

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRONOMICE ȘI MEDICINĂ
VETERINARĂ DIN BUCUREȘTI

FACULTATEA DE MANAGEMENT ȘI DEZVOLTARE RURALĂ

DEPARTAMENTUL PENTRU ÎNVĂȚĂMÂNT LA DISTANȚĂ

CHIRA CONSTANTINA LENUȚA

CHIRA ADRIAN

PROTECȚIA CONSUMATORULUI



EDITURA EX TERRA AURUM

București, 2023

Editura EX TERRA AURUM

B-dul Mărăști nr. 59, sector 1, București

E-mail: editura@usamv.ro

Site: www.editura.usamv.ro

ISBN 978-606-072-272-4

CUPRINS

Unitatea de învățare nr. 1

PRINCIPII GENERALE ȘI OBIECTIVELE PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

| | |
|---|----|
| 1.1. Obiectivele unității de învățare nr. 1..... | 5 |
| 1.2. Principii generale privind protecția consumatorilor..... | 5 |
| 1.3. Obiectivele programelor de protecție a consumatorilor..... | 9 |
| 1.4. Tipuri de consumatori..... | 11 |
| 1.5. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 17 |
| 1.6. Lucrare de verificare nr. 1..... | 18 |
| 1.7. Bibliografie minimală..... | 19 |

Unitatea de învățare nr. 2

ORGANIZAREA PROCESULUI DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

| | |
|---|----|
| 2.1. Obiectivele unității de învățare nr. 2..... | 20 |
| 2.2. Orientări pe plan mondial privind protecția consumatorilor..... | 21 |
| 2.2.1. <i>Implicarea puterii publice în procesul de protecție a consumatorilor.....</i> | 23 |
| 2.2.2. <i>Organizarea consumatorilor, ca forma proprie de protecție a drepturilor acestora.....</i> | 26 |
| 2.2.3. <i>Principalele mișcări ale consumatorilor : consumerismul și ecologismul..</i> | 27 |
| 2.3. Protecția consumatorilor în Uniunea Europeană..... | 28 |
| 2.4. Organizarea protecției consumatorilor în România..... | 29 |
| 2.4.1. <i>Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.....</i> | 31 |
| 2.4.2. <i>Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor.....</i> | 39 |
| 2.4.3. <i>Consiliul Consultativ pentru protecția consumatorilor.....</i> | 41 |
| 2.4.4. <i>Comisia pentru Clauze Abuzive.....</i> | 41 |
| 2.4.5. <i>Comisia pentru Securitatea Produselor.....</i> | 42 |
| 2.4.6. <i>Asociațiile pentru protecția consumatorilor.....</i> | 44 |
| 2.5. Acte normative care protejează consumatorii..... | 47 |
| 2.6. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 50 |
| 2.7. Lucrare de verificare nr. 2..... | 51 |
| 2.8. Bibliografie minimală..... | 52 |

Unitatea de învățare nr. 3

EDUCAREA ȘI INFORMAREA CONSUMATORILOR

| | |
|--|----|
| 3.1. Obiectivele unității de învățare nr. 3 | 53 |
| 3.2. Drepturile consumatorilor..... | 54 |
| 3.3. Dreptul la educare..... | 56 |
| 3.4. Dreptul la informare..... | 57 |
| 3.5. Etichetarea produselor..... | 60 |
| 3.6. Indicarea prețurilor și tarifelor..... | 62 |
| 3.7. Publicitatea..... | 64 |
| 3.8. Recomandări și sfaturi practice pentru consumatori..... | 68 |
| 3.9. Managementul reclamațiilor..... | 81 |
| 3.10. Etichetarea alimentelor..... | 86 |
| 3.11. Organismele modificate genetic..... | 95 |
| 3.12. Aditivii alimentari..... | 98 |

| | |
|--|-----|
| 3.13. Produsele alimentare ecologice și etichetarea lor..... | 106 |
| 3.14. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 112 |
| 3.15. Lucrare de verificare nr. 3..... | 116 |
| 3.16. Bibliografie minimală..... | 117 |

Unitatea de învățare nr. 4

SIGURANȚA ALIMENTULUI – OBIECTIV MAJOR AL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

| | |
|--|-----|
| 4.1. Obiectivele unității de învățare nr. 4..... | 118 |
| 4.2. Noțiuni generale privind siguranța alimentului..... | 119 |
| 4.2.1. <i>Omul și hrana</i> | 119 |
| 4.2.2. <i>Siguranța alimentară în Europa</i> | 125 |
| 4.3. Asigurarea trasabilității..... | 129 |
| 4.3.1. <i>Lanțul alimentar</i> | 129 |
| 4.3.2. <i>Conceptul de trasabilitate</i> | 132 |
| 4.3.3. <i>Lanțul alimentar și mediul înconjurător</i> | 134 |
| 4.4. Pericolele siguranței alimentului..... | 135 |
| 4.4.1. <i>Pericole chimice</i> | 137 |
| 4.4.2. <i>Pericole fizice</i> | 138 |
| 4.4.3. <i>Pericole biologice</i> | 139 |
| 4.4.4. <i>Pericole asociate producerii materiilor prime</i> | 150 |
| 4.4.5. <i>Pericole în distribuția alimentului</i> | 153 |
| 4.5. Igiena în producția și manipularea alimentelor..... | 154 |
| 4.5.1. <i>Importanța producătorilor și manipulatorilor pentru siguranța alimentară</i> | 154 |
| 4.5.2. <i>Reguli de bază pentru cei care lucrează cu alimentele</i> | 157 |
| 4.6. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 165 |
| 4.7. Lucrare de verificare nr. 4..... | 166 |
| 4.8. Bibliografie minimală..... | 167 |

Unitatea de învățare nr. 5

SISTEMUL HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT)

| | |
|--|-----|
| 5.1. Obiectivele unității de învățare nr. 5..... | 168 |
| 5.2. Noțiuni generale..... | 168 |
| 5.3. Principiile sistemului HACCP..... | 170 |
| 5.4. Etapele de implementare ale sistemului HACCP..... | 174 |
| 5.5. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 192 |
| 5.6. Lucrare de verificare nr. 5..... | 192 |
| 5.7. Bibliografie minimală..... | 193 |

INTRODUCERE

Legiferarea drepturilor consumatorilor reprezintă un moment deosebit de important în procesul de recunoaștere și protecție a intereselor unor grupuri de persoane în raporturile pe care acestea le stabilesc cu agenții economici.

Chiar dacă unele reglementări, cu caracter protector, care astăzi aparțin, indubitabil, domeniului protecției consumatorilor le regăsim chiar în **dreptul comun**, cum sunt cele referitoare la teoria viciilor ascunse, de abia din secolul al XVIII –lea se poate vorbi despre o anumită conturare a drepturilor consumatorului. Este adevărat că aceste reguli, la început au avut o conotație din punct de vedere al sănătății publice și nu neapărat instituirea unui statut protector în favoarea cumpărătorului.

Adoptarea Codului civil francez, la o primă analiză, ar lăsa impresia că ar fi jucat un rol determinant în nașterea drepturilor consumatorilor, dar forța juridică pe care acesta o conferea contractului, practic nu a făcut decât să spulbere și reglementările „firave” care aveau drept scop protejarea cumpărătorului împotriva abuzurilor celor de la care dobândeau bunuri.

Mai mult, principiul autonomiei de voință, consacrat de doctrina franceză în secolul al XIX-lea, este apreciat ca o teorie cu tendințe individualiste care argumentează că voința omului este creatoare de drepturi subiective și care corespunde unui sentiment de securitate statică, conferind o garanție a libertății individuale. Ori, drepturile consumatorilor, având o conotație colectivă, erau practic, reprimare prin acest principiu. De abia la sfârșitul secolului al XIX-lea s-au impus anumite reguli de protecție, dar, în mod cert, încă nu se putea vorbi despre un sistem de drepturi ale consumatorilor.

În opinia autorului Jean Calais-Auloy, în acea perioadă, legea venea să sancționeze numai abuzurile flagrante ale liberalismului economic, în scopul de a proteja cumpărătorul împotriva înșelăciunii și de a salvagarda sănătatea publică.

Acțiunile sociale și eforturile legislative, în vederea protejării intereselor consumatorilor, se impun, în mod categoric doar în a doua jumătate a secolului al XX-lea.

În acest sens, un rol decisiv l-a avut președintele Statelor Unite ale Americii John F. Kennedy, care, la 15 martie 1962, în discursul ținut „Asupra protecției intereselor consumatorului” a enunțat cele patru drepturi fundamentale ale acestuia, respectiv:

- dreptul la siguranță;
- dreptul la informare;
- dreptul de a alege;
- dreptul de a fi auzit.

În cei 30 de ani scurși de la discursul președintelui Kennedy, grupurile de presiune ale consumatorilor, legiuitorii statali, oficialitățile de aplicare a legilor și instanțele judecătorești au adoptat un al cincilea drept, dreptul consumatorului de a fi despăgubit de către un comerciant care l-a determinat să încheie un contract, cu încălcarea unuia din drepturile deja enunțate.

Plecând din S.U.A. mișcarea s-a propagat, începând cu anii 1960 – 1970, în diverse state europene : Suedia, Danemarca, Marea Britanie, Germania, Belgia, Franța, Țările de Jos, au fost promulgate legi care vizau protecția consumatorului, Spania și Portugalia făcând-o cu câțiva ani mai târziu.

Această mișcare generală a fost consacrată, începând cu anul 1975, de Comisia Comunității europene, care a adoptat un „Program pentru o politică de protecție și informare a consumatorilor”, pentru ca apoi, în 1985, Organizația Națiunilor Unite să elaboreze „Principiile directoare pentru protecția consumatorilor”, document pragmatic, a cărui spirit se regăsește în toate legislațiile naționale care au reglementat, apoi, acest fascicol de relații sociale.

În România o legislație în acest domeniu, o regăsim deabia după anul 1990, adoptarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992, privind protecția consumatorilor, reprezentând primul act care a statuat, în țara noastră drepturile consumatorilor, cadrul instituțional și asociativ în care acestea pot fi exercitate și apărute, precum și sancțiunile aplicabile în cazul nerespectării dispozițiilor legale.

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 a fost modificată și aprobată prin Legea 11/1994, devenind legea care a permis apoi adoptarea unor acte normative cu incidență în domeniu, absolut necesare, unei reglementări uniforme și complete în domeniu.

Ceea ce este specific legislației privind protecția consumatorilor este faptul că reglementările sunt diverse. Astfel, acolo unde a fost necesar, legiuitorul a recurs la lege, iar atunci când norma se poate aplica în baza unei dispoziții a legii a ales hotărârea de guvern, iar în situația în care ordinul președintelui A.N.P.C. este suficient, a ales această soluție.

