legislației în vigoare;
26. **introducere pe piață** - punerea la dispoziție pentru prima oară a unui produs pe piața comunitară;
27. **intermedieri imobiliare** – activitate de mijlocire a tranzacțiilor, de vânzare-cumpărare sau de închiriere a imobilelor.
28. **întreg lanțul** reprezintă toate etapele de la import, producție, depozitare, transport, distribuție, comercializare efectivă către consumatorul final;
29. **laboratoare acreditate** - laboratoare de încercări cărora li s-a acordat acreditarea;
30. **laboratoare agreate** – laboratoare recunoscute pe baza evaluării proprii pentru analiza sau încercarea eșantioanelor prelevate;
31. **legalitatea funcționării** - deținerea tuturor documentelor, autorizație de construire, certificat de înregistrare, certificat constatator, autorizații de funcționare emise de instituțiile competente pe fiecare domeniu de activitate, necesare desfășurării activității unui operator economic în condiții de legalitate.
32. **marcă** - 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;
33. **marcaj CE** - înseamnă un marcaj prin care producătorul indică faptul că produsul este în conformitate cu cerințele aplicabile stabilite în legislația comunitară de armonizare care prevede aplicarea sa pe produs;

34. **mijloace de măsurare** – măsurătorile, aparatele, dispozitivele, instalațiile, precum și mostrele și substanțele care materializează și conservă unități de măsură și furnizează informații de măsurare, prevăzute în acte normative;
35. **neconformitate** – abatere de la caracteristicile calitative, declarate sau garantate de producător sau prestator, de la condițiile contractuale sau de la alte cerințe devenite obligatorii privind calitatea și/sau securitatea produselor sau serviciilor oferite consumatorilor;
36. **nota de control** – documentul prin care reprezentantul împuternicit operatorului economic este întrebat, iar acesta răspunde cu privire la situații ce au nevoie de asumări sau lămuriri suplimentare, în raport cu constatările făcute;
37. **operator economic** – persoana fizică sau juridică, autorizată, care în cadrul activității sale profesionale fabrică, importă, depozitează, transportă sau comercializează produse ori părți din acestea sau prestează servicii;
38. **oprirea** - este o măsură ce poate fi cu caracter temporar sau definitiv, atât cu privire la produse, cât și la servicii și înseamnă acțiunea de scoatere pentru o perioadă limitată de timp/definitiv a unui produs/serviciu de pe piață, în orice etapă a lanțului, fie până la remedierea deficiențelor constatate, fie cu caracter definitiv, acolo unde neconformitățile nu mai pot fi îndreptate;
39. **organ de control** - structura responsabilă, stabilă să asigure supravegherea pieței;
40. **organism de inspecție** - organism independent față de clientul lui și alte părți interesate, care efectuează inspecția;
41. **petiție** - cererea, reclamația, sesizarea, sau propunerea formulată în scris ori prin posta electronică pe care un cetățean sau organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local precum și regiilor autonome denumite în continuare autorități și instituții publice;
42. **practici comerciale abuzive și/sau incorecte** – orice acțiune, inacțiune, conduită, demers sau comunicare comercială, inclusiv publicitate, din partea unui operator economic în relație directă cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs sau serviciu, care aduce atingere în mod direct, intereselor consumatorului;
43. **prelevare de eșantioane** – acțiunea executată pentru extragerea eșantioanelor dintr-unul sau mai multe loturi de produse, suspectate de neconformitate;
44. **prestatorul de servicii**- cel care prestează o activitate, un serviciu;
45. **producător** - fabricantul bunurilor, importatorul bunurilor în Uniunea Europeană sau orice persoană care se prezintă ca fiind fabricantul sau importatorul, aplicându-și denumirea, marca sau alt semn distinctiv pe bunurile în cauză;
46. **produs** - orice bun material cunoscut sub denumirea de produs, care, inclusiv în cadrul unei prestări de servicii, este destinat consumatorilor sau este posibil, în condiții previzibile, să fie utilizat de consumatori chiar dacă nu le este destinat și care este furnizat sau pus la dispoziție în cadrul unei activități comerciale cu titlu oneros sau gratuit, fie că este în stare nouă, folosit sau recondiționat. Se exceptează de la aplicarea prezentei legi produsele de ocazie care sunt furnizate

ca antichități sau ca produse care trebuie să fie reparate ori recondiționate înainte de utilizarea lor, numai în cazul în care furnizorul informează în mod clar persoana căreia îi furnizează produsul despre necesitatea acestei reparații sau recondiționări;

47. **produs contrafăcut** – orice bun, inclusiv ambalajul acestuia, la care se constată utilizarea fără autorizare a unei mărci care este identică cu o marcă legal înregistrată, sau produsul care nu poate fi diferențiat în aspectele sale esențiale de un produs de marcă, prin care se încalcă drepturile prevăzute de lege ale deținătorului legal al mărcii respective;
48. **produs cu defecte** – produsul la care modul de prezentare, utilizarea previzibilă și data achiziționării, nu oferă siguranță consumatorului, producând pagube acestuia;
49. **produs falsificat** – produs la care se constată alterarea sub orice formă a elementelor de identificare a unei mărci, denumiri, sigle ori desen industrial legal înregistrate, de natură a induce în eroare asupra provenienței sale, la produse care nu au fost fabricate de deținătorul legal al mărcii ori împuternicit al acestuia sau la care s-a constatat utilizarea mărcii legal înregistrate, fără a exista acordul titularului;
50. **produs folosit** – produs utilizat de un alt consumator, reparat și testat, corespunzător din punct de vedere tehnic și funcțional, unui produs similar, nou sau recondiționat și care este un produs sigur;
51. **punere la dispoziție pe piață** - furnizarea unui produs pentru distribuție, consum sau utilizare pe piața comunitară în cursul unei activități comerciale, în schimbul unei plăți sau gratuit;
52. **punerea în liberă circulație** – "punere în liberă circulație" înseamnă procedura prevăzută la articolul 79 din Regulamentul (CEE) nr. 2913/92 al Consiliului, din 12 octombrie 1992, de instituire a Codului Vamal Comunitar (**Articolul 79** - *Punerea în liberă circulație conferă mărfurilor necomunitare statutul vamal de mărfuri comunitare. Aceasta atrage după sine aplicarea măsurilor de politică comercială, încheierea celorlalte formalități prevăzute cu privire la importul mărfurilor și la aplicarea drepturilor legal datorate*);
53. **produs cu impact național/multiregional** produsele comercializate/ utilizate la nivelul mai multor județe din regiuni diferite/sectoare/regiuni;
54. **produs conform** reprezintă acel bun material rezultat dintr-un proces de muncă sau totalitatea obiectelor sau a bunurilor obținute în procesul de producție și care nu prezintă abateri de la normele legale în vigoare care privește: planificarea, fabricarea, importul (pentru produsele fabricate în UE), distribuția și vânzarea către consumatorii sau utilizatorii finali.
55. **produs neconform** reprezintă orice produs care nu îndeplinește prevederile de la definiția "produsului conform"
56. **produs cu abateri de informare** reprezintă lipsa sau furnizarea eronată a informațiilor, prin intermediul unei etichete, al altor documente însoțitoare, fără ca aceasta să reprezinte o abatere intenționată și fără să aibă un caracter înșelător, referitoare la un produs pus la dispoziția consumatorului final, a altor documente însoțitoare sau prin orice alte mijloace inclusiv instrumente ale tehnologiei moderne sau comunicare verbală, care nu afectează sănătatea, securitatea sau viața consumatorilor

57. **produs sigur** - orice produs care, în condiții normale sau rezonabil previzibile de utilizare, inclusiv de durată și, după caz, de punere în funcțiune, de instalare și de necesități de întreținere, nu prezintă niciun risc sau numai riscuri minime compatibile cu utilizarea produsului și considerate ca acceptabile și corespunzătoare unui nivel ridicat de protecție a sănătății și securității consumatorilor, luându-se în considerare în special:
- a) caracteristicile produsului, ale ambalării și ale instrucțiunilor de montaj și întreținere;
  - b) efectul asupra altor produse, împreună cu care acesta poate fi folosit;
  - c) modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire și orice alte indicații și informații furnizate de producător;
  - d) categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului;
58. **produs periculos** - orice produs care nu îndeplinește prevederile de la definiția "produsului sigur"
59. **PVCC complex** - actul de control în care sunt reținute mai multe abateri de la legile speciale, cu o motivare elaborată, în detaliu, care conține măsuri și/sau sancțiuni complementare
60. **rechemare** - orice măsură care are ca scop returnarea unui produs care a fost pus deja la dispoziția utilizatorului final;
61. **reclamație/sesizare/petiție** - formulare făcută în scris și depusă fizic, prin poștă, la registratura sediului instituției, prin preluarea/completarea fișei de către personalul din cadrul structurilor teritoriale privind lipsa conformității produselor/serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor sau depusă online prin intermediul formularului de sesizări, de pe site-ul oficial al autorității sau prin aplicație, după caz;
62. **reclamație cu caracter transfrontalier** - formulare făcută în scris sau pe site-ul A.N.P.C., prin preluarea fișei de reclamație de către personalul din cadrul structurilor teritoriale, privind lipsa conformității produselor/serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor, români sau din alt stat membru, în cazul unor relații comerciale cu caracter transfrontalier și prin care se solicită pretenții materiale, conform prevederilor legale.
63. **registru de ședință** - este evidența celor discutate în cadrul întâlnirilor de lucru ce va fi asumat de către toți participanții. Acesta va fi păstrat în variantă digitală cu semnături electronice.
64. **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;
65. **regulament** - document care conține reguli cu caracter obligatoriu și care este adoptat de către o autoritate;
66. **reprezentant autorizat** - orice persoană fizică sau juridică stabilită în interiorul Comunității, care a primit un mandat scris din partea unui producător pentru a acționa în numele acestuia pentru sarcini specifice în ceea ce privește obligațiile acestuia din urmă în temeiul legislației comunitare relevante;
67. **retragere** - orice măsură cu scopul de a împiedica continuarea punerii la dispoziție pe piață a unui produs. Aceasta poate fi cu caracter temporar sau definitiv și implică scoaterea de pe piață, de pe întreg lanțul sau din întreaga rețea proprie a operatorului economic, a întregii cantități de produse, fie până

- la remedierea deficiențelor, acolo unde aceasta este posibilă, fie definitiv, în vederea distrugerii sau a exportării către țara de origine;
68. **risc grav** - orice risc semnificativ, care necesită o intervenție rapidă din partea autorităților publice, inclusiv riscurile ale căror efecte nu sunt imediate;
  69. **securitate** - stare a unui produs, proces sau serviciu în care riscul de a pune în pericol persoanele sau de a provoca pagube mediului și/sau proprietății este limitat la un nivel acceptabil;
  70. **serviciu de piață** – orice acțiune sau prestație care face obiectul vânzării-cumpărării pe piață și care nu are drept consecință transferul proprietății asupra unui bun corporal, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;
  71. **specificație tehnică** - un document care stabilește cerințele tehnice pe care trebuie să le îndeplinească un produs, proces sau serviciu;
  72. **standard armonizat** - standard adoptat de unul dintre organismele europene de standardizare enumerate în anexa I la Directiva 98/34/CE a Parlamentului European și a Consiliului, din 22 iunie 1998, de stabilire a unei proceduri pentru furnizarea de informații în domeniul standardelor și reglementărilor tehnice și al normelor referitoare la serviciile societății informaționale (1), în baza unei cereri din partea Comisiei, în conformitate cu articolul 6 din respectiva directivă;
  73. **supra controlul** - acțiunea de reverificare atât a activității operatorului economic, cât și a activității personalului cu drept de control din cadrul autorității;
  74. **supravegherea pieței produselor și serviciilor** - ansamblul măsurilor, resurselor și structurilor instituționale adecvate, prin care autoritățile competente se asigură, în mod imparțial, că produsele introduse pe piață și/sau puse în funcțiune îndeplinesc prevederile reglementărilor tehnice aplicabile, indiferent de originea lor, cu respectarea principiului liberei concurențe;
  75. **trasabilitate** este abilitatea de a localiza și urmări un produs, un ingredient, o substanță, care intră în contact cu produsele de-a lungul tuturor etapelor de la import, producție, procesare, depozitare și distribuție;
  76. **valoarea totală plătită de consumatori** - suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumatori;

#### 4. REGULI GENERALE DE PROCEDURĂ

##### Condiții prealabile

1. În scopul prevenirii, comercializării și după caz al retragerii definitive sau temporare de pe piață a produselor neconforme, inclusiv a celor din cadrul serviciilor, se vor avea în vedere, cu prioritate, prevederile reglementărilor specifice (acte normative cu caracter special; regulamente, directive transpuse, fără a se limita). În lipsa acestora sau pentru acele aspecte care nu sunt reglementate în acte normative specifice, se vor aplica prevederile din cele generale.
2. Reguliile acestei proceduri nu se aplică produselor care sunt furnizate ca antichități și ca produse care trebuie reparate sau recondiționate înainte de utilizarea lor, cu condiția ca furnizorul să informeze în mod clar persoana căreia

- îi furnizează produsul, despre necesitatea acestei reparații sau recondiționări, dar se aplică produselor utilizate.
3. Pentru desfășurarea activității este nevoie de emiterea unui ordin de serviciu/delegație de către superiorul ierarhic, individual, pentru fiecare comisar, în raportat la activitatea desfășurată.  
**Ordinul de serviciu/delegație** va fi scanat după semnarea de către emitent și va fi arhivat pe zile/lună/an, conform nomenclatorului.  
Ordinul de serviciu/delegație va fi în conformitate cu anexa la prezenta procedură.
  4. **Personalul din cadrul ANPC este obligat să respecte prevederile art.291 din Codul de Procedură Penală** *(1) Orice persoană cu funcție de conducere în cadrul unei autorități a administrației publice sau în cadrul altor autorități publice, instituții publice ori al altor persoane juridice de drept public, precum și orice persoană cu atribuții de control, care, în exercitarea atribuțiilor lor, au luat cunoștință de săvârșirea unei infracțiuni pentru care acțiunea penală se pune în mișcare din oficiu, sunt obligate să sesizeze de îndată organul de urmărire penală și să ia măsuri pentru ca urmele infracțiunii, corpurile delictive și orice alte mijloace de probă să nu dispară.*  
*(2) Orice persoană care exercită un serviciu de interes public pentru care a fost investită de autoritățile publice sau care este supusă controlului ori supravegherii acestora cu privire la îndeplinirea respectivului serviciu de interes public, care în exercitarea atribuțiilor sale a luat cunoștință de săvârșirea unei infracțiuni pentru care acțiunea penală se pune în mișcare din oficiu, este obligată să sesizeze de îndată organul de urmărire penală, precum și cele ale Legii 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție.*
  5. Comisarul-șef adjunct/coordonatorul va efectua, prin sondaj, verificări privind justificarea deplasărilor pe teren a comisarilor.
  6. Durata controlului va fi în concordanță cu constatările făcute.
  7. Comisarul șef adjunct/coordonatorul va face periodic analiza și va face corelarea dintre constatările făcute pe teren și orele alocate acțiunii de control. În cazul în care perioada de desfășurare este prea lungă, fără un motiv întemeiat, comisarul șef adjunct/coordonatorul sunt obligați să sesizeze ANPC/CRPC în vederea luării măsurilor administrative ce se impun, raportate la această procedură și nerespectarea ei.
  8. Comunicarea unei situații excepționale, se face obligatoriu, în scris, de către echipa de control, la momentul apariției acesteia, pe grupul de lucru din cadrul aplicației, mail sau prin sms;
  9. Echipa de control va fi formată, de regulă, din minimum doi comisari;
  10. În mod excepțional, din dispoziția comisarului-șef adjunct, cu informarea și acordul scris al DGCSPAE, cercetarea unor sesizări cu grad redus de complexitate, poate fi făcută de către un singur comisar, numai în cazuri bine justificate;
  11. Acțiunile operative și tematicile vor putea fi dispuse și prin aplicațiile de comunicare. Comisarii de execuție vor efectua capturi de ecran la dispoziția transmisă prin aplicația de comunicare, ce vor fi păstrate în arhiva electronică personală a comisarilor, alături de pozele efectuate în acțiunea de control, conform procedurii specifice;

12. În mod obligatoriu se vor desfășura acțiuni și în alte localități din județ, minim o dată pe săptămână;
13. În proporție de 70% din timpul dedicat acțiunii de control, vor fi vizați operatorii economici cu impact mare social și 30% (dintre procese verbale) vor fi vizați operatorii economici cu impact mai mic;
14. În vederea măsurilor ce se impun pentru a proteja mediul și diminuarea cheltuielilor de arhivare se va solicita operatorului economic transmiterea exclusivă a documentelor prin intermediul poștei electronice și va fi interzisă solicitarea acestora în variantă tipărită. În cazul în care acestea sunt prezentate totuși în varianta tipărită, vor fi scanate și atașate electronic documentului de control;
15. Conducerea CRPC va analiza trimestrial activitatea de supraveghere și control a CJPC/CSPCMB din structura sa, inclusiv a modului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor, analize care vor fi consemnate într-un raport care va fi transmis în același timp atât structurii centrale, cât și CJPC/CSPCMB din subordine;
16. Acțiunea de control se va putea efectua la același operator economic și pentru aceeași speță în următoarele situații:
  - a) verificarea ducerii la îndeplinire a planului de măsuri;
  - b) verificarea măsurilor propuse/dispuse stabilite prin procese verbale;
  - c) în cazul apariției unor indicii suplimentare care nu au putut fi avute în vedere la primul control;
  - d) refuzul inițial al operatorului economic controlat de a permite verificarea documentelor, materialelor, procedeelelor, stărilor sau situațiilor de care depinde realizarea obiectivelor controlului;
  - e) soluționarea unor petiții.
17. Echipa de control va avea la dispoziție un mijloc de transport aparținând instituției, fiind interzisă deplasarea în acțiunile de control cu autoturismele personale. Dacă situația o impune, nefiind la dispoziție cele ale autorității, cu acordul coordonatorului acțiunii, acestea pot fi folosite;
18. Directorul general al DGCSPA, comisarul-șef și comisarul-șef adjunct se vor asigura de aplicarea unitară a legislației. Aceștia își asumă întreaga responsabilitate pentru modul în care se respectă aceste exigențe, conform nivelului de competență directă.

