

**ANPC**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**Te respectă**

2923a

Nr. 242 / DRP
DATA 10.01.2024

SG 1175/13.01

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

ANPC nr. 13535/04.01.2024

**SECRETARIATUL GENERAL AL GUVERNULUI  
DEPARTAMENTUL PENTRU RELAȚIA CU PARLAMENTUL****DOMNULUI NINI SĂPUNARU  
SECRETAR DE STAT****STIMATE DOMNULE SECRETAR DE STAT,**

05.12

Ca urmare a adresei dumneavoastră nr.12982/08.12.2023, document înregistrat la ANPC cu nr. 13535/12.12.2023 prin care ne solicitați formularea unui punct de vedere pe marginea întrebării adresate de către domnul senator Andrei Busuioc, având ca obiect "Lupta permanentă dintre clienții de bunuri și servicii și operatorii economici ce se abat de la respectarea drepturilor consumatorilor" (întrebare înregistrată în data de 05.12.2023), vă comunicăm, următorul răspuns:

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor coordonează și realizează strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor persoane fizice.

Activitatea de control și supraveghere este realizată de către Autoritate în limitele de competență date de actele normative ce intră în sfera directă de atribuții.

Protejarea cetățenilor în calitate lor de consumatori precum și asigurarea cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii sunt drepturi fundamentale ale acestora și sunt prevăzute în actele normative din domeniul protecției consumatorilor.

Ca urmare a centralizării informațiilor transmise Autorității de către structurile teritoriale cu drept de control, în perioada 01.01.2023-01.12.2023 au fost înregistrate următoarele date:

Au fost efectuate un număr de 76.750 acțiuni de control, din care:

- Produse alimentare - 24.372
- Produse nealimentare - 22.560
- Produse și servicii financiare - 906
- Servicii alimentare - 7.372
- Servicii nealimentare - 20.418
- Alte segmente - 1.122

Au fost aplicate 95.128 de sancțiuni contravenționale, amenzile încasate fiind în sumă totală de 86.176.902 lei.

Procesele verbale de constatare a contravenției au fost încheiate după cum urmează:

- pentru produse alimentare – 19.294;
- pentru produse nealimentare – 15.939;
- pentru produse și servicii financiare - 255;
- pentru servicii alimentare - 5.465;
- pentru servicii nealimentare – 13.490;
- alte segmente - 3.

Au fost oprite definitiv de la comercializare mărfuri comunitare în valoare de 56.458.504 lei și mărfuri extracomunitare în valoare de 13.217.308 lei.

Autoritatea evaluează punctual situația de fapt specifică fiecărui consumator ce formulează o reclamație, având la dispoziție o gamă largă de acte normative ce intră sub incidența protecției drepturilor și intereselor consumatorilor.

A fost înregistrat un număr de 97704 reclamații fiind soluționate definitiv un număr de 70.763.

De asemenea, Autoritatea desfășoară periodic tematici de control în cadrul cărora se verifică respectarea prevederilor legale de către toți operatorii economici, pentru perioada de timp menționată anterior rezultând un număr de peste 50 de astfel de acțiuni de control.

Totodată, menționăm faptul că, pentru asigurarea unui grad de protecție a consumatorilor în fața riscurilor la care aceștia sunt supuși prin achiziționarea diverselor produse și servicii, în acord cu competențele specifice și raportat la misiunea de prevenire și combatere a practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor persoane fizice, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor are în permanență un dialog activ cu toate autoritățile statului implicate în activități de control și va fi în permanență un partener dispus la identificarea în timp real a soluțiilor optime astfel încât consumatorii să beneficieze de produse și servicii sigure și de o informare corectă, completă și precisă.

Ca urmare a acțiunilor de supraveghere și control, Autoritatea are în vedere îmbunătățirea permanentă a cadrului legal pe segmentele de piață în care are competență de control și supraveghere, astfel încât drepturile și interesele legitime ale consumatorilor să fie apărate.

Vă asigurăm de întreaga noastră disponibilitate pentru comunicarea informațiilor cu privire la activitatea instituției noastre.

Cu deosebită considerație,

## **PREȘEDINTE**

**HORIA MIRON CONSTANTINESCU**

Horia-Miron      Digitally signed  
Constantinescu    by Horia-Miron  
Constantinescu    Constantinescu