Diversitatea reglementărilor nu împiedică cu nimic asupra modului în care se realizează protecția consumatorilor în România, dar pentru viitor s-ar impune o codificare, tocmai pentru a facilita cunoașterea acestei legislații și nu în ultimul rând, o rigurozitate în aplicarea sa.

Unitatea de învățare nr. 1

**PRINCIPII GENERALE ȘI OBIECTIVELE PROTECȚIEI
CONSUMATORILOR**

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 1.1 | Obiectivele unității de învățare nr. 1..... | 5 |
| 1.2. | Principii generale privind protecția consumatorilor..... | 5 |
| 1.3. | Obiectivele programelor de protecție a consumatorilor..... | 9 |
| 1.4. | Tipuri de consumatori..... | 11 |
| 1.5. | Răspunsuri și comentarii la teste..... | 17 |
| 1.6. | Lucrare de verificare nr. 1..... | 18 |
| 1.7. | Bibliografie minimală..... | 19 |

1.1 Obiectivele unității de învățare nr. 1

Prin studierea acestei unități de învățare vei fi în măsură :

- ❖ Să cunoști principiile generale și obiectivele protecției consumatorilor;
- ❖ Să înțelegi responsabilitatea statului în direcția asigurării protecției consumatorilor;
- ❖ Să identifici care sunt categoriile de elemente ce alcătuiesc complexul de informații destinate consumatorilor;
- ❖ Să cunoști principalele obiective asupra cărora ar trebui să se concentreze fiecare țară și organizațiile de apărare a drepturilor consumatorilor;
- ❖ Să înțelegi modul de acțiune a organismelor guvernamentale sau neguvernamentale privind protecția consumatorilor.
- ❖ Să cunoști tipurile de consumatori și comportamentele tipice ale acestora, în raport de anumite împrejurări specifice în care se realizează cumpărarea și consumul produselor sau a serviciilor.

1.2. Principii generale privind protecția consumatorilor

În cadrul politicilor de protecție socială promovate de orice stat, politica privind consumatorul trebuie să fie considerată o componentă de sine stătătoare, cu obiective, priorități și instrumente proprii, bine integrată celorlalte politici ale statului.

Consumatorul, în calitatea sa de purtător al cererii de mărfuri, joacă un rol important în mecanismul de piață, constituind, în același timp, elementul de referință al tuturor acțiunilor

întreprinse atât de producător, cât și de către comerciant. Luând în considerare interesele și nevoile respectivilor consumatori, aceștia sunt confrunțați cu o serie de dezechilibre în raporturile de piață, dezechilibre care-l afectează sub multiple aspecte: economic, educațional, siguranța sănătății etc.

Ca latură importantă a protecției sociale pe care trebuie să o promoveze o societate democratică și ca o componentă de bază a programelor de protecție socială, protecția consumatorilor reprezintă un ansamblu de dispoziții privind inițiativa publică sau privată, destinat a asigura și a ameliora continuu respectarea intereselor consumatorilor.

Data fiind larghețea unei asemenea noțiuni, protecția consumatorilor îmbracă o serie întreagă de aspecte, omul de rând, cu calitatea sa de consumator și, îndeosebi, în calitatea sa de cumpărător, devenit agent de piață, confruntându-se cu o multitudine de probleme legate de structura produselor destinate a-i asigura consumatorului, prețurile la care își poate procura diversele bunuri și servicii, calitatea acestora, sistemul de informare care asigură transparența pieței, sistemul de comercializare a produselor și calitatea serviciilor comerciale, etc.

Pornind de la principalele aspecte prin care sunt caracterizate relațiile dintre agenții economici, ce acționează într-o economie de piață, se apreciază că problemele care pot forma obiectul unor programe de protecție a consumatorilor sunt extrem de diverse, ele putându-se referi la multiple fenomene economice, sociale și chiar politice.

Data fiind natura problematică a consumului și, îndeosebi, a posibilităților de gestiune ale acestuia, este de subliniat că înscrierea unui asemenea obiectiv în programele de protecție a consumatorilor se referă, în special, la responsabilitatea statului, care trebuie să asigure, prin politica sa socială, condiții de realizare, atât pentru o creștere constantă a volumului fizic al consumului, cât și pentru o îmbunătățire structurală a acestuia.

Realizarea unui asemenea obiectiv presupune, drept

- ☞ asigurarea echilibrului fondului de mărfuri cu fondul de cumpărare al populației, în acest fel fiind necesară o stimulare a creșterii ofertei de mărfuri, care să devină capabilă să facă față, din punct de vedere cantitativ, tuturor componentelor nivelului de trai;
- ☞ orientarea agenților economici, prin facilități economice și o politică adecvată, spre realizarea unor programe de producție privind bunurile de consum, care să contribuie la realizarea unei bune funcționari a mecanismului de piață;
- ☞ importarea unor bunuri de consum care să intervină în cadrul mecanismului de reglare a echilibrului dintre nevoi și resurse;

**condiții principale,
soluționarea
următoarelor
probleme:**

- ☞ asigurarea calității bunurilor și serviciilor oferite spre vânzare în cadrul pieței – preocuparea trebuie generalizată sub toate aspectele, implicând absolut toți agenții economici cuprinși în circuitul produselor;
- ☞ domeniul cel mai controversat și cel mai discutat atât sub aspectul specificității perioadelor de reformă, cât și sub cel al programelor de protecție socială, îl constituie asigurarea unui sistem de prețuri în concordanță cu cerințele pieței și cu calitatea produselor.

Înscrierea unor asemenea probleme în programele de protecție socială, și implicit în cadrul celor privind protecția consumatorilor, presupune soluționarea atât a unor aspecte de fond referitoare la regimul prețurilor și tarifelor, cât și impactul evoluției prețurilor asupra situației populației.

În primul rând trebuie să se aibă în vedere că sistemul prețurilor reprezintă una dintre cele mai importante pârghii economico-financiare ale unei economii de piață. În al doilea rând, este necesar să se țină seama de faptul că penuria de marfă poate face ca nivelul de echilibru al prețurilor de piață să fie foarte ridicat și să apară astfel prețuri foarte mari față de puterea de cumpărare a diferitelor categorii de populație.

Organizarea unui sistem de informare util pentru consumatori și apărarea împotriva politicilor comerciale agresive promovate de agenții economici ofertanți, prezenți în cadrul pieței, constituie un alt domeniu complex din cadrul procesului de protecție a consumatorilor, care implică o multitudine de aspecte și responsabilități, ce revin atât în sarcina statului, cât și în cea a fiecărui agent economic.

Transparența pieței, ca una din condițiile de funcționare a mecanismului de piață, implică o bună informare a consumatorului, în calitatea sa de cumpărător potențial. O asemenea condiție, poate fi frecvent eludată sau îngădită prin diverse metode, corespunzător intereselor monopoliste sau a diferitelor înțelegeri oligopoliste. Drept urmare, în lumea contemporană a economiei de piață, informarea consumatorilor constituie unul din obiectivele de bază ale programelor de protecție socială.

**Experiența acumulată
în acest domeniu
permite o delimitare a
complexului de**

1. Informații asupra produselor prezente în cadrul pieței – o categorie de elemente prin care se fac cunoscute consumatorilor natura produsului, prețul acestuia, originea sa, proveniența, data limită de consum, sisteme de ambalare și date asupra naturii și

- informații, destinate consumatorului, în 4 mari categorii de elemente :**
2. Informații asupra pieței – referindu-se, îndeosebi, la sistemul de relații existent în cadrul pieței, intermediarii implicați, sistemele și nivelurile de prețuri practicate, tipurile de servicii asigurate, facilitățile care pot fi obținute în domeniul achiziționării, serviciilor și prețurilor etc.;
 3. informații referitoare la circuitele de distribuție – privesc modul în care publicul poate efectiv, în cadrul pieței, să se adreseze unităților care le asigură cel mai bun raport calitate-preț. Ele se referă la structura circuitelor economice care privesc fluxul fiecărei categorii de produse, rețeaua de produse existentă, localizarea unităților și programului de funcționare;
 4. Informații asupra propriilor nevoi – o categorie de informații care au drept obiectiv să lămurească publicul consumator în legătură cu modul științific de interpretare, înțelegere și satisfacere a propriilor nevoi alimentare, atât sub aspectul lor cantitativ, cât și calitativ.

În cadrul pieței, informarea consumatorilor se asigură prin intermediul publicității și al sistemului de etichetare. Publicitatea are menirea de a asigura cunoașterea existenței diferitelor produse și a sortimentelor acestora, axându-se îndeosebi pe comunicarea noutăților, a diferitelor sisteme de ambalare, dozare și condiționare, precum și a sistemului de prețuri. Etichetarea este destinată să permită cunoașterea mărcii, a naturii produselor, greutateii, prețului, datei limită a consumului și a modalităților de folosire etc.

Ținând seama de modul în care se desfășoară acțiunea de informare a consumatorilor, în majoritatea țărilor cu economie de piață sunt formulate serioase rezerve, în special, în legătură cu informarea efectivă a consumatorului prin publicitate și etichetare.

Fenomenul este generat de faptul că scopul publicității, îndeosebi, indiferent de forma sub care se prezintă aceasta, îl constituie asigurarea vânzării produsului sau serviciului, ceea ce apare, din păcate, incompatibil cu informarea obiectivă a publicului. Foarte adesea însă, publicitatea și etichetarea au drept unic scop sporirea puternică a vânzărilor și drept urmare ele nu fac altceva decât să-i inoculeze consumatorului, în mod agresiv, preferințele pentru produsul ce interesează firma ofertantă.

1.3. Obiectivele programelor de protecție a consumatorilor

Câmpul foarte larg de acțiune, în cadrul căruia puterea publică sau diversele organisme guvernamentale trebuie să intervină pentru a asigura o anumită protecție socială, precum și natura deosebit de complexă a relațiilor dintre ofertanți și consumatori, au pus societatea în alertă, determinând-o să intervină prin diverse programe de protecție a consumatorilor, cu largi reverberații asupra întregului său sistem economico-social.

Într-un asemenea context, s-a considerat util ca în vederea conturării principalelor aspecte asupra cărora trebuie să se concentreze acțiunile ce urmează a fi incluse în cadrul programelor de protecție a consumatorilor, să fie supuse atenției câteva aspecte cadru, cărora le vor fi subordonate, la început, obiectivelor generale ale respectivelor programe și apoi ale revendicărilor sau ale diferitelor alte aspecte, apărute pe parcurs, ca generatoare de conflicte sociale sau de prejudicii în hrana consumatorilor.