***Vor prelucra periodic personalul din subordine cu privire la aplicarea actelor normative speciale, în cadrul tematicilor și/sau acțiunilor operative. Prelucrarea va fi făcută în cadrul unor întâlniri video înregistrate, transmise prin poșta electronică în scris și semnate digital, cu redactarea unei minute tehnoredactate și semnate digital.***

***Vor analiza zilnic, prin sondaj, documentele de control încheiate de către comisarii din subordine directă, în vederea verificării respectării celor de mai sus;***

19. Fotografiile și înregistrările video, vizând deficiențele constatate, efectuate asupra produselor, elementelor de identificare, serviciilor prestate – sau asupra oricărei alte disfuncționalități constatate în activitatea operatorului economic se vor realiza în mod obligatoriu, cu telefonul de serviciu. Se va menționa în cadrul procesului verbal la constatări: ***"Au fost realizate fotografii/înregistrări***

**video cu privire la abaterile constatate**". Vor fi arhivate în format electronic în cadrul unui fișier cu numele operatorului economic și data acțiunii; **Se va evita:** fotografierea și înregistrarea video a minorilor, a persoanelor cu dizabilități, a oricăror aspecte ce țin de respectarea intimității și a vieții private, agentul constator limitându-se doar la fotografierea/înregistrarea video ce are legătură cu obiectul controlului tematic, operativ sau a cercetării unei reclamații/sesizări, cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare;

20. Dacă în urma centralizării și analizării sesizărilor/reclamațiilor consumatorilor de către conducerea CRPC/CJPC/CSPCMB sunt întâlnite cazuri frecvente de neconformitate, precum și pentru prevenirea comercializării unor produse și servicii neconforme, cu impact asupra siguranței, securității și intereselor economice ale consumatorilor trebuie stabilite tematici sau desfășurate acțiuni operative, după caz;
21. În cazul în care, în cadrul acțiunilor de control, sunt depistate produse neconforme, se vor solicita documentele de proveniență. Imediat ce au fost primite, vor fi fotografiate și transmise comisariului șef adjunct/ coordonatorului, pentru ca acesta să le înainteze DGCSPAЕ și comisariatului pe raza căruia de competența își desfășoară activitatea furnizorul. În maxim o zi lucrătoare, va fi verificată activitatea acestuia, pe baza informației transmise în momentul încheierii documentului de control, de către comisariatul ce a inițiat acțiunea de verificare. În această manieră de lucru se vor desfășura acțiuni pe întreg lanțul comercial. Rezultatele parțiale și finale vor fi transmise DGCSPAЕ.
22. Coordonatorii/comisarii șefi adjuncți pot participa la acțiunile de control, având dreptul de a se alătura echipei de comisari, în orice stadiu al acțiunii de control, inclusiv la solicitarea expresă a membrilor echipei. Aceasta va fi formulată în scris și va fi transmisă cu celeritate în oricare dintre variantele: sms, mesaj text, aplicație online de comunicare, e-mail, etc.  
Participarea coordonatorilor acțiunii/ comisariilor șefi adjuncți nu va fi interpretată ca o atingere obligațiilor specifice de serviciu sau că se creează stări de incompatibilitate de funcții.
23. În mod excepțional, comisariilor-șefi le poate fi conferit dreptul de a se alătura echipelor de comisari, în acțiunile de control întreprinse, numai în baza unui Ordin al Președintelui ANPC, ce va fi emis numai la propunerea Directorului General al DGCSPAЕ, fără a se interpreta că, prin aceasta, s-ar aduce atingere obligațiilor specifice de serviciu sau că se creează stări de incompatibilitate de funcții.
24. Prezenta procedură se completează cu documente specifice pe linie de GDPR.

## **5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PERSONALULUI CU ATRIBUȚII DE CONTROL**

### **5.1 În exercitarea atribuțiilor de serviciu, personalul cu atribuții de control are dreptul:**

1. să aibă acces, conform competențelor stabilite prin actele normative, în locurile unde se produc, se comercializează, se ambalează, se depozitează și se transportă produsele ori se prestează serviciile, în agenții și în orice alte locuri aflate în legătură cu activitatea operatorului economic controlat,

chiar nedeclarate, inclusiv la dezvoltatorii imobiliari, în vamă și punctele de trecere ale frontierei, pe întreg lanțul, însoțit sau nu de reprezentantul acestuia, pentru a putea să își îndeplinească în mod corespunzător obiectivele controlului. Dacă locurile respective sunt utilizate și ca locuințe, iar operatorul economic refuză accesul comisarului împuternicit, se va solicita sprijinul sau, după caz, participarea organelor de poliție/poliție locală/jandarmerie;

2. cu informarea șefului ierarhic superior și cu acordul ordonatorului de credite, pentru clarificarea unor probleme specifice care presupun cunoștințe de specialitate din diverse domenii de activitate, poate solicita puncte de vedere/opinii sau expertize de specialitate;
3. să solicite reprezentantului entității controlate înscrisurile, documentele sau materialele care conțin date relevante înscrise exclusiv în limba română, traduse în mod autorizat, în legătură cu obiectul controlului și să ceară să i se pună la dispoziție copii ale acestora, în format electronic prin intermediul poștei electronice, pe adresa comisariatului sau pe adresa personală de serviciu a comisarului, pentru fundamentarea constatărilor și măsurilor dispuse;
4. să beneficieze periodic de programe de pregătire/instruire profesională specifice, raportate la legislația aflată în aria de competență;
5. să i se pună la dispoziție materiale de pregătire a controlului în cadrul acțiunilor de control tematice declanșate de la nivelul structurilor superioare, inclusiv perfecționări online, atât în ceea ce privește actele normative relevante și incidente, cât și cu privire la îndrumarul de încadrare în legislația specifică, necesare pentru temeinicia actului de control și pentru uniformizarea aplicării legislației specifice;
6. să aibă la dispoziție fișa de control, după caz.

## **5.2 În exercitarea atribuțiilor de serviciu, personalul cu atribuții de control este obligat:**

1. să aibă o ținută decentă și o igienă personală adecvată, corespunzătoare, conform ROI;
2. să cunoască, să respecte și să aplice legile și reglementările specifice care stabilesc competențele și coordonatele activității din cadrul structurii din care face parte personalul cu atribuții de control, drepturile și obligațiile personalului, precum și sancțiunile aplicabile în cazul încălcării sau nerespectării acestor norme;
3. să se asigure cu privire la respectarea, aplicarea regulilor, procedurilor, uzanțelor, normelor tehnice elaborate și adoptate, potrivit legii, utilizate în activitatea operatorului economic controlat;
4. să se documenteze asupra activității ori a principalelor activități îndeplinite de operatorul economic controlat;
5. să obțină date despre punctele de lucru utilizate de acesta, consultând Oficiul Național al Registrului Comerțului;
6. să prezinte reprezentantului operatorului economic controlat la începerea acțiunii ordinul de serviciu/delegația și legitimația care confirmă desemnarea pentru efectuarea controlului respectiv și să îl

- informeze asupra consecinței refuzului de a permite efectuarea controlului;
7. să stabilească care dintre membrii echipei va completa în registrul unic de control și care va începe de îndată acțiunea de control, respectiv cine va fi titularul procesului verbal;
  8. să solicite prezentarea și să consemneze în registrul unic de control conform prevederilor Legii nr.252/2003;
  9. să asculte explicațiile personalului cu funcții de conducere, coordonare sau execuție din cadrul entității controlate, în legătură cu obiectul controlului, în scopul asigurării finalizării controlului și fundamentării corespunzătoare a constatărilor și măsurilor dispuse;
  10. să comunice reprezentantului operatorului economic că documentele, materialele și alte înscrisuri obținute în timpul controlului își păstrează caracterul de confidențialitate;
  11. să își fundamenteze constatările, concluziile și măsurile, pe baza documentelor, informațiilor și datelor provenite de la reprezentanții operatorului economic și a celor rezultate din analiza directă, fără a se limita la acestea;
  12. să facă constatările numai pe baza actelor normative cu caracter special acolo unde este cazul; iar numai în condițiile în care acestea nu există, să le aplice pe cele cu caracter general;
  13. în situația în care se cercetează o sesizare/reclamație sau tematică/operativ, să extindă controlul, prin sondaj, în raport cu întreaga activitate desfășurată în spațiul verificat. Extinderea obligatorie a controlului trebuie specificată;
  14. să nu facă constatări superficiale, acoperind în cadrul acțiunii de control totalitatea abaterilor constatate, cât și a elementelor care constituie contravenții;
  15. să manifeste imparțialitate și discernământ în activitatea desfășurată și să nu întreprindă vreo acțiune de control dacă, în raporturile cu reprezentanții sau ceilalți angajați ai operatorului economic controlat, prezintă interese sau incompatibilități. Este considerată persoană interesată, membrul echipei de control care:
    - beneficiază, direct sau prin persoane interpușe, în condiții de favoare, de serviciile, produsele, lucrările sau fondurile operatorului economic controlat;
    - este, direct sau prin persoane interpușe, acționar, deținător de părți sociale, fondator, administrator, cenzor, beneficiar al unei sponsorizări sau al altei facilități din partea operatorului economic controlat ori a reprezentanților acestuia;
  16. să aibă asupra lui trusa comisarului alcătuită din: rucsac, telefon de serviciu, tabletă, telemetru, termometru, tipizate, sigilii, stație emisie recepție, după caz și orice alte dotări specifice activității de control. Acolo unde din diverse motive nu i-a fost repartizată o astfel de trusă sau i-a fost repartizată una incompletă, comisarul în cauză va face echipă cu un alt comisar căruia i-au fost alocate toate echipamentele sau cele ce îi lipsesc;

17. de a transmite locația unde își va desfășura activitatea de control, prin aplicațiile de comunicare, pe grupul de lucru la care este arondat și o fotografie de ansamblu a zonei de acces;
18. să informeze reprezentantul operatorului economic de faptul că întreaga acțiune poate fi filmată și fotografiată, iar **dacă se refuză, acesta va fi informat că se consideră obstrucționarea controlului și va fi sancționat ca atare**. Va fi menționat faptul că vor fi respectate exigențele GDPR, iar în cazul difuzării, persoanele prezente vor avea imaginea blurată și vocea distorsionată pentru a nu putea fi identificate;
19. să folosească telefonul de serviciu și pentru înregistrarea video audio și fotografierea acțiunilor conform anexei privind utilizarea acestuia;
20. să completeze corespunzător și complet toate câmpurile documentelor de control tipizate, încheiate;
21. să nu utilizeze prescurtări (cu excepția abrevierilor oficiale, folosite în mod uzual, de ex: art., alin, OG, OUG etc.), precum și ștersăturile, modificările, îngroșările;
22. să completeze obligatoriu fișa de control, elaborată de către ANPC, acolo unde aceasta există;
23. să completeze documentele cu regim special citeț și lizibil. Documentele fără regim special și anexele vor fi obligatoriu tehnoredactate. Toate documentele ce trebuie redactate pe teren, unde nu există la dispoziție un mijloc adecvat de tehnoredactare, se vor completa utilizând caractere de tipar, majuscule, acolo unde scrisul nu este descifrabil și nu respectă exigențele menționate; Documentele fără caracter special pot fi scrise inclusiv pe pagini albe; Pentru scrierea letrică, se vor utiliza instrumente de scris corespunzătoare, evitându-se instrumente cu cerneală / pastă fotosensibilă;
24. să utilizeze în raporturile cu operatorii economici numai telefonul de serviciu, inclusiv discuțiile telefonice se vor purta în spațiul înregistrat;
25. să solicite echipamente de protecție specifice activității desfășurate de către operatorul economic. Dacă se tergiversează aducerea acestora, se va demara inspectarea spațiilor, cu celeritate, pentru a nu oferi ocazia operatorului economic de a înlătura și de a ascunde neconformitățile;
26. să completeze cazierul comercial nu mai târziu de ora 09:00 din ziua de lucru următoare. Fiecare dintre câmpurile acestuia fiind obligatorii; Descrierile abaterilor constatate și sancționate vor fi similare celor din fișele de control, acolo unde acestea exista;
27. în cadrul acțiunilor de control, unde sunt identificate situații ce nu intră în sfera de competență a autorității, să informeze autoritatea competentă în maxim o zi lucrătoare;
28. să aibă o abordare unitară față de operatorii economici prin aplicarea de sancțiuni ce vor fi proporționale cu abaterile constatate și în alte situații similare;
29. să nu divulge informații și să nu scoată din incinta instituției niciun document, inclusiv documente utilizate în vederea realizării acțiunilor de control (original sau copie) sau suport informatic care conține date cu caracter personal sau confidențial, cu excepția situațiilor în care are

aprobarea conducătorului instituției sau această acțiune este necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

**Drepturile și obligațiile personalului cu atribuții de control prezentate, se completează, de drept, cu prevederile din OUG nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările ulterioare, precum și alte acte normative incidente.**

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

Activitatea de control a personalului de specialitate al ANPC, care exercită atribuții în acest domeniu, are drept scop apărarea drepturilor consumatorilor.

Stabilirea obiectivelor reprezintă o fază importantă în activitatea privind verificarea conformității produselor și serviciilor destinate consumatorilor, prin aplicarea efectivă și unitară a legislației și realizarea unui înalt nivel de protecție al acestora.

La stabilirea obiectivelor se vor avea în vedere tematicile, informațiile provenite de la consumatori, asociații ale acestora, mass-media, de la alte autorități, din medii online precum și din constatările proprii, fără a ne limita.

### **6.1 Scopul se realizează prin:**

1. prevenirea încălcării reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor;
2. evidențierea și aducerea la cunoștința 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;
3. sancționarea abaterilor constatate, în vederea limitării consecințelor prezente și viitoare;
4. determinarea personalului la nivelul operatorilor economici să își însușească și să respecte normele legale în domeniul protecției consumatorilor;
5. cunoașterea dinamicii și a gradului de repetabilitate a aceluiași fapte, inclusiv prin studierea cazierului comercial, care contravin normelor legale, în vederea stabilirii periodicității intervențiilor pentru înlăturarea neconformităților;
6. dispunerea măsurilor adecvate, în vederea restabilirii legalității și evaluarea impactului și a eficienței măsurilor luate anterior;
7. prezentarea către operatorul economic a riscurilor legate de nerespectarea prevederilor din reglementările aplicabile (măsuri de oprire temporară, sigilare, desigilare, fără a ne limita);
8. consilierea operatorilor economici cu privire la exigențele legislative legate de protecția consumatorilor, în vederea eliminării eventualelor abateri.

