



# MONITORUL OFICIAL

## AL

# ROMÂNIEI

Anul 192 (XXXVI) — Nr. 1252 bis

PARTEA I  
LEGI, DECRETE, HOTĂRĂRI ȘI ALTE ACTE

Joi, 12 decembrie 2024

### SUMAR

#### Pagina

Anexa la Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 1.601/2024 pentru aprobarea Procedurii privind activitatea de supraveghere și control desfășurată de personalul cu atribuții de control din cadrul aparatului propriu al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și al structurilor subordonate .....	3-74
--	------

# ACTE ALE ORGANELOR DE SPECIALITATE ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE CENTRALE

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

## ORDIN

### pentru aprobarea Procedurii privind activitatea de supraveghere și control desfășurată de personalul cu atribuții de control din cadrul aparatului propriu al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și al structurilor subordonate\*)

Având în vedere prevederile:

— art. 5 alin. (5) și ale art. 9 alin. (2) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;

— Referatului întocmit de Direcția generală control și supraveghere piață nr. 30.373 din 11.10.2024,

**președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor** emite următorul ordin:

Art. 1. — (1) Se aprobă Procedura privind activitatea de supraveghere și control, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

(2) Structurile din cadrul aparatului propriu al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, structurile teritoriale subordonate, precum și personalul cu atribuții de control vor lua măsuri pentru ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentului ordin.

(3) Procedura privind activitatea de supraveghere și control se aplică de către personalul cu atribuții de control din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 2. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

p. Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,  
**Sebastian-Ioan Hotca**

București, 11 octombrie 2024.

Nr. 1.601.

---

\*) Ordinul nr. 1.601/2024 a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1252 din 12 decembrie 2024 și este reprodus și în acest număr bis.

**ANEXĂ**

**PROCEDURA PRIVIND ACTIVITATEA DE  
SUPRAVEGHERE ȘI CONTROL**

## 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 subordonate, fără personalitate juridică, 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, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, cu modificările și completările ulterioare;
- 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. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază;
- Ordonanța de urgență nr. 15/2024 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative privind contractele de credit pentru consumatori;
- Legea nr. 243/2024 privind protecția consumatorilor cu privire la costul total al creditării și la cesiunea de creanțe;
- Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emisie de monedă electronică;
- Hotărârea Guvernului nr. 163/2007 privind introducerea pe piață, comercializarea și distribuirea gratuită a articolelor de îmbrăcăminte purtată sau uzată și a articolelor textile purtate sau uzate;
- Ordonanța Guvernului nr. 20/2023 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2019/1.020 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor și de modificare a Directivei 2004/42/CE și a Regulamentelor (CE) nr. 765/2008 și (UE) nr. 305/2011, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative;
- Hotărârea Guvernului 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;
- Alte acte normative aplicabile din domeniul de activitate al protecției consumatorilor.
- Ordinul nr. 859/2023 privind aprobarea modelului și conținutului formularului "Proces-

verbal de custodie" și a formularului "Proces-verbal de încetare totală sau parțială a indisponibilizării și de restituire totală sau parțială a bunurilor indisponibilizate;

- Ordinul nr. 103/2010 privind aprobarea modelului și conținutului formularelor tipizate cu regim special ale procesului-verbal de constatare a contravenției și ale anexei acestuia, destinate utilizării în activitatea de control, și a modelului și conținutului formularului tipizat cu regim special al autorizației emise de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor persoanelor fizice și juridice ce efectuează operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 296/2023 privind unele măsuri fiscal-bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung;
- Regulamentul (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 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.
- Regulamentului (UE) 2019/1.020 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor și de modificare a Directivei 2004/42/CE și a Regulamentelor (CE) nr. 765/2008 și (UE) nr. 305/2011, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative;
- Regulamentul 2017/2394 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004
- Legea 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)
- Regulamentul 679/27-apr-2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)

### **3. REGULI GENERALE DE PROCEDURĂ.**

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, acte legislative naționale de transpunere a directivelor, 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. Pentru desfășurarea activității este nevoie de emiterea unui ordin de serviciu/delegație de către superiorul ierarhic, individual, pentru fiecare comisar, 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 arhivistic.

3. Comisarul șef adjunct/coordonatorul va efectua, prin sondaj, verificări privind justificarea deplasărilor pe teren a comisarilor. Coordonatorul este persoana cu funcție de conducere care este desemnată prin actul administrativ de înființare a unui colectiv/grup cu caracter temporar de funcționare să coordoneze activitatea acestuia. Coordonatorul răspunde pentru mandatul primit direct în fața reprezentantului legal al autorității.
4. Durata controlului va fi în concordanță cu constatările făcute.
5. 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 este obligat să sesizeze ANPC în vederea luării măsurilor administrative ce se impun, raportate la această procedură și nerespectarea ei.
6. Comunicarea unei situații excepționale, (respectiv intervenirea unor aspecte de natură să îngreuneze sau să blocheze activitatea de control sau care pun în pericol viața/sănătatea/securitatea inclusiv a comisarilor cu drept de control) se face obligatoriu, în scris, de către echipa de control, la momentul apariției acesteia;
7. Echipa de control va fi formată, de regulă, din minimum doi comisari;
8. În mod excepțional, din dispoziția comisarului șef adjunct, cu informarea și acordul scris al Directorului General al DGCSP, cercetarea unor sesizări cu grad redus de complexitate, poate fi făcută de către un singur comisar, numai în cazuri bine justificate;
9. Acțiunile operative și tematicile vor putea fi dispuse și prin sistemul informatic integrat de eficientizare a activităților în cadrul ANPC, după caz. Comisarii de execuție vor efectua capturi de ecran la dispoziția transmisă prin sistemul informatic integrat de eficientizare a activităților în cadrul ANPC ce vor fi păstrate în arhiva electronică stocată în computerul de lucru aflat la dispoziția fiecărui comisar, alături de pozele efectuate în acțiunea de control;
10. Timpul dedicat acțiunii de control va fi raportat la impactul social al operatorilor