Pornind de la un asemenea cadru, Organizația Națiunilor Unite, prin rezoluția 32/248 din aprilie 1985, a stabilit o serie de principii directoare pentru protecția consumatorilor, menite să asigure guvernelor tuturor țărilor un cadru care să poată fi folosit în elaborarea și consolidarea politicii și legislației pentru protecția consumatorilor.

| | |
|---|---|
| <p>Potrivit acestui cadru de principii, drept principale obiective asupra cărora ar trebui să se concentreze fiecare țară și mișcările de apărare a drepturilor consumatorilor, se conturează următoarele:</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ facilitarea producerii și distribuirii de produse corespunzătoare nevoilor și cererilor consumatorilor; ➤ încurajarea unor nivele ridicate ale eticii celor angajați în producerea și distribuirea bunurilor de consum și serviciilor către consumatori; ➤ asigurarea ținerii sub control, prin intermediul tuturor organizațiilor naționale și internaționale, a practicilor comerciale abuzive care afectează consumatorii; ➤ promovarea unei cooperări internaționale în domeniul protecției consumatorilor; ➤ încurajarea dezvoltării condițiilor de piață, care să asigure consumatorilor o largă gamă de produse, la prețuri avantajoase acestora; ➤ stabilirea unui sistem de priorități privind protecția consumatorilor din fiecare țară, a circumstanțelor economice și sociale specifice nivelului de dezvoltare atins, precum și a |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | <p>nevoilor caracteristice populației statului respectiv;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ protecția consumatorilor față de pericolele ce afectează sănătatea și siguranța lor; ➤ promovarea și protecția intereselor economice ale consumatorilor; ➤ asigurarea accesului consumatorilor la informațiile corecte, care să permită acestora să facă o alegere conformă dorințelor și necesităților personale; ➤ crearea unui sistem de educare a consumatorilor; ➤ asigurarea posibilității unei despăgubiri efective a consumatorilor, în cazul apariției unor daune generate de produsele sau serviciile achiziționate în cadrul pieței. |
|--|---|

Principiile conturate de Organizația Națiunilor Unite și recomandate guvernelor statelor membre ale acestei organizații mondiale, prin natura lor se adresează puterii de stat, administrației publice.

Se consideră însă că este necesar ca programele de protecție a consumatorilor, din țările care trec, în această perioadă, spre o economie de piață, să cuprindă în structurile lor și alte aspecte generale, de largă audiență în cadrul consumatorilor și cu o frecvență ridicată în cadrul revendicărilor individuale formulate de către ei.

| | |
|---|---|
| <p>Dintre acestea, o importanță deosebită prezintă următoarele :</p> | <ul style="list-style-type: none"> ☞ obligarea statului de a asigura o poziție dominantă a consumatorului pe piață, poziție garantată prin legi sau alte acte normative specifice, precum și prin programele de protecție a consumatorilor alcătuite de diversele sale instituții; ☞ impunerea ideii potrivit căreia, protecția consumatorului trebuie interpretată ca o problemă publică, fenomen care presupune respectarea unui pachet de norme juridice și diferite acte departamentale legate de întregul proces de comercializare și consum al mărfurilor; ☞ înlăturarea discriminărilor în domeniul serviciilor și instaurarea principiului potrivit căruia, în asigurarea serviciilor către consumatori, să se aibă în vedere excluderea diferențelor și a decalajelor dintre sectorul de stat, cooperatist și particular; |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ☞ includerea răspunderii subiective a celui care oferă bunuri sau asigură diferite servicii, cu răspunderea obiectivă sau așa-numita “răspundere pentru rezultate”; ☞ impunerea obligativității producătorilor de bunuri de consum și prestări de servicii de a emite documente asupra utilității și serviciului asigurat, iar în funcție de anumite particularități ale bunului sau serviciului și alte documente care să garanteze siguranța consumului și securitatea în procesul de utilizare. |
|--|---|

Prin natura sa, mișcarea de apărare a consumatorilor îmbracă două aspecte: ea reprezintă, în primul rând, o luptă conștientă a consumatorilor care îndeamnă la grupare și exprimare nonviolentă, în cadrul unui stat de drept, a nemulțumirilor față de ofertele de bunuri și servicii ce li se fac; în al doilea rând, ea poate fi avută în vedere ca o acțiune, sau pachet de acțiuni ale puterilor publice și profesionale, ce rezultă din conștientizarea necesităților privind lupta împotriva unor practici abuzive din cadrul pieței.

În lumea contemporană, pornindu-se de la o asemenea largă și echivocă definiție a mișcării respective, s-au conturat două curente, primul mai moderat, al doilea suficient de incitant, ambele deosebit de tentante pentru organizatorii mișcării respective și foarte frecvent speculate de unele partide politice în lupta lor pentru putere.

Pornind de la complexitatea problemelor pe care le presupune un sistem eficient de apărare a drepturilor consumatorilor, organismele guvernamentale sau neguvernamentale cu atribuțiuni în domeniu, trebuie să aibă în vedere în permanență o politică coerentă privind consumatorul.

Satisfacția consumatorului, ce poate fi definită prin distanța dintre oferta și așteptări, se va realiza numai atunci când atât producătorul, cât și comerciantul, desfășoară o succesiune de activități ce au în vedere, în principal, următoarele obiective: eficiența, calitatea, volumul, timpul, locul, achiziționarea, promptitudinea, precum și imaginea fabricantului și a vânzătorului în general, a produsului în special.

1.4. Tipuri de consumatori

Statutul de consumator se aplică fiecăruia dintre noi și ca atare, grupul consumatorilor este eterogen. Cunoașterea tipurilor de consumatori este foarte importantă pe de o parte, pentru firmele interesate de desfacerea produselor sau serviciilor lor, iar pe de altă parte pentru, a stabili o politică adevătată de protecție a intereselor lor.

Pentru obținerea unui succes real, de durată, firmele competitive trebuie să acorde o importanță deosebită cercetării comportamentului de consum, întrucât agenții consumului nu sunt alții decât consumatorii, utilizatorii finali ai produselor și, serviciilor oferite pe piață. Prin urmare, cercetarea consumului, în speță a tipurilor de consum, trebuie obligatoriu să fie însoțită de cercetarea tipurilor de consumatori.

În literatura de specialitate, dar și în cadrul desfășurării efective a studiilor de piață, pentru a lua în considerare marea varietate a consumatorilor se utilizează frecvent mai multe criterii de clasificare, cum ar fi:

- ✓ factorii demografici (sex, vârstă, ocupație)
- ✓ factorii psihologici (temperament și caracter)
- ✓ factorii conjuncturali (prezența sau lipsa produsului, timpul avut la dispoziție, prezența sau absența unei alte persoane în preajma consumatorului etc).

Influența factorilor demografici asupra tipurilor de consumatori a fost demult sesizată în practica comercială. Astfel, deși clasificarea consumatorilor în funcție de vârstă este generală și cu limite destul de largi de cuprindere, totuși ea permite relevarea unor caracteristici comune pentru diferite categorii de consumatori, caracteristici ce merită încredere din partea celor chemați să-și adapteze oferta la cerințele consumatorilor. Este vorba, în primul rând, de o categorie aparte și extrem de schimbătoare, **copiii**.

Din studiile întreprinse s-a constatat că aceștia alcătuiesc o parte însemnată a publicului consumator, care prezintă unele caracteristici specifice, și anume: diferențiază mai greu esențialul de neesențial, sunt ușor influențabili (de culorile vii, de sunetele din preajmă, de cei care-i înconjoară sau care le determină poziția de consumatori într-o mai mare sau mai mică măsură), sunt foarte afectivi, dar nu-și pot exprima de fiecare dată cu claritate și cu putere dorințele. De asemenea copiii sunt sensibili la tot ceea ce îi înconjoară, sensibilitate care poate fi valorificată de ofertanții de produse și servicii. Prin urmare, copii trebuie ascultați cu mult interes și eventual sfătuiți, dar sfatul dat trebuie oferit într-o manieră din care să rezulte respect pentru propria personalitate.

Adolescenții constituie o altă categorie de consumatori, cu alte caracteristici, cum ar fi: preferința pentru produsele cu ajutorul cărora își scot în evidență personalitatea, imitarea adulților, dar și depunerea unui efort pentru a ascunde aceasta. De asemenea, spre deosebire de copii, această categorie de consumatori manifestă un grad ridicat de independență în luarea deciziei de cumpărare și de consum, fapt care necesită tratarea lor de către ofertanți cu un deosebit respect și cu multă seriozitate.

Adulții reprezintă persoane mature, cu un comportament în mare măsură conștient, cu gusturi și preferințe diferențiate dar și stabilizate în timp, și , ceea ce este foarte important, au o

experiență în domeniul consumului care determină din partea ofertanților un mai mare efort de a-i convinge să cumpere, să consume anumite produse și servicii. Schimbarea imaginii despre un anumit produs sau serviciu, modificarea atitudinii, a intențiilor sau a preferințelor este mult mai greu de realizat, spre deosebire de adolescenți sau copii. Dacă avem în vedere faptul că această categorie de consumatori este cea mai numeroasă pe piață, atenția deosebită care trebuie acordată din partea ofertanților se impune de la sine.

O altă categorie de consumatori este reprezentată de *persoanele în vârstă*, care prezintă anumite caracteristici comportamentale specifice, cum ar fi: atașament puternic față de produsele existente mai demult pe piață și față de metodele tradiționale de vânzare sau de prestări de servicii, o anumită rezistență la nou și la schimbare, o anumită încetineală în luarea deciziei de cumpărare și de consum. De asemenea, nu trebuie să se piardă din vedere faptul că la fel ca și în cazul copiilor, în cazul persoanelor în vârstă se poate remarcă o anumită structură a consumului, adică opțiunea pentru anumite produse și servicii caracteristice vârstei. De exemplu, consumul de medicamente și produse farmaceutice, apelul la servicii medicale, de asistență și ocrotire socială.

Clasificarea consumatorilor în funcție de sex evaluează într-o manieră pronunțată un caracter feminin și unul masculin. *Consumatoarele* dau dovadă de o sensibilitate mai accentuată, trăiesc mai intens decât bărbații actul de cumpărare al unui produs, fiind și mai influențabile pe această cale.

Ele manifestă preferințe pentru noutăți, adoptând mai repede produsele noi care apar pe piață. Având un spirit gospodaresc mai dezvoltat decât bărbații, sunt mai exigente față de produse și mai atente la prețul acestora. *Bărbații* sunt, de regulă, consumatori deciziși, ne dorind să-și piardă timpul. Având mare încredere în propria persoană, nu primesc ușor sfatul personalului comercial. Apreciază în special argumente raționale aduse în favoarea produselor și nu pe cele de ordin afectiv.

Un alt factor demografic care trebuie să stea în atenția ofertanților este ocupația. Deoarece personalitatea omului se identifică cu profesiunea sa, este de înțeles că aceasta va influența, deseori într-o măsură covârșitoare, calitatea de consumator. Prin urmare, profesiunea determină, în anumite limite, gusturile, preferințele și obiceiurile de consum ale oamenilor. Putem afirma că în funcție de ocupație se poate distinge categoria consumatorilor modești, nepretentioși, la care consumul ostentativ lipsește sau este prezent doar într-o proporție redusă, și categoria consumatorilor pretențioși, care de regulă au un statut social ridicat și promovează nu de puține ori un consum ostentativ, tocmai pentru a-și pune în valoare poziția socială deținută. Desigur, în această tipologizare factorul economic are un important cuvânt de spus, pentru că nivelul de pretenție al consumatorilor crește pe măsura creșterii venitului disponibil.