## **6.2 Obiectivele activității de control se realizează prin:**

1. verificarea legalității funcționării operatorului economic în baza căruia își desfășoară activitatea;
2. identificarea neconformităților produselor și serviciilor cu impact asupra drepturilor și intereselor consumatorilor. Sancționarea și dispunerea măsurilor corective pentru prevenirea/ încetarea încălcării reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor și limitarea consecințelor acestora;
3. soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor și serviciilor;
4. evaluarea rezultatelor verificării unor sesizări și reclamații care evidențiază încălcări ale normelor legale sau ale unor reglementări specifice domeniului protecției consumatorului;
5. verificarea modului în care operatorii economici au îndeplinit măsurile dispuse în actele de control și au fost însușite de către aceștia;
6. prelevarea de mostre pentru analizarea acestora în laboratoare, în cadrul acțiunilor de control operative sau tematice;
7. consilierea operatorilor economici cu privire la legislația, în vederea eliminării tuturor neconformităților;
8. limitarea consecințelor asupra consumatorilor, inclusiv prin aplicarea de sigilii sau semne distinctive cu valoare de sigiliu, în condițiile prevăzute de lege, comisarul fiind investit cu autoritatea publică a statului, pe timpul și în legătură cu îndeplinirea atribuțiilor, precum și a obligațiilor de serviciu, conform actelor normative.

## **7. TIPURILE ACȚIUNILOR DE CONTROL**

### **7.1 Control operativ**

Controlul operativ constă în verificarea cu celeritate a activității operatorului economic, în vederea stabilirii existenței sau inexistenței a unor încălcări ale reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor.

Controlul operativ se va efectua din dispoziția președintelui, vicepreședinților, directorului general al DGCSPA, comisarului șef sau comisarului șef adjunct, la operatorul economic despre activitatea căruia există informații, indicii temeinice cu privire la anumite neconformități și abateri de la normele legale. Dispoziția se va face în scris prin orice mijloc, inclusiv aplicații de comunicare.

Controlul operativ poate fi efectuat și la inițiativa echipei de comisari care sesizează sau are suspiciuni/indicii temeinice cu privire la abateri de la legislația privind protecția consumatorilor și/sau unde consumatorului îi pot fi puse în pericol viața, sănătatea, securitatea sau interesul economic, dacă nu se intervine cu celeritate, cu acordul scris al șefului ierarhic superior.

Se vor menționa în scris pe ordinul de serviciu, datele de identificare ale operatorului economic.

Controlul operativ desfășurat în afara competențelor teritoriale se dispune prin act administrativ al Președintelui ANPC sau prin emiterea unei decizii de către comisarul șef.

Președintele ANPC poate dispune interzicerea controalelor operative pentru o perioadă de timp și doar în anumite județe/sectoare sau regiuni.

### **7.1.1 Supra controlul**

Este un control operativ ce poate fi inițiat pentru verificarea modului în care personalul cu atribuții de control și-a desfășurat activitatea de verificare la un operator economic.

Această acțiune poate fi inițiată de către

1. comisarul șef adjunct, cu participarea obligatorie a acestuia;
2. comisarul șef la propunerea scrisă a DGCSPAЕ, cu acordul scris al președintelui ANPC;
3. corpul de control cu acordul scris și ordin al președintelui ANPC.

În cadrul acestui tip de acțiuni se va întocmi un document de control, din care să reiasă situația reală.

Va fi analizată și durata acțiunii, pentru a putea fi comparată cu cea precedentă.

Pe baza celor două constatări, prima a echipei a cărei activitate este verificată și a doua din cadrul supra controlului, se vor formula sesizările corespunzătoare, după caz.

### **7.2 Control tematic**

Este programat, cu obiective expres și precis stabilite, cu o durată limitată. Acestea vor viza o anumită categorie de produse sau servicii.

Acesta poate fi:

1. național, multiregional, regional și sezonier la inițiativa și în coordonarea ANPC;
2. regional și județean/sectorial, elaborat și desfășurat la nivelul unei regiuni, la inițiativa comisarului-șef sau a comisarului-șef adjunct, în coordonarea comisariatului regional, cu acordul DGCSPAЕ;
3. în colaborare cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale, cu informarea tuturor structurilor superioare, în mod obligatoriu, de la momentul primirii solicitării sau demarării procedurii interne.
4. ca urmare a solicitărilor Comisiei Europene, la inițiativa și în coordonarea DGCSPAЕ;
5. dedicat identificării în piață a produselor periculoase notificate pe sistemul de alertă Safety Gate sau SRAAF, cu respectarea celor de mai sus.

Aceste acțiuni se vor desfășura strict în baza tematicilor elaborate, fundamentate temeinic și înregistrate la nivelul la care sunt aprobate. Vor fi repartizate structurilor din subordine în funcție de nivelul la care au fost stabilite.

La nivel județean/sectorial, în cazul tematicilor naționale, regionale și/sau județene/sectoriale, comisarul-șef adjunct este responsabil de buna organizare a acestora. Acesta poate desemna un alt comisar responsabil de tematică, care va prelua atribuțiile cu privire la aceasta.

Comisarul-șef adjunct se va asigura și va răspunde de aplicarea unitară a legislației.

În cazul tematicilor, va fi respectat obligatoriu numărul minim de documente de control după cum urmează: **minim 1 act de control/ comisar (prezenți la serviciu)/ săptămână pe tematică, națională sau regională.**

În raportul de final al controlului tematic, trebuie să apară numărul mediu de comisari prezenți la serviciu în perioada desfășurării acestuia.

Desfășurarea acțiunilor de control tematic se va face cu prioritate.

În cadrul acțiunilor de control desfășurate în baza tematicilor se vor avea în vedere operatorii economici al căror impact social este cel mai mare, apoi în ordine descrescătoare, raportată la acesta.

În vederea unei abordări unitare la nivel național, prelucrarea personalului cu atribuții de control se va face astfel:

1. în cazul tematicilor naționale, multiregionale cu comisarii-șefi și comisarii-șefi adjuncți, de către DGCSPE, printr-o persoană împuternicită, **cu suportul** Direcției Juridice;
2. în cazul tematicilor regionale, de către comisarul-șef cu suportul departamentului juridic al regiunii;
3. în cadrul tematicilor județene, atât comisarul-șef adjunct cât și comisarii vor fi prelucrați de către inițiatorul tematicii sau de către un împuternicit al acestuia;
4. prelucrarea se poate face fie în format video înregistrat, arhivat ulterior, și/sau în scris, online, fiind asumat prin semnarea electronică a unui tabel anexat unui proces-verbal de ședință tehnoredactat.
5. pentru fiecare control tematic, se va prelucra personalul angrenat efectiv, de către coordonatorii acțiunii/comisarul-șef adjunct, în vederea unei abordări unitare la nivel național și va fi încheiat un proces-verbal de ședință, în format electronic și semnat digital.

Comisarul-șef adjunct :

- va prelucra comisarii din subordine cu privire la scopul, obiectivele și modul de desfășurare a controlului tematic, precum și prelucrarea actelor normative aplicabile;
- va centraliza actele întocmite și abaterile constatate;
- se va asigura de respectarea numărului de acte și calitatea acestora;
- va urmări respectarea termenelor de raportare și a oricăror altor cerințe referitoare la tematică.

**7.2.1** Tematica de control va cuprinde, fără a ne limita:

1. obiectivul controlului
2. perioada de desfășurare;
3. structurile cu care se va colabora în desfășurarea acțiunii;
4. reglementările și metodologiile specifice care vor sta la baza acesteia;
5. categoriile de operatori economici care vor fi controlați, precum și zonele teritoriale de acțiune;
6. legislația specifică acesteia;
7. fișa de control;
8. principalele aspecte urmărite în timpul controlului;
9. modul de culegere, cuantificare și prezentare a informațiilor și a concluziilor rezultate din control;

10. modul de valorificare a constatărilor rezultate.

## **8. DOCUMENTELE ÎNCHEIATE ÎN CADRUL ACȚIUNILOR DE CONTROL**

### **8.1 Actul de control este caracterizat de următoarele principii:**

1. legalitatea – efectuarea acțiunilor de control, în baza unei reglementări aplicabile domeniului de activitate;
2. oficialitatea – executarea acțiunilor de control se desfășoară de către personalul împuternicit în temeiul legitimației și ordinului de serviciu;
3. regularitatea – desfășurarea controalelor în așa fel încât să se asigure cunoașterea și stabilirea modului în care operatorul economic controlat își îndeplinește obligațiile legale și să nu afecteze activitatea legală a acestuia;
4. egalitatea de tratament – oferă garanția că personalul împuternicit cu atribuții de control își exercită îndatoririle cu respectarea normelor și regulilor deontologice față de toți operatorii economici controlați;
5. confidențialitatea – obligația personalului cu atribuții de control să nu divulge, în nicio împrejurare, date, documente sau informații, în legătura cu obiectul de activitate, tehnicile și tehnologiile utilizate, rețetele de fabricație, oricare alte procedee asupra cărora operatorul economic controlat conservă drepturi proprii, precum și identitatea persoanelor care au formulat petiții, cu respectarea prevederilor Regulamentului general privind protecția datelor (GDPR). Actele de control vor fi păstrate și arhivate corespunzător;
6. profesionalism – exercitarea cu competență, responsabilitate, eficiență, conștiinciozitate și corectitudine a activității de către personalul cu atribuții de control;
7. integritatea – obligația personalului cu atribuții de control 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 nicio 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 operatorului economic controlat;
8. obiectivitatea și imparțialitatea - obligația personalului de control să constate și să dispună măsurile, pe baza datelor și documentelor examinate și susținute de acestea, cu eliminarea interpretărilor personale, subiective, nesusținute și părtinitoare, în dezacord cu realitatea;
9. consecvența și proporționalitatea – dispunerea de măsuri corespunzătoare reglementărilor legale și asigurarea corelării între gravitatea faptelor și sancțiunile aplicate, avându-se în vedere și antecedentele operatorului economic;
10. continuitatea - analiza cazierului comercial în vederea stabilirii de sancțiuni și măsuri bazate pe istoricul contravențional.

Revocarea documentului de control se face doar în baza unei note, cu aprobarea conducătorului ierarhic superior.

Revocarea se poate face numai în cazul în care documentul încheiat conține erori materiale și nu a intrat în circuitul civil, respectiv nu a fost semnat de către contravenient sau comunicat acestuia, în termenul prevăzut de lege (în termen de cel mult două luni de la data aplicării acesteia). În această situație, la nivelul structurii se va ține o evidență a documentelor anulate, cu specificarea motivelor care au condus la revocarea acestora.

## **8.2 Ca urmare a acțiunilor de control efectuate, în funcție de natura constatărilor și obiectivele urmărite, se întocmesc următoarele documente:**

### **8.2.1 Invitație pentru prezentarea operatorului economic la sediul instituției**

Invitația este modalitatea prin care poate fi demarata o acțiune de verificare a activității operatorului economic.

Acest document se emite în următoarele situații:

1. administratorul/împuternicitul operatorului economic nu poate fi prezent la data și ora acțiunii de control la locul, unde aceasta se desfășoară;
2. administratorul/împuternicitul sau un reprezentant al operatorului economic trebuie să fie prezent în vederea demarării unei acțiuni de control;
3. acțiunea de control trebuie finalizată la sediul instituției, prin încheierea și comunicarea procesului verbal sau pentru unele clarificări asupra faptelor constatate și prezentarea unor documente;
4. în cazul în care nu se pot prezenta în timpul acțiunii de control toate documentele solicitate sau documentele prezentate nu sunt suficiente pentru a analiza în acel moment toate aspectele constatate și a oferi o încadrare corespunzătoare a faptelor;
5. în toate cazurile, cu excepția cazului în care măsurile trebuie luate imediat și numai cu informarea și justificarea în scris și cu acordul scris al șefului ierarhic superior/coordonatorului acțiunii.

Invitațiile pot fi transmise:

1. telefonic, de pe telefonul secretariatului instituției, consemnată într-un document semnat electronic de către emitent și secretar. Odată cu prezentarea reprezentantului legal al operatorului economic, la sediul instituției se va face mențiunea în documentul de control cu privire la metoda de chemare sau, în caz de neprezentare, se va întocmi un proces-verbal semnat electronic și păstrat în arhiva documentului de control, în varianta digitală;
2. prin posta fizic sau electronică, conform art 11;

Prin invitație, trebuie și vor fi făcute recomandări cu privire la măsurile ce trebuie luate iminent pentru a limita punerea în pericol a sănătății, vieții și intereselor economice ale consumatorilor, acolo unde din motive obiective acestea nu pot fi impuse printr-un document de control sau unde abaterile sunt remediabile de îndată.

Eventualele consecințe ale nerespectării recomandărilor sunt în sarcina exclusivă a operatorului economic.

Dacă la locul controlului nu sunt asigurate condiții pentru redactarea invitației, echipa de control, după culegerea datelor relevante și, după caz, prelevarea unor probe, poate să se deplaseze la sediul structurii teritoriale/comandamentului pentru întocmirea documentului, predând operatorului economic un exemplar conform condițiilor de emitere și comunicare.

În cazul în care nu sunt cunoscute datele operatorului economic deținător al spațiului vizat, se va proceda la contactarea proprietarului/administratorului solicitându-i-se informațiile necesare, în vederea emiterii invitației.

### **8.2.2 Fișa de control**

Fișa de control este un document digital, tipizat, elaborat, standardizat și comunicat de către DGCSPAЕ.

Aceste documente vor fi elaborate și validate de către DGCSPAЕ, atât pentru tematicile naționale sau regionale, cât și pentru anumite produse sau servicii.

Documentul va conține în mod obligatoriu toate constatările făcute în cadrul unor acțiuni similare de-a lungul ultimului an calendaristic.

Prin intermediul fișei de control se vor stabili ce verificări sunt minim obligatorii, ce constatări trebuie să fie făcute în raport cu realitatea, ce încadrare în actele normative, măsuri, sancțiuni și intervalul sancționator.

Va fi completată obligatoriu în cadrul fiecărei acțiuni sau tematici, pentru care acesta a fost elaborată.

Se vor analiza încadrările și conformitatea acestora în raport cu legislația specifică sau generală.

Fișele de control reprezintă și o formă permanentă de calificare profesională obligatorie a personalului cu atribuții de control, pentru ca abordarea acțiunilor de verificare și sancționare să fie unitară și bine realizată.

Acest document nu reprezintă o ingerință în actul de control, având în vedere că există libertatea constatării și notării în raport cu aceasta și realitatea.

### **8.2.3 Proces verbal de constatare a contravenției - PVCC**

PVCC este un document procedural, tipizat, securizat, prin care se constată săvârșirea unei contravenții în domeniul protecției consumatorilor, cu aplicarea de sancțiuni și măsuri complementare.

Comisarii vor încheia PVCC, în trei exemplare, din care unul se va înmâna operatorului economic, iar două se vor păstra la sediul instituției.

La întocmirea unui PVCC, comisarii trebuie să țină seama de prevederile O.G. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare, care reglementează, în mod expres, elementele obligatorii pe care trebuie să le cuprindă procesele verbale.

În conformitate cu aceste prevederi, PVCC va cuprinde în mod obligatoriu:

1. data și locul unde este încheiat;
2. numele, prenumele, calitatea și instituția din care face parte comisarul - agent constatatator;

3. datele personale din actele de identitate, inclusiv codul numeric personal în cazul persoanelor fizice, iar în situația în care contravenientul este persoană juridică, se vor face mențiuni cu privire la denumirea, sediul, numărul de înmatriculare la registrul comerțului și codul fiscal/CUI al acesteia, precum și datele de identificare ale persoanei care o reprezintă și/sau în prezența căreia s-a efectuat controlul;
4. indicarea datei, orei și locului în care contravenția a fost săvârșită;
5. descrierea faptei contravenționale precum și înscrierea tuturor împrejurărilor ce pot servi la aprecierea gravității faptei și la evaluarea pagubei pricinuite, conform Deciziei Curții Supreme nr. 13/2018 de admitere a recursului în interesul legii "*descrierea insuficientă a faptei echivalează cu neîndeplinirea cerinței privind descrierea faptei contravenționale și atrage nulitatea relativă a procesului verbal de constatare a contravenției, potrivit art. 16 din O.G. nr.2/2001.*" Această decizie este obligatorie, în conformitate cu art. 517 alin. 4 din C.proc. civ.;
6. indicarea actului normativ prin care se stabilește și se sancționează contravenția;
7. semnăturile agenților constatatori și ale reprezentantului operatorului economic, pe fiecare pagină;
8. posibilitatea achitării în termen de 15 zile a jumătate din minimul amenzii prevăzute în actul normativ;
9. termenul de depunere al plângerii;
10. obiecțiunile operatorului economic, dacă acesta consideră necesar sau mențiunea "**fără obiecțiuni**" și semnătura acestuia în dreptul rubricii.