- economici asupra consumatorilor, respectiv impact social major, mediu sau minor;
11. În vederea măsurilor ce se impun pentru a proteja mediul și diminuarea cheltuielilor de arhivare se va solicita operatorului economic transmiterea documentelor fie prin intermediul poștei electronice, fie în variantă tipărită. În cazul în care acestea sunt prezentate în varianta tipărită, vor fi scanate și atașate electronic documentului de control; în situația în care documentele transmise conțin date cu caracter personal, se va solicita operatorului economic transmiterea acestora în mod securizat (arhivate cu parolă). Parola se va stabili fie cu ocazia controlului, fie se va comunica telefonic;
  12. Comisarul șef adjunct va analiza trimestrial activitatea de supraveghere și control a personalului din subordine, inclusiv a modului de soluționare al sesizărilor/reclamațiilor, analize care vor fi consemnate într-un raport care va fi transmis Directorului General al DGCSP și comisarului-șef;
  13. 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) refuzul inițial al operatorului economic controlat de a permite verificarea documentelor, materialelor, procedeelelor, stărilor sau situațiilor de care depinde realizarea obiectivelor controlului;
    - d) soluționarea unor petiții, altele decât sesizarea inițială.
  14. 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 comisarului șef adjunct/coordonatorului acțiunii, autoturismele personale pot fi folosite;
  15. Directorul General al DGCSP, 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, sens în care 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 tehnoredactarea unui minute semnate digital sau olograf, după caz. Vor analiza zilnic, prin sondaj, documentele de control încheiate de către comisarii din subordine directă, în vederea verificării respectării celor de mai sus.
  16. Cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare, 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 sau alt dispozitiv electronic mobil aflat în dotarea agentului constatator și pus la dispoziție de către ANPC. 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 pe dispozitive de tip server aparținând ANPC în cadrul unui fișier cu numele operatorului economic și data acțiunii. Toate datele stocate vor fi arhivate în calculatorul de serviciu al comisarului care a efectuat acest probatoriu. Este interzisă pe timpul controlului: fotografierea și înregistrarea video a minorilor, a persoanelor cu dizabilități, a oricăror aspecte ce țin de respectarea intimității și a vieții private, agentul constatator 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;

17. Dacă în urma centralizării și analizării sesizărilor/reclamațiilor consumatorilor de către comisarul șef adjunct 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;
18. 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 comisarului șef adjunct/ coordonatorului, printr-un canal securizat stabilit de ANPC, pentru ca acesta să le înainteze DGCSPP și comisariatului pe raza căruia de competență 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 către DGCSPP.
19. 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, prin sistemul informatic integrat de eficientizare a activităților în cadrul ANPC, e-mail, etc.
20. Prezenta procedură se completează cu documente specifice pe linie de GDPR.

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

##### **4.1 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, se pot 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 lectric și/sau electronic prin intermediul poștei electronice, pe adresa comisariatului sau pe adresa 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 și să respecte fișa de control, după caz.

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

- 4.2.1 să aibă o ținută decentă și o igienă personală adecvată, corespunzătoare, conform ROI;

- 4.2.2 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;
- 4.2.3 să se asigure cu privire la respectarea, aplicarea regulilor, procedurilor, uzanțelor, normelor tehnice elaborate și adoptate, potrivit legii, utilizate în activitatea operatorului economic controlat;
- 4.2.4 să se documenteze asupra activității ori a principalelor activități îndeplinite de operatorul economic controlat;
- 4.2.5 să obțină date despre punctele de lucru utilizate de acesta, consultând Oficiul Național al Registrului Comerțului;
- 4.2.6 să prezinte reprezentantului operatorului economic controlat la începerea acțiunii de control ordinul de serviciu/delegația și legitimația care confirmă desemnarea pentru efectuarea controlului respectiv să comunice obiectul/scopul acțiunii de control și să îl informeze asupra consecinței refuzului de a permite efectuarea controlului;
- 4.2.7 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;
- 4.2.8 să solicite prezentarea și să consemneze în registrul unic de control conform prevederilor Legii nr. 252/2003 privind registrul unic de control;
- 4.2.9 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;
- 4.2.10 să comunice reprezentantului operatorului economic și să se asigure că documentele, materialele și alte înscrisuri obținute în timpul controlului își păstrează caracterul de confidențialitate cu excepția documentelor care au caracter public așa cum au fost etichetate de operatorul economic;
- 4.2.11 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;
- 4.2.12 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;
- 4.2.13 în situația în care se cercetează o sesizare/reclamație sau tematică/operativ, agentul

constatator poate să extindă controlul, prin sondaj, în raport cu întreaga activitatea desfășurată în spațiul verificat. Extinderea a controlului trebuie specificată în documentul de control;

4.2.14 să nu facă constatări superficiale, acoperind în cadrul acțiunii de control totalitatea abaterilor constatate, cât și a faptelor care constituie contravenții;

4.2.15 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:

4.2.15.1 beneficiază, direct sau prin persoane interpușe, în condiții de favoare, de serviciile, produsele, lucrările sau fondurile operatorului economic controlat;

4.2.15.2 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;

4.2.16 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. Atunci când, 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;

4.2.17 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, conform legislației în vigoare;

4.2.18 să folosească telefonul de serviciu ori alt dispozitiv electronic mobil aflat în dotare și care aparține ANPC și pentru înregistrarea video audio și fotografierea acțiunilor, conform legislației în vigoare;

4.2.19 să completeze corespunzător și complet toate câmpurile documentelor de control tipizate, încheiate, în acord cu dispozițiile OG nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor;

4.2.20 să nu utilizeze prescurtări, cu excepția abrevierilor oficiale, folosite în mod uzual, de ex: art., alin, OG, OUG etc., precum și ștersăturile, modificările, îngroșările;

4.2.21 să completeze fișa de control, elaborată de către ANPC, acolo unde aceasta există;

- 4.2.22. 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;
- 4.2.23. să utilizeze în raporturile cu operatorii economici numai telefonul de serviciu;
- 4.2.24. să solicite operatorului economic, dacă este cazul, echipamente de protecție specifice activității desfășurate de către acesta. 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;
- 4.2.25. 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 corespunzătoare celor din fișele de control, acolo unde acestea exista, în acord cu actele normative în vigoare aplicabile; Anularea documentului de control de către instanța de judecată, prin hotărâre definitivă, conduce la radierea sancțiunii din cadrul cazierului comercial. Radierea sancțiunii din cadrul cazierului comercial se efectuează la împlinirea termenului de 3 ani de la data înregistrării acesteia, pentru situațiile în care documentul de control nu a fost contestat. Radierea sancțiunilor se operează de către comisarul ce a introdus datele în cazierul comercial sau de către un alt comisar desemnat de către șeful ierarhic superior, în cazul în care comisarul titular, din motive obiective, nu poate efectua radierea.
- 4.2.26. 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;
- 4.2.27. 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;
- 4.2.28. 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 cu alte acte normative incidente.

## 5. 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 și intereselor 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 mediul online precum și din constatările proprii, fără a ne limita.

### • Scopul:

- prevenirea încălcării reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor;
- 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;
- sancționarea abaterilor constatate, în vederea limitării consecințelor prezente și viitoare;
- determinarea operatorilor economici să își însușească și să respecte normele legale în domeniul protecției consumatorilor;
- cunoașterea dinamicii și a gradului de repetabilitate a aceluiași fapt, inclusiv prin studierea cazierului comercial, care contravine normelor legale, în vederea stabilirii periodicității intervențiilor pentru înlăturarea neconformităților;
- dispunerea măsurilor adecvate, în vederea restabilirii legalității și evaluarea impactului și a eficienței măsurilor luate anterior;
- prezentarea către operatorul economic a riscurilor legate de nerespectarea prevederilor din reglementările aplicabile - măsuri de oprire temporară, sigilare, desigilare, fără a ne limita;
- consilierea operatorilor economici cu privire la exigențele legislative legate de protecția consumatorilor, în vederea prevenirii eventualelor abateri.
- aducerea la cunoștința furnizorilor de servicii de intermediare a eventualului conținut ilegal observat de către personalul cu atribuții de control din cadrul ANPC, pentru restricționarea sau eliminarea accesului la conținutul ilegal stocat de către aceștia la cererea destinatarilor serviciilor.

