

**RAPORT DE ACTIVITATE – ASOCIATIA PENTRU
PROTECTIA CONSUMATORILOR DIN ROMANIA**

PERIOADA IANUARIE – DECEMBRIE 2007

Razvan RESMERITA



RAPORT DE ACTIVITATE – APC ROMANIA

PERIOADA IANUARIE – DECEMBRIE 2007

În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2007, Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România a continuat implementarea strategiei sale pentru perioada respectiva, prin integrarea activității în dezvoltarea organizațională și mișcarea consumatoristă română.

APC Romania, a avut următoarea echipă pentru anul 2007:

- 7 angajați permanenți;
- 12 experți în domenii cum ar fi: alimente, produse de folosință îndelungată, servicii financiare, condominiu și servicii de utilitate publică, comerț electronic, îngrijiri medicale și relații publice.

1. Susținerea dezvoltării APC Romania și activităților de relații publice

1.1.1. Planificarea unui seminar pentru a elabora propunerea stabilirii unui Centru European pentru Consumatori în România

ECC România va avea drept gazdă Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România și plănuiește începerea activității în Ianuarie 2008.

Activitățile principale ale APC Romania European al Consumatorilor din România vor fi:

- informarea consumatorilor asupra oportunităților oferite de piața internă;
- oferirea de consultanță consumatorilor care au probleme și sprijinirea în rezolvarea litigiilor transfrontaliere;
- oferirea consultanței asupra procedurilor extrajudiciare de rezolvare a litigiilor existente în Europa;
- oferirea către consumatori a accesului la informații;
- cooperarea cu celelalte rețele europene precum FIN-NET (rețeaua financiară), SOLVIT și rețeaua judiciară europeană în cauze civile și comerciale;
- oferirea informațiilor asupra legislației europene și naționale, precum și asupra jurisprudenței.

1.1.2. Studii legale și de piață pentru susținerea specializării sfaturilor oferite

Primul studiu, conceput de către Emil Bojin are ca și subiect **sistemul de pensii private obligatorii** pentru salariații de până în 35 de ani.

În România, sistemul de pensii private va intra în vigoare pe 1 Ianuarie 2008. Angajații sub 35 de ani sunt obligați să devină participanți la fondul de pensii și să aleagă unul până la data de 1 August 2007. Datorită faptului că regulile specifice recunosc ca profesie „agent marketing pentru un fond de pensie”, este rezonabil să presupunem că consumatorii vor fi în dificultate în luarea deciziei cărui fond să se alăture.

Potrivit cercetării publicată recent, doar 4% din consumatorii români spun că sunt bine informați despre sistemul de pensii private; 50% spun că au cunoștințe minime și 35% sunt complet dezinformați.

Așadar, a fost nevoie de un studiu despre legi și alte regulamente din acest domeniu care a folosit un text foarte simplu, structurat în întrebări și răspunsuri, cu un limbaj limpede, explicând prevederile care se referă la obligațiile și avantajele pentru consumatori.

Studiul prezintă companiile acceptate în domeniul pensiilor private și autoritatea supraveghetoare.

De asemenea sunt acoperite și următoarele puncte:

- Fonduri de pensii private – obligatorii și facultative
- Fondul pensiei de stat
- Drepturi și obligații
- Alegerea fondului de pensie privată
- Definirea diferiților termeni
- Garanții asupra banilor

În timpul cercetării, au fost folosite diferite surse, precum:

- regulamente oficiale
- pliante și materiale informaționale printate de diverse companii în domeniul fondurilor de pensii private
- pagini web.

Al doilea studiu realizat de către Ștefan Talpă are ca și subiect **piața telefoanelor mobile** din România – studiu de piață – precum și informații care să îi ajute pe consumatori să înțeleagă diferitele funcții ale telefoanelor mobile.

Acest ghid are următoarele capitole, fiecare având explicații corespunzătoare:

- Cercetarea pieței pe piața din România

- Tendințe pe piața din România
- Inventar
- Confort
- Performanță
- Calitatea sunetelor
- Sensibilitate
- Baterii
- Volumul soneriilor
- Calitatea fotografiilor
- Transferul fotografiilor
- Music player
- Portabilitatea
- Durabilitate
- Trăsături
- Funcționarea gamei și frecvențelor (frecvențe GSM, UMTS)
- Tonuri de apel, alertă prin vibrare
- Memoriile telefonului (memoria agendei telefonice, memoria pentru SMS)
- Apeluri vocale și vorbirea cu “mâini libere”
- Blocarea tastaturii
- Alarmer, capacitățile agendei/organizatorului (client de email, informații despre contact în memoria telefonului)
- Setări și puncte ale meniului remarcabile (înregistrarea voci [de asemenea cea a partenerului de discuție în timpul convorbirii?], jocuri, sistem de text predictiv, radio, music player, capacitate de a trimite MMS)
- Trăsături remarcabile (capacitate pentru WAP; HSCSD; GPRS; EDGE; i-mode; Java, trăsături video)
- Camera digitală (rezoluție la setarea bun/slab, comprimarea pașilor setărilor, trepte zoom [optice/digitale], setarea luminozității, efecte speciale, bliț, auto focus)
- Sunete pornite/închise, cu setarea volumului soneriei “normale”
- Certificare SAR (informații de la producător)
- Trăsături software
- Formaturi media acceptate (formaturi audio, formaturi video)
- Posibilități de sincronizare
- Posibilități de conectare

În aceasta perioadă expertul nostru Stefan Talpă a realizat cinci studii, publicate în ziarul România Liberă, despre următoarele produse: mașini de spălat, camere digitale, aspiratoare, anvelope de iarnă și mp3 playere.

În studiul despre mașinile de spălat s-au analizat produse după următoarele criterii: spălare, consumul de apă și energie, zgomot, confort, costuri generale de întreținere.