Pe lângă completarea integrală și corectă a locului încheierii PVCC, a datelor de identificare a operatorilor economici, a punctului de lucru, a segmentului de piață controlat și a tipului controlului, se impun și următoarele:

1. Înaintea redactării vor fi comparate de către comisarul-șef adjunct/coordonator, prin sondaj, constatările notate în invitațiile transmise operatorilor economici, cu materialele foto/video efectuate conform prezentei proceduri;
2. înscrierea la Cap. H ("**Datele de identificare a produselor neconforme/conforme**"), a detaliilor relevante ale produselor controlate și menționarea clară a categoriei în care acestea se încadrează;
3. diferențierea între „data săvârșirii faptelor” și „data constatării faptelor” (cele două date coincid în cazul contravențiilor continue);
4. menționarea la **Cap. I ("**Descrierea faptelor constatate**")** a obiectului reclamației și a concluzionării acesteia;
5. menționarea, la **Cap. J ("**Sanțiuni contravenționale aplicate**")**, pe lângă articolele încălcate și cele aplicate, și a literelor, alineatelor, liniilor, punctelor corespunzătoare acestora;
6. măsurile stabilite să fie conforme legislației aplicabile controlului;
7. nu se vor dispune măsuri care reprezintă soluții de rezolvare a neconformităților constatate, cu excepția celor prevăzute expres în actele normative;

8. măsura complementară dispusă de către comisari/echipa de control trebuie să aibă corespondent din punct de vedere juridic în actul normativ în baza căruia se dispune, fiind interzis a se dispune măsuri ce nu sunt concrete, generice, fără încadrare juridică exactă;
9. se pot acorda termene de îndeplinire a măsurilor, cu ocazia cercetării petițiilor și a celor prevăzute în actele normative specifice;
10. corelarea între numărul faptelor și numărul sancțiunilor aplicate;
11. existența și atașarea la procesele verbale a documentelor doveditoare privind retragerea produselor oprite definitiv din circuitul comercial, altele decât declarația pe propria răspundere;
12. neafișarea prețurilor, a orarului de funcționare, lipsa buletinului de verificare metrologică, lipsa denumirii societății ori neafișarea codului unic de înregistrare, nu au legătură cu conformitatea/neconformitatea produselor;
13. aplicarea cu prioritate a reglementărilor specifice.

Dacă aceeași persoană a săvârșit mai multe contravenții, sancțiunea se aplică pentru fiecare. Când contravențiile au fost constatate prin același PVCC, sancțiunile contravenționale se cumulează, fără a putea depăși dublul maximului amenzii prevăzut pentru contravenția cea mai gravă sau, după caz, maximul general stabilit prin O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare.

În cazul în care contravenientul sau reprezentantul operatorului economic sancționat nu se află de față, refuză sau nu poate să semneze, se aplică prevederile din prezenta procedură.

În cazul în care, comisarul-șef adjunct/coordonatorul participă efectiv la acțiune este ținut să respecte principiile actului de control enumerate și să semneze documentele întocmite în calitate de agent constatat.

PVCC vor fi încheiate la birou, cu excepția cazurilor în care măsurile trebuie luate imediat, dar numai cu informarea/justificarea în scris a șefului ierarhic superior/coordonatorului acțiunii, cu acordul scris al acestuia, prin orice mijloc de comunicare, conform prezentei. Această modalitate se aplică numai în situațiile în care oprirea de urgență a comercializării/prestării de servicii se impune și este susținută, prin transmiterea de dovezi clare în acest sens.

În cazul documentelor întocmite pe teren vor fi comunicate constatările, încadrarea contravențională, sancțiunile și măsurile ce urmează a fi aplicate, susținute de materiale foto-video elocvente.

**Actele încheiate trebuie să includă dispozițiile din tematicile de control, dacă activitatea operatorului economic se încadrează în acestea.**

#### **8.2.4 Proces verbal de constatare – PVC**

Procesul-verbal de constatare este un document procedural, tipizat, înseriat, securizat, prin care se consemnează rezultatele verificărilor efectuate în urma acțiunilor de control.

Pentru a avea o abordare unitară, PVC poate fi întocmit în următoarele situații:

1. cu acordul scris al comisarului șef adjunct, pe baza filmărilor și fotografiilor complexe transmise prin aplicațiile de comunicare utilizate

sau e-mail, când nu sunt constatate abateri din domeniul de activitate al protecției consumatorilor, nu se impune aplicarea de sancțiuni contravenționale și/sau măsuri complementare, nici la extinderea obligatorie a controlului;

2. când nu se confirmă cele reclamate în petiție, chiar dacă aceasta totuși se soluționează în favoarea consumatorului, iar la extinderea obligatorie a controlului nu sunt constatate abateri;
3. la încheierea cercetării sesizărilor/petițiilor, acolo unde există o înțelegere amiabilă între operatorul economic și consumator și nu exista alte încălcări ale actelor normative aplicabile din domeniul de activitate al protecției consumatorilor, cu aplicarea **lit a**;
4. acțiunea se desfășoară pentru culegerea de date și informații;
5. există prezumția de neconformitate, care nu pot fi dovedită, decât cu analize de laborator, caz în care echipa de control va atrage atenția în scris asupra riscurilor pe care și le asumă operatorul economic în situația continuării producerii, distribuiri și comercializării produselor sau serviciilor;
6. ca urmare a verificării măsurilor stabilite în controlul anterior, dacă s-a constatat remedierea neconformităților
7. în alte situații în care se impune (ex: sigilare, desigilare, consiliere, prelevare, în birourile vamale sau punctele de trecere a frontierei, după caz.);
8. pentru suspendarea/revocarea sancțiunii complementare/măsurii, în baza solicitării scrise a operatorului economic care precizează că a remediat toate neconformitățile identificate în PVCC și prezintă planșe foto sugestive, echipa de control verificând locația, dacă va considera necesar. În situația în care echipa de control constată, la fața locului, că s-au remediat toate neconformitățile transmite propriile înregistrări către comisarul șef adjunct, care le analizează și permite încheierea PVC. În termen de maxim o zi lucrătoare, comisarul titular de PVC transmite adresă de informare către ANPC/CRPC cu rezultatele verificării, în vederea emiterii actului administrativ corespunzător (ordin/decizie).
9. în cadrul acțiunilor de control voluntar.

Se poate consemna, după caz, punctul de vedere oferit de operatorul economic controlat.

Documentul va fi întocmit în două exemplare, din care unul rămâne la operatorului economic controlat.

În vederea atingerii obiectivelor instituției, raportate la activitatea de control, și pentru a acoperi un număr cât mai mare de operatori economici și o arie cât mai extinsă, asigurând astfel un mediu cât mai sigur, în raport cu drepturile consumatorului, se vor întocmi un număr **minim** de acte, după cum urmează:

1. 3 PVCC complexe, în baza unor constatări detaliate, încadrate în acte normative cu caracter special, cu anexe / comisar / săptămână; sau (cele 3 acte sunt considerate cu tot cu invitațiile întocmite) sau
2. 10 PVCC cu grad redus de complexitate / comisar / săptămână; (paritatea este de 3 acte cu grad redus de complexitate la 1 act complex. Aceasta precizare vine în sprijinul situațiilor în care un comisar întocmește documente din ambele categorii)

3. de la punctele de mai sus, se va face excepție în cazul comisarilor debutanți, asistenți și cei nou veniți, caz în care se vor înjumătăți numărul de PVCC, respectiv 1,5 PVCC complexe sau 5 PVCC cu grad redus de complexitate;
4. pentru comisarii ce participa la acțiuni cu caracter special (puncte vamale, PTF comisii etc), în care nu au redactat niciun document, nu se vor calcula zilele respective în calcul general;
5. în cazul în care se încheie documente, vor fi **calculate** la categoria aferentă PVCC, cu mențiunea vamă sau PTF;
6. în cazul comisarilor cu activitate la birou, în domeniul bancar sau altul similar, numărul actelor va fi proporțional cu complexitatea acestora.

### 8.2.5 Nota de control/relații

Este un act procedural, netipizat, în cuprinsul căruia se consemnează întrebările adresate reprezentantului operatorului economic și răspunsurile acestuia, în cadrul unei acțiuni de control.

Documentul va fi întocmit în două exemplare, la momentul desfășurării acțiunii de control, dacă sunt constatate încălcări ale legislației, aplicabile în domeniul protecției consumatorilor, cu respectarea următoarelor prevederi:

1. se va descrie succint fiecare încălcare a prevederilor legale la punctul „Constatări și declarații ale operatorului economic” astfel încât pentru fiecare încălcare a legislației înscrisă să existe 3 secțiuni: descriere, întrebare, răspuns;
2. *Descriere* – în care se va descrie succint încălcarea legislației, fiecare încălcare a legislației va fi numerotată corespunzător;
3. *Întrebare* – în care se va adresa reprezentantului operatorului economic prezent o întrebare din care să reiasă veridicitatea celor constatate;
4. *Răspuns* – în care se va consemna răspunsul reprezentantului operatorului economic la întrebare;

Unul dintre exemplare se înmânează reprezentantului operatorului economic chestionat, care va semna, asumându-și conținutul.

Nota de control constituie anexă la documentul de control încheiat, fiind menționată în invitație și în procesul verbal, la rubrica *Anexe*.

Se va întocmi în toate situațiile, în care sunt necesare asumări sau lămuriri suplimentare din partea reprezentantului operatorului economic.

### 8.2.6 Proces verbal de prelevare – PVP

Acest document procedural, tipizat se va întocmi în situațiile în care se prelevează mostre de produse pentru teste și analize de laborator. Se comunică operatorului economic dreptul de a solicita analizarea contraprobei într-un laborator acreditat cu obligația de a comunica în scris în termen de 2 zile calendaristice, către CJPC, rezultatul analizei.

Documentul se încheie în trei exemplare, din care unul se predă operatorului economic (exemplarul roșu), unul se atașează la procesul verbal (exemplarul alb) și unul se transmite laboratorului de analize (exemplarul verde).

După întocmirea PVP, se va completa câte o etichetă pentru fiecare mostră prelevată. (conform anexei). Datele înscrise pe etichetă trebuie să conțină seria și numărul PVP.

Urmărirea și verificarea rezultatelor înscrise în buletinele de analiză, se efectuează, de regulă, de către echipa care a efectuat prelevarea și, în funcție de rezultatul acestora, în cazurile în care se confirmă unele neconformități se vor stabili măsuri conform prevederilor legale.

### **8.2.7 Proces verbal de distrugere PVD/Distrugerea**

Este un act procedural, netipizat, în cuprinsul căruia se arată ce categorii de produse și cum au fost distruse.

Distrugerea poate fi efectuată în timpul controlului, menționându-se în cuprinsul PVCC, numai dacă este vorba despre unele produse ce pot fi retrase/distruse definitiv, fără a genera un impact negativ asupra mediului (ex: condimente, sare, partea lichidă din ciorbă).

Toate celelalte produse alimentare și nealimentare se depozitează în saci menajeri adecvați și se aplică sigilii.

Se va solicita operatorilor economici, prin documentele de control să prezinte un document cu privire la distrugerea produselor neconforme. (ex: comanda de preluare deșeurilor de către o firmă specializată și confirmarea acestuia, în care se specifică data preluării produselor-deșeurilor). În funcție de categoria acestora se va apela la un operator economic, autorizat conform legislației privind protecția mediului. Documentul va fi asumat de către acesta și va fi comunicat de către operatorul economic sancționat în termen de maxim 5 zile, comisarului care a dispus măsura.

Verificarea este obligatorie, în maxim 5 zile și periodic în perioada următoare.

Se va proceda astfel pentru oricare dintre situațiile:

- opririi definitive;
- retragerii din circuitul comercial;
- retragerii de pe piață și/sau rechemarea de la consumatori;
- interzicerea introducerii și/sau a punerii la dispoziție pe piață,

a produselor periculoase/neconforme, ce nu îndeplinesc condițiile prevăzute de legislația în vigoare, acestea devin deșeurilor supunându-se prevederilor O.U.G. nr. 92/2021 privind regimul deșeurilor și ale O.U.G. nr. 195/2005 privind protecția mediului și vor fi notificate în acest sens autoritățile competente, în termen de maxim două zile lucrătoare.

## **9. STABILIREA MĂSURILOR ȘI SANCTIUNILOR COMPLEMENTARE**

Odată cu aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale, comisarii pot propune sau dispune sancțiuni complementare și măsuri.

Sanctiunea complementară se aplică prin PVCC.

Măsurile pot fi:

1. dispuse direct prin documentul de control;
2. propuse prin documentul de control și dispuse prin:
  - decizie emisă de comisarul-șef, cu informarea Președintelui ANPC, cu avizul DGCSPAIE;
  - ordin emis de către Președintele ANPC, după caz.

Propunerile de emitere a Deciziilor, în cadrul Comandamentelor sau în cazul în care comisari din cadrul unei regiuni efectuează control pe raza altei regiuni (în baza ordinului președintelui), se vor transmite către comisarul șef al regiunii pe raza căruia a fost desfășurată acțiunea de control, în vederea analizării de către comisie și, după caz, emiterea Deciziei. De asemenea, agenții constatatori vor folosi tipizatele și denumirile entității în raza teritorială unde se desfășoară acțiunea de control, dar și antetul aferent entității.

În cazul în care se impune măsura de încetare a practicii comerciale incorecte pentru produse sau servicii, care au impact la nivel național/multiregional, se propune prin documentul de control, emiterea unui ordin și nu a unei decizii. În acest sens, se transmite, în maxim două zile lucrătoare, documentul, în copie, către ANPC, însoțit de întreaga documentație aferentă, în vederea dispunerii măsurii de încetare a practicii comerciale incorecte, la nivel național, în toate punctele de lucru ale operatorului economic (producătorul, importatorul, distribuitorul, comerciantul etc), pentru întreg stocul de produse, la care s-au constatat abateri.

Se vor dispune măsuri de retragere, oprire, încetare etc., pentru întreaga paletă de servicii sau produse.

În maxim două zile lucrătoare, de la transmiterea către fiecare CJPC a confirmării operatorului economic, de primire a ordinului/deciziei de încetare a practicii comerciale/ suspendare/inchidere, comisarul șef adjunct dispune efectuarea de acțiuni de control operative de verificare a respectării măsurii.

În vederea emiterii ordinului sau deciziei, la nivelul instituțiilor emitente se constituie o comisie alcătuită din:

- a) la nivelul ANPC, prin ordin al președintelui;
- b) la nivel regional:
  - jurist
  - economist
  - comisarii șefi adjuncți sau înlocuitorii desemnați de către aceștia.

Pentru a-și produce efectele pe care legea sau alte reglementări le stabilesc, documentele de control încheiate în urma finalizării acțiunii de control urmează să fie valorificate prin punerea în aplicare a măsurilor stabilite.

În vederea emiterii de către Președintele ANPC de acte administrative ce vizează aplicabilitatea pentru toate punctele de lucru/sediile secundare ș.a. ale operatorului economic, prin care se dispun, în baza actelor normative din domeniul protecției consumatorilor, măsurile propuse de către comisarii cu atribuții de control, se constituie, în cadrul ANPC, o comisie ce are în componență, în mod obligatoriu, și comisarii-șefi, iar, ca urmare a analizării PVCC și a documentelor care au stat la baza emiterii acestora, persoanele desemnate, vor înainta Președintelui ANPC un referat motivat cu propunere de emitere sau nu, a Ordinului.