- **Obiectivele activității de control se realizează prin:**
  - verificarea legalității funcționării operatorului economic;
  - identificarea neconformităților produselor și serviciilor cu impact asupra drepturilor și intereselor consumatorilor. Sancționarea și/sau dispunerea măsurilor corective pentru prevenirea/ încetarea încălcării reglementărilor legale în domeniul protecției consumatorilor și limitarea consecințelor acestora;
  - soluționarea sesizărilor și a reclamațiilor consumatorilor cu privire la lipsa conformității produselor și serviciilor;
  - evaluarea rezultatelor verificării unor sesizări și reclamații care evidențiază încălcări ale normelor legale sau ale unor reglementări specifice domeniului protecției consumatorului;
  - verificarea modului în care operatorii economici au îndeplinit măsurile dispuse în actele de control și au fost însușite de către aceștia;
  - prelevarea de mostre pentru analizarea acestora în laboratoare, în cadrul acțiunilor de control operativ sau tematice;
  - consilierea operatorilor economici cu privire la legislație, în vederea eliminării tuturor neconformităților;
  - 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.

## **6. TIPURILE ACȚIUNILOR DE CONTROL**

### **6.1 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 DGCSP, 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 de comunicare prevăzut de actele normative în vigoare.

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 ale CJPC/CPCS se dispune prin act administrativ al Președintelui ANPC.

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

### **6.1.1 Supracontrolul**

Reprezintă analiza modului în care personalul cu atribuții de control și-a desfășurat activitatea de verificare a operatorului economic.

Această acțiune poate fi inițiată de către:

1. comisarul șef adjunct, cu participarea obligatorie a acestuia;
2. comisarul șef, la propunerea scrisă a Directorului general al DGCSP, cu acordul scris al președintelui ANPC;
3. Corpul de control, cu acordul scris și prin act administrativ al președintelui ANPC.

În cadrul acestui tip de acțiuni se va întocmi o notă și se vor formula sesizările corespunzătoare, după caz.

### **6.2 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 și sezonier la inițiativa și în coordonarea ANPC;
2. În colaborare cu alte instituții ale administrației publice centrale și locale, cu informarea Directorului general al DGCSP, în mod obligatoriu, de la momentul primirii solicitării sau demarării procedurii interne.
3. Ca urmare a solicitărilor Comisiei Europene, la inițiativa și în coordonarea DGCSP;

4. 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 sau vor fi derulate de serviciul/direcția din cadrul ANPC care a întocmit-o.

La nivel județean/sectorial, în cazul tematicilor naționale, 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 menționat în tematică.

În cazul tematicilor având drept temă produse și servicii financiare bancare și nebancale, datorită specificului activității care necesită un timp îndelungat de transmitere, de către instituțiile financiare verificate, a tuturor documentelor solicitate de către echipa de control din cadrul instituției, respectiv: contracte, acte adiționale aferente contractelor, ordine de plata etc., precum și de verificare/analizare ulterioară a respectivelor documente de către echipa de control, nu se impune un număr minim de acte de control/comisar.

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, instruirea personalului cu atribuții de control se va face astfel:

1. în cazul tematicilor naționale, de către DGCSPP, printr-o persoană împuternicită;
2. în cadrul tematicilor județene, atât comisarul șef adjunct cât și comisarii vor fi instruiți de către inițiatorul tematicii sau de către un împuternicitul acestuia;
3. prelucrarea se poate face fie în format video înregistrat, arhivat ulterior, pe servere aparținând ANPC, și/sau în scris, online, fiind asumat prin semnarea electronică a unui tabel anexat unui proces-verbal de ședință tehnoredactat, fie verbal cu consemnarea prelucrării într-un document asumat de către cei instruiți.
4. 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 instrui 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.

**6.2.1** 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, după caz;
4. reglementările și metodologiile specifice care vor sta la baza acesteia;
5. categoriile de operatori economici care vor fi controlați;
6. legislația specifică acesteia;
7. fișa de control, după caz;
8. fișa de verificare a etichetării pentru produse alimentare, conform Regulamentului (UE) 1169/2011;
9. principalele aspecte urmărite în timpul controlului;
10. modul de culegere, cuantificare și prezentare a informațiilor și a concluziilor rezultate din control;
11. modul de valorificare a constatărilor rezultate.

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

**7.1 Actul de control este guvernat de următoarele reguli:**

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 legătură cu obiectul de activitate, tehnicile și tehnologiile utilizate, rețelele de fabricație, oricare alte procedee asupra cărora operatorul economic controlat conservă drepturi proprii, precum și identitatea persoanelor care au formulat petiții, cu excepția situațiilor în care pentru soluționarea petiției este strict necesară identificarea consumatorului, 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 tăinuirea 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.

În cazul în care un proces verbal de constatare a contravenției 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, acesta se poate bara cu un X. Bararea documentului de control se efectuează doar în baza unei note care conține toate explicațiile cu privire la erorile strecurate, seria și numărul pvcc-ului **și doar** cu aprobarea conducătorului ierarhic superior. În această situație, la nivelul structurii se va ține o evidență strictă a pvcc-urilor ce

au fost scoase din circuitul civil, cu atașarea notei aprobate.

11. reducerea la minimum a datelor cu caracter personal – datele cu caracter personal sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile în care sunt prelucrate.

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

### **1. Invitație pentru prezentarea documentelor și clarificărilor necesare**

Acest document se poate întocmi în următoarele situații, după caz:

- administratorul/împuțernicitul sau un reprezentant legal al operatorului economic nu poate fi prezent la data și ora acțiunii de control la locul unde aceasta se desfășoară;
- administratorul/împuțernicitul sau un reprezentant al operatorului economic trebuie să fie prezent în vederea demarării unei acțiuni de control;
- 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;
- 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;

Invitațiile pot fi transmise:

1. prin înmănare, sub semnătură de primire;
2. prin poșta în format letric sau prin intermediul poștei electronice (e-mail).

Prin invitație, pot 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.

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, poate să se deplaseze la sediul structurii teritoriale/comandamentului pentru întocmirea documentului, predând operatorului economic un exemplar conform condițiilor de emiteră și comunicare.

### **2. Fișa de control**

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

Aceste documente vor fi elaborate și validate de către DGCS, în colaborare cu Comisariatele județene/sectoriale și cu DGJAE, atât pentru tematicile naționale/județene/sectoriale, cât și pentru anumite produse sau servicii.