Pentru camerele digitale, expertul nostru a analizat produse după următoarele criterii: calitatea imaginii, rezoluție, stabilitatea imaginii, calitatea video, simplitatea folosirii, durata bateriei etc.

Studiul despre aspiratoare s-a făcut după următoarele criterii: capacitatea de absorbție a prafului/nisipului, capacitatea de absorbție a părului de animale, calitatea filtrului, consumul de energie.

Studiul despre anvelopele de iarnă s-a făcut după următoarele criterii: performanța folosirii lor pe drumuri ude și uscate, gradul de uzură, consumul de carburant, zgomotul în timpul folosirii, viteza maximă.

În final, în studiul despre mp3 playere s-au analizat produse în funcție de următoarele criterii: mărime, greutate, memorie, posibilitatea de a vedea imagini, videoclipuri, texte, modul de încărcare al bateriei, lungimea transferului, calitatea sunetului, durata bateriei, portabilitate etc.

De asemenea, în aceeași perioadă, Dl. Mihai Titichi a dezvoltat un **studiu despre legislația privind clauzele din contracte în România**, care va constitui o bază pentru un viitor manual de pregătire pentru trainingurile care vor fi ținute de către personalul nostru cu reprezentanții companiilor din România. Aceste traininguri se vor materializa într-o formă de finanțare proprie ale activităților de lobby care vor fi conduse de APC Romania.

1.1.3. Activități de PR în special pe promovarea produselor și serviciilor APC Romania în conformitate cu Planul de Acțiune

Promovarea APC România pe anul 2007 a mers mai mult pe ideea de promovare a activității de consultanță, dar și pe ideea de articole independente și personalizate pentru fiecare publicație în parte. Spre deosebire de anii precedenți când am mers foarte mult pe comunicate de presă.

În plus, am început campania de promovare a proiectului privind testele comparative.

Ne-am propus să implementăm serviciul de acordare de consultanță în domeniu, cu scopul de a conștientiza consumatorul că este mult mai bine să fii informat înainte de a cumpăra un produs, decât să îl reclame ulterior.

Obiective

- creșterea notorietății APC România
- atragerea consumatorilor către obținerea de informații premergătoare achiziționării unui produs sau serviciu.

Public țintă.

Audiența principală a APC România este formată din membrii acesteia, care sunt informați periodic asupra activităților desfășurate. În urma unui sondaj, s-a stabilit că publicul cel mai receptiv al APC România este reprezentat de femeile de 44-45 ani, cu studii medii terminate și 700 lei venit lunar. Surprinzător, au început să fie dornici de informație foarte mulți tineri.

Promovarea de anul acesta se bazează pe informații consistente, bine argumentate, variate și accesibil scrise, precum și pe importanța domeniului. Odată identificate domeniile prioritare s-au stabilit următorii pași pentru anul 2007:

- personalizarea informațiilor trimise către diferitele publicații
- identificat știrile în funcție de anotimp, tendințe și schimbări economice, de nevoile și cerințele consumatorilor
- transmis comunicate de presă în funcție de prognoza proprie a evenimentelor în plan economic, politic sau social
- realizat articole în baza rapoartelor și studiilor de piață sau comparative

Total apariții: **579**.

Numărul de apariții este doar cel monitorizat de către APC România, în anul 2007 organizația ne mai având un contract încheiat cu o companie de monitorizare a mass media, fiind astfel în imposibilitate de a mai monitoriza întreaga presă din România.

În plus, anul acesta am avut ceva mai multe apariții la Radio și TV comparativ cu anii trecuți. Am apărut la televiziune de 37 de ori, la Știri, dar și în emisiuni. Canalele TV la care am apărut au fost: ProTV - 2, TVR1 - 7, TVR2 - 2, B1Tv - 2, Antena 1 - 3, Antena 2 - 2 - și Antena 3 - 2, Romantica - 2, Senso - 3, Realitatea - 5, Kanal D - 1, Prima - 6.

La radio am apărut de 85 de ori la următoarele posturi: Radio România Actualități - 12, CityFM - 9, BBC - 14, RFI - 11, Total - 8, National - 10, Kiss - 4, Europa FM - 9, Radio Guerrilla - 8.

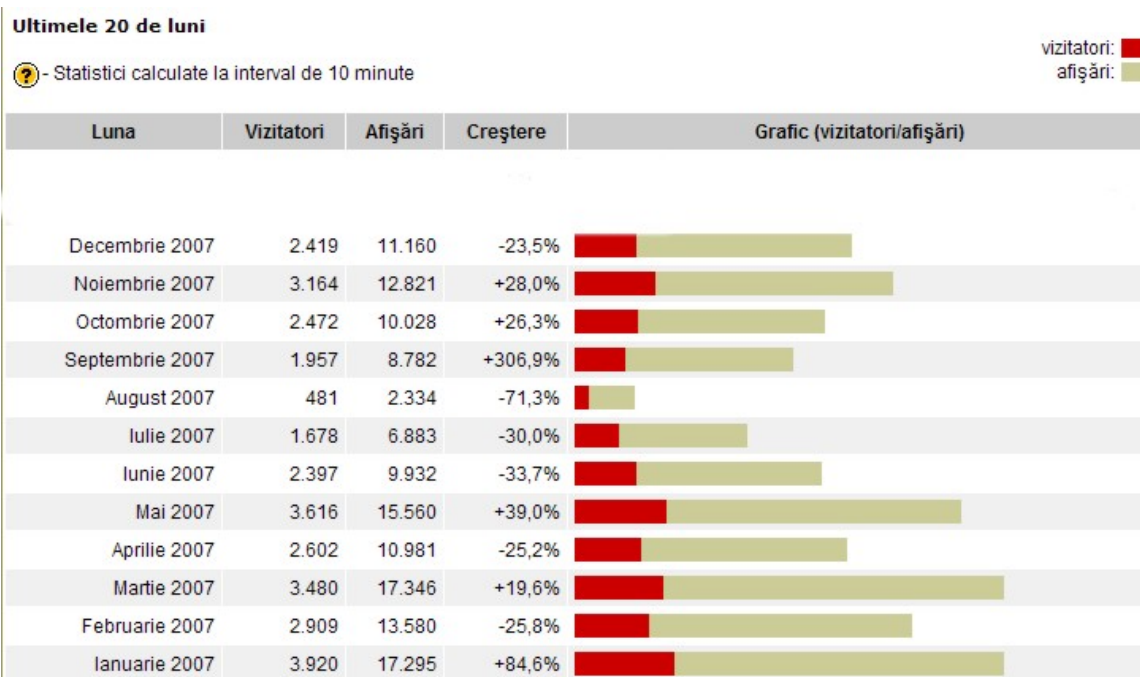
Campanii în colaborare cu diferite publicații