## **10. VERIFICAREA MĂSURILOR/ÎNCASAREA SANCTIUNILOR**

**10.1.** Verificarea presupune efectuarea unui recontrol stabilit, de regulă, de către aceeași echipa de control, care a aplicat sancțiunea.

Verificarea măsurilor se va face astfel:

1. la solicitarea operatorului economic, în maxim 2 zile lucrătoare de la primirea documentului prin poșta electronică;

2. când nu există solicitare de la operatorul economic, verificarea respectării măsurilor se va efectua în termen de maxim 15 de zile. Perioada se poate prelungi în situația în care actele normative prevăd un alt termen sau conform planului de remediere;
3. în cazul emiterii ordinului sau deciziei în baza art. 56 alin.(1) lit. a) și b) din O.G. nr. 21/1992 și art. 15 alin. (4) din Legea 363/2007 modificată, se impune ca echipa de control să verifice respectarea măsurilor, în termen de maximum 15 zile de la luarea la cunoștință sau de la data confirmării de primire;
4. operatorul economic trebuie să facă dovada remedierii deficiențelor conform consilierii, caz în care, se impune verificarea de către toate CJPC, în termen de maxim 48 de ore de la primirea deciziei.
5. ridicarea măsurilor asupra unor produse sau servicii care au impact național/multiregional poate fi dispusă doar cu informarea Președintelui ANPC, cu avizul DGCSPAIE,
6. în cazul unor abateri sancționate și cu măsuri, dacă la verificare se constată respectarea acestora, se va face un recontrol al activității operatorului economic în următoarele 90 de zile. Dacă și la această analiză se constată asumarea și implementarea celor stabilite la acțiunile precedente și nu sunt constatate alte abateri, se va relua verificarea în următoarele 6 luni, dacă și cea de-a doua reverificare nu sunt constatate nereguli, se va verifica o dată pe an, conform evidenței cazierului comercial.

La aceste verificări se va extinde în mod obligatoriu acțiunea de control. În cazul abaterilor repetate se vor lua măsurile ce se impun.

Reluarea activității se face după emiterea deciziei/ordinului de încetare a ordinului/deciziei prin care a fost dispusă măsura, care se întocmește cel mai târziu în cursul zilei lucrătoare următoare, de la propunerea agentului constatat, în cazul în care măsura s-a emis prin aceste documente.

Dacă în perioada dintre propunere și termenul de emiterie al deciziei/ordinului, abaterile constatate au fost remediate și s-a făcut constatarea acestei situații de fapt, nu se mai impune emiteria acestora.

În cazul măsurilor cu caracter temporar, reluarea activității/comercializării se va face numai după verificarea îndeplinirii acestora, prin încheierea unui PVC.

Operatorul economic are obligația de a face solicitare scrisă pentru ridicarea sancțiunii (prin orice mijloc de comunicare agreat) la care va atașa în mod obligatoriu planșe foto de detaliu cu remedierea abaterilor constatate.

În situația în care echipa de control constată că nu sunt îndeplinite condițiile pentru ridicarea sancțiunii, dar măsura a fost păstrată (activitatea operatorului economic fiind încă oprită/suspendată) se fac precizări într-un PVC, cu privire la situația de fapt, informând comisarul șef adjunct/coordonatorul.

Dacă operatorul economic a reluat activitatea fără a avea un document de încetare a măsurii/ordinului/decizie încheiat, conform celor de mai sus, se va întocmi un PVCC pentru nerespectarea măsurilor, cu încadrarea și măsurile complementare corespunzătoare.

În procesul verbal încheiat cu ocazia verificării, se va consemna stadiul remedierii neconformităților.

În cazul în care operatorul economic solicită ANPC consiliere cu privire la modalitatea de a remedia deficiențele constatate prin documentele de control, DGCSPAЕ sau CRPC/CJPC/CSCPMB (cu informarea și avizul scris al DGCSPAЕ) pot consilia operatorul economic cu privire la remedierea acestora.

**10.2.** Urmărirea încasării amenzilor contravenționale aplicate, se efectuează de către comisarul titular al documentului de control, acesta având obligația de a de a se asigura de achitarea sancțiunii.

În cazul în care, operatorii economici nu au achitat amenda și nu au contestat documentul de control, se procedează la transmiterea documentelor de control pentru executare, către ANAF, în maximum 45 de zile, de la data la care a fost luată la cunoștință sau de la data confirmării de primire.

## **11. COMUNICAREA DOCUMENTELOR DE CONTROL**

Comunicarea documentelor se va face:

1. în scris, în trei exemplare, în cazul PVCC, în două exemplare în cazul PVC, PVD, PVP și a invitației, din care unul va fi înmânat reprezentantului legal al operatorului economic verificat, iar celălalt/celelalte va/vor rămâne în posesia comisarului titular al documentului de control, în vederea arhivării;
2. prin poștă, un exemplar, cu adresa de înaintare, la sediul operatorului economic, cu confirmare de primire;
3. prin poșta electronică, în cazul invitației, cu confirmare de citire, varianta obligatorie, acolo unde există aceste date de contact. Subiectul mesajului va fi numele operatorului economic și data la care a fost demarată investigația. În acest caz, documentul emis va fi o adresă, semnată electronic, înregistrată prin registratura digitală, cu o copie transmisă pe adresa secretariatului structurii emitente și păstrat în arhiva digitală a actului de control;
4. prin afișare conform art. 11.1 din prezenta procedură.

### **11.1. Se va proceda la afișarea documentelor de control, în cazul în care:**

1. operatorii economici, reprezentanții ori împuterniciții acestora, inclusiv orice persoană angajată cu forme legale, refuză semnarea și preluarea documentului;
  2. nu a fost identificată nicio persoană care ar putea să primească invitația;
- Afișarea se va face pe ușa de intrare/acces la sediul social/punctul de lucru al operatorului economic în prezența unui martor.

Se vor avea în vedere prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv în privința martorului.

Procesul verbal de afișare se întocmește în dublu exemplar din care unul se afișează, anonimizat conform GDPR.

În cazul în care nu există un martor, documentul se va afișa cu mențiunea „**nu s-a putut coopta martor**”.

Totodată, va fi comunicat și la sediul operatorului economic un exemplar atât prin poșta cu confirmare de primire, cât și prin afișare pe ușa de acces.

Dacă sediul este în afara razei de competență a echipei care desfășoară acțiunea, va fi transmisă o solicitare de afișare către comisariatul pe raza căruia se afla adresa, iar comisarul-șef adjunct va proceda la desemnarea unei echipe, care va duce la bun sfârșit operațiunea, în maxim 24 de ore, fie prin afișare, fie prin înmânarea documentului de control unei persoane aflate la sediu.

Se vor realiza fotografiile/înregistrări video cu documentul și locul afișării.

## **12. PROGRAMAREA, PREGATIREA, DECLANȘAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACȚIUNILOR DE CONTROL**

### **12.1. Programarea acțiunilor va avea în vedere:**

1. importanța și complexitatea acțiunii;
2. tematicile în desfășurare;
3. sezonalitatea și specificul zonei;
4. sărbătorile legale;
5. operativitatea acțiunii;
6. corelarea acțiunilor de control cu cele ale altor instituții;
7. dispersia operatorilor economici pe raza teritorială de competență sau stabilită prin ordin;
8. numărul de reclamații și aspectele reclamate.

### **12.2. Pregătirea acțiunilor de control se face de către comisarul-șef adjunct/coordonator, împreună cu comisarii și are în vedere:**

1. scopul și obiectivele;
2. locul și perioada de desfășurare;
3. modul de efectuare a acțiunilor în comun cu alte instituții;
4. modul de deplasare;
5. centralizarea adreselor în vederea eliminării deplasărilor nejustificate și generatoare de cheltuieli sau pierdere mare de timp;
6. alegerea metodei de control (verificare prin sondaj, a unor eșantioane reprezentative);
7. verificarea posesiei documentelor de identitate, a legitimației și ordinului de serviciu vizate la zi, a formularelor tipizate de control, a unui număr suficient de coli A4 albe, a trusei de control și a tuturor componentelor din dotarea acesteia.
8. documentarea asupra activității operatorului economic, ce urmează a fi controlat, a actelor normative care reglementează drepturile și obligațiile acestuia, a constatărilor, concluziilor și măsurilor stabilite în controalele anterioare, prin consultarea obligatorie a cazierului comercial și a modului în care operatorul economic a răspuns solicitărilor pentru eliminarea neconformităților.

Informațiile privind stabilirea obiectivelor, programarea acestora și pregătirea propriu-zisă a acțiunilor de control sunt confidențiale.

Prin decizia comisarului-șef adjunct/coordonatorului, acțiunea poate avea caracter confidențial și în raport cu comisarii cu atribuții de control.

În cadrul acțiunilor de control poate fi interzisă utilizarea telefoanelor personale, înlocuindu-se cu stații de emisie-recepție. Telefoanele de serviciu fiind pe modul avion și utilizate strict pentru filmări și fotografii.

### **12.3. Declanșarea și desfășurarea acțiunilor de control**

#### **12.3.1. Control în prezența reprezentantului legal al operatorului economic**

1. În urma constatărilor făcute, pe teren, se va lăsa o invitație, documentul de control urmând a se încheia la birou, cu respectarea PCC;
2. la momentul acțiunii de control, dacă sunt constatate încălcări ale legislației, ce necesită lămuriri din partea reprezentantului operatorului economic sau trebuie asumate de către acesta, se va întocmi o **Notă de control/relații**, în conformitate cu PCC;
3. finalizarea constatărilor – în această etapă, membrii echipei de control vor face un schimb de opinii și aprecieri asupra constatărilor, în legătură cu fiecare dintre obiectivele supuse controlului, **fără ca reprezentanții operatorului economic să asiste la discuțiile purtate în această etapă**;
4. în urma verificărilor efectuate, echipa de comisari va trage concluzia ținând cont și de punctul de vedere al operatorului economic, dacă acesta este justificat;
5. încheierea documentului de control, conform capitolelor corespunzătoare, din prezenta procedura;
6. întocmirea documentului de control, cu însușirea conținutului acestuia de către fiecare dintre membrii echipei de control. În situația în care un membru al echipei de control nu este de acord cu cele ce urmează a fi consemnate în procesul-verbal și nu dorește să îl semneze formulat astfel, va înainta în scris, prin intermediul poștei electronice, semnat digital, după caz, de îndată, un referat comisarului-șef adjunct/coordonatorului, justificând/motivând opinia sa separată. Comisarul-șef adjunct poate solicita puncte de vedere atât comisarului titular al documentului, celorlalți membrii, precum și consilierului juridic, analizând împreună cu aceștia situația creată. Rezultatele analizei vor fi consemnate detaliat într-un proces verbal de ședință tehnoredactat și semnat digital, ce va fi arhivat în fișierul dedicat acțiunii. În situația în care părțile implicate își mențin poziția inițială, documentul va fi atașat doar la exemplarul alb al actului de control, fără a face însă parte integrantă din acesta. În cazul în care doi dintre cei care au procedat la analiza documentelor și a probelor, inclusiv a filmărilor și fotografiilor, după caz, întreprinsă, au aceeași opinie, se va proceda în consecință, fie se va întocmi un PVCC, fie un PVC. Documentul va fi semnat conform deciziei majorității, de către comisari și contrasemnat de către comisarul-șef adjunct, în locul celui care nu este de acord cu cele consemnate în procesul-verbal.

7. finalizarea acțiunii de control – prezentarea, în scopul luării la cunoștință, a conținutului documentului de control de către reprezentantul legal al operatorului economic.
8. dacă este refuzată semnarea sau aceasta nu se poate face din motive obiective, se va proceda conform PCC (afișare, poștă, etc)

### **12.3.2. Operatorul economic nu își desfășoară activitatea la data și/sau ora controlului**

Dacă există suspiciuni sau indicii temeinice legate de abateri de la legislație cu privire la activitatea desfășurată de către operatorul economic sau că acesta se sustrage acțiunii de control, în vederea limitării consecințelor asupra drepturilor consumatorilor, se va proceda la sigilarea spațiului și se va menționa în documentul încheiat, conform PCC și la transmiterea/afișarea acestuia, conform prezentei.

### **12.3.3. Operatorul economic refuză controlul**

În cazul în care echipa de control este împiedicată sub orice formă, în orice moment, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, se informează de îndată șeful ierarhic superior/coordonatorul și se solicită sprijinul organelor de poliție/jandarmerie și va continua acțiunea.

În documentul de control, se vor detalia toate elementele din care să se poată trage concluzia că a fost împiedicată acțiunea.

În cazul participării organelor de poliție/jandarmerie, se vor trece datele de identificare ale participanților, precum și orice alte elemente considerate necesare de către echipa de control.

În cazul constatării încălcării altor prevederi legale privind protecția consumatorilor, pe lângă sancțiunea aplicată conform art. 51 alin. (1) din O.G. nr. 21/1992 se va aplica și sancțiunea corespunzătoare fiecăreia dintre acestea.

**În situația în care controlul se desfășoară concomitent cu efectuarea activității de către operatorul economic, dacă echipa de control consideră că se impune, din motive obiective, se poate proceda la întreruperea activității acestuia.**

## **13. APLICAREA SIGILIIILOR/DESIGILAREA**

**13.1.** Se pot aplica sigilii cu însemnele autorității sau, în lipsa acestora, semne distinctive cu valoare de sigilii, în cadrul tuturor acțiunilor de control.

**În cadrul acțiunilor de control** pot fi aplicate sigilii astfel:

- a) pentru limitarea afectării sănătății, vieții sau securității consumatorilor, se vor aplica sigilii, pe grupul de produse pentru care există indicii sau suspiciuni de neconformitate privind protecția consumatorilor;
- b) în cazul în care cantitatea sau volumul de produse care pot afecta sănătatea, viața sau securitatea consumatorilor, este mare, se va proceda la sigilarea spațiului (frigider, cameră frigorifică, depozit, magazie, fără a ne limita).

- c) pentru conservarea probelor, în cazul în care se împiedică desfășurarea acțiunii de control prin părăsirea, indiferent de motiv, a unității de către reprezentantul legal sau personalul angajat al operatorului economic;
- d) în cazul în care controlul nu poate fi finalizat în aceeași zi, până la reluarea acțiunii, făcându-se aceasta mențiune în invitație, trecându-se numărul sigiliilor sau tipul acestora;
- e) după finalizarea acțiunii de control, conform art. 58 din O.G. 21/1992, în vederea materializării sancțiunilor contravenționale complementare/măsurilor dispuse în condițiile art. 55 și 56 din O.G. nr.21/1992, fără a ne limita;
- f) la finalizarea acțiunii de control, când produsele trebuie să fie definitiv retrase, în vederea distrugerii. În acest sens, operatorul economic va trece pe documentul de distrugere datele sigiliului, cu asumarea, prin semnătură, de către cel care va efectua operațiunea, anexând documente doveditoare;
- g) pe zona de acces/intrarea în unitatea/spațiul/etc la care au fost constatate abaterile și s-a aplicat una din sancțiunile prevăzute la art. 56 din O.G. nr.21/1992, fără a ne limita;
- h) în situația transferurilor intracomunitare de produse pentru care se constată de către reprezentanții ANPC, după caz, la punctele de trecere a frontierei, neconformități între starea de fapt a produselor și cele declarate în documente;
- i) încărcăturilor ce nu pot fi verificate în punctele de trecere a frontierei.

În vamă și în punctele de frontieră pot fi aplicate și transportatorilor chiar dacă aceștia nu sunt proprietarii mărfurilor.

Echipa de comisari care a efectuat sigilarea va întocmi un document de control, unde va face mențiunea neconformităților constatate precum și numărul sigiliului aplicat. Documentul de control menționat anterior va fi comunicat de urgență CJPC/CSPCMB de pe raza administrativ teritorială a destinației produselor declarate în documentele care însoțesc transportul.(ex.CMR).

În invitație/PVC/PVCC, se specifică stocul cantitativ/valoric sigilat, rezultat din evidentele/documentele deținute de către operatorul economic și asumat prin semnarea documentului prezentat, care vor fi anexate la documentul de control.

Produsele sigilate rămân în custodia operatorului economic, fapt menționat în documentul de control încheiat cu ocazia verificărilor.

În cazul în care este necesară luarea de măsuri, se procedează la sigilarea spațiului pentru a limita consecințele.