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

### **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 OG nr. 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:

- data și locul unde este încheiat;
- numele, prenumele, calitatea și instituția din care face parte comisarul-agent constator;
- 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;
- indicarea datei, orei și locului în care contravenția a fost săvârșită;
- descrierea faptei contravenționale precum și înscrierea tuturor împrejurărilor ce pot servi la aprecierea gravității faptei și la evaluarea pagubei pricinuite;
- indicarea actului normativ prin care se stabilește și se sancționează contravenția;
- semnăturile agenților constatori și ale reprezentantului operatorului economic, pe fiecare pagină;
- posibilitatea achitării în termen de 15 zile a jumătate din minimul amenzii prevăzute în actul normativ;

- termenul de depunere al plângerii;
- 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. 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;
2. diferențierea între „data săvârșirii faptelor” și „data constatării faptelor”;
3. menționarea la **Cap. I (“Descrierea faptelor constatate”)** a obiectului reclamației și a concluzionării acesteia;
4. menționarea, la **Cap. J („Sancțiuni contravenționale aplicate”)**, pe lângă articolele încălcate și cele aplicate, și a literelor, alineatelor, liniilor, punctelor corespunzătoare acestora;
5. măsurile se stabilesc raportat la legislația aplicată care a determinat încadrarea faptelor;
6. nu se vor dispune măsuri care reprezintă soluții de rezolvare a neconformităților constatate, cu excepția celor prevăzute expres în actele normative;
7. 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;
8. se pot acorda termene de îndeplinire a măsurilor, cu ocazia cercetării petițiilor și a celor prevăzute în actele normative specifice;
9. corelarea între numărul faptelor și numărul sancțiunilor aplicate;
10. existența și atașarea la procesele verbale a documentelor doveditoare privind retragerea produselor oprite definitiv din circuitul comercial, altele decât declarația pe propria răspundere;
11. neafișarea prețurilor, a orarului de funcționare, lipsa buletinului de verificare metrologică, lipsa denumirii societății ori neafișarea codului unic de înregistrare, se individualizează și se sancționează distinct de o eventuală identificare a altor neconformități;
12. aplicarea cu prioritate a reglementărilor cu caracter special.

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 OG 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 stabilite în mod expres și imperativ de OG nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor.

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 constator.

PVCC se vor încheia fie la punctul de lucru/sediul social al operatorului economic, fie la sediul CJPC, după caz.

În cazul documentelor întocmite pe teren, constatările, încadrarea contravențională, sancțiunile și măsurile ce urmează a fi aplicate, susținute de materiale foto-video elocvente, realizate în conformitate cu prevederile legale în vigoare aplicabile, vor fi comunicate cu respectarea dispozițiilor OG nr. 2/2001.

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

#### **4. Proces verbal de constatare – PVC**

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

PVC poate fi întocmit în următoarele situații:

- 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 a controlului;
- când nu se confirmă cele reclamate în petiție, chiar dacă aceasta totuși se soluționează în favoarea consumatorului, iar la extinderea a controlului nu sunt constatate abateri;
- 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;
- acțiunea se desfășoară pentru culegerea de date și informații;
- există prezumția de neconformitate, care nu poate 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, distribuirii și

comercializării produselor sau serviciilor;

- ca urmare a verificării măsurilor stabilite în controlul anterior, dacă s-a constatat remediarea neconformităților;
- pentru suspendarea 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. În termen de maxim o zi lucrătoare, comisarul titular de PVC transmite adresă de informare către Directorul General al DGCSPP cu rezultatele verificării, în vederea emiterii actului administrativ.
- 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 operatorul economic controlat.

În vederea atingerii obiectivelor instituției de protejare a drepturilor consumatorilor, raportat la activitatea de supraveghere și 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 pentru consumatori, în raport cu drepturile acestora, se vor efectua acțiuni după cum urmează:

- a) 3 acțiuni complexe / comisar / săptămână; sau
- b) 8 acțiuni cu grad redus de complexitate / comisar / săptămână;

## **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:

- 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;
- Descriere – în care se va descrie succint încălcarea legislației; fiecare încălcare a legislației va fi numerotată corespunzător;
- Întrebare – în care se va adresa reprezentantului operatorului economic prezent o întrebare din care să reiasă veridicitatea celor constatate;
- 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.

## **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/CPCS, 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. 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.

## **7. Proces verbal de distrugere PVD**

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, de 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, de ex: comanda de preluare deșeuri de către o firmă specializată și confirmarea acesteia, în care se specifică data preluării produselor-deșeuri. 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 rechemării de la consumatori;
- interzicerii introducerii și/sau a punerii la dispoziție pe piață, a produselor periculoase/neconforme, ce nu îndeplinesc condițiile prevăzute de legislația în vigoare, acestea devenind deșeuri, supunându-se prevederilor OUG nr. 92/2021 privind regimul deșeurilor și ale OUG. nr. 195/2005 privind protecția mediului, fiind notificate în acest sens autorităților competente, în termen de maxim două zile lucrătoare.

## **8. STABILIREA MĂSURILOR ȘI SANȚIUNILOR COMPLEMENTARE**

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

În cazul în care se impune măsura de încetare a practicii comerciale incorecte pentru produse sau servicii, se propune prin documentul de control emiterea unui act administrativ. În acest sens, se transmite, în maxim două zile lucrătoare, adresa de solicitare, în copie, către ANPC, însoțită de întreaga documentație aferentă, în vederea dispunerii măsurii de încetare a practicii comerciale incorecte, la nivelul punctului de lucru/local sau la nivel național, după caz.

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

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

Prin act administrativ al președintelui se constituie o comisie în vederea analizării propunerii de emitere a actului administrativ.

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.

## **9. VERIFICAREA MĂSURILOR/ÎNCASAREA SANȚIUNILOR**

**9.1** 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 în baza art. 55 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/CPCS, în termen de maxim 48 de ore;
5. ridicarea măsurilor asupra unor produse sau servicii care au impact național poate fi dispusă doar cu informarea Președintelui ANPC și cu avizul DGCSP;
6. în cazul constatării unor abateri pentru care au fost aplicate 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 la cea de-a doua reverificare nu sunt constatate nereguli, se va verifica o dată pe an, conform evidenței cazierului comercial.

Reluarea activității se face după emiterea actului administrativ de suspendare a celui prin care a fost dispusă măsura, care se întocmește cel mai târziu în cursul zilei lucrătoare următoare, de la propunerea agentului constator, în cazul în care măsura s-a emis prin aceste documente.

Dacă în perioada dintre propunere și termenul de emitere al actului administrativ, abaterile constatate au fost remediate și s-a făcut constatarea acestei situații de fapt, nu se mai impune emiterea acestora.

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

Operatorul economic poate face solicitare, în scris, pentru ridicarea măsurii, prin orice mijloc de comunicare prevăzut de lege, 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 suspendare a măsurii, 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.

DGCSP sau CJPC/CPCS, pot oferi consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care operatorul economic solicită ANPC acest lucru.

Urmărirea încasării amenzilor contravenționale aplicate, se efectuează de către comisarul titular al documentului de control, acesta având obligația de a urmări încasarea acestora.

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.

## **10. COMUNICAREA DOCUMENTELOR DE CONTROL**

Comunicarea documentelor se va face:

**10.1** în format letric, în trei exemplare, în cazul PVCC și a PVP, în două exemplare în cazul PVC, PVD, 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;

**10.2** prin poștă, un exemplar, cu adresa de înaintare, la sediul operatorului economic, cu confirmare de primire;

**10.3** 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;

**10.4** 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, înmânat fizic sau comunicat prin intermediul poștei;

2. nu a fost identificată nicio persoană care ar putea să primească documentele.