- Click – campania Citiți ca să nu vă pârlăți! – zilnic
- www.clubafaceri.ro - consultanță gratuită
- www.fib.ro - consultanță gratuită
- www.121.ro consultanță gratuită
- www.hotnews.ro - articole și studii

- www.garbo.ro
- www.condo.ro
- Evenimentul Zilei – consultanță săptămânal
- Jurnalul Național – consultanță săptămânal
- Romania Liberă – în fiecare sâmbătă o pagină de protecția consumatorului. Lunar, o pagină în parteneriat referitor la publicarea testelor comparative realizate de către APC România.

Pagini web ale APC România

www.apc-romania.ro site-ul a avut 31092 vizitatori în perioada Ianuarie – Decembrie 2007.



Ca o noua activitate a APC Romania – publicarea articolelor cu testele comparative – trebuie sa profitam de aceasta noua posibila sursa de finantare si promovare a imaginii APC Romania. Ca o posibila sursa de finantare, rezultatele testelor comparative vor fi vandute consumatorilor romani prin doua moduri:

1. Individual membrilor nostri si
2. Altor consumatori prin intermediul paginii noastre de internet cu plata online

Ne-am angajat deja in schimbarea motorului paginii noastre de internet si in implementarea sistemului de plata online pentru a putea vinde rezultatele testelor comparative.

Acest sistem de plata online permite plati prin Visa, Visa Electron, MasterCard si Maestro (inclusiv pe cele inscrise in sistemul 3DSecure). Acest sistem va permite tranzactii intr-un mediu sigur cu certificat SSL, 128 bit cryptology si va face parte din motorul site-ului. Asta inseamna ca pentru a avea acces la teste, consumatorul va cauta site-ul nostru si se va informa despre munca noastra.

Schimbarile motorului site-ului

Motivele pentru care a fost nevoie sa facem schimbari la pagina de internet a APC Romania sunt:

- Primul si aproape singurul motiv pentru care a fost necesar sa facem schimbari la pagina de internet este acela ca trebuie sa contina un „magazin virtual online”. APC Romania va vinde consumatorilor testele comparative comune. Din aceasta cauza profilul si motorul site-ului trebuie schimbate.
- Schimbarile pentru motorul site-ului trebuie facute deoarece este necesar sa implementam sistemul de plata online pentru testele comparative comune.

Pentru a fi cat mai eficienti in vinderea de teste comparative comune, dupa implementarea sistemului de plata online, va trebui sa facem alte schimbari la motorul site-ului, dupa cum urmeaza:

- Cresterea numarului de utilizatori care au acces la rezultatele testelor comparative comune (in cooperare cu sistemul de plata).
- Crearea interfetei **CONTINUTULUI ARGINTIU**, pentru a face cumpararea de teste comparative comune mai atractive
- Implementarea sistemului **BANER EXCHANGE** pentru viitoare strategii de marketing
- Crearea unei baze de date pentru cumparatorii actuali de teste comparative comune, pentru viitoare strategii de marketing si pentru schimbarea cumparatorului ocazional intr-un abonat devotat al testelor.
- Trecerea cazurilor cu informatii specializate de la INFOTEKA APC la sistemul de plata online. Celelalte cazuri vor fi gratuite pentru consumatorii romani.
- Implementarea unui contor pentru evaluarea permanenta a numarului de vizitatori pe site.

Plata online – implementarea sistemului. Sistemul va furniza:

- Notificare automata la fiecare tranzactie

- disponibilitate 24/7
- transferul de bani in contul nostru nu se taxeaza
- in cazul unei plangeri banii se returneaza gratuit.

1.1.4. Instruirea personalului

Consultanții APC și-au îmbunătățit și actualizat în permanență cunoștințele despre legislația protecției consumatorilor.

Prin software-ul legislativ “LEGE 4”, contractat de la Indaco Systems, prin Internet, Centrul are zilnic acces la toată legislația, creând posibilitatea de a soluționa problemele consumatorilor, pe baza regulamentelor în vigoare.

Conectarea permanentă la Internet oferă consultanților acces la paginile instituțiilor cu atribuții privind protecția consumatorilor, în vederea obținerii noii legislații prevăzute în diferitele domenii de protecția consumatorilor.

În perioada 13 -16 Mai 2007 , dl. Ștefan Talpă a participat la cursul de Management organizat de BEUC în Bruxelles, Belgia. Cursul a avut loc pe 14, 15 și 16 Mai, cu 20 de participanți din diferite țări Europene. Au fost discutate următoarele subiecte: stabilirea țelurilor strategice și realiste, strategia proiectului, oameni ca proiecte – resurse umane, planificarea resurselor și finanțelor, creativitate în proiecte, aplicații de finanțare, cum găsim finanțatori și evaluarea proiectelor. Cursul a încercat să dezvolte și să găsească abilitățile manageriale ale participanților prin tematici și exerciții practice.