Obligatoriu, față de produsele/spațiile sigilate, se vor efectua planșe foto de ansamblu/detalii care se constituie în anexe ale documentelor de control, făcându-se mențiune în documentul încheiat.

## **13.2. Desigilarea**

Înainte de inițierea acțiunii de desigilare, respectiv de îndepărtare/distrugere a sigiliului aplicat de reprezentanții împuterniciți ai ANPC, în mod obligatoriu se verifică integritatea sigiliilor aplicate și se fac fotografii ale acestora de ansamblu și de detaliu.

Sigiliile nu pot fi înlăturate decât de către reprezentanții ANPC.

În cazul în care sigiliul a fost aplicat la mijloacele de transport în punctele de trecere a frontierei, desigilarea urmează a fi efectuată de către o echipă de comisari de pe raza administrativ teritorială a destinației produselor, conform celor declarate în documentele care însoțesc transportul (ex: formular CMR - acord internațional privind contractele de transport), în termen de maxim 24 de ore, de la momentul la care operatorul economic anunță sosirea la destinație, de regulă în prezența comisarului-șef adjunct sau de către persoana împuternicită de către acesta.

Acțiunea de desigilare se face, de regulă, de către aceeași echipă care a aplicat sigiliile sau, în cazuri excepționale, din motive justificate în mod obiectiv (ex: incapacitate temporară de muncă), prin dispoziția comisarului-șef adjunct, acțiunea va fi finalizată de altă echipă.

Se va face în mod obligatoriu mențiunea cu privire la integritatea sigiliilor.

Sigiliile se îndepărtează și se vor anexa la documentul de control încheiat.

Se va menționa în cuprinsul documentului de control, încheiat, în vederea finalizării acțiunii de verificare.

**Înlăturarea ori distrugerea, fără drept, a unui sigiliu legal aplicat, constituie infracțiune și va fi sesizată instituției competente.**

#### **13.2.1. Desigilarea se efectuează:**

1. la momentul prezentării reprezentantului operatorului economic la sediul CJPC/CSPCMB, conform invitației încheiate, pentru finalizarea acțiunii de control;
2. la locul operațiunii de sigilare a produselor, pentru continuarea acțiunii și încheierea documentelor de control;
3. prin PVC, în situația în care nu se justifică menținerea sigiliilor, fiind înlăturate elementele ce au stat la baza prezumției de neconformitate, ce a determinat decizia de sigilare;
4. prin PVCC, cu măsura de oprire temporară de la comercializare, fiind aplicată măsura resigilării;
5. ca urmare a cererii operatorului economic pentru desigilare în care precizează modalitatea legală prin care intenționează să pună în aplicare măsura/sanctiunea dispusă; Cererea de desigilare se înregistrează de către operatorul economic la CJPC/CSPCMB, în atenția echipei de control, care o înaintează, cu propunere argumentată în sensul aprobării sau respingerii către comisarul-șef adjunct/coordonator. Acesta va decide asupra cererii în maxim două zile lucrătoare, prin raportare, inclusiv la specificul produselor/specificul abaterilor sancționate/implicațiile de ordin economic și juridic. În acest sens, comisarul-șef adjunct/coordonatorul poate solicita o opinie avizată din partea CRPC/DGCSPAE, cu posibilitatea înființării unei Comisii de analiză a acestor situații. Aceste acte sunt anexă la procesul verbal. Se va anexa la PVCC și documentul justificativ care atestă punerea în aplicare a măsurii/sanctiunii dispuse (ex: documentul de preluare a deșeurilor).
6. La solicitarea operatorului economic, în vederea remedierii deficiențelor ce au condus la sigilare, dacă acest lucru respecta exigențele legale (Ex: nu poate fi aplicat marcajul CE)

Pentru produsele posibil contrafăcute – echipa de control, cu respectarea prevederilor art. 24 din O.G. nr. 2/2001, înaintează printr-o adresă semnată de comisarul-șef adjunct, către instituția competentă, pentru preluarea/confiscarea produselor sigilate și lăsate în custodia operatorului economic. Desigilarea se realizează, în prezența echipei de control, la data prezentării la operatorul economic (la locul unde sunt depozitate produsele sigilate) a reprezentanților instituției competente (ex: Autoritatea Vamală/organ de cercetare penală sau alte instituții după caz).

Operatorul economic poate solicita desigilarea cu excepția produselor posibil contrafăcute, solicitare aprobată de către comisarul-șef adjunct – document ce se constituie anexă la procesul-verbal de constatare a desigilării, prin care se constată integritatea sigiliilor și îndepărtarea acestora.

#### **14. Prelevarea mostrelor pentru efectuarea analizelor și testelor de laborator (obligatorii, dacă există suspiciuni)**

În lipsa unor prevederi specifice cu privire la metoda de prelevare, eșantioanele se vor alege la întâmplare, prin metoda oarbă sau, după caz, se va face în conformitate cu metodele prevăzute de standarde specifice puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau ale altor acte interne specifice.

Buletinele de analiză, conformitatea/neconformitatea produsului se apreciază în raport cu actele normative de referință.

Prelevarea eșantioanelor de produse pentru teste și analize de laborator se va face prin încheierea unui PVP, în următoarele situații:

- a) există prezumția că unele produse verificate cu ocazia acțiunilor de control pot prezenta neconformități, inclusiv în cazul produselor sesizate sau reclamate;
- b) desfășurarea unor acțiuni preventive de prelevare și testare în laboratoare a produselor oferite la comercializare.

Produsele înscrise în PVP vor fi transmise laboratorului de către echipa de control sau, personal, de către operatorul economic.

Orice prelevare conține, de regulă, 3 mostre identificabile, în afara cazurilor când natura produselor sau cantitatea lor nu permit prelevarea decât a unei singure mostre. Dintre acestea, una este destinată verificării în laboratorul de încercări, a doua este destinată păstrării în laborator, ca probă martor, iar a treia, păstrării de către deținătorul produselor, de asemenea, ca probă martor.

Pe toate probele se aplica sigiliu.

Mărimea mostrelor, modul de prelevare, ambalare, transport și păstrare a acestora vor fi în strictă conformitate cu standardele sau normele de produs, cu metodele de încercări ale laboratoarelor (puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau altor acte interne specifice, inclusiv la solicitarea personalului cu atribuții de control), analizându-se, totodată, documentele prezentate de către operatorul economic, referitoare la lotul de produse supus prelevării.

Mostrele vor fi sigilate cu sigilii identificate printr-un număr și denumirea comisariatului teritorial, luându-se măsurile corespunzătoare pentru a nu se modifica starea acestora.

Mărimea mostrelor și caracteristicile care vor fi verificate în laborator vor fi menționate în PVP și în eticheta, care le însoțește.

Un exemplar din PVP rămâne la deținătorul produselor, iar două exemplare la comisariat.

Pentru efectuarea încercărilor, se va apela cu prioritate la laboratoare acreditate ori la laboratoare autorizate sau agreate.

Pentru verificarea mostrelor, laboratoarele vor folosi metodele prevăzute în procedurile (instrucțiunile) tehnice specifice, menționate în documentele de autorizare sau acreditare a laboratoarelor respective.

Operativitatea efectuării analizelor și intrarea în posesie a raportului/buletinului de încercări sunt foarte importante pentru eficiența acțiunii de control. În acest scop, pentru urmărirea efectuării analizelor, comisariatele teritoriale au obligația să dețină **un registru electronic de prelevare a mostrelor**.

În cazul în care operatorul economic este nemulțumit de rezultatele analizelor de laborator, poate analiza contraproba într-un laborator acreditat.

Reprezentantul ANPC are obligația să aducă la cunoștința operatorului economic în scris, prin diferite mijloace de comunicare, rezultatul analizelor de laborator efectuate și îi solicită informații privind analiza contraprobei de către acesta într-un laborator acreditat, în scris, prin intermediul poștei electronice.

În situația în care operatorul economic optează pentru analiza contraprobei, acesta trebuie să fie realizată cu celeritate, cu obligația de a comunica în scris ANPC cu privire la rezultatul analizei în termen de maximum 24 de ore de la comunicarea acestuia.

În situația în care rezultatele analizei contraprobei sunt diferite de rezultatele analizei probei:

- a) operatorul economic poate contesta în justiție rezultatele analizelor;
- b) se poate proceda la o nouă prelevare, din același lot, care se va analiza într-un laborator neutru acreditat, stabilit de comun acord între reprezentanții ANPC și operatorul economic. În funcție de noile rezultate, reprezentanții ANPC decid asupra măsurilor care se vor dispune pentru finalizarea controlului desfășurat la operatorul economic.

În situația în care buletinul de analiză eliberat de un laborator nu conține o concluzie privind conformitatea/neconformitatea produsului analizat, reprezentanții ANPC pot constata și menționa, în documentul de control încheiat ca urmare a controlului desfășurat la operatorul economic, conformitatea/neconformitatea produsului, în raport cu actele normative de referință și cele puse la dispoziție de către operatorul economic.

În funcție de rezultatele testelor de laborator, acțiunea continuă prin încheierea unui PVCC sau a unui PVC.

## **15. ACȚIUNILE DE CONTROL**

Timpul alocat fiecărei acțiuni de control trebuie să fie proporțional cu complexitatea aspectelor verificate, volumul de marfa controlată, etc.

În cadrul tuturor acțiunilor de control, comisarii vor verifica, în principal, după caz, respectarea obligațiilor privind:

- a) deținerea documentelor de autorizare valabile la data controlului;
- b) asigurarea documentelor pentru determinarea originii produselor, calitatea și salubritatea;

- c) condițiile impuse de producător pe etichetă, ambalaj sau în documentele însoțitoare ale produsului;
- d) distribuirea produselor în cadrul datei durabilității minimale/datei limită de consum/datei de minimă durabilitate/termen de valabilitate, în funcție de grupa de produs;
- e) transmiterea informațiilor către autoritatea competentă și producători, care să permită o identificare precisă a produsului și o descriere completă a riscului;
- f) oprirea livrărilor și acordarea sprijinului în realizarea măsurilor privind retragerea din distribuție și returnarea de la consumatori a produsului cu risc ori periculos sau, după caz, a celui care a adus prejudicii intereselor economice ale consumatorilor;
- g) asigurarea condițiilor stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii produselor;
- h) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor/petițiilor consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor și serviciilor;
- i) asigurarea condițiilor igienice;
- j) existența practicilor comerciale incorecte;
- k) nerespectarea condițiilor de păstrare/depozitare;
- l) trasabilitatea unor produse depistate cu nereguli.

### 15.1. Controlul voluntar

La solicitarea operatorilor economici adresata ANPC, în scris, pe adresa de e-mail [controlvoluntar@anpc.ro](mailto:controlvoluntar@anpc.ro), pot fi desfășurate acțiuni de evaluare a activității acestora.

Acestea pot fi desfășurate de către un singur comisar, din dispoziția coordonatorului activității celui desemnat.

Controlul voluntar este un ajutor oferit de către ANPC operatorilor economici cu activitatea pe teritoriul României.

ANPC oferă consultanță gratuită conform art.3 (1) lit. w din H.G. nr. 700/2012 "acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici", prin unitățile teritoriale, respectiv CRPC/CJPC/CSPCMB.

Procedura implică următorii pași:

1. Completarea formularului de pe site-ul oficial ANPC
2. DGCSPA/CJPC/CSPCMB căruia i-a fost adresată cererea va comunica data vizitei pe care o va realiza echipa de comisari și fișa de control care va conține obiectivele acțiunii de verificare

Prioritate, în procesarea cererilor, vor avea operatorii economici din domeniile care privesc eventuala afectare a sănătății sau vieții consumatorilor:

1. HORECA
2. comerțul de produse alimentare
3. prestarea serviciilor în directă legătură cu sănătatea consumatorilor.

În cadrul acestor acțiuni se vor avea în vedere următoarele:

1. evaluarea amănunțită a activității operatorului economic, conform actelor normative specifice;
2. completarea tuturor constatărilor într-un PVC;

3. stabilirea clară a măsurilor și termenelor de implementat;
4. în urma acestei acțiuni, operatorul economic care a făcut cererea nu va fi sancționat pecuniar, în cazul în care comisarii vor constata neconformități, ci va primi un set de măsuri de remediere printr-un PVC, într-un termen rezonabil de execuție, urmând ca îndeplinirea acestora să fie verificată de comisarii ANPC. **Excepție – cazuri grave care pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.**
5. pentru că instituția noastră nu poate promova acțiunile unui operator economic sau a altuia, pentru a nu fi acuzată de părtinire, în aceste cazuri, va face publice datele și imaginile de dinainte și de după control, precizând că, din punctul de vedere al ANPC, condițiile de lucru ale operatorului respectiv sunt conforme sau au fost aduse la normalitate, conform legislației în vigoare, în domeniu.

## **15.2. Controlul la producători și importatori**

Acțiunile de control desfășurate la operatorii economici urmăresc limitarea și prevenirea consecințelor unor fapte de natură să afecteze viața, sănătatea, securitatea și interesele economice ale consumatorilor.

În cazul produselor, se vor desfășura controale la producători/importatori, în conformitate cu actele normative în vigoare. Acestea se pot efectua și în cazul instrumentării petițiilor, dar și în cazul urmăririi trasabilității unui produs, cu informarea obligatorie a comisarului-șef adjunct.

### **15.2.1. Efectuarea controlului la producători și importatori se impune, de regulă, în următoarele situații:**

1. lipsa de informare sau informarea incorectă a consumatorilor,
2. lipsa marcajului CE sau neconformitatea grafică a acestuia;
3. existența unor reclamații întemeiate ale consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor, inclusiv la producătorii de alimente;
4. prezentarea prin orice mijloace a unor afirmații și indicații, care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele, inclusiv cu elemente de identificare incomplete;
5. neasigurarea condițiilor de acordare a garanției, cărți tehnice ori instrucțiuni;
6. lipsa testării și/sau a certificării produselor, dacă actele normative prevăd așa;
7. nesistarea livrărilor, respectiv retragerea de pe piață și/sau de la consumatori a produselor neconforme, la care specialiștii proprii au constatat neconformități, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care acestea se pot elimina;
8. neasigurarea pieselor de schimb aferente și a service-ului necesar produselor de folosință îndelungată, pe durata medie de utilizare a acestora;
9. lipsa declarației de conformitate, dacă reglementările în vigoare prevăd aceasta;
10. livrarea de produse interzise consumului prin reglementări legale;

11. control tematic declanșat atât la inițiativa DGCSPE, cu avizul Președintelui ANPC, cât și la inițiativa CRPC/CJPC, cu respectarea PCC, inclusiv la producătorii de alimente, dacă trebuie oprite sau verificate produse pe trasabilitate.

**La propunerea agenților constatatori, comisarul-șef adjunct poate aproba, în termen de maximum 24 de ore, extinderea controlului la producători /importatori, iar în cazul refuzului, acesta trebuie justificat în cadrul aceluiași termen, fiind informată DGCSPE.**

#### **15.2.2. Comisarii vor verifica respectarea obligațiilor privind:**

1. existența și întocmirea corectă a dosarului tehnic de produs, în cazul domeniului reglementat;
2. existența și întocmirea corectă a declarației de conformitate, dacă actele normative o prevăd;
3. deținerea documentelor de încercare sau a altor documente ce atestă conformitatea;
4. existența și respectarea specificației tehnice a produsului;
5. verificarea efectuării analizelor și încercărilor;
6. conformitatea materiilor prime utilizate la fabricarea produsului;
7. starea tehnică a dispozitivelor și aparaturii de măsură și control care au legătură cu conformitatea produsului;
8. existența și corectitudinea elementelor de identificare și caracterizare a produsului și a instrucțiunilor;
9. respectarea acordării termenului de garanție legal, asigurarea activității service și a pieselor de schimb, conform reglementărilor în vigoare;
10. 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;

#### **15.2.3. Controlul la dezvoltatorii imobiliari**

Dezvoltatorii imobiliari pun pe piață produse, fiind asimilați producătorilor.