Modalitatea de comunicare a PVCC prin afișare este subsidiară comunicării prin poștă, cu aviz de primire.

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 lipsa unui martor, agentul constatator va preciza motivele care au condus la încheierea procesului-verbal în acest mod.

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

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, cu atribuții în recepționarea corespondenței .

Se vor realiza fotografii/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 act administrativ;
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 care nu participă la acțiunea de control respectivă.

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 la operatorul economic**

1. în urma constatărilor făcute pe teren se încheie documentul de control;
2. la momentul acțiunii de control, dacă sunt constatate încălcări ale legislației, ce necesită lămuriri din partea administratorului/împuternicitului sau reprezentantului legal al operatorului economic sau trebuie asumate de către

acesta, se poate întocmi o **Notă de control**;

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 procedură;
6. finalizarea acțiunii de control – prezentarea, în scopul luării la cunoștință, a conținutului documentului de control de către reprezentantul legal al operatorului economic.
7. dacă este refuzată semnarea sau aceasta nu se poate face din motive obiective, se va proceda conform dispozițiilor OG nr. 2/2001.

### **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 și se va proceda la transmiterea/afișarea acestuia.

### **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 se 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 OG 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, ce țin de gravitatea aspectelor constatate și dacă se apreciază că este pusă în pericol viața ori sănătatea consumatorilor, se poate proceda la întreruperea activității operatorului economic cu aducerea la cunoștința acestuia a acestui aspect.

### 13. APLICAREA SIGILIILOR/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 conformitate cu dispozițiile legale în vigoare aplicabile.

**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 dispuse în condițiile art. 55 și 56 din O.G. nr.21/1992;
- 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, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în vigoare;
- 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 OG 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) mărfurilor ce nu pot fi verificate în punctele de trecere a frontierei;
- j) În orice alte situații prevăzute de actele normative în vigoare aplicabile.

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/CPCS de pe raza teritorială a destinației produselor declarate în documentele care însoțesc transportul.

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 și în procesul verbal de sigilare/desigilare.

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/detaliu 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 fotografiile ale acestora de ansamblu și de detaliu.

Sigiliile nu pot fi înlăturate decât de către reprezentanții ANPC sau cu acordul scris, expres, prealabil al acestora, după caz.

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, de 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, de ex: incapacitate temporară de muncă, prin dispoziția comisarului șef adjunct, acțiunea va fi finalizată de altă echipă.

În procesul verbal de sigilare/desigilare 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/CPCS, 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/CPCS, 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 DGCS/Comisarului Șef, 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, de ex: documentul de preluare a deșeurilor.
6. la solicitarea operatorului economic, în vederea remedierii deficiențelor ce au condus la sigilare, dacă acest lucru respectă exigențele legale. de ex: nu poate fi aplicat marcajul CE.

Pentru produsele posibil contrafăcute – echipa de control, cu respectarea prevederilor art.

24 din OG nr. 2/2001, înaintează printr-o adresă semnată de comisarul șef adjunct, către instituția competentă, o solicitare 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, de către reprezentanții instituției competente, ca de exemplu: organe 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 aplică 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.

Din cele două exemplare ale comisariatului, unul însoțește probele la laborator.

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

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 analizarea contraprobei de către acesta într-un laborator acreditat, în scris, prin intermediul poștei electronice.

În situația în care operatorul economic optează pentru analizarea contraprobei, aceasta 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/numărul produselor care fac obiectul controlului 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, condițiilor stabilite de producător și de actele normative în vigoare, precum și cele specifice desfășurării activității, la prestarea

- serviciilor nealimentare;
- j) practicile comerciale incorecte;
- k) respectarea condițiilor de păstrare/depozitare;
- l) trasabilitatea unor produse depistate cu nereguli.

### 15.1. Controlul voluntar

La solicitarea operatorilor economici adresată ANPC, în scris, pe adresa de e-mail [controlvoluntar@anpc.ro](mailto:controlvoluntar@anpc.ro), pot fi desfășurate acțiuni de evaluare a activității acestora. Se va avea în vedere istoricul contravențional al operatorului economic și dacă acesta a făcut obiectul vreunei consilieri anterioare, având același obiect.

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 CJPC/CPCS.

Procedura implică următorii pași:

1. Completarea formularului de pe site-ul oficial ANPC;
2. DGCS/CJPC/CPCS 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 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. ANPC nu poate promova acțiunile unui operator economic sau ale altuia, pentru a nu fi acuzată de părtinire. În aceste cazuri, va face public 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, fără a ne limita:**

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 comerciale, a cărții tehnice ori instrucțiuni;
6. lipsa testării și/sau a certificării produselor, dacă actele normative prevăd;
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.

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 DGCSP.

#### **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 legală, 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, fără a se limita, 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, de 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 publicități 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 branșamentele la utilități și finalizate contractele;
10. definirea unităților locative comercializate de către dezvoltatorul imobiliar în conformitate cu prevederile legii locuinței;
11. informarea în scris a consumatorilor de existența/lipsa autorizației ISU pentru parcările subterane;
12. informarea în scris corect, complet și precis a termenului de finalizare proiectului /termenul de predare primire a apartamentului.

#### **15.2.4. Controlul la Intermediarii de credite**

Se vor verifica, fără a se limita, următoarele:

1. Dacă intermediarul de credite este înregistrat în Registrul Intermediarilor de Credite;
2. Tipul intermediarului de credite - legat, nelegat, reprezentant desemnat;
3. În funcție de tipul de intermediar de credite se va verifica de cine este remunerat acesta;
4. Informarea în mod explicit de către intermediarul de credite nelegat a consumatorului, dacă i se oferă sau i se pot oferi servicii de consiliere;
5. Existența practicilor comerciale incorecte ce pot influența opțiunea consumatorului;
6. Existența practicilor comerciale agresive;
7. Existența în contract a unor clauze prezumtiv abuzive - dezechilibre între drepturile și obligațiile părților;
8. Dacă înaintea semnării unui contract de furnizare de servicii de consiliere, intermediarul de credite nelegat pune la dispoziția consumatorului pe hârtie sau pe un alt suport durabil, informații cu privire la tariful datorat de consumator;
9. Dacă în timp util, dar nu mai puțin de 5 zile calendaristice, înainte de desfășurarea oricăreia

dintre activitățile de intermediere a creditelor prevăzute de lege, intermediarul de credite sau, după caz, reprezentantul desemnat îi furnizează consumatorului, pe hârtie sau pe alt suport durabil, cel puțin următoarele informații: identitatea intermediarului de credite sediul social, tipul intermediarului de credite, dacă oferă servicii de consiliere, onorariu/comisionul pe care consumatorul trebuie să îl achite, procedurile pe care consumatorii sau alte părți interesate le au la dispoziție pentru a depune reclamații;