In perioada 18 – 20 Decembrie, Doamna Laura Pascu a participat la cursul de Management organizat de BEUC la Bruxelles, Belgia. In cadrul acestui curs au fost dezbatute următoarele subiecte: stabilirea strategica si realista a telurilor, strategia proiectului, oameni ca proiecte – resurse umane, planificarea financiara si a resurselor, aplicatii finantate, unde sa gasim finantare, evaluarea proiectelor. Cursul a incercat sa dezvolte abilitatile manageriale ale participantilor prin exercitii si teme practice.

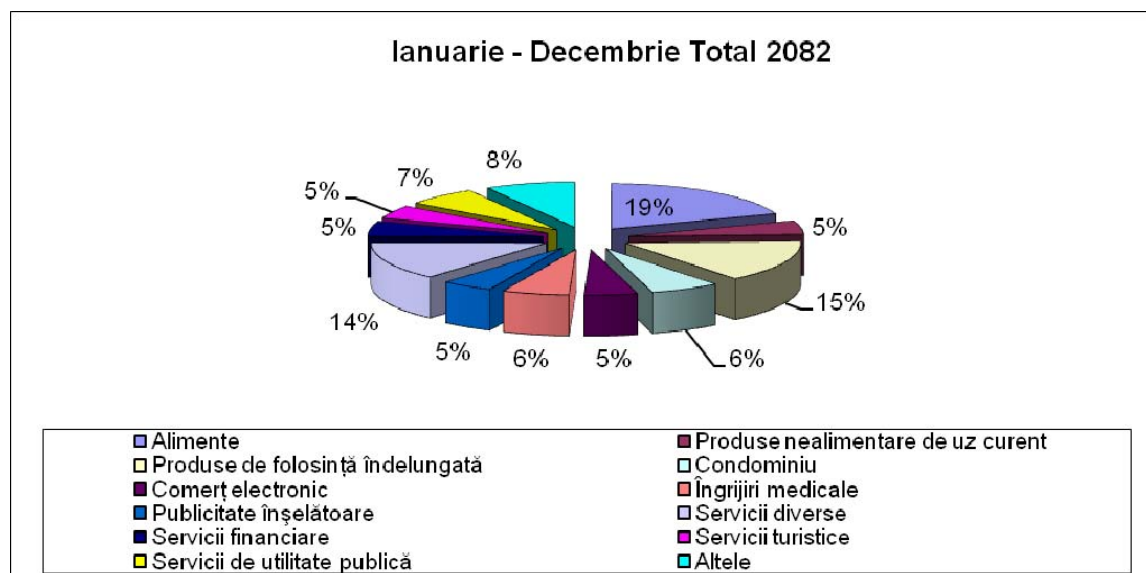
2. Oferirea de consultanță

“Centrul de Consultare și Informare a Consumatorilor” al APC România din București oferă consumatorilor sfaturi permanent, de Luni până Vineri de la ora 9:00 până la 17:00.

Sfaturile sunt date de 4 consultanți pregătiți să ofere informații despre probleme generale privind legislația despre drepturile și interesele consumatorilor.

Consultantele date de Centrul din București sunt după cum urmează:

Domeniu	Număr
Alimente	406
Produse nealimentare de uz curent	102
Produse de folosință îndelungată	310
Condominiu	134
Comerț electronic	102
Îngrijiri medicale	128
Publicitate înșelătoare	99
Servicii diverse	282
Servicii financiare	111
Servicii turistice	97
Servicii de utilitate publică	138
Altele	173
Total	2082



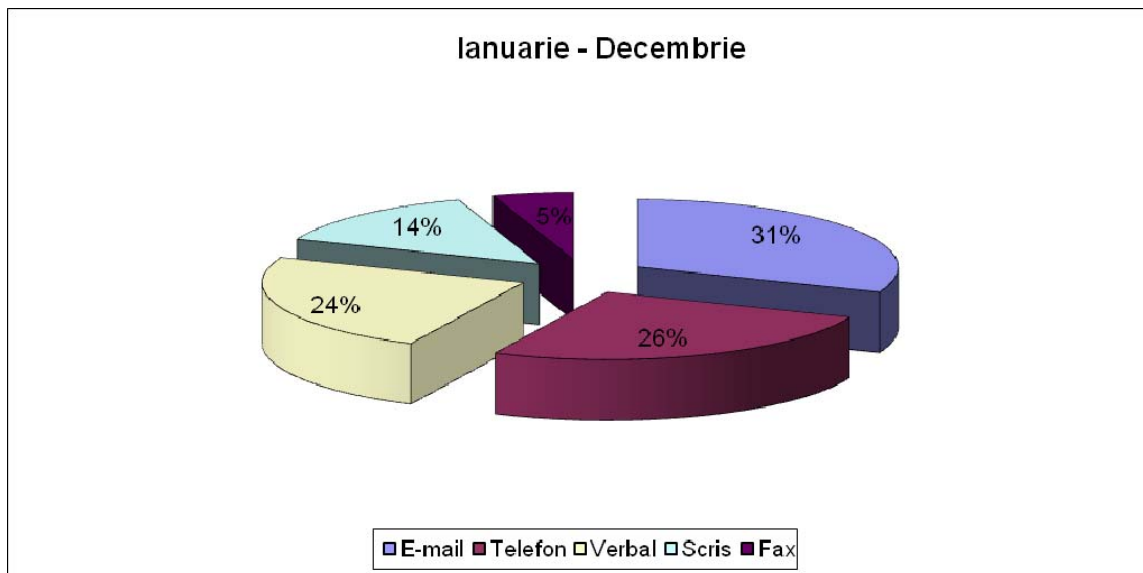
Serviciile oferite de CCICB sunt la dispoziția consumatorilor prin telefon, e-mail, poștă sau la sediul APC România.