Tipologizarea consumatorilor în funcție de factorii psihologici a stat în atenția cercetărilor psihologice, care au avut ca rezultat construirea unor tipologii de consumatori în funcție de 2 dimensiuni ale personalității umane. Este vorba de temperament și caracter. Se știe că temperamentul reprezintă latura dinamico-energetică a personalității, constituția funcțională a sistemului nervos și hormonal, manifestându-se prin gradul de activare a energiei individuale, prin forță, tarie, ritm și rapiditate a acțiunilor ființei umane. Fiind un component al personalității, care influențează comportamentul uman în general, el se exprimă implicit și în comportamentul de consum.

Utilizând tipologia clasică a personalității, în funcție de predominanța hormonilor în organismul uman, studiile efectuate în domeniu au demonstrat că :

- ✓ persoanele cu temperament sanguin manifestă vioiciune și energie, se adaptează ușor la situații noi, intră ușor în contact cu alte persoane. Consumatorii de acest tip sunt siguri pe ei, îndrăzneți, rapizi în luarea deciziei de cumpărare, intra ușor în relații cu personalul comercial;
- ✓ persoanele cu temperament flegmatic se caracterizează printr-un ritm mai lent al vieții sufletești, cu mimica și gesturi mai puțin expresive, dar sunt foarte răbdătoare. Ei sunt mai rezervati, nu-și manifestă pregnant gusturile și dorintele și chibzuiesc mult până iau decizia de cumpărare. Pe aceștia, personalul comercial nu trebuie să-i stânjenească cu intenții bruste, ci să-i asculte cu atenție, deoarece sunt receptivi la sugestii;
- ✓ persoanele cu temperament coleric sunt deosebit de sensibile, foarte mobile în gândire și gesturi, cu reacții rapide; se adaptează rapid la situațiile din unitățile comerciale și cele prestatoare de servicii, se decid imediat ce să cumpere. Acestor persoane trebuie să li se favorizeze cumpărarea rapidă și să nu li se ofere sugestii decât la cerere;
- ✓ persoanele cu temperament melancolic manifestă o foarte mare sensibilitate, sunt timide și impresionabile. Sunt firi calme și linistite, cam nehotărâte, ezitând în exprimarea intențiilor. În calitate de consumatori au deseori nevoie de sprijinul personalului comercial pentru a lua decizia de cumpărare a unui produs, dar intervenția trebuie să fie delicată și plină de tact.

În ceea ce privește caracterul, prin care înțelegem modul în care omul se raportează la cerințele și exigențele mediului, se pot distinge mai multe tipuri de consumatori, cum ar fi :

- ✓ consumatorul „dificil”- foarte pretențios, se hotărăște greu și respinge propunerile ofertantului. Trebuie tratat cu răbdare, fără a fi contrazis;

- ✓ consumatorul „a toate știutor”- se consideră competent în legătură cu orice produs sau serviciu. În cazul acestuia se impune adoptarea unui comportament din care să rezulte acordul personalului comercial cu opiniile sale;
- ✓ consumatorul „econom”- apreciază toate produsele și serviciile în funcție de bugetul său bănesc. Acesta chibzuieste mult până se decide să cumpere un produs sau serviciu fiind foarte atent la prețul produsului, tariful serviciului și la argumentația ofertantului;
- ✓ consumatorul „impulsiv”- ia decizia de cumpărare în mod subit, fără să se gândească prea mult, fiind impulsionat de înfățișarea produsului, de marca lui, de avantajul pe care-l conferă serviciul. Important de reținut este ca acești consumatori nu admit să fie contraziși;
- ✓ consumatorul „entuziast”- se impresionează puternic în fața unui produs sau serviciu pe care-l consideră deosebit, laudându-l în mod excesiv. Ofertantul trebuie să se alăture acestui entuziasm al consumatorului, întărindu-i convingerea că a făcut o alegere bună.

Studiul tipurilor de consumatori a mai scos în evidență anumite comportamente tipice în raport de anumite împrejurări specifice în care se realizează cumpararea și consumul produselor sau a serviciilor.

Astfel, în funcție de prezența unor factori conjuncturali ca: prezența sau absența produsului, dimensiunea timpului avut la dispoziție, prezența sau absența altor persoane în preajma consumatorului, conturarea mai mult sau mai puțin exactă a intențiilor se poate vorbi despre un consumator hotărât și un consumator nehotărât.

Consumatorul hotărât știe precis ce vrea, știe de asemenea că produsul sau serviciul căutat se găsește în magazinul, respectiv unitatea prestatoare în care intră. El este sigur, precis, rapid, se vrea înțeles și servit imediat, dorind să i se dea atenția cuvenită. Ofertantul trebuie să-i satisfacă în cel mai scurt timp posibil doleanțele.

Consumatorul nehotărât, fie că nu știe precis ce dorește, fie nu știe dacă produsul sau serviciul dorit se găsește în magazinul, respectiv unitatea în care se află, fie este bulversat de oferta variată, ne având suficiente informații pentru a fi în măsură să ia decizia cea mai avantajoasă pentru sine. Ofertantul trebuie să manifeste înțelegere și să-l trateze cu atenție ajutându-l chiar să-și precizeze intențiile, sau să-l orienteze spre alți ofertanți unde ar putea găsi ceea ce caută, în cazul în care produsul sau serviciul solicitat de consumator nu este disponibil.

Plecând de la această ultima situație când consumatorul nu găsește produsul sau serviciul solicitat, sau acesta nu corespunde exigențelor sale, ori ofertantul s-a comportat într-un mod considerat a fi necorespunzător de către consumator, vorbim despre tipul consumatorului

nemulțumit. Dacă se are în vedere timpul avut la dispoziție, o altă categorie de consumatori o reprezintă consumatorii grabiți aflați în mare criză de timp. Aceștia nu pot rămâne mult timp în unitatea comercială sau în cea prestatoare de servicii, preferând să renunțe la produsul sau serviciul respectiv (Brigitte Ielics, 1999).

Având în vedere această diversitate de tipuri de consumatori singura șansă pentru mobilizarea lor în activități menite să le protejeze interesele este cea care ține seama de particularitățile reale ale consumatorilor reprezentativi din domeniul abordat (Dinu V., 2011).

Reține



- ❖ Orice stat trebuie să aibă o politică de sine stătătoare privind consumatorul, bine integrată celorlalte politici ale statului.
- ❖ Consumatorul joacă un rol important în mecanismul de piață constituind elementul de referință al acțiunilor întreprinse de producător și comerciant.
- ❖ Că sunt elaborate o serie de programe bine definite cu rol în protecția consumatorului.
- ❖ Complexul de informații destinate consumatorului este delimitat în patru categorii de elemente: - informații asupra produselor existente în cadrul pieței; - informații asupra pieței; - informații referitoare la circuitele de distribuție și - informații asupra propriilor nevoi.
- ❖ Mișcările de apărare ale drepturilor consumatorilor a stabilit o serie de obiective asupra cărora ar trebui să se concentreze fiecare țară.

Pentru a lua în considerare marea varietate a consumatorilor se utilizează frecvent mai multe criterii de clasificare, cum ar fi:

- ❖ factorii demografici (sex, vârstă, ocupație)
- ❖ factorii psihologici (temperament și caracter)
- ❖ factorii conjuncturali (prezența sau lipsa produsului, timpul avut la dispoziție, prezența sau absența unei alte persoane în preajma consumatorului etc).

**Test de
autoevaluare
nr.1.**

1. Menționați aspectele care fac obiectul programelor de protecție a consumatorilor.
2. Menționați câteva dintre principalele obiective asupra cărora ar trebui să se concentreze fiecare țară și organizații de apărare a drepturilor consumatorilor

1.5. Răspunsuri și comentarii la întrebările din testul de autoevaluare

**1. Aspectele care fac
obiectul programelor de
protecție a consumatorilor
sunt:**

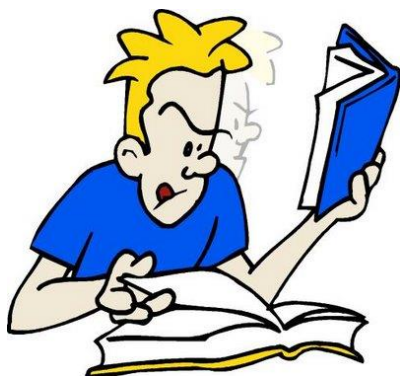
- ☞ asigurarea echilibrului fondului de mărfuri cu fondul de cumpărare al populației, în acest fel fiind necesară o stimulare a creșterii ofertei de mărfuri, care să devină capabilă să facă față, din punct de vedere cantitativ, tuturor componentelor nivelului de trai;
- ☞ orientarea agenților economici, prin facilități economice și o politică adecvată, spre realizarea unor programe de producție privind bunurile de consum, care să contribuie la realizarea unei bune funcționări a mecanismului de piață;
- ☞ importarea unor bunuri de consum care să intervină în cadrul mecanismului de reglare a echilibrului dintre nevoi și resurse;
- ☞ asigurarea calității bunurilor și serviciilor oferite spre vânzare în cadrul pieței – preocuparea trebuie generalizată sub toate aspectele, implicând absolut toți agenții economici cuprinși în circuitul produselor;
- ☞ domeniul cel mai controversat și cel mai discutat atât sub aspectul specificității perioadelor de reformă, cât și sub cel al programelor de protecție socială, îl constituie asigurarea unui sistem de prețuri în concordanță cu cerințele pieței și cu calitatea produselor.

2. Menționez mai jos, 5 dintre principalele obiective asupra cărora trebuie să se concentreze fiecare țară sau organism de apărare a drepturilor consumatorilor:

- ❖ facilitarea producerii și distribuției de produse corespunzătoare nevoilor și cererilor consumatorilor;
- ❖ încurajarea unor nivele ridicate ale eticii celor angajați în producerea și distribuirea bunurilor de consum și serviciilor către consumatori;
- ❖ asigurarea tinerii sub control, prin intermediul tuturor organizațiilor naționale și internaționale, a practicilor comerciale abuzive care afectează consumatorii;
- ❖ promovarea unei cooperări internaționale în domeniul protecției consumatorilor;
- ❖ încurajarea dezvoltării condițiilor de piață, care să asigure consumatorilor o largă gamă de produse, la prețuri avantajoase acestora;

1.6. Lucrare de verificare nr. 1

INSTRUCȚIUNI



Lucrarea de verificare solicitată, implică activități care necesită cunoașterea Unității de învățare nr. 1 privind „PRINCIPIILE GENERALE ȘI OBIECTIVELE PROTECȚIEI CONSUMATORILOR”. Răspunsurile la întrebări vor fi încărcate pe Platforma educațională a Facultății, în spațiul destinat acestui lucru, pentru corectare și evaluare.