10. Dacă în informațiile oferite consumatorului sunt redactate cu caractere îngroșate, mărimea de minimum 18p, font Times New Roman;
11. Dacă intermediarii de credite sau reprezentanții desemnați oferă consumatorului explicații adecvate cu privire la contractul sau contractele de credit propuse și la eventualele servicii accesorii, pentru a-i permite acestuia să evalueze dacă contractele de credit și serviciile accesorii propuse sunt adaptate la nevoile și la situația sa financiară;
12. Dacă Creditorul și, dacă este cazul, intermediarul de credite sau reprezentanții desemnați oferă consumatorului informațiile personalizate de care acesta are nevoie pentru a compara produsele de credit disponibile pe piață, a evalua implicațiile lor și a decide în cunoștință de cauză dacă să încheie sau nu un contract;
13. Dacă consumatorilor li s-a pus la dispoziție o perioadă de reflecție de cel puțin 15 zile înainte de încheierea unui contract de credit;
14. Toate materialele publicitare și de promovare privind contractele de credit trebuie să fie corecte, clare și să nu fie susceptibile de a induce în eroare. Este interzisă utilizarea unor formulări care pot crea așteptări neîntemeiate consumatorului în ceea ce privește disponibilitatea sau costul unui credit.
15. Se interzice existența în contract a oricărei clauze privind renunțarea consumatorului la perioada de reflecție.

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

Efectuarea controlului la distribuitori se impune, de regulă, fără a se limita, 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 minimale;
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 a 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 cooperare producătorilor, a 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, remediarea, 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, fără a se limita, 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;
2. existența și întocmirea corectă a documentelor specifice desfășurării activității – a declarației de conformitate, notei de comandă, devizului antecalcul, contractului de execuție, certificatului 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 la prestarea serviciilor nealimentare;
  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, fără a se limita, 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, fără a se limita, 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 consumatorii, de ex: comunicarea unor anunțuri foarte atractive ca preț și imobil, când în realitate acestea nu există;
11. verificarea comerțului online privind prestarea serviciilor de intermediere imobiliară.

#### **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, fără a se limita, 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 art. 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 **„Produs periculos – nu s-a autorizat punerea în circulație”** cu precizarea expresă 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 **„Produs 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/CPCS 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/CPCS 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, de ex: HG nr. 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.

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 înmănat reprezentanților Poliției de Frontieră Române/ Autorității Vamale/ Gărzii Naționale de Mediu, 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 raportari, 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/CPCS va 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 DGCSP 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.

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/CPCS/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 acțiunilor 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/CPCS-urile vor notifica de îndată, dar nu mai târziu de 24h, neconformitățile constatate, sancțiunile aplicate și măsurile luate/propuse, legate de produsele alimentare, structura ANSVSA 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 al 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 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, colaborând, 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, aparatură 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 DGCS, 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.

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. formularul de reacție la notificare.

## **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/primate 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 adjunct, care are sarcina de a verifica și actualiza lista acestor persoane cu: 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 DGCS, 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. CONSULTANȚA OFERITĂ OPERATORILOR ECONOMICI**

Consultanța, ca activitate desfășurată de DGCS/CJPC/CPCS, 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.

Consultanța oferită 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.

Consultanța oferită operatorilor economici se poate face după cum urmează:

1. la solicitarea în format scris a acestora, referitoare la legislația națională care a fost adoptată și pentru care ANPC a fost instituție inițiatore, consultanță ce va fi efectuată, de către DGCS sau de către CJPC/CPCS cu informarea și aprobarea scrisă a acesteia. După caz, se poate solicita sprijinul DGJAE.
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 pot fi comercializate în continuare numai cu acordul 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, în condițiile legii.

### **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, sau alte

dispozitive electronice mobile din dotarea agentului constatator care aparțin ANPC, 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 sistemului informatic integrat de eficientizare a activităților în cadrul ANPC .

Comunicarea în spațiul public a oricăror date sau materiale foto-video se va face numai cu acordul scris al ANPC – DGCSP, cu respectarea normelor legale, în vigoare, aplicabile.



OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

**Nesecret** —

CJPC/CPCS.....  
 Str. ....fax..... e-mail:.....

**ANEXA**

**PROCES VERBAL DE AFIȘARE**  
**din data:..... ora .....**

Subsemnații..... și .....,agenți constatatori în cadrul CJPC/CPCS....., am procedat la afișarea **PVCC-ului seria ANPC .....din .....**, inclusiv la înștiințarea de plată (nr.....file), la sediul social al **SC.....**, întocmit în conformitate cu prevederile **art. 27** din **OG. 2/2001** privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare.

Martorul prezent la afișarea documentului mai sus menționat este d-l/d-na ..... domiciliat(a) în ....., B.I/C.I.....seria.....nr..... CNP .....

Dovada plății se va transmite la CJPC/CPCS....., prin fax.....sau prin e-mail.....

**Agenți Constatatori****Martor**





OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

**Nesecret**

ANEXA

CJPC/CPCS .....

Adresa: .....

Tel: [ ] [ ] Fax: [ ] [ ] Nr./data înregistrării

NOTA DE CONTROL

Nr: .....Data .....

Locul încheierii: la sediul unității/operatorului economic  la sediul CJPC/CPCS

A.AGENȚI CONSTATATORI:

Nume și Prenume .....funcția.....nr.legitimație.....

Nume și Prenume .....funcția.....nr.legitimație.....

Nume și Prenume .....funcția.....nr.legitimație.....

B.COLABORATORI:

Nume și Prenume .....funcția.....instituția.....

Nume și Prenume

..... funcția ..... instituția .....

Nume și Prenume .....funcția.....instituția.....

C.OPERATORUL ECONOMIC CONTROLAT:

Denumire .....Adresa:.....

CUI/CF/CNP .....Nr.RC.....

Forma de organizare.....

D.Punct de lucru .....

E.Segmentul de piață controlat .....

.....

.....

F.Produsele supuse verificării

Nr. crt.	Denumire produs	Proveniența	Cantit. /UM	Valoare [lei]	Furnizor	Felul documentului,

G. CONSTATARI:

Data:[ / / ]

Ora:[ / ]

Descrierea faptelor

.....

.....



**Anexa**

*Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor  
Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor/CPCS*

.....  
Adresa: .....

*Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor  
Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor /CPCS*

.....  
Adresa: .....

**ORDIN DE SERVICIU nr. ....**

pentru efectuarea acțiunilor de control și supraveghere a pieței  
eliberată astăzi .....

D-l./D-na. ....

având funcția de comisar, este împuternicit(ă) a efectua acțiuni de  
control și supraveghere a pieței în domeniul protecției consumatorilor.

Prezentul ordin de serviciu este valabil în perioada:

....., însoțit de  
legitimația de serviciu nr. .... emisă de Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor.

Operatorii economici care vor fi verificați sunt:

.....  
.....  
.....  
.....

Comisar șef adjunct

.....

**ORDIN DE SERVICIU nr. ....**

pentru efectuarea acțiunilor de control și supraveghere a pieței  
eliberată astăzi .....

D-l./D-na. ....

având funcția de comisar, este împuternicit(ă) a efectua acțiuni de control  
și supraveghere a pieței în domeniul protecției consumatorilor.