Relatăm că în 2007 numărul consumatorilor care au cerut informații sau consultații prin intermediul e-mail a crescut considerabil.

În funcție de mediul de comunicare utilizat de consumatori, cele 2082 de sesizări au fost structurate astfel:

Mediu	Număr
E-mail	647
Telefon	541
Verbal	499
Scris	291

Fax	104
Total	2082



a) În categoria produselor cele mai multe sesizări au vizat produsele de folosință îndelungată.

Alimente: au fost reclamate deficiențe de etichetare, existența unor produse alterate și calitatea îndoielnică a unor alimente.

Produse de folosință îndelungată: problemelor anterioare legate de întârzierea măsurilor de remediere sau refuzul de a lua o astfel de măsură, li s-au adăugat cele provocate de intrarea în vigoare a noii legi privind garanțiile, care este nu este bine cunoscută la nivelul operatorilor economici.

Produse nealimentare de uz curent: consumatorii reclamă de cele mai multe ori deficiențele de calitate ale produselor achiziționate, în special pentru articole de îmbrăcăminte și încălțăminte – cusături slabe, dezlipirea tălpilor, rezistența scăzută a materialelor – precum și refuzul vânzătorilor de a înlocui produsele cu defecte.

b) În categoria serviciilor cele mai multe sesizări au vizat serviciile diverse

Servicii diverse (telefonie mobilă și fixă, transporturi, furnizare internet și televiziune prin cablu): consumatorii reclamă în principal nerespectarea condițiilor contractuale în privința calității serviciilor prestate – deseori întreruperi în furnizarea serviciului, slaba

calitate a semnalului emis de firmele de televiziune prin cablu, imposibilitatea ieșirii din contract, ineficiența serviciilor de relații cu publicul.

Servicii de utilitate publică: au fost reclamate în special facturile mult prea mari la energie termică și electrică.

Condominiu: în general, consumatorii se plâng de erorile apărute în calculul cotelor de întreținere și de comportamentul conducerii asociației, în special legat de reclamațiile pe care le fac – nu primesc răspunsuri sau le primesc numai după mai multe intervenții.

Comerț electronic: reclamațiile primite vizează lipsa de informare în ceea ce privește perioada legală în care poate fi reziliat contractul, deficiențe în livrarea produselor, precum și calitatea acestora.

Îngrijiri medicale: reclamațiile primite au vizat în special relația medic-pacient și diferențele de prețuri între mai multe farmacii pentru același produs.

Publicitate înșelătoare: consumatorii au reclamat în special faptul că anumite produse sunt prezentate prin publicitate având caracteristici calitative exagerate, lipsa serviciilor menționate în publicitate, precum și unele aspecte legate de publicitatea creditului de consum.



pachetelor de servicii turistice.

Servicii financiare: consumatorii au reclamat în special taxele ascunse ale băncilor, introducerea după semnarea contractelor a unor comisioane suplimentare, creșterea nejustificată a ratei dobânzii.

Servicii turistice: reclamațiile au vizat condițiile improprii de cazare, nerespectarea contractelor de achiziție a

În perioada relatată, au fost trimise 418 de cereri oficiale de către APC România către autorități sau agenți economici în vederea soluționării sesizărilor primite.



În această perioadă, au fost primite 5720 de cereri de informare de la consumatori, în urma accesului lor la studiile realizate de APC România și Infoteka.

În perioada relatată experții CCICB au organizat 3 seminarii cu studenții de la Liceul Internațional de Informatică, Școala

Nr. 80 și Școala Nr. 94 și 3 prelegeri la Academia de Studii Economice cu următoarele teme: etichetarea alimentelor, nutriția și principiile protecției consumatorilor din Uniunea Europeană.

3. Infoteka și materiale informaționale pentru consumatori

3.1. Noul dosar Infoteka

Dosarul Infoteka „Utilități Publice” a fost finalizat, multiplicat și distribuit către amplasamentele selectate. De asemenea va fi disponibil, cât mai curând posibil și pe www.apc-romania.ro.

Studiul sistemului de pensii private realizat de Domnul Emil Bojin in perioada mentionata anterior a fost extins si va fi transformat in curand intr-un nou dosar Infoteka despre Sistemul de Pensii Private.

Dosarul Infoteka are urmatorul cuprins:

CAP.0 ACTUALITATI

Noutatea sistemului de pensii private în România

CAP.1 INFORMATII GENERALE

Tipuri de pensii

Reglementarea sistemului de pensii private

Cine participă la sistemul de pensii private

Supravegherea sistemului de pensii private

CAP.2 GESTIONAREA BANILOR

Prevederi privind aderarea la un fond de pensii

Cotizația lunară

Ce se întâmplă cu banii cotizanților

Drepturi și obligații

CAP. 3 ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce să întrebați când alegeți un fond de pensii

Recomandările noastre

Comparație între fondurile de pensii private

Întrebări și răspunsuri privind fondurile de pensii

CAP.4. FONDURI DE PENSII AFLATE PE PIAȚĂ

Prospectul fondului de pensii AG2R

Prospectul fondului de pensii AIG

Prospectul fondului de pensii AZT

Prospectul fondului de pensii BancPost

Prospectul fondului de pensii BCR

Prospectul fondului de pensii BRD

Prospectul fondului de pensii Fiducia

Prospectul fondului de pensii Generali

Prospectul fondului de pensii InterAmerican
Prospectul fondului de pensii ING
Prospectul fondului de pensii KD
Prospectul fondului de pensii Marfin
Prospectul fondului de pensii Omniasig
Prospectul fondului de pensii OTP
Prospectul fondului de pensii Prima Pensie
Prospectul fondului de pensii Viva
Prospectul fondului de pensii Vital

CAP. 5. ARTICOLE DE PRESĂ, EXTRASE DE PE INTERNET

3.2. Materiale informaționale despre problemele actuale ale consumatorilor – producție și distribuție

În această perioadă de timp au fost elaborate în colaborare cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, următoarele materiale:

- Postere de mărime mare – 10
- Broșuri despre drepturile consumatorilor – 3000
- Calendare cu drepturile consumatorilor – 3000
- Pliante cu principiile protecției consumatorilor – 1000.