Fiecare lucrare de verificare corect întocmită va fi notată cu 0,4 puncte adică 4% din totală finală.

Nota finală este constituită astfel: 20% din lucrările de verificare (5 lucrări) +20% din studiul de caz întocmit în cadrul orelor de pregătire din cursul semestrului + 60% din examenul final.

Întrebările la care trebuie să răspundeți sunt următoarele:

1. Care sunt categoriile de elemente ce alcătuiesc complexul de informații destinate consumatorilor?
2. Care sunt aspectele pe care le urmărește mișcarea de apărare a consumatorilor?

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">3. Care sunt criteriile de clasificare ale tipurilor de consumatori?4. Care sunt tipologiile de consumatori în funcție de factorii psihologici? |
|--|

1.7. Bibliografie minimală

1. Brigitta Ielics – Consumatorii și piața . Editura de vest., 1999.
2. Carmen Tamara Ungureanu – Protecția consumatorilor și răspunderea pentru produse în dreptul român. Revista Dreptul, nr. 3/1998.
3. Chira Lenuța – Protecția Consumatorului. Editura CERES, Nucurești, 2014.
4. Daniela Morariu, Diana Pizmaș – Comportamentul consumatorului, realități, perspective. Editura Bibliofar, Deva, 2001.
5. Dinu V., - Protecția Consumatorilor, Editura ASE București, 2011.
6. Ion Turcu – Operațiuni și contracte bancare. Introducere în teoria și practica dreptului bancar. Editura Lumina Lex, București, 1995.
7. Jean Calais-Auloy – Droit de la consommation, 3 e edition, Dalloz, Paris, 1992.
8. [www. anpc.ro](http://www.anpc.ro)

Unitatea de învățare nr. 2

ORGANIZAREA PROCESULUI DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

| | |
|---|----|
| 2.1. Obiectivele unității de învățare nr. 2..... | 20 |
| 2.2. Orientări pe plan mondial privind protecția consumatorilor..... | 21 |
| 2.2.1. <i>Implicarea puterii publice în procesul de protecție a consumatorilor.....</i> | 23 |
| 2.2.2. <i>Organizarea consumatorilor, ca forma proprie de protecție a drepturilor acestora.....</i> | 26 |
| 2.2.3. <i>Principalele mișcări ale consumatorilor : consumerismul și ecologismul.....</i> | 27 |
| 2.3. Protecția consumatorilor în Uniunea Europeană..... | 28 |
| 2.4. Organizarea protecției consumatorilor în România..... | 29 |
| 2.4.1. <i>Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.....</i> | 31 |
| 2.4.2. <i>Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor.....</i> | 39 |
| 2.4.3. <i>Consiliul Consultativ pentru protecția consumatorilor.....</i> | 41 |
| 2.4.4. <i>Comisia pentru Clauze Abuzive.....</i> | 41 |
| 2.4.5. <i>Comisia pentru Securitatea Produselor</i> | 42 |
| 2.4.6. <i>Asociațiile pentru protecția consumatorilor.....</i> | 44 |
| 2.5. Acte normative care protejează consumatorii..... | 47 |
| 2.6. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 50 |
| 2.7. Lucrare de verificare nr. 2..... | 51 |
| 2.8. Bibliografie minimală..... | 52 |

2.1. Obiectivele unității de învățare nr. 2

După ce vei studia această unitate de învățare vei putea să:

- ❖ Înțelegi modul de organizare a procesului de protecție a consumatorilor pe plan mondial și în România;
- ❖ Identifici orientările din diferite țări privind protecția consumatorilor;
- ❖ Cunoști responsabilitățile unor organizații din țările europene care se ocupă de protecția consumatorilor;
- ❖ Conștiți modul de implicare a puterii publice în procesul de protecție a consumatorilor;
- ❖ Identifici care sunt mijloacele juridice noi care au ca obiect protecția consumatorului;
- ❖ Analizezi în ce constau principalele mișcări ale consumatorilor : consumerismul și ecologismul;
- ❖ Identifici care sunt instrumentele de lucru ale Instituțiilor comunitare privind politica pentru protecția consumatorului;

- ❖ Analizezi modul de structurare al sistemului de protecție a consumatorilor în România;
- ❖ Identifici rolul ANPC din România și principalele cerințe legislative aferente acestui aspect;
- ❖ Cunoști organismele și modalitățile de certificare a produselor;
- ❖ Înțelegi care sunt drepturile Asociației pentru Protecția Consumatorilor din România.

Cercetarea practicilor mondiale și studierea experienței unor țări cu tradiție – ca Anglia, Belgia, Franta, Germania, SUA etc. – atât în domeniul relațiilor comerciale, cât și în ceea ce privește preocupările privind asigurarea protecției consumatorilor, conturează câteva aspecte și direcții deosebit de interesante, ce ar putea sta la baza organizării procesului de protecție a consumatorilor, cu întregul său sistem legislativ structural instituțional, din cadrul oricărei țări care se orientează spre o economie de piață.

Ideea generală ce se desprinde din cercetarea experienței țărilor respective are în vedere că protecția consumatorilor trebuie organizată sub forma unui proces complex, în care să fie implicată atât puterea publică, statul ca atare, cât și consumatorul însuși.

Aceasta face necesar tratarea detaliată a problemelor referitoare la modul de implicare al statului, cât și unele probleme referitoare la organizarea consumatorilor în vederea apărării propriilor drepturi.

2.2. Orientări pe plan mondial privind protecția consumatorilor

Conceptul privind “drepturile consumatorilor” își are originea, în “Carta drepturilor consumatorilor” definită de fostul președinte al S.U.A. John F.Kennedy, în martie 1962, sub forma unui mesaj special adresat Congresului American. Deși Carta nu a mai fost definitivată ea rămâne importantă prin conturarea drepturilor fundamentale ale consumatorilor (dreptul de alegere liberă, dreptul la informație, dreptul la petiție și ascultare, dreptul la protecție), dar mai ales prin faptul că ea a servit drept model de referință la elaborarea legilor de protecție a consumatorilor ce au apărut în deceniile șapte și opt în S.U.A. dar și în alte țări din continentul american (Canada, Mexic), cât și în Europa (Belgia, Franța, Germania, Suedia).

Comunitatea mondială, prin cel mai înalt forum al său - Organizația Națiunilor Unite, a considerat necesar să pună în discuția structurilor sale problematica pe care o presupune protecția consumatorilor, adoptându-se, prin Rezoluția nr. 39/248, în 8 aprilie 1985, “Principiile directe pentru protecția consumatorilor”. Acestea sunt menite să asigure guvernelor tuturor țărilor un

cadru care să poată fi folosit în colaborarea și consolidarea politicii și legislației pentru protecția consumatorilor.

Prin natura lor, principiile conturate de Organizația Națiunilor Unite și recomandate guvernelor statelor membre se adresează puterii de stat, administrației publice. Ele pot însă să constituie un serios suport în stabilirea obiectivelor specifice mișcării de apărare a drepturilor consumatorilor din cadrul fiecărei țări în parte.

Un rol deosebit în apărarea drepturilor consumatorilor îl au organismele internaționale pentru protecția consumatorilor. Astfel, în anul 1960, a fost fondată Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori, organism internațional care reprezintă și sprijină organizațiile consumatorilor din întreaga lume. Organizată ca fundație nonprofit, Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori (I.O.C.U.) reprezintă în prezent interesele a 180 de organizații dintr-un număr de peste 70 de țări.

Sprijinul acestei organizații se manifesta în trei direcții:

- promovarea colaborării între membri prin schimburi de mărfuri, schimburi de experiență;
- extinderea mișcării consumatoriste și sprijinirea organizațiilor consumatoriste nou apărute;
- reprezentarea intereselor consumatorilor în forurile internaționale.

România face parte din Programul pentru Economii de Tranziție (PROECT), program creat în octombrie 1993 și finanțat prin Programul Phare.

Împreună cu Centrul de Drept al Consumatorilor (CDE), IOCU a fost mandatat de către Comitetul European de Standardizare să-și dezvolte programul CICPP (Instituțiile Consumatorilor și Programul de Politică Consumatoristă), ambele organisme fiind desemnate să gestioneze Programul Phare destinat protecției consumatorilor.

În Europa, mișcarea consumatoristă are o vechime de circa 200 de ani. Ea a apărut mai întâi ca noțiune, conturându-se ulterior, odată cu dezvoltarea științei și tehnicii, forma principală de manifestare exprimându-se prin preocupările pentru asigurarea și controlul calității.

În prezent, în toate țările europene dezvoltate, în principal în cele din Europa vestică, există o serie de organisme guvernamentale sau neguvernamentale pentru protecția consumatorilor, singurele ce au preocupari în acest domeniu. Există, de asemenea, în unele țări europene și institute de cercetări în domeniul protecției consumatorilor, total sau parțial

subvenționate de la buget și care desfășoară o activitate de cercetare, dar și de informare și educare a consumatorilor.

În Germania, lipsesc de fapt organismele guvernamentale pentru protecția consumatorilor, apărarea drepturilor acestora fiind preluată de societatea civilă. În Italia, Inspekția Generală Economică se ocupă de respectarea regulilor legale privind protecția consumatorilor, în principal cele referitoare la prețuri, având competențe în sancționarea celor găsiți vinovați, inclusiv prin întocmirea documentației necesare în cercetările penale, acolo unde este cazul.

Pentru Grecia, prima responsabilitate în domeniul comerțului o are Direcția de Control Tehnic și de Protecție a Consumatorilor, structura sa organizatorică cuprinzând un număr de cinci secțiuni care acoperă domeniile privind bunurile de consum, cercetările și studiile, inspekțiile și analizele chimice, precum și protecția și informarea consumatorilor.

2.2.1. Implicarea puterii publice în procesul de protecție a consumatorilor

Intervenția puterii publice în procesul de protecție a consumatorilor se concretizează în două mari categorii de acțiuni: asigurarea unei legislații care să răspundă corespunzător necesităților generate de asigurarea protecției consumatorilor și organizarea unor instituții de specialitate care să vegheze asupra protecției consumatorilor.

În ceea ce privește legislația pe care o implică organizarea procesului de protecție a consumatorilor, puterea legislativă, guvernul fiecărei țări are obligația de a emite legi și respectiv, diferite acte normative, care să reglementeze, corespunzător, suita de aspecte și tipurile de relații ce pot lua naștere în procesul de vânzare-cumpărare.