Prezentul ordin de serviciu este valabil în perioada:

....., însoțit de  
legitimația de serviciu nr. .... emisă de Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor.

Operatorii economici care vor fi verificați sunt:

.....  
.....  
.....  
.....

Comisar șef adjunct

.....



**SISTEM RAPID DE ALERTĂ PENTRU ALIMENTE ȘI FURAJE**  
**REGULAMENTUL CE Nr.178/2002- Art.50**  
**NOTIFICARE DE PIATĂ**  
**NOTIFICARE ALERTĂ**

**INFORMAȚII GENERALE:**

1	Tipul notificării	
2	Județul care notifică	
3	Punctul de contact	
4	Baza notificării	
5	Cod notificare RASFF asociată	
6	Data notificării	
7	Județele care trebuie să intervină	

**PERICOLE:**

8	Categoria pericolului		altceva:					
9	Pericolele descoperite							
10	Rezultatele testelor		/	/	/	/	/	<b>unități analitice</b>
11	Contra-analize		: / / <b>unități analitice</b>					
12	Prelevare	data prelevării:	/	/	/	/	/	
13		nr. probe:						
14		metoda:						
15		locul:	altele/nume:					
16	Laboratorul							
17	Analize	tratamentul probei/matricea analitică:						
18		metoda de analiză:						
19	Persoane afectate:							
20	Tipul bolii/simptomele:							

**PRODUSUL:**

21	Categoria de produs:		alta:				
22	Tipul de conexiune cu un produs notificat anterior:		altele/info suplimentare:				
23	Numele produsului (pe etichetă)						
24	Descrierea produsului	denumirea comercială:					

25	aspectul produsului (ex: ambalaj):	
26	codul de bare:	
27	alte informații furnizate de etichetă:	
28	masă unității/vol.:	<b>unități</b>

**RISC/MĂSURI**

29	Distribuția	
30	Risc	Referitor la: <b>sănătatea umană</b>
31	motivație:	

32	Legislația în vigoare	
33	nivel legislație:	<b>European</b>
34	nivelul maxim admis:	<b>unități analitice</b>

35	Măsuri voluntare	<input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) folosit ca <input type="checkbox"/> tratament fizic - <input type="checkbox"/> informarea destinatarilor <input type="checkbox"/> avertisment public / comunicat de presă: (hyperlink) <b>altele/inf. suplimentare:</b>
36	Măsuri impuse	<input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) folosit ca <input type="checkbox"/> tratament fizic - <input type="checkbox"/> interzis de la comercializare / interzis spre vânzare <input type="checkbox"/> interzis a fi utilizat (consumat) <input type="checkbox"/> informarea destinatarilor <input type="checkbox"/> avertizarea consumatorului/ comunicat de presă: <b>(hyperlink)</b> <input type="checkbox"/> controale suplimentare <b>altele/info suplimentare:</b>
37	data intrării în vigoare:	
38	durata:	

**TRASABILITATEA LOTURILOR:**

39	Transport(uri)/nr.lot(uri)	/ / /
40	Date de valabilitate	expiră la data de: / / /

41		a se consuma, de preferință, până la:	/	/	/
42		a se consuma, de preferință, până la sfârșitul:	/	/	/
43	Descrierea lotului	număr de unități	/	/	/
44		masa totală brută /volum lot	<b>unități</b>	<b>unități</b>	<b>unități</b>
45	Certificat de sănătate	număr:	/	/	/
46		data/date:	/	/	/
47	Număr CVED/CED		/	/	/
48	Țara/județul de origine				
49	<b>selectare operator</b>	Nume:			
50		strada, nr.:		țara/județ	
51		cod poștal, oraș:		număr de autorizare/ număr de înregistrare	
52	<b>selectare operator</b>	nume:			
53		strada, nr.:		țara/județul	
54		cod poștal, oraș:		număr de autorizare/ număr de înregistrare	

**DISTRIBUȚIA:**

55	Distribuit de	<b>selectare operator</b>			
56		<b>selectare operator</b>			
57	<b>selectare operator</b>	nume:			
58		strada, nr.:		țara/județul:	
59		cod poștal, oraș:		număr de autorizare/ număr de înregistrare:	
60	<b>selectare operator</b>	Nume:			
61		strada, nr.:		țara/județul:	
62		cod poștal, oraș:		număr de autorizare/ număr de înregistrare:	
63	Distribuția către alte județe/State Membre				

64	Lista de distribuție atașată	<input type="checkbox"/>
65	Export în țări terțe	
66	Lista de distribuție atașată	<input type="checkbox"/>

**CONTROL LA FRONTIERĂ:**

67	Punct de ieșire		
68	Punct de intrare		
69	Codul CN		
70	Țara/județul de destinație		
71	Destinatar	Nume:	
72		Adresa:	
73	Nr. container(e)/sigiliu(sigilii)		/
			/
			/
			/

**ALTE INFORMAȚII:**

74	Organizație/Minister	
75	Persoană de contact	
76	Alte informații	
77	Documente atașate	<input type="checkbox"/> <b>certificat de sănătate</b> <input type="checkbox"/> <b>CVED/CED</b> <input type="checkbox"/> <b>certificat fitosanitar</b> <input type="checkbox"/> <b>avertisment public/comunicat de presă</b> <input type="checkbox"/> <b>buletine de analiză</b> <input type="checkbox"/> <b>facturi/documente de livrare</b> <input type="checkbox"/> <b>imagini</b> <input type="checkbox"/> <b>evaluarea riscului</b> altele:

**SISTEMUL RAPID DE ALERTĂ PENTRU ALIMENTE ȘI FURAJE****REGULAMENTUL CE Nr.178/2002- Art.50****NOTIFICARE INFORMAȚII ADIȚIONALE**

1	Județul care răspunde:	
2	Punct de contact:	
3	Notificarea RASFF:	cod:
4	Tip informații notificate:	
5	Data reacției:	
6	Județul/județele solicitat(e) să acționeze:	

7	Produsul incriminat:	
8	Identificarea produsului:	
9	Transport(uri) incriminat(e):	/ / /

10	Alte informații:	
11	Persoana de contact:	
12	Secțiuni:	<input type="checkbox"/> pericole nou descoperite <input type="checkbox"/> măsuri de reacție <input type="checkbox"/> informații privind trasabilitatea
13	Documente atașate	<input type="checkbox"/> certificat de sănătate <input type="checkbox"/> CVED/CED <input type="checkbox"/> certificat fitosanitar <input type="checkbox"/> avertisment public/comunicat de presă <input type="checkbox"/> buletine de analiză <input type="checkbox"/> facturi /documente de livrare <input type="checkbox"/> imagini <input type="checkbox"/> evaluarea riscului alte:

**PERICOLE:**

14	Categoria pericolului:	alte:
15	Pericole identificate:	
16	Rezultatul testelor:	/ / / / / <b>unități analitice</b>

17	Contra-analize:		:	/	/	<b>unități analitice</b>
18	Prelevare	data de prelevare:	/	/	/	/
19		nr. de probe:				
20		metoda:				
21		locul:				
			altul:			
22	Laboratorul:					
23	Analize:	tratamentul probei/matrice analitică:				
24		metoda de analiză:				
25	Persoane afectate:					
26	Tipul bolii/simptome:					