Aceste materiale au fost distribuite în București și Sibiu în perioada sărbătoririi zilei de 15 Martie 2007 – Ziua Internațională a Drepturilor Consumatorilor.

În această perioadă de timp a fost elaborat în colaborare cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și pliantul și posterele:

- Împreună în iarna turistica 2007

De asemenea în aceasta perioadă am publicat Raportul Anual pentru 2006, care a fost distribuit către autoritățile și organizațiile de consumatori.

4. Activitățile de lobby privind politica în domeniul protecției consumatorilor la nivel național și European

4.1. Participarea în organisme consultative ale Guvernului pe domenii specifice ale politicii consumatorului

Între 1 Ianuarie și 31 Decembrie, APC România a reprezentat consumatorii la următoarele comitete consultative:

19.01.2007 – Ședința Consiliului de Supraveghere al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Registrului Auto Român (RAR-OCS) – Ion Popescu

20.02.2007 – Ședința Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Asociației de Standardizare din România(COCER-SMC) – Costel Stanciu

20.03.2007 – Ședința Consiliului consultativ al consumatorilor al Municipiului București – au fost discutate probleme legate de Regia Autonomă de Distribuție a Energiei Termice și de repartitoarele de căldură – Marian Deaconu

19.04.2007 – Adunarea Generală a Asociației de Standardizare din România – Răzvan Resmeriță

11.05.2007 – Ședința Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Produse Larex Cert – Costel Stanciu

17.05.2007 – Ședința Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Asociației de Standardizare din România(COCER-SMC) – Costel Stanciu

21.06.2007 – Ședința Consiliului Consultativ al Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației – au fost discutate proiectul de decizie privind regimul de autorizare pentru furnizarea serviciilor poștale și necesitatea actualizării planului de acțiuni al ANRCTI pentru anul 2007 – Mihai Titichi

27.06.2007 – Ședința Consiliului consultativ al consumatorilor al Municipiului București – a fost analizată activitatea desfășurată de Electrica Muntenia Sud în anul 2007 – Marian Deaconu

13.07.2007 – Ședința Consiliului de Supraveghere al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Registrului Auto Român (RAR-OCS) – Ion Popescu

24.07.2007 – Ședința Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Asociației de Standardizare din România(COCER-SMC) – Costel Stanciu

26.09.2007 – Ședința Consiliului consultativ al consumatorilor al Municipiului București – Marian Deaconu

29.11.2007 – Ședința Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Asociației de Standardizare din România (COCER-SMC) – Costel Stanciu

03.12.2007 – Ședința Consiliului consultativ al consumatorilor al Municipiului București – Costel Stanciu

12.12.2007 – Ședința Comitetului de Certificare al Organismului de Certificare Sisteme de Management al Asociației de Standardizare din România(COCER-SMC) – Costel Stanciu

În 2007, APC România reprezintă conusmatorii în cadrul AEROQ, organism acredita pentru certificarea sistemelor de management în domeniul calității, mediului și conformității produselor și notificat de Comisia Europeană pentru Directiva 89/106/EEC – produse pentru construcții.

4.2. Întărirea rolului organizațiilor de consumatori de monitorizare a procesului de implementare și aplicare a regulamentelor legale.

Ca rezultat al monitorizării aplicării legislației specifice, APC România a organizat 3 seminarii cu companii reprezentative, care au avut ca principal obiectiv o mai bună implementare a noii legislații despre protecția consumatorilor după integrarea României în Uniunea Europeană.

1. Vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora – București, 22 februarie 2007, J.W. Mariott Bucharest Grand Hotel

Necesitatea organizării unui workshop cu operatorii economici având ca subiect garanțiile produselor a apărut ca urmare a intrării în vigoare, la data de 1 ianuarie 2007, a Legii 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate, care transpune Directiva 1999/44/EC. Intrarea în vigoare a acestui act normativ a însemnat în același timp abrogarea vechilor reglementări referitoare la garanții și introducerea unui nou regim juridic al garanțiilor, lucruri care puneau unele probleme, necesitând găsirea unor soluții.

Mai mult, ANPC se afla în procesul elaborării unor norme de aplicare a noii legi, norme care de asemenea trebuiau discutate într-un cadru adecvat.

La workshop au participat 27 de reprezentanți ai operatorilor economici (producători de automobile, mobilier, produse IT, electrocasnice, dar și vânzători de asemenea produse), 1 reprezentant al APC Câmpia Turzii, 2 reprezentanți ai ANPC și 5 reprezentanți ai APC-România. Lucrările workshop-ului au fost deschise de Președintele ANPC la acea dată, domnul Marian Zlotea.

Au fost puse în discuție următoarele subiecte:

Garanția legală de conformitate: natura juridică, domeniul de aplicare, răspunderea vânzătorului, lipsa de conformitate, exonerarea de răspundere, prezumția lipsei de conformitate, termenul de garanție.