Se vor verifica următoarele:

1. informarea, în scris, corect, complet și precis, în faza precontractuală și în contractul de vânzare-cumpărare a clauzelor contractuale, inclusiv a garanțiilor oferite imobilului și a termenului de remediere a deficiențelor apărute în perioada de garanție;
2. precizarea în contract în ce condiții dezvoltatorul imobiliar este obligat să înapoieze consumatorului sumele primite în avans;
3. existența practicilor comerciale incorecte ce pot influența opțiunea consumatorului (Ex: dacă proiectul prezentat este identic cu realitatea; dacă materialele de construcție utilizate sunt cele din prezentare; dacă facilitățile prezentate au fost realizate etc);
4. existența în contract a unor clauze prezumtiv abuzive;
5. deținerea autorizației de construire valabilă la data controlului;

6. existența unei publicității înșelătoare pentru a atrage consumatorii;
7. existența dovezii că dezvoltatorul imobiliar este înregistrat la ANPC (pentru dezvoltatorii care vând cu plata în rate la dezvoltator );
8. respectarea suprafețelor minime utile prevăzute în legea locuinței de către dezvoltatorul imobiliar;
9. dacă sunt executate toate bransamentele la utilități și finalizate contractele;
10. definirea unităților locative comercializate de către dezvoltatorul imobiliar în conformitate cu prevederile legii locuinței.

### **15.3. Controlul la distribuitori**

Efectuarea controlului la distribuitori se impune, de regulă, în următoarele situații:

1. prezentarea, prin orice mijloace, a unor afirmații care nu sunt conforme cu valoarea parametrilor declarați sau prescriși ai produsului;
2. neasigurarea documentelor însoțitoare ale produsului, conform prevederilor actelor în vigoare;
3. livrarea pe piață a unor produse la care s-a constatat nerespectarea conformității, având inclusiv elemente de identificare incomplete;
4. distribuirea produselor cu termene de valabilitate depășite, respectiv ale datei limită de consum sau ale datei durabilității minime;
5. nerespectarea măsurii de retragere de la distribuție a produselor cu neconformități constatate de organele abilitate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate.

### **15.4. Cooperarea cu producătorii și distribuitorii**

Producătorii, distribuitorii și ANPC au responsabilități în monitorizarea securității produselor puse pe piață și, implicit, la realizarea, în cooperare, a acțiunilor corective pentru înlăturarea celor cu risc.

Acțiunile corective pot fi luate atât la inițiativa producătorilor și distribuitorilor, ca urmare a constatărilor proprii, cât și la inițiativa ANPC, în baza controalelor efectuate.

În ambele situații, pentru creșterea eficienței și operativității realizării măsurilor corective, se recomandă cooperarea producătorilor, distribuitorilor și a ANPC. Totodată, se va acorda consiliere operatorilor economici, la solicitarea acestora.

Nivelul riscului determină acțiunea corectivă asupra produselor aflate în folosința consumatorilor, precum și a celor din rețeaua de distribuție.

Obiectivele cooperării:

1. informarea ANPC, atât de către producători, cât și de către distribuitori, care să permită identificarea precisă a produsului și o descriere completă și corectă a riscului;
2. mijloacele de realizare a acțiunii corective;
3. modalitățile de informare a consumatorilor privind riscurile produselor aflate în rețeaua de distribuție, precum și în folosința acestora;

4. schimbul de informații privind riscul, cantitatea de produse aflate în rețeaua de distribuție, la consumatori;
5. sprijinul între producători și distribuitori, în colectarea produselor;
6. modalitățile privind retragerea, returnarea, remedierea, înlocuirea, distrugerea și despăgubirea consumatorilor;
7. întâlniri periodice cu reprezentanții asociațiilor patronale.

### **15.5. Controlul la prestatorii de servicii, inclusiv la prestatorii de servicii financiare și de intermediere imobiliară**

În cadrul acțiunilor de control desfășurate la **prestatorii de servicii**, comisarii vor verifica următoarele:

1. deținerea tuturor documentelor de autorizare, după caz:
  - autorizație de construire, din care sa reiasă suprafața, necesarul de încăperi, conform activității, funcțiunea etc;
  - autorizațiile legate de funcționare: PSI, sanitar veterinar, împământare, primărie etc;
2. existența și întocmirea corectă a documentelor specifice desfășurării activității (a declarației de conformitate, nota de comandă, deviz antecalcul, contract execuție, certificat de garanție ș.a.), în situația în care actele normative le prevăd;
3. existența specificațiilor aplicabile serviciilor, inclusiv existența unor proceduri și respectarea acestora;
4. respectarea drepturilor consumatorilor în contractele de furnizare a serviciilor către aceștia;
5. respectarea condițiilor de conformitate declarate sau prescrise;
6. dovada anunțării de către prestatorii de servicii a existenței pe piață a produsului/serviciului despre care aveau cunoștință că este periculos;
7. conformitatea produselor utilizate la realizarea serviciului, inclusiv dacă acestea sunt testate și/sau certificate, în cazurile în care actele normative prevăd aceasta;
8. asigurarea condițiilor igienice în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
9. dotarea, starea tehnică și de funcționare a utilajelor, aparaturii și a dispozitivelor;
10. asigurarea condițiilor tehnice stabilite de către producător;
11. acordarea corectă a termenelor de garanție;
12. calitatea, transparența și corectitudinea informațiilor oferite consumatorilor, inclusiv prin publicitate;

#### **15.5.1. Controlul serviciilor financiare**

În cadrul acțiunilor de control desfășurate la **prestatorii de servicii financiare**, comisarii vor verifica următoarele:

1. conținutul publicității referitoare la contractele de credit și/sau la serviciile de plată;

2. oferirea consumatorilor a informațiilor precontractuale în timp util și în mod complet, corect și precis (de ex. prin oferirea fișei standard de informații, în cazul contractelor de credit, și, după caz, a proiectului de contract de credit sau, în cazul serviciilor de plată, prin punerea la dispoziție a informațiilor menționate în actul normativ specific);
3. obligațiile prestatorilor la încheierea contractelor;
4. clauzele privind denunțarea unilaterală a contractului;
5. clauzele privind dreptul de retragere, în cazul contractelor de credit;
6. clauzele privind dreptul consumatorului de rambursare anticipată și a comisionului, care trebuie să fie în strânsă legătură cu pierderile creditorului;
7. modul de oferire a graficului de rambursare ori a altui document care să menționeze costurile totale suportate de consumator, precum și a unui exemplar al proiectului contractului de credit;
8. menționarea în contracte a dobânzii, precum și a tuturor costurilor suportate de către consumator;
9. majorarea costurilor și a introducerii de noi costuri;
10. variația corectă a dobânzii și a ratei dobânzii;
11. existența clauzelor contractuale care dau dreptul prestatorilor de a modifica unilateral condițiile contractuale, fără încheierea unui act adițional, acceptat de consumator;
12. în cazul contractelor de credit, existența notificării cu privire la modificarea clauzelor contractuale referitoare la costuri, transmisă în termen de 30 de zile și dreptul consumatorului de a beneficia de un termen de 15 zile de acceptare/neacceptare;
13. în cazul tranzacțiilor prestatorul de servicii de plată trebuie să demonstreze că operațiunile de plată au fost autentificate, înregistrate corect, introduse în conturi și nu au fost afectate de nicio defecțiune tehnică ori de alte deficiențe ale serviciilor prestate de prestatorul de servicii de plăți

### **15.5.2. Controlul serviciilor de intermediere imobiliară:**

În cadrul acțiunilor de control desfășurate la **prestatorii serviciilor de intermediere imobiliară**, comisarii vor verifica următoarele:

1. informarea, în scris, corect, complet și precis, în faza precontractuală a clauzelor contractuale;
2. elementele contractului de intermediere imobiliară și anexele cu informarea consumatorilor privind evoluția prețului imobilelor în zona programată pentru vizionare, detalii complete privind amplasarea zonală a imobilului;
3. existența, în contract, a clauzei care să oblige consumatorul care nu își îndeplinește angajamentele contractuale, la plata unei sume mai mari decât onorariul;
4. condițiile în care agenția imobiliară nu poate solicita comisionul;
5. solicitarea plății parțiale sau totale, în avans, a comisionului, doar cu acordul consumatorului;

6. precizarea condițiilor în care agenția imobiliară este obligată să înapoieze consumatorului sumele primite în avans;
7. asigurarea vizionării imobilelor, înainte de încheierea contractului de vânzare/cumpărare;
8. existența, în contracte, a clauzelor care pot fi abuzive și dacă aceste clauze beneficiază de o redactare clară și precisă;
9. existența practicilor comerciale incorecte în vânzarea de natură a influența opțiunea consumatorului;
10. existența unor anunțuri false pentru a atrage consumatori. (Ex: comunicarea unor anunțuri foarte atractive ca preț și imobil, când în realitate acestea nu există)

## 15.6. Controlul produselor din țări în punctele de intrare în vamă

Acțiunile de control se efectuează, la solicitarea Autorității Vamale, a Gărzii de Mediu și a altor autorități, dar și la inițiativa ANPC, cu privire la produsele ce ar putea prezenta un risc important și imediat pentru sănătate, siguranță sau alte neconformități.

Controlul produselor și, după caz, prelevarea mostrelor se efectuează în prezența lucrătorilor vamali, după caz.

În cadrul acțiunilor de control desfășurate în punctele vamale, echipa de control va urmări, în principal, următoarele:

1. existența marcajului CE, a elementelor de identificare și caracterizare ale produselor, înscrise pe produs, etichetă, ambalaj sau alte documente de însoțire;
2. dovada testării și/sau certificării, de către entități autorizate/certificate european, dacă normele prevăd aceasta (***nu se vor lua în considerare declarațiile pe propria răspundere emise de către producătorul dintr-o țară terță, fără ca acesta să facă dovada testării lotului respectiv, de către un organism/laborator certificat european, după caz***);
3. modul de ambalare, conservare, transport și condițiile de depozitare în conformitate cu cerințele tehnice specifice și reglementările legale în vigoare;
4. examinarea și, după caz, prelevarea de mostre;

Dacă echipa de comisari ANPC intenționează să ia o măsură în temeiul articolului 19 din Regulamentul 1020/2019 și consideră că motivele care au condus la adoptarea măsurilor sau la efectele măsurilor luate se extind în afara teritoriului statului său membru, acesta informează imediat Comisia Europeană cu privire la respectiva măsură. De asemenea, autoritatea de supraveghere a pieței informează fără întârziere Comisia Europeană cu privire la orice modificări sau anulări ale unei astfel de măsuri.

### 15.6.1. Cu ocazia acțiunilor de control desfășurate în punctele de intrare în vamă/PTF în cazurile în care:

1. produsele nu prezintă abateri de la prevederile legislației în domeniul protecției consumatorilor, se va consemna acest fapt în documentul

- încheiat – PVC - și se transmite o adresă către autoritatea vamală în care se face precizarea că **„se pot pune în liberă circulație”** cu precizarea clară, acolo unde este cazul, a lotului și a elementelor de identificare ale produselor;
2. produsele prezintă risc imediat sau important pentru sănătate sau siguranță ori sunt interzise prin reglementări legale, se va consemna acest fapt în documentul încheiat – PVC - și în adresa către autoritatea vamală se va solicita înscrierea pe factura care însoțește produsul mențiunea **„Produx periculos – nu s-a autorizat punerea în circulație”** cu precizarea expresa acolo unde este cazul a lotului și a elementelor de identificare ale produselor ;
  3. produsele prezintă alte neconformități, din alte cauze, se va consemna acest fapt în documentul încheiat - PVC - și în adresa către autoritatea vamală, se va solicita înscrierea pe factura care însoțește produsul mențiunea **„Produx neconform - nu s-a autorizat punerea în circulație decât după eliminarea neconformităților”** cu precizarea, acolo unde este cazul, a lotului și a elementelor de identificare ale produselor;
  4. În cazul produselor neconforme, se va consemna acest fapt în documentul încheiat (PVC) și, în 24 de ore, se vor informa importatorul și CJPC/CSPCMB pe teritoriul căruia se află locul de destinație al acestora, pentru urmărirea măsurilor stabilite privind comercializarea produselor, numai în condițiile respectării prevederilor legale;
  5. produsele prezintă prezumții de neconformitate, vor fi prelevate eșantioane pentru testarea în laboratoare în baza PVP întocmit la punctul vamal. Se sigilează marfa și în PVC întocmit, se face precizarea că produsele nu se comercializează până la obținerea rezultatului verificărilor; se vor informa: importatorul, autoritatea vamală și CJPC/CSPCMB pe teritoriul căruia se află locul de destinație al acestora; aceștia vor informa în maximum două zile lucrătoare, în scris, autoritatea vamală și importatorul cu privire la rezultatul analizelor efectuate. În funcție de acesta, se va autoriza/se va interzice punerea în liberă circulație a produselor;
  6. produsele prezintă indicii rezonabile că pot fi nesigure, neconforme, periculoase, deci deșeuri\*, (**EX: HG 163/2007) Art. 4. Articolele de îmbrăcăminte purtată sau uzată și articolele textile purtate sau uzate care nu respectă prevederile Art. 2 sunt considerate produse periculoase și se retrag de pe piață, conform Legii nr. 245/2004 privind securitatea generală a produselor. (2) Articolele de îmbrăcăminte purtată sau uzată și articolele textile purtate sau uzate retrase de pe piață conform alin. (1) sunt considerate deșeuri și se supun prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 78/2000, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 426/2001, cu modificările și completările ulterioare**), se înștiințează de îndată, în scris, autoritatea competentă privind protecția mediului\*\*. În această situație, operatorul economic, căruia îi aparțin produsele, va fi înștiințat asupra faptului că s-a înaintat adresa către autoritatea de mediu;

\*\*categoria de sigur sau nesigur este stabilită de către reprezentanții ANPC, fără a mai fi necesară intervenția altei autorități, inclusiv încadrarea, conform HG 163/2007, în categoria deșeurilor;

\*odată retrase definitiv de pe piață, produsele intră în categoria deșeurilor, în situația în care acestea trebuie să fie distruse, respectând circuitul obligatoriu, în raport cu obligațiile de protecție a mediului înconjurător. În funcție de compoziția acestora se vor respecta exigențele legale de depozitare/distrugere/reciclare ale deșeurilor, specifice categoriei din care acestea fac parte.

Măsurile stabilite în documentele de control vor fi în conformitate cu legislația incidentă.

În cazul în care se poate efectua fizic controlul de specialitate în punctele de trecere a frontierei, reprezentanții ANPC elaborează un document de control care este înmânat reprezentanților Poliției de Frontieră Române/ Vamă/ GNM, pentru continuarea procedurilor aplicabile în cazul transportului supus controlului.

## **16. RAPORTĂRI**

Prelucrarea datelor, atât la nivel central, cât și la nivel local, rezultate ca urmare a acțiunilor de control, trebuie să constituie, după caz, o bază pentru luarea unor măsuri corective, precum și pentru promovarea sau modificarea unor reglementări în domeniu.

Este obligatorie completarea zilnică, în fiecare dimineață, în intervalul orar 08.00 – 09.00, a cazierului comercial și a celorlalte rapoarte, la zi, de către tot personalul, cu atribuții de control.

Se impune completarea tuturor rubricilor tabelului aferent tematicii de control, cu abaterile constatate numai pentru produsele și serviciile prevăzute în tematică, pentru raportarea cât mai exactă a datelor și culegerea informațiilor necesare.

**Este obligatorie completarea la zi și consultarea cazierului comercial înaintea întocmirii documentului de control.**

Conducerea CJPC/CSPCMB vor analiza lunar activitatea de supraveghere și control a personalului din subordine, modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor, expunerea tematicilor, aducerea la cunoștința personalului a unor dispoziții, prelucrarea unor acte normative, cauzele anulării unor PVCC de către instanțe, analize care vor fi consemnate într-un raport digital, asumat prin semnătură electronică, care va fi transmis conducerii CRPC și, după caz, vor fi stabilite sarcini, măsuri de aducere la îndeplinire, termene și responsabilități.

Înregistrarea amenzilor achitate și raportate ca atare se va face numai în baza ordinelor de plată (OP), prin transfer, în contul de trezorerie al Autorității.

Execuțiile confirmate ca luate în evidență de ANAF, dar neconfirmate ca finalizate nu vor face obiectul raportării la încasări, în baza de date. **Vor face obiectul raportării la încasări (doar cele executate).**

Oricum și dacă există dovada transmiterii execuției de către comisar și nu se primește nicio confirmare din partea ANAF, chiar dacă poate s-a făcut executarea, comisarul figurează cu amendă neîncasată. Comisarului nu i se poate imputa modul de lucru al ANAF (se va reveni cu solicitarea).