**MĂSURI**

27	Măsuri voluntare:	<input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) utilizat ca <input type="checkbox"/> tratament fizic - <input type="checkbox"/> informarea destinatarilor <input type="checkbox"/> avertisment public / comunicat presă: (hyperlink) altele/inf. suplimentare:
28	Măsuri impuse:	<input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) <input type="checkbox"/> produsul (să fie) utilizat ca <input type="checkbox"/> tratament fizic - <input type="checkbox"/> interzicerea de la comercializare / interzicerea de la vânzare <input type="checkbox"/> informarea destinatarilor <input type="checkbox"/> avertisment public/comunicat presă: (hyperlink) <input type="checkbox"/> controale suplimentare altele/info suplimentare:
29		data intrării în vigoare:
30		durata:

**SE COMPETEZĂ ÎN CAZUL ÎN CARE PRODUSUL ESTE REDISTRIBUIT ÎN URMA RESPINGERII LA FRONTIERĂ:**

31	Punctul de plecare:	
32	Data și perioada plecării:	

33	Destinația:	<input type="checkbox"/> originea	alte:		
34	Mijlocul de transport:		alte/info suplimentare:		
35	Ruta transport:				
36	<input type="checkbox"/> Tranzit:				
37	Nr. Container(e)/sigiliu(sigilii)		/	/	/

**TRASABILITATEA LOTULUI(LOTURILOR):**

38	CertIFICATE DE SĂNĂTATE	număr	/	/	/
39		dată:	/	/	/
40	Nr.CVED/CED		/	/	/
41	Datele de durabilitate	expiră la data de:	/	/	/
42		a se consuma, de preferință, înainte de:	/	/	/
43		a se consuma, de preferință, până la sfârșitul:	/	/	/
44	Descrierea lotului	număr de unități	/	/	/
45		masa brută totală/volumul lotului:	<b>unități</b>	<b>unități</b>	<b>unități</b>
46	Țara/județul de origine:				
47	<b>selectare operator</b>	numele:			
48		strada, nr		țara/județul:	
49		codul poștal, oraș		nr de autorizare/înregistrare:	
50	<b>selectare operator</b>	nume:			
51		strada, nr		țara/județul:	
52		cod poștal, oraș:		nr. de autorizare/înregistrare:	

**DISTRIBUȚIA:**

53	Distribuit de:	<b>selectare operator</b>	
----	----------------	---------------------------	--

54	<b>selectare operator</b>			
55	<b>selectare operator</b>	nume:		
56		stradă, nr.:	țară/județ:	
57		cod poștal, oraș:	nr. de autorizare/ înregistrare:	
58	<b>selectare operator</b>	nume:		
59		stradă, nr.:	țară/județ:	
60		cod poștal, oraș:	nr. autorizare/ înregistrare:	
61	Distribuția către alte județe/state membre			
62	Lista de distribuție atașată:		<input type="checkbox"/>	
63	Exportat în țări terțe:			
64	Lista de distribuție atașată:		<input type="checkbox"/>	





OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

**Nesecret**

**PROCES-VERBAL de sigilare/desigilare**  
**încheiat în .....**  
**ziua ..... luna ..... anul .....**

Subsemnații, ....., având funcția de comisari în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor – CJPC/CPCS....., în baza art. 8 alin. (2) din Hotărârea Guvernului nr.700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, a ordinelor de serviciu/delegație și a legitimațiilor de control nr. .... astăzi, .....ora.....în prezența....., având funcția de ..... la.....posesor al B.I./C.I./Pașaport seria ..... nr....., eliberat(ă) de .....la data de ....., cu domiciliul în localitatea ..... bd./str. .... nr. ...., bl. ...., sc. ...., et. ...., ap..... județul/sectorul ....., CNP ....., am procedat la sigilarea următoarelor:

.....  
 Cele sigilate aparțin .....

Sigilarea a fost determinată de:

A fost aplicat sigiliul

În conformitate cu prevederile art. 260 din Codul penal, înlăturarea sau distrugerea sigiliului constituie infracțiune și se pedepsește conform legii.

Prezentul proces-verbal a fost întocmit în două exemplare, din care un exemplar a fost înmânat .....domiciliat(ă)  
 ..... posesor al B.I./C.I./Pașaport seria.....nr.....,  
 CNP....., având ..... calitatea  
 de.....la.....

Comisari,

Reprezentantul operatorului economic,  
 (numele, prenumele și semnătura)

Martori

Numele si prenumele.....domiciliat  
 in..... bd./str.

.....nr....., bl....., sc....., et....., ap.....,  
 telefon..... legitimat(ă) cu B.I./C.I./Pașaport seria ..... nr. ...., eliberat(ă) de  
 ..... la data de ...../...../....., CNP ..... ,  
 Semnatura .....

Subsemnații,.....  
 ....., având funcția de comisari în cadrul Autorității  
 Naționale pentru Protecția Consumatorilor – CJPC/CPCS....., în baza art. 8, alin. (2) din  
 Hotărârea Guvernului nr.700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru  
 Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, a ordinelor de serviciu/delegației și  
 a legitimațiilor de control nr ..... astăzi .....,  
 ora....., în  
 prezența..... având funcția  
 de.....la.....  
 ....., posesor al B.I. / C.I. / Pașaport seria.....nr....., eliberat(ă)  
 de.....la data de ....., cu domiciliul în  
 localitatea.....,  
 bd./str..... nr. ...., bl. ...., sc.  
 ....., et. ...., ap. ...., județul / sectorul....., CNP  
 ....., am procedat la desigilarea  
 următoarelor:.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 după verificarea prealabilă a sigiliului aplicat care a fost găsit intact. (în orice altă situație se va preciza  
 starea sigiliului).

Comisari,

Reprezentantul operatorului economic,  
 (numele, prenumele și semnătura)

#### Martori

Numele si prenumele.....domiciliat  
 în..... bd./str.  
 .....nr....., bl....., sc....., et....., ap.....,  
 telefon..... legitimat(ă) cu B.I./C.I./Pașaport seria ..... nr. ...., eliberat(ă) de  
 ..... la data de ...../...../....., CNP ..... ,  
 Semnatura .....





---

---

**EDITOR: PARLAMENTUL ROMÂNIEI — CAMERA DEPUTAȚILOR**

---



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; 012329  
C.I.F. RO427282, IBAN: RO55RNCB0082006711100001 BCR  
și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 DTCPMB (alocat numai persoanelor juridice bugetare)  
Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: [marketing@ramo.ro](mailto:marketing@ramo.ro), [www.monitoruloficial.ro](http://www.monitoruloficial.ro)

Relații cu publicul: șos. Panduri nr. 1, bloc P33, sectorul 5, București; 050651.  
Tel. 021.401.00.73, 021.401.00.78/79/83.

Pentru publicări, încărcați actele pe site, la: <https://www.monitoruloficial.ro>, secțiunea Publicări.