Garanția comercială: natura juridică, conținut

Garanția pentru vicii ascunse

Regimul juridic al produselor achiziționate înainte de 1 ianuarie 2007

2. Vânzarea produselor, garanțiile asociate acestora și practicile comerciale incorecte – Poiana Brașov, 23-25 mai 2007, Ana Hotels

Având în vedere succesul de care s-a bucurat primul workshop organizat în februarie, precum și faptul că unele probleme trebuiau reluate în discuție, dar și în lumina viitoarei legi asupra practicilor comerciale incorecte, aflată în discuția Parlamentului român, APC-România, cu sprijinul GTZ România, dar și cel al ANPC a hotărât organizarea unui nou workshop cu operatorii economici.

La acest workshop au fost prezenți 20 de reprezentanți ai operatorilor economici (producători și vânzători de automobile, mobilier, electrocasnice, produse IT, dar și reprezentanți ai unor operatori de telefonie fixă și televiziune prin cablu), 1 reprezentant al GTZ România, 1 reprezentant al ANPC și 5 reprezentanți ai APC-România. Lucrările au beneficiat și de prezența scurtă a actualului Președinte al ANPC, domnul Dan Vlaicu.

Pe lângă subiectele legate de garanții, care au fost în mare aceleași ca și la primul seminar, în cadrul workshop-ului au fost prezentate mai multe noutăți:

Realizarea unor exerciții practice, pentru înțelegerea mai bună a temei;

Punerea în discuție a unei propuneri îmbunătățite de norme de aplicare a Legii 449/2003, ținând cont de punctele de vedere exprimate anterior de părțile interesate;

Aspectele esențiale ale propunerii legislative privind practicile comerciale incorecte: necesitatea adoptării, practicile comerciale înșelătoare și practicile comerciale agresive.

3. Clauze abuzive și practici comerciale incorecte, București, Hotel Novotel, 16 Noiembrie 2007.

Datorita creșterii numărului de consumatori care se plâng din cauza problemelor pe care le au din cauza termenilor din contracte, și de asemenea datorita adoptării unei noi legi despre practici comerciale incorecte, a apărut necesitatea organizării unui nou workshop cu titlul clauze abuzive și practici comerciale incorecte.

La acest workshop au participat 14 reprezentanti ai profesionistilor (furnizori de servicii de telefonie, banci si furnizori de televiziune prin cablu), 4 reprezentanti ai APC Romania si 1 reprezentant al ANPC.

Subiectele discutate la acest workshop au fost: consideratii generale in contracte (notiuni, tipuri), termini comerciali incorecti – notiuni si efecte, lista termenilor considerati incorecti, informarea consumatorilor, rezolvarea sanctiunilor si disputelor, Comisia de Termeni Incorecti, practici comerciale incorecte – definitii si exemple, practici comerciale inselatoare, practici comerciale agresive.

4.3. Puncte de vedere

a) *La nivel intern* au fost transmise puncte de vedere în legătură cu următoarele propuneri de acte normative:

Propunere de regulament privind creditul destinat persoanelor fizice, la Banca Națională a României

Proiect de hotărâre de guvern pentru aprobarea calendarului de majorare a prețului gazelor naturale din producția internă, aferent anului 2007, la Ministerul Economiei și Comerțului

Proiect de hotărâre de guvern pentru fortifierea universală a făinii cu fier și acid folic, La ministerul Sănătății Publice

Proiect de regulament privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei

Proiect de ordin pentru aprobarea normei privind unele măsuri de informare a consumatorilor, persoane fizice, de către operatorii economici, prestatori de servicii, în cadrul contractelor preformulate utilizate de către aceștia, la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Propunere privind contractul standard de furnizare a gazului pentru consumatorii

Propunere privind adoptarea regulilor metodologice pentru organizarea și functionarea consominiilor

Pozitie privind etichetarea alimentelor

Pozitie privind folosirea produselor de origine animal pentru produsele de origine vegetala

Intrebari adresate candidatilor la functia de Membru al Parlamentului European

b) La nivel european APC-România a întreprins următoarele acțiuni:

Elaborarea unui răspuns la Cartea verde privind revizuirea aquis-ului comunitar în domeniul protecției consumatorilor și transmiterea acestuia către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Transmiterea unui document de poziție asupra Propunerii de regulament privind drepturile pasagerilor în transportul feroviar, către europarlamentarii români.

Transmiterea unui document de poziție asupra Propunerii de regulament privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale („Roma I”), către Ministerul Justiției.

Position paper on the regulation proposal on the law applicable to contractual obligations – Ministry of Justice

Position paper on the directive proposal for consumer credit – Romanian members of the European Parliament

Position paper on the regulation proposal on origin marking – Ministry of Economy and Finances

Position paper on the proposal to modify the Directive 98/71/EC – State Office for Inventions and Marks.

4.4. Participarea experților APC la evenimente naționale, regionale, europene și internaționale

06.03.2007 - Ședința European Consumer Consultative Group, Bruxelles – Răzvan Resmeriță

09.03.2007 – Reuniune a Directoratului General pentru Comerț (DG Trade) cu reprezentanții societății civile din România, la sediul Reprezentanței Comisiei Europene în România – Mihai Titichi

28.03.2007 – Conferința „Increasing Financial Capability” organizată de către Comisia Euroepană, Bruxelles – Răzvan Resmeriță

29.03.2007 – Întâlnire la Ambasada Statelor Unite ale Americii cu reprezentanta Federal Trade Commission, dna. Deborah Platt Majoras – Răzvan Resmeriță

12.04.2007 – Ședința de evaluare a primelor teste comparative publicate de către APC România, organizată de către ICRT, Munchen – Răzvan Resmeriță

15-18.05.2007 - Forum II CLEF - Concurența și practici comerciale, organizat de BEUC – Mihai Titichi

31.05.2007 – Seminar de instruire pentru asociații și fundații în domeniul spălării banilor organizat de Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor – Cristina Petcu