Specialiștii consideră că dimensiunea istorică a intervenției puterii publice pentru asigurarea securității consumatorilor este esențială. Cercetarea permanentă a piețelor de către puterile publice și dorința de a asigura securitatea produselor trebuie să reprezinte o succesiune de intervenții ce au, în mod frecvent, obiective și medii foarte diferite. O asemenea succesiune a generat în țările dezvoltate necesitatea creării unui dispozitiv juridic și administrativ complex, în constanta evoluție, fundamentat atât pe progresele industriale și comerciale, cât și pe raporturile de forțe politice și economice.

Majoritatea țărilor civilizate, cu o economie de piață avansată, sunt antrenate, prin

◆ cu privire la orientarea legislativă spre o completare a reglementarilor cu noi legi și acte normative, care să asigure punerea la dispoziția consumatorilor a unor

organele lor de specialitate, în desfășurarea unei intense activități legislative cu privire la politica de consum și protecția consumatorilor.

Măsurile legislative și administrative privind protecția consumatorilor și-au intensificat ritmul de apariție, în special în cursul anilor “70”, ultimii douăzeci de ani consemnând și un început de largă diversificare a legislației respective, diversificare care cunoaște în principal, trei mari orientări :

produse cât mai adecvate procesului de consum, garantând siguranța fizică și morală a consumatorului în procesul de utilizare, precum și o bună informare a pieței, se evidențiază un larg proces de elaborare și promulgare a unor asemenea legi;

- ◆ orientarea privind protecția judiciară a consumatorilor în procesul de cumpărare, întărirea poziției acestora față de vânzători și înlăturarea posibilităților de comercializare a unor produse inferioare sau promovarea unor practici comerciale neloiale, înregistrează tendințe asemănătoare, progresele din cadrul acestui domeniu fiind deosebit de evidente;
- ◆ cea de-a treia orientare legislativă prezintă un caracter mai complex, având în vedere atât reglementarea cadrului real de protecție juridică a consumatorilor, cât și creșterea accesibilității consumatorilor respectivi la justiție și valorificarea drepturilor de care pot dispune.

În ceea ce privește problematica generală legată de cadrul protecției juridice a consumatorilor, se are în vedere că, dată fiind complexitatea fenomenelor generate de relațiile ofertant-consumator, legile promulgate în ultimele decenii au în vedere nu numai relația directă ofertant-consumator, ci și o serie de aspecte colaterale conturate de respectivele legături sau care au implicații asupra acestora.

În contextul aceluiași preocupări, se evidențiază și faptul că în comparație cu legile precedente care dominau înainte toate raporturile dintre agenții economici, apar schimbări foarte semnificative care se referă la faptul că drepturile consumatorilor și ale comunității îmbracă, în noile legi promulgate, o importanță proprie deosebită, consumatorul având același rang cu ceilalți agenți economici.

O asemenea evoluție a făcut posibilă înțelegerea, interpretarea și aplicarea corespunzătoare a legilor privind protecția consumatorilor, care la fel cu celelalte legi, cuprind dispoziții generale și dispoziții specifice. Dar, se observă că în legislația modernă tocmai dispozițiile specifice privind practicile comerciale, prețurile și publicitatea capătă o importanță deosebită.

Principalele probleme cu care se confruntă practica juridică în domeniul protecției consumatorilor sunt date de o serie de aspecte referitoare la crearea unor mijloace cu adevărat eficiente, care pot să acționeze pentru asigurarea unui echilibru de forțe în cadrul relațiilor ofertant-consumator.

În ceea ce privește mijloacele judiciare, acestea presupun apelarea la un tribunal de natură civilă sau administrativă. Specialiștii în materie de drept recunosc, în această privință, că mijloacele judiciare tradiționale prezintă pentru consumator numeroase inconveniente, precum: costul excesiv al justiției, obstacole de natură psihologică etc.

Într-un asemenea context, juriști de renume pe plan mondial, întruniți în anul 1975 în Franța, la Montpellier, în cadrul unei reuniuni organizate de Comisia Comunităților Europene, care a avut ca teme protecția consumatorilor, au ajuns la concluzia că este necesară o îmbunătățire de substanță în domeniul respectiv.

Dintre asemenea mijloace juridice nou gândite, se detașează, în mod deosebit, cele privind:

- gruparea într-un proces unic al apărării intereselor convergente a mai multor consumatori;
- asigurarea posibilităților reale a fiecărui consumator izolat de a avea acces la justiție, pentru apărarea drepturilor sale;
- crearea unor tribunale specializate pe probleme de protecție a consumatorilor.

Un alt important aspect, care preocupă specialiștii din practica juridică, privind protecția consumatorului, se referă la viziunea de ansamblu a cadrului de protecție, punându-se problema unui nou mod de abordare, care să aibă în vedere o trecere de la protecția consumatorului spre o protecție a tuturor cetățenilor.

În contextul aceluiași preocupări și ținând seama de tendințele apărute în ultimele decenii cu privire la puternica mobilizare a piețelor interne, se ridică și problema cadrului de protecție a consumatorilor: **național** sau **internațional**. Problema apare cu o importanță deosebită, întrucât, comparând modul de asigurare a protecției juridice a consumatorilor din diferitele țări europene, se constată o mare diversitate, cu tendințe de creștere a diversității respective, pe măsura apariției a noi legi de protecție, în materie de procedură.

Cea de-a doua latură a prezenței puterii publice în procesul de protecție a consumatorilor o constituie înființarea unor instituții și organisme însărcinate fie cu supravegherea modului de respectare a legilor și reglementarilor editate în scopul protecției consumatorilor, fie cu acordarea asistenței de specialitate unor organisme ale consumatorilor sau chiar, în mod direct, consumatorilor.

Între principalele tipuri de instituții și organisme create și organizate de către stat în scopul protejării consumatorilor, figurează: departamente de protecție a consumatorilor; oficii sau departamente care să urmărească corectitudinea comercianților; departamente de prețuri; laboratoare centrale sau regionale de analiză; servicii regionale de anchete economice sau depistare a informațiilor etc.

În ultimele decenii, în marea majoritatea a țărilor a fost creat și un tip nou de unități de protecție a consumatorilor. Este vorba de institute sau centre naționale de cercetare științifică, create în vederea acordării unei largi asistențe de specialitate (consum, juridică, tehnică etc.) tuturor categoriilor de consumatori. Misiunea acestor instituții științifice este deosebit de complexă, conturându-se totuși trei importante categorii de preocupări: informare, protecție, tehnică.

2.2.2. Organizarea consumatorilor, ca formă proprie de protecție a drepturilor acestora

Concomitent cu preocupările privind crearea unei jurisprudențe specifice câmpului de protecție a consumatorilor și înființarea unor ministere, departamente, instituții publice și chiar institute sau centre de cercetare științifică de specialitate, statele occidentale s-au îngrijit și de asigurarea unei legislații care să faciliteze și organizarea unor sisteme proprii consumatorilor privind protecția.

În cadrul Uniunii Europene se consideră că reprezentarea consumatorilor în activitatea de creare și armonizare a legislației de protecție și a tehnicilor de urmărire a aplicării acesteia, a devenit o necesitate istorică, consumatorul fiind implicat funcțional în formularea politicilor promovate în domeniul respectiv.

Procesul de creare și organizare a asociațiilor consumatorilor, ca formă proprie de apărare a drepturilor acestora, a cunoscut și el multe soluții. Între aceste, trei se impun atenției specialiștilor: constituirea unor organizații sau asociații ale consumatorilor, organizarea unor consilii consultative și constituirea unor organizații internaționale de protecție a consumatorilor.

Principiul de baza promovat de către organizațiile și asociațiile internaționale ale consumatorilor constă în aceea ca orice consumator are dreptul, între altele, la o justă reparare a diferitelor pagube generate de achiziționarea sau consumarea anumitor produse, printr-un sistem de proceduri rapide, eficiente și puțin costisitoare.

2.2.3. *Principalele mișcări ale consumatorilor: consumerismul și ecologismul*

Organizarea procesului de protecție a consumatorilor presupune pe de-o parte un anumit mod de implicare a statului iar pe de altă parte chiar organizarea consumatorilor în apărarea drepturilor lor. Mișcările consumatorilor în scopul de a controla lumea afacerilor și de a exercita o acțiune legislativă, au apărut ocazional. Cele două principale mișcări anti-afaceri au fost consumerismul și ecologismul.

Consumerismul este o mișcare organizată, al cărei scop este de a apăra drepturile cumpărătorilor față de vânzători, de a eficientiza sistemul de marketing privind nevoile și dorințele consumatorilor. În timp ce consumerismul se preocupă de eficacitatea sistemului de marketing privind satisfacerea nevoilor și dorințelor consumatorilor, ecologiștii sunt preocupați de avantajele impactului marketingului modern asupra costurilor asociate satisfacerii nevoilor și dorințelor consumatorilor.

Ecologismul este o mișcare organizată, al cărei scop este de a proteja și îmbunătăți mediul social al indivizilor. Ecologiiștii nu se opun consumului dar, după părerea lor, scopul sistemului de marketing trebuie să fie maximizarea calității vieții, înțelegând prin aceasta nu numai calitatea și cantitatea produselor și serviciilor, ci și calitatea mediului înconjurător. Astfel, încercările ecologiștilor se îndreaptă către :

- utilizarea unor mecanisme fiscale de reglementări, care să impună costurile sociale comerțului și întreprinderilor care nu respectă mediul înconjurător;
- obligativitatea unor întreprinderi de a investi în achiziționarea de echipamente care să înlăture efectele poluării.

Ecologismul nu consideră drept obiective primordiale ale societății, suveranitatea și satisfacerea consumatorului pentru că neglijează considerentele ecologice. Ca urmare, Comunitatea Europeană și statele ei membre au adoptat n ultimii ani peste 200 de directive ce vizează :

- ameliorarea calității apei și a aerului;
- îmbunătățirea metodelor de eliminare a deșeurilor;
- controlarea riscurilor industriale;
- protejarea naturii.

2.3. Protecția consumatorilor în Uniunea Europeană

Protecția sănătății și a consumatorului sunt domenii importante pentru legislația UE, aspect reflectat și în politicile comunitare care le corespund. Aceste domenii fac parte din serviciul public european.

Serviciul public european este o noțiune juridică ce se referă la un ansamblu de atribuții ale funcționarilor publici din țările membre ale UE. În conformitate cu standardele europene, funcționarul public se află la dispoziția cetățeanului european pentru a-i asigura servicii de calitate în toate domeniile. Această atribuție este și cea mai relevantă obligație de serviciu a sa. Prin urmare, acest aspect se reflectă și în domeniul sănătății și al protecției consumatorului.