Documentul de plată prin care contravenientul face dovada achitării contravalorii amenzii se atașează la PVCC.

Datele de mai sus se completează în cazierul comercial, la rubrica dedicată încasării amenzii.

## **17. SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR**

Cercetarea și soluționarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor se va face cu respectarea prevederilor **Procedurii generale privind soluționarea petițiilor**.

Operativitatea soluționării sesizărilor și reclamațiilor are un rol foarte important pentru satisfacerea pretențiilor consumatorilor prejudiciați, în cazul petițiilor întemeiate, precum și pentru stabilirea măsurilor în conformitate cu legislația în domeniu.

Prelucrarea și păstrarea datelor cu caracter personal se va asigura conform prevederilor legale în vigoare.

Ordonarea petițiilor după zonă și deplasarea, înaintea expirării termenului de 20 de zile a celei mai vechi.

Acțiunile de control ale sesizărilor pot fi combinate cu tematicile și alte categorii de acțiuni.

Este foarte importantă atitudinea calmă, plină de tact și înțelegerea din partea comisarului, atât pentru aflarea informațiilor utile, cât și pentru creșterea încrederii consumatorilor în seriozitatea și nivelul profesional al instituției.

### **17.1 Informările**

Informațiile primite de la consumatori cu privire la activitatea unui operator economic sau cele culese din mediul online vor fi notate în cazierul comercial, în dreptul numelui acestuia, la capitolul constatări, menționând data la care acestea au fost primite și sursa.

Pentru fiecare informație se va deschide câte un paragraf nou și se va completa în dreptul numelui operatorului economic.

La a doua informație similară primită, se va demara o acțiune operativă, după informarea în scris, prin poșta electronică, a comisarului-șef adjunct, cu acordul scris al acestuia.

În situația în care informațiile primite vizează situații ce pot pune în pericol sănătatea sau viața consumatorilor, în maxim 24 de ore, se va proceda la verificarea operativă a activității operatorului economic vizat.

Sursa informațiilor va fi protejată și cu respectarea normelor legale privind GDPR, iar conformitatea acestora va fi analizată, dacă există posibilitatea.

## **18. COLABORAREA CU CELELALTE STRUCTURI ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE**

Obiectivele colaborării se referă, în principal, la:

1. efectuarea de controale în comun, la solicitarea uneia dintre părți;
2. echipa de comisari ai CJPC/CSPCMB/CRPC/ANPC va încheia propriul document de control și va avea în vedere informarea reciprocă asupra

constatărilor și solicitarea luării unor măsuri ce țin de competența structurilor respective;

3. îmbunătățirea metodologiilor de control și de instruire;

4. schimb de experiență, materiale specifice activității fiecărei instituții.

Pentru creșterea eficienței acestor acțiuni de control este necesară instruirea comisarilor, stabilirea clară a competențelor și a măsurilor dispuse.

La acțiunile desfășurate în comun cu alte structuri, comisarii vor menționa datele de identificare ale reprezentanților structurilor respective la rubrica "colaboratori".

CJPC/CSPCMB-urile vor notifica de îndată, dar nu mai târziu de 24h, neconformitățile constatate, sancțiunile aplicate și măsurile luate/propuse, legate de produsele alimentare, structura ANSVA pe raza căreia își desfășoară activitatea operatorul economic.

Personalul de control poate semna în calitate de colaborator procesele verbale întocmite de reprezentanții celorlalte instituții, după cum poate solicita, ca și reprezentanții acestora să semneze, în calitate de colaborator, procesele verbale proprii.

## **19. EVALUAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR CU CERINȚELE GENERALE DE SECURITATE, INCLUSIV EVALUAREA RISCULUI, ÎN CAZUL PRODUSELOR NEALIMENTARE**

Evaluarea conformității produselor cu cerințele generale de securitate, inclusiv a celor utilizate la prestarea serviciilor, depinde de gradul de complexitate a produsului și de riscul estimat.

Evaluarea conformității se va face și în raport cu cerințele generale de securitate din standardele românești voluntare și a celor care transpun standarde europene relevante. Vor fi avute în vedere și orientările în materie de securitatea produselor, codurile de bună conduită în materie de securitatea produselor, stadiul prezent al cunoștințelor științifice și/sau tehnice, așteptările rezonabile ale consumatorilor referitoare la securitate.

Pentru îndeplinirea cerințelor generale de securitate, personalul cu atribuții de control din cadrul ANPC va beneficia de toate informațiile necesare constând în standardele voluntare, standardele europene relevante, orientările în materie de securitate a produselor, coduri de conduită etc., prin actele interne specifice, necesare și suficiente pentru pregătirea unui control tematic – acte elaborate de către departamentele de specialitate din cadrul ANPC/CRPC și verificate din punct de vedere juridic.

Evaluarea conformității produselor supuse standardelor europene obligatorii se face în conformitate cu actele normative specifice puse la dispoziție prin intermediul tematicii de control și/sau altor acte interne specifice, inclusiv la solicitarea personalului cu atribuții de control.

### **19.1. Evaluarea riscului are la bază:**

1. identificarea riscului;
2. natura riscului;
3. cauza riscului;

4. cantitatea produselor cu risc aflate pe piață;
5. cantitatea produselor cu risc aflate la consumatori;
6. mărimea și gravitatea prejudiciilor care pot rezulta;
7. categoria de consumatori care poate fi afectată.

În funcție de aceste aspecte și, în mod deosebit, de cel privind mărimea și gravitatea prejudiciilor care pot rezulta, se evaluează nivelul riscului.

Pentru produsele utilizate de persoanele vulnerabile, se acceptă un nivel de risc foarte scăzut.

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

În situația în care riscul este major și inacceptabil, se va acționa atât asupra produselor din circuitul de distribuție, cât și asupra celor de la consumatori, precum și sigilarea și retragerea de pe piață, precum și identificarea listei beneficiarilor și obligația operatorului economic la retragerea stocurilor cu dovada în acest sens.

În situația în care riscul este moderat, se va acționa, de regulă, numai asupra produselor din circuitul de distribuție, măsura fiind de retragere a acestora.

Dacă riscul este considerat major, se izolează stocurile de produse cu risc, coborând, după caz, cu producătorii și distribuitorii pentru modalitatea de informare a consumatorilor, returnarea, retragerea, modificarea sau distrugerea produselor afectate.

Evaluarea riscului se face prin raportare la noțiunile și informațiile enunțate mai sus, referitoare la evaluarea riscului.

## **20. SISTEMUL SAFETY GATE**

Sistemul Safety Gate reprezintă un sistem rapid de schimb de informații privind produsele periculoase stabilit între Comisia Europeană și Statele Membre ale Uniunii Europene. Sistemul a fost înființat în baza regulamentului (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului privind siguranța generală a produselor, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 87/357/CEE a Consiliului.

Sistemul Safety Gate se referă la produsele nealimentare destinate consumatorilor, ca de exemplu: textile, aparatura electrocasnică, mobilă, cosmetice, jucării etc. Sunt exceptate alimentele, furajele, produsele farmaceutice, hrana pentru animale.

Sistemul constă într-o aplicație situată pe internet care este utilizată ca instrument de comunicare atât pentru statele membre ce utilizează aplicația pentru a pregăti și transmite notificări și reacții la notificări prin sistem, cât și de către toate persoanele interesate, într-o secțiune publică destinată acestui scop.

ANPC este punctul național de contact pentru România.

În cadrul fiecărei structuri teritoriale a ANPC, se vor desemna persoane cu atribuții de control care vor beneficia de pregătire profesională suplimentară în vederea eficientizării activității de identificare și notificare a produselor periculoase

și/sau potențial periculoase. Pregătirea acestora se va face de către DGCSPE, trimestrial.

**Se va efectua o verificare periodică, la maxim 30 de zile, la operatorii economici la care s-au constatat abateri legate de sistemul de alertă.**

Procedura de notificare a produselor periculoase constă în completarea unui formular de notificare standardizat, ce cuprinde informații cu privire la identificarea produsului, și anume:

1. informații generale – țara care notifică, data notificării, nr. notificării, persoana care completează notificarea;
2. identificarea produsului – categoria de produse, denumirea produsului, marca comercială, descrierea produsului, imagini (produs, ambalaj și etichetă, în format jpg. de maxim 2Mb);
3. legislație și standarde aplicabile;
4. trasabilitate: țara de origine, importator, distribuitor, vânzător cu amănuntul etc.;
5. descrierea riscului: categoria de risc, rezumatul testelor de laborator, evaluarea riscului;
6. măsuri: categoria de măsuri (obligatorii și/sau voluntare), tip de măsuri, data intrării în vigoare a măsurii, durata;
7. informații suplimentare;
8. formular de notificare – MODEL (anexa la prezenta)

Procedura de reacție la notificare constă în completarea formularului standardizat de reacție la notificare, ce cuprinde informații referitoare la:

1. informații generale – numărul notificării, țara care a depus notificarea, denumirea produsului notificat, data reacției etc.;
2. tipul de reacție – produs identificat, măsuri adoptate, tip de măsuri adoptate, categoria de risc, tip de măsuri, categoria de măsuri, data intrării în vigoare etc.;
3. Formular de reacție la notificare - MODEL (anexa la prezenta)

## **21. SISTEMUL RAPID DE ALERTĂ PENTRU ALIMENTE ȘI FURAJE**

Scopul Sistemului rapid de alertă este asigurarea informării rapide între autoritățile competente, în domeniul siguranței alimentelor la cele trei niveluri, central, județean/sectorial și local, asupra pericolelor sau riscurilor cu privire la alimente care nu îndeplinesc cerințele impuse de legislația privind siguranța alimentelor.

Sistemul rapid de alertă operează prin transmiterea de informații sub formă de notificare scrisă într-un formular-tip, denumit formular de alertă/formular de notificare adițională. Transmiterea se efectuează în sistem informatic cu circuit închis sau prin fax ori e-mail.

În cazul informațiilor primare transmise/primite între structurile locale și cele județene, comunicarea se poate realiza și telefonic.

Primirea și transmiterea informațiilor prin Sistemul rapid de alertă intră în atribuțiile persoanelor responsabile (titular și înlocuitor) nominalizate de comisarul-șef, care are sarcina de a verifica și actualiza lista acestor persoane (nume și prenume, telefon fix și mobil, nr. fax, adresă de poștă electronică), pe care o va transmite la ANPC.

Structura teritorială are ca atribuție identificarea pericolului, evaluarea riscului și inițierea acțiunilor conform domeniului de intervenție.

Domeniul de intervenție a ANPC în cadrul Sistemului rapid de alertă este:

1. etichetare – de pe etichetă lipsesc informații importante, ceea ce poate duce la un posibil risc pentru sănătatea publică;
2. falsificare – produsul a fost falsificat și prin aceasta reprezintă un risc pentru sănătatea publică.

Notificarea se transmite prin formularul-tip conform prevederilor pct. 10.2.1.3 din Manualul procedural pentru funcționarea Sistemului rapid de alertă pentru alimente.

În cazul în care, în cadrul acțiunilor de supraveghere a pieței, se constată abateri care reprezintă un posibil risc pentru sănătatea publică (microbiologic, prezența corpurilor străine, starea ambalajului care presupune un risc de contaminare a produsului etc.), care nu aparțin domeniului ANPC, se transmite cazul, prin notificare în formularul-tip la ANPC, în vederea transmiterii și înregistrării la ANSVSA .

Notificările se transmit în termen de 4 ore de la luarea la cunoștință a existenței unei probleme, conform prevederilor punctului 10.3.2 – modalitate de transmitere din Manualul procedural pentru funcționarea Sistemului rapid de alertă pentru alimente și furaje.

Toate informațiile obținute în scopul investigării unei alerte vor fi confidențiale și nu vor fi făcute publice sub nicio formă de către autoritățile locale.

În cadrul fiecărei structuri teritoriale a ANPC, se vor desemna persoane cu atribuții de control care vor beneficia de pregătire profesională suplimentară în vederea eficientizării activității Sistemului rapid de alertă pentru alimente și furaje, în cadrul ANPC. Pregătirea acestora se va face de către DGCSPE, trimestrial.

## **22. CONTROLUL PRIVIND COMERCIALIZAREA BIJUTERIILOR DIN METALE PREȚIOASE, CU SAU FĂRĂ PIETRE PREȚIOASE**

Controlul privind comercializarea bijuteriilor din metale prețioase, cu sau fără pietre prețioase, se va realiza cu respectarea prevederilor legislației specifice.

## **23. CONSILIEREA OPERATORILOR ECONOMICI**

Consilierea, ca activitate desfășurată de DGCSPE/CRPC/CJPC/CSPCMB, constituie o modalitate eficientă pentru realizarea unor acțiuni preventive și corective. Informarea operatorilor economici și asigurarea unui schimb de informații asupra obligațiilor și răspunderilor ce le revin și a modului cum acționează organul de control pentru respectarea acestora, potrivit legislației în vigoare, fiind obligatorie, prin toate mijloacele.

Consilierea operatorilor economici, contribuie la dezvoltarea parteneriatului cu societatea civilă și operatorii economici furnizori de produse și servicii destinate consumatorilor, prin asigurarea unui schimb util de informații, în vederea respectării legislației în domeniu și implicit realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor.

Consilierea operatorilor economici se poate face:

1. la solicitarea în scris a acestora, se va face de către DGCSPE sau de către CRPC/CJPC/CSPCMB cu informarea și avizul scris al acesteia.

2. individual cu ocazia efectuării acțiunilor de control, pentru situații ce nu pun în pericol sănătatea sau viața consumatorilor, situații în care aplicarea sancțiunii este obligatorie;
3. cu ocazia încheierii PVCC cu privire la legislația aplicabilă controlului și să menționeze acest aspect în documentul de control, de regulă, la capitolul M;
4. la sediul acestora, precum și prin organizarea unor conferințe, simpozioane sau alte evenimente de acest tip, cu acordul scris al ANPC;
5. cu sprijinul asociațiilor de consumatori și în colaborare, după caz, cu camerele de comerț și industrie județene, asociațiile patronale, asociațiile profesionale;
6. prin intermediul comunicatelor, mass-media, online.

Produsele cu abateri de etichetare, care nu afectează sănătatea sau viața consumatorilor:

1. constatate prin documentele de control și pentru care s-a dispus măsura complementară de oprire temporară de la comercializare;
2. constatate de operatorii economici ca urmare a autocontrolului;
3. comunicate prin rețeaua de cooperare europeană AAC-rețeaua alcătuită din Comisie și organismele de legătură desemnate de statele membre în conformitate cu Regulamentul (UE) 625/2017 în scopul facilitării comunicării între autoritățile competente),

**pot fi comercializate în continuare numai cu acordul în scris al ANPC**, la solicitarea în scris a operatorului economic în baza unei evidențe a stocurilor de produse, de etichete și/sau ambalaje, obligatoriu cu asigurarea informării consumatorilor pe produs sau la raft, pentru o perioadă stabilită de autoritate concomitent cu prezentarea variantelor de etichete/ambalaje modificate conform cadrului legal, în vigoare, cât și a planului de remediere.

La nivelul operatorilor economici, cunoașterea și aplicarea corectă a legislației constituie o premisă esențială pentru un comportament corect în relațiile cu consumatorii, persoane fizice.

## **24. MIJLOACELE DE PROBĂ**

În vederea probării neconformităților constatate sau a altor situații, echipa de control are obligația de a efectua fotografii/înregistrări video, cu telefonul mobil de serviciu, ce vor fi folosite pentru susținerea documentelor de control și a activității, conform procedurilor specifice.

Transmiterea materialelor către structurile ierarhic superioare aceleia din care echipa de control face parte, se poate face numai cu informarea în scris a comisarului-șef adjunct, inclusiv prin intermediul aplicațiilor de comunicare utilizate de către instituție.

Comunicarea în spațiul public a oricăror date sau materiale foto-video se va face numai cu acordul scris al ANPC - DGCSPE pentru situațiile aflate în coordonarea efectivă a acesteia (tematici, comandamente, acțiuni cu impact la nivel național dispuse prin aplicațiile de comunicare utilizate, etc.), iar pentru cazurile în afara acestora, ce privesc situații de anvergură exclusiv locală, cu informarea structurii regionale și a ANPC.