12.07.2007 – Intalnire cu reprezentantii Consiliului Concurentei cu ocazia semnarii protocolului dintre APC Romania si Consiliul Concurentei – Elena Moise, Costel Stanciu, Mihai Titichi

19.09.2007 – Ședința European Consumer Consultative Group, Bruxelles – Răzvan Resmeriță

02.11.2007 – „HACCP Systems – Guiding lines and implementation steps” workshop, organized by the Chamber of Commerce and Industry of Romania – Costel Stanciu

07-09.11.2007 – Citizen’s Agora organized by the European Parliament, Bruxelles – Razvan Resmerita

19.11.2007 – Reunion for the celebration of 15 of activity of the National Authority for Consumers Protection – Costel Stanciu

19-21.11.2007 – Director’s Meeting on the marketing plans for the comparative tests – ICRT, Bruxelles, Belgium, Razvan Resmerita

23-25.11.2007 – Workshop on Consumer Protection Policies and Legislation in the region of NE Europe (Romania-Bulgaria-Greece), Kavala, Greece – Mihai Titichi

29-30.11.2007 – BEUC General Assembly, Bruxelles – Razvan Resmerita

11-13.12.2007 - Ședința European Consumer Consultative Group, Bruxelles – Răzvan Resmeriță

4.5. Seminarii și întâlniri organizate de APC România cu organizații de consumatori

În data de 23 Februarie 2007, APC România a organizat workshopul “Centrul European al Consumatorilor”, care a avut ca și obiective prezentarea importanței existenței unui astfel de Centru în România precum și stabilirea organizației care va fi gazda acestei structuri. Temele discutate la acest workshop au fost:

Centrul European al Consumatorilor – scop, activități, importanță

Prezentarea propunerii APC România de a înființa Centrul European al Consumatorilor România:

Necesitatea înființării APC Romania European al Consumatorilor România în cadrul APC România

Prezentarea propunerilor făcute de către membrii Consiliului Național al Asociațiilor de Consumatori și alte organizații de consumatori

În urma dezbaterilor participanții au decis:

Aplicantul proiectului privind înființarea unui Centru European al Consumatorilor în România să fie APC-România;

La acest workshop au participat reprezentanți ai următoarelor organizații:

Asociația pentru Protecția Consumatorilor din Romania – APC - România,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Municipiului Arad,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor „LITORAL” Constanța,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Bistrita,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Campulung Muscel,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Alba,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Câmpia Turzii,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Botoșani,

Asociația pentru Apărarea Drepturilor și Intereselor Consumatorilor „APCONS” Iași,

Federația „MILCOVIA” a Protecției Consumatorilor Vrancea,

Federația Asociațiilor pentru Protecția Consumatorilor „Argesul”,

Fundatia „Proconsum” Ploiesti, reprezentata de dl. Florian Colț,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Caracal,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor „UniversCons” Buzau,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Pitești,

Asociația Consumatorilor din România,

Asociația Profesioniștilor din Protecția Consumatorilor,

Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România,

Asociația “Institutul Național al Consumului”,

Asociația pentru Apărarea Drepturilor și Intereselor Legitime ale Consumatorilor,
 Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

În data de 11 - 12 Martie 2007 a avut loc ședința Consiliului Național al Asociațiilor de Consumatori care a avut ca punct principal pe agendă consultarea organizațiilor de consumatori cu privire la înființarea Uniunii Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România și a propunerii de Statut - Regulament al acestei Uniuni.

Alte teme discutate la această ședință au fost:

- politica Europeană în domeniul Protecției Consumatorilor
- revizuirea aquis-ului comunitar în domeniul protecției consumatorilor
- activitatea Grupului Consultativ European al Consumatorilor în anul 2006
- strategia națională privind sprijinirea înființării și dezvoltării asociațiilor de consumatori în perioada 2007 – 2013
- strategia națională privind informarea, consilierea și educarea consumatorilor în perioada 2007 - 2013
- prezentarea propunerii de înființare a Uniunii Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România
- prezentarea propunerii de Statut – Regulament al Uniunii Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România
- prezentarea criteriilor de alegere a reprezentanților în cadrul Comitetului de Coordonare a APC Romania European al Consumatorilor

Participanții cu ocazia dezbaterilor Consiliului Național al Asociațiilor de Consumatori au decis, următoarele:

Necesitatea înființării unei structuri organizatorice, sub forma unei uniuni cu denumirea Uniunii Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România,

Acordul participanților ca Uniunea Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România să aibă sediul lucrativ în Municipiul București,

Trimiterea propunerilor privind îmbunătățirea Statutului - Regulament a Uniunii Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România, precum și a criteriilor de aderare a organizațiilor de consumatori la Uniunea Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România

Acordul privind anunțarea oficială în data de 15 Martie 2007, a intenției organizațiilor de consumatori din România de a înființa Uniunea Federațiilor și Asociațiilor de Consumatori din România

La această întâlnire au participat reprezentanți ai următoarelor organizații:

Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România – APC - România,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Municipiului Arad,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Campulung Muscel,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Alba,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Câmpia Turzii,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Botoșani,

Asociația pentru Apărarea Drepturilor și Intereselor Consumatorilor „APCONS” Iași,

Federația „MILCOVIA” a Protecției Consumatorilor Vrancea,

Federația Asociațiilor pentru Protecția Consumatorilor „Argesul”,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Caracal,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Pitești,

Asociația Consumatorilor din România,

Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România,

Asociația “Institutul Național al Consumului”,

Federația Asociațiilor pentru Apararea Drepturilor Legitime ale Consumatorilor,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Oradea,

Federația Județeană a Asociațiilor de Protecția Consumatorilor Bihor,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Turda,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor Orastie,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor “Litoral” Constanța.

RR