Progresul procesului de integrare europeană, atât pe linie economică cât și pe linie socială, a determinat și cerința tot mai evidentă de a avea o politică comună de protecție a consumatorilor. După summitul de la Paris din 1972, al șefilor de stat și guvern din țările comunitare, care a solicitat acțiuni în acest domeniu, Comisia Europeană a prezentat primul program de acțiune privind politica de protecție a consumatorilor în 1975, care a fost adoptat în același an de Consiliul de Miniștri. “Programul preliminar al CEE pentru protecția consumatorilor și politica de informare” s-a focalizat pe protecția a 5 drepturi de bază ale consumatorilor:

- dreptul la protecția sănătății;
- dreptul la protecția intereselor economice ale consumatorilor;
- dreptul la informare și la educație;
- dreptul la despăgubiri;
- dreptul la reprezentarea consumatorilor la nivel comunitar și național.

Acquis-ul comunitar în domeniul protecției consumatorului este extrem de vast. El cuprinde nu doar reguli referitoare la etichetarea produselor comercializate pe ansamblul teritoriului Uniunii Europene, ci și reguli privitoare la instituțiile și procedurile de care consumatorul european dispune pentru a putea beneficia în mod concret și eficient de drepturile sale.

Consumatorul trebuie să poată avea acces la toate informațiile care i-ar permite să ia o decizie conformă cu dorințele sale reale vis-à-vis de un produs sau serviciu existent pe piața europeană. Informațiile oferite trebuie să îi permită să nu facă confuzie cu alte produse sau servicii similare existente pe piață, fără însă ca acestea să limiteze în vreun fel libera competiție existentă în cadrul UE între producători și cei care comercializează respectivele bunuri și servicii.

Protecția consumatorului este reglementată în Tratatul Constitutiv al UE, într-un Titlu distinct, al XIV-lea, art. 153 (ex-art.129 A) din Tratatul de la Maastricht unde precizează contribuția Comunității la protecția sănătății și a intereselor economice ale consumatorilor, la promovarea dreptului lor la informație, la educație și la apărarea intereselor proprii. În acest scop, Comunitatea ia măsuri în cadrul realizării pieței interne care susțin și completează politica statelor membre. Astfel, toate persoanele fizice și juridice implicate în lanțul comercial European trebuie să se conformeze standardelor de calitate și etichetare ale UE.

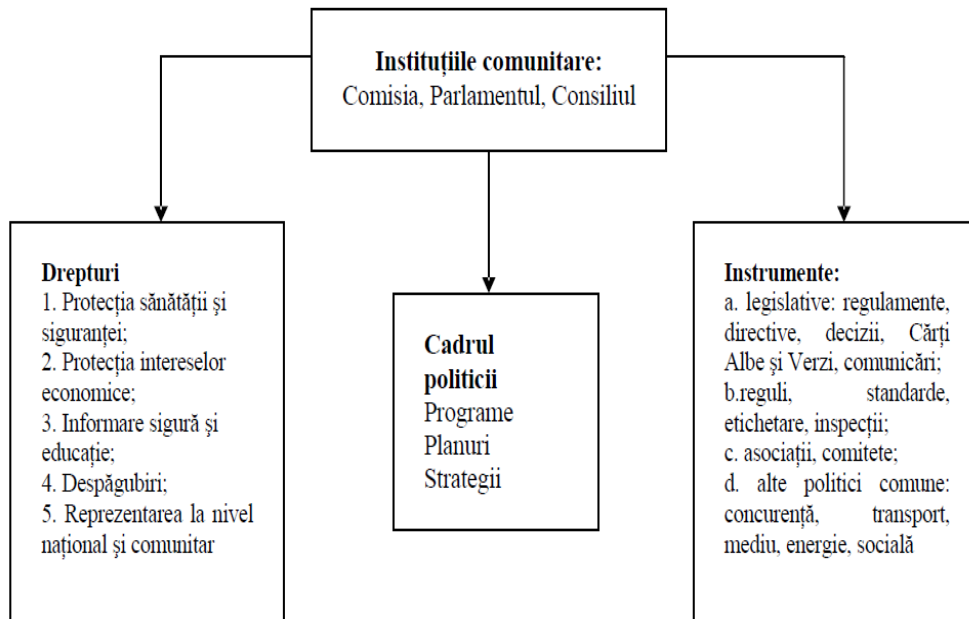


Figura nr.1 Caracteristicile politicii comune de protecție a consumatorilor

2.4. Organizarea protecției consumatorilor în România

Experiența statelor cu o lungă tradiție în acest domeniu a demonstrat că în funcție de specificul fiecărei țări, de mentalitatea populației și de gradul de conștientizare a drepturilor pe care le au consumatorii, se poate alege un „model” cu privire la instituțiile sau organismele abilitate să supravegheze modul în care agenții economici respectă legislația în domeniu și în ce manieră se poate realiza dialogul dintre „putere”, consumatori și producători.

Modalitatea practică în care se poate realiza protecția consumatorilor constă, fie în crearea unui sistem exclusiv bazat pe intervenția statului, sau pe o structură aparținând societății civile, adică asociațiilor pentru protecția consumatorilor.

Legiuitorul român urmând și aici poate tradiția franceză a ales o modalitate ingenioasă de protecție a consumatorilor, conferind atribuții în acest domeniu, atât organismelor administrației

publice, dar și organismelor neguvernamentale, precum și unor structuri „mixte” care sunt formate atât din reprezentanți ai organelor abilitate în acest sens, cât și din reprezentanți ai societății civile, sub forma consiliilor consultative.

Tot ca o particularitate a sistemului nostru de drept o reprezintă faptul că atribuții cu privire la protecția consumatorilor pot fi identificate la mai multe organe ale administrației publice centrale sau locale, ceea ce a determinat crearea unei structuri a cărei menire este de a conferi posibilitatea tuturor acestora de a comunica între ei, pentru ameliorarea cadrului legal și a măsurilor ce se impun a fi luate.

**Sistemul de protecție
a consumatorilor în
România este format din
următoarele structuri:**

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor – ca organ al administrației publice centrale cu atribuții în domeniu;
- Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor;
- Consiliul Consultativ pentru Protecția Consumatorilor care reunește atât reprezentanți ai autorităților publice, cât și reprezentanță ai societății civile;
- Asociațiile pentru Protecția Consumatorilor, organisme neguvernamentale, a căror drepturi sunt recunoscute de lege.

La prima vedere sistemul pare a fi complicat, poate chiar o suprapunere de atribuții, dar, de fapt, fiecare structură își are rolul și locul său fără a se interpuce cu celelalte, fiecare având pârghii proprii pentru realizarea scopului pe care și l-a propus.

Schematic, cadrul instituțional și asociativ se prezintă astfel:

GUVERNUL
- recunoaște:

- ***Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor*** având în subordine:
 - ***Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor;***
 - ***Comisariatul Municipiului București pentru Protecția Consumatorilor;***
 - ***LAREX;***

- *Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor;*
- *Consiliul Consultativ pentru Protecția Consumatorilor;*
- *Comisia pentru Clauze abuzive;*
- *Comisia pentru securitatea produselor;*
- *Alte organe ale administrației publice centrale sau locale cu atribuții în domeniul protecției consumatorului.*

STRUCTURILE SOCIETĂȚII CIVILE

Asociațiile pentru Protecția Consumatorilor

Fiecare entitate juridică are propria sa reglementare, propriile atribuții, iar unele au mijloacele necesare fie în constatarea și sancționarea contravențiilor, fie în promovarea unor acțiuni colective în justiție.

2.4.1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Este un organ al administrației publice centrale, aflat în subordinea Guvernului, având ca atribuții principale aplicarea politicii guvernului în domeniul protecției consumatorilor.

O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, la art. 28 prevede: „*Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, organ de specialitate al administrației publice centrale, subordonat Guvernului, coordonează și realizează politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor*”.

Totodată la art. 29 alin. 2 același act normativ prevede că Guvernul va „*stabili reglementări în domeniul protecției consumatorilor pentru organele de specialitate ale administrației publice centrale și, respectiv, pentru unele servicii publice ale ministerelor și ale altor autorități ale administrației publice centrale, organizate în județe și în municipiul București*”.

De asemenea, sunt avute în vedere și organele administrației publice locale pentru care se elaborează reglementări proprii.

Actul normativ care reglementează organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este Hotărârea de Guvern nr. 755 din 3 iunie 2003, privind organizarea și funcționarea ANPC-ului.

În prezent, actul normativ care reglementează organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este Hotărârea Guvernului nr. 700 din 11 iulie 2012, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 491 din 18/07/2012.

Astfel, Autoritatea este instituție publică și funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului și în coordonarea ministrului economiei, comerțului și mediului de afaceri.

Conform dispozițiilor acestui act normativ, Autoritatea coordonează și realizează strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

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

Autoritatea are ca principale obiective:

- a) crearea unui cadru legislativ național în domeniul protecției consumatorilor compatibil cu cel din Uniunea Europeană;
- b) desfasurarea activității de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori;
- c) desfașurarea activitatilor de supraveghere a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- d) protejarea consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte;
- e) efectuarea activității de analiză și marcarea a metalelor prețioase și de expertizare a acestora și a pietrelor prețioase;
- f) autorizarea persoanelor fizice și juridice, în condițiile legii, să efectueze operațiuni cu metale prețioase, aliaje ale acestora și pietre prețioase;
- g) asigurarea, ca autoritate romană desemnată, a aplicării Programului de atestare a Procesului Kimberley.

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 700 din 11 iulie 2012, principalele atribuții ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sunt:

- a) participă, împreună cu alte organe ale administrației publice centrale și locale de specialitate cu atribuții în domeniu și cu organismele neguvernamentale ale consumatorilor, la elaborarea strategiei în domeniul protecției consumatorilor, asigurând corelarea acesteia cu cea existentă în Uniunea Europeană;
- b) asigură armonizarea cadrului legislativ național cu reglementările din Uniunea

Europeană în domeniul protecției consumatorilor;

c) propune Guvernului spre adoptare și avizează proiecte de acte normative în domeniul protecției consumatorilor cu privire la fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportul, importul, comercializarea produselor, prestarea serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare, precum și interzicerea penalităților asimetrice dintre client și prestatorul de servicii publice și alte servicii de interes general pentru abaterile contractuale, astfel încât acestea să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori să afecteze drepturile și interesele lor legitime;

d) elaborează, împreună cu alte organe de specialitate ale administrației publice, proceduri privind obiectivele, condițiile și modul de colaborare în desfasurarea activității de protecție a consumatorilor;

e) inițiază, negociază și participă, în condițiile legii, la încheierea de convenții, acorduri, protocoale și alte înțelegeri interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor cu organe de specialitate ale administrației publice centrale și locale cu atribuții în domeniu, precum și cu organisme neguvernamentale;

f) participă la realizarea programelor interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor, colaborând cu organizații și instituții din țară și din străinătate, conform competențelor ce îi revin potrivit dispozițiilor legale în vigoare;

g) prezintă informări periodice Guvernului și organelor administrației publice centrale interesate, la solicitarea acestora, referitoare la activitatea proprie privind respectarea drepturilor și intereselor consumatorilor;

h) desfășoară activități de supraveghere a pieței produselor și serviciilor destinate consumatorilor;

i) controlează respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și la apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii, inclusiv servicii financiare, și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea, excepție făcând controalele igienico-sanitare și sanitar-veterinare la producători, în cazul produselor alimentare;

j) constată contravenții și dispune măsuri de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii, inclusiv servicii financiare, care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității, prin aplicarea sancțiunilor contravenționale prevăzute de lege, sesizează organele de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale;

k) controlează dacă mijloacele de măsurare folosite pe piață sunt însoțite de documentele prevăzute de lege care atestă verificarea acestora din punct de vedere metrologic;

l) solicită organelor emitente suspendarea sau retragerea autorizației de funcționare, a licenței de fabricație ori a certificatului de clasificare, în condițiile legii;

m) coordonează schimbul rapid de informații cu instituțiile și organele competente, naționale și internaționale, privind produsele și serviciile care reprezintă risc pentru sănătatea și securitatea consumatorilor;

n) sesizează factorii de decizie și operatorii implicați în sistemul de certificare a calității produselor și serviciilor, în baza constatărilor proprii și a informațiilor primite de la organismele neguvernamentale și de la consumatori, cu privire la neconformitățile produselor și serviciilor destinate consumului populației în raport cu documentele de certificare și propune îmbunătățirea sau elaborarea de reglementări în domeniu;

o) efectuează, prin prelevări de probe din produse alimentare și nealimentare, analize și încercări în laboratoare acreditate conform legii sau în laboratoare proprii ori agreate;

p) efectuează sau finanțează studii, teste comparative și cercetări în domeniu cu privire la calitatea produselor și serviciilor destinate consumatorilor, pe care le aduce la cunoștința publicului;

q) stabilește relații de colaborare cu institute de cercetare, laboratoare de expertizare și certificare, inclusiv din străinătate, pentru realizarea de studii, cercetări și teste comparative;

r) desfășoară activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor persoane fizice cu privire la produsele și serviciile destinate acestora; editează publicații de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;

s) sprijină asociațiile de consumatori în vederea atingerii obiectivelor prevăzute de lege;

ș) sprijină asociațiile de consumatori în acțiunea de înființare și funcționare a centrelor de consultanță, informare și educare a consumatorilor;

t) susține înființarea unor organisme de mediere în domeniul protecției consumatorilor;

ț) informează permanent consumatorii asupra produselor și serviciilor care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice;

u) primește și rezolvă sau, după caz, transmite spre soluționare celor în drept, potrivit competențelor, sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și sesizările persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor, în condițiile legii;

v) desfășoară activități de pregătire a specialiștilor în domeniul protecției consumatorilor;

- w)** acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici;
- x)** stabilește și percepe taxe și tarife pentru efectuarea de analize, încercări, expertizări, certificări de laborator, autorizări, consultanță, cursuri de pregătire, specializare sau perfecționare, alte servicii prestate în condițiile legii;
- y)** stabilește și percepe taxe și tarife pentru autorizarea persoanelor fizice și juridice pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase, pentru activități de analiză, marcarea și expertizarea a metalelor prețioase și a pietrelor prețioase;
- z)** fundamentează și propune în proiectul de buget resursele financiare în vederea realizării politicilor în domeniul său de competență;
- aa)** urmărește, potrivit legii, legalitatea publicității pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor;
- bb)** asigură aplicarea sistemului de certificare pentru Procesul Kimberley, ca autoritate desemnată;
- cc)** autorizează operațiunile cu metale prețioase și pietre prețioase, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000 privind regimul metalelor prețioase și pietrelor prețioase în România, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- dd)** stabilește și aprobă mărcile de certificare, de garanție proprie și de trasabilitate, pe bază de tarife proprii, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ee)** efectuează expertize ale metalelor prețioase și pietrelor prețioase, potrivit prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 190/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ff)** efectuează operațiuni de marcarea a bijuteriilor și obiectelor din metale prețioase, la cererea persoanelor fizice și juridice interesate;
- gg)** acordă consultanță de specialitate și sprijin în vederea realizării de coduri de conduită, la solicitarea operatorilor economici;
- hh)** instituie procedurile legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte;
- ii)** comunică Comisiei Europene măsurile legislative adoptate în domeniile guvernate de directivele, regulamentele și deciziile comunitare transpuse, potrivit domeniilor sale de responsabilitate.

Autoritatea controlează respectarea prevederilor regulamentelor emise de Comisia Europeană din domeniul său de competență.

Autoritatea este punct național de contact pentru sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase - RAPEX între statele membre și Comisie, în baza Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor - GPSD.

Autoritatea îndeplinește orice alte atribuții stabilite prin actele normative pentru domeniul său de activitate.

Taxele și tarifele percepute de Autoritate se fac integral venit la bugetul de stat.

Pentru aplicarea eficientă și unitară a legislației în domeniu, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a elaborat peste 90 de proceduri specifice de control pe grupe de produse și servicii.

În scopul creării instrumentelor legale necesare protejării drepturilor și intereselor consumatorilor, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor s-a preocupat pentru dezvoltarea cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor, având la bază directivele europene în domeniu.

În completarea cadrului instituțional menționăm existența consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor, care grupează reprezentanți ai autorităților de stat, industriei și grupurilor de consumatori, atât la nivel local cât și la nivel național, organizate în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 251/1994.

Totodată, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a sprijinit crearea și dezvoltarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și participarea împreună cu acestea la informarea și educarea consumatorilor.

În fiecare din cele 42 de județe au fost create asociații și alte organizații neguvernamentale în domeniul protecției consumatorilor, în prezent fiind înregistrate un număr de 127 de asociații, structurate la nivel județean în 16 federații și o confederație.

Prin Ordonanța Guvernului nr.88/2000, s-a creat cadrul juridic pentru înființarea Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor, care în prezent, își desfășoară activitatea pe lângă Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România - București.

În subordinea Autorității funcționează ca unități cu personalitate juridică, 12 comisariate regionale pentru protecția consumatorilor a căror structură organizatorică cuprinde comisariatele județene pentru protecția consumatorilor, Comisariatul Municipiului București pentru Protecția Consumatorilor și Centrul Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor „LAREX”.

Centrul Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor „LAREX” are propria sa Hotărâre de Guvern de organizare și funcționare, fiind un organism cu personalitate juridică, dar finanțat din fonduri extrabugetare.

„LAREX” este un organism neutru de încercare și certificare care este abilitat să efectueze expertize în litigiile care se nasc din nerespectarea dispozițiilor privind protecția consumatorilor.

În baza unui regulament aprobat prin ordin al președintelui ANPC acest institut poate aplica marca de testare LAREX pe produsele pe care le-a testat și evaluat. Marca LAREX este înregistrată la Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci și la Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale de la Geneva din anul 1975.

**SISTEMUL
LAREX**

C.N.I.E.P. LAREX este membru fondator al Asociației Laboratoarelor Acreditate din România și colaborează cu numeroase organisme guvernamentale și oficiale ca: Direcția Generală a Vămirilor, Garda Financiară, Poliția Economică, Registrul Auto Român.

Faptul că lista clienților LAREX cuprinde în egală măsură organisme ale statului și agenți economici este încă o dovadă a statutului de organism neutru pe care și l-a consolidat în timp.

C.N.I.E.P. LAREX are sediul principal în București și laboratoare în 9 orașe importante: Arad, Baia Mare, Constanța, Galați, Iași, Oradea, Satu Mare, Sibiu și Timișoara.

În aceste laboratoare se execută analize fizico-chimice, microbiologice și fizico-mecanice în vederea certificării diverselor produse (agroalimentare, cosmetice, petroliere, anorganice, textile, articole de menaj, electronice și electrocasnice, materiale de ambalat și ambalaje).

LAREX CERT - organismul de certificare produse al C.N.I.E.P. LAREX - este acreditat de RENAR și poate acorda licențe de utilizare a mărcii LAREX pentru produsele certificate.

| | |
|---|--|
| <p>Servicii oferite de LAREX</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicarea mărcii LAREX pe produsele testate și pe cele certificate; ✓ Clarificarea unor probleme de încadrare vamală, în cadrul convenției încheiate cu Direcția Generală a Vămirilor; ✓ Punerea la punct a unor tehnologii de fabricație; |
|---|--|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sprijin în obținerea licențelor de fabricație pentru produse alimentare; ✓ Evitarea consecințelor ce decurg din producerea, comercializarea sau consumul unor produse neconforme cu reglementările în vigoare; ✓ Apărarea sănătății consumatorului și protejarea mediului înconjurător. |
|--|---|

Autoritatea Națională pentru Protecția consumatorilor alături de Comisia Europeană, cofinanțează **Centrul European al Consumatorilor România (ECC Romania)**.

ECC România s-a alăturat Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net), de la 1 ianuarie 2008, cu scopul de a sprijini cetățenii UE în domeniul achizițiilor transfrontaliere. Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor este constituită la nivelul UE în scopul întăririi încrederii consumatorilor în Piața internă, oferind consultanță cetățenilor europeni cu privire la drepturile pe care le au în calitate de consumatori și facilitând soluționarea problemelor întâmpinate, în special în cazurile în care au făcut achiziții într-un alt stat european (Dinu V., 2011).

ANPC asigură notificarea produselor cu risc grav și imediat prin Sistemul RAPEX de schimb rapid de informații privind produsele periculoase la nivelul statelor membre UE.

ANPC este punct central de contact în cadrul Sistemului RAPEX și are obligația de a notifica, prin acest sistem, la Comisia Europeană, produsele cu risc grav și imediat găsite pe teritoriul României. De asemenea, primește notificări de la Comisia Europeană referitor la produsele ce pot prezenta un risc grav, pericolul potențial pe care îl ridică și măsurile ce au fost luate în țara care a raportat.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este condusă de un secretar de stat care are calitatea de președinte, care este ajutat de un subsecretar de stat care are calitatea de vicepreședinte, numiți prin decizie a primului ministru.

Ea este finanțată cu sume de la bugetul de stat, cu excepția cazurilor în care se poate finanța cu sume realizate din veniturile proprii.

Președintele ANPC reprezintă instituția în raporturile cu alte persoane fizice sau juridice, române sau străine și participă ca invitat la ședințele Guvernului atunci când se dezbate probleme care țin de domeniul protecției consumatorilor.

Important de menționat este faptul că, în exercitarea atribuțiilor sale, președintele poate emite ordine și instrucțiuni. Ordinele președintelui care au un caracter normativ se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, în condițiile legii.

Structura organizatorică a Autorității este prevăzută în anexa H.G. nr. 755/2003, dar se conferă dreptul președintelui ANPC ca prin ordin să înființeze și alte servicii decât cele care sunt prevăzute în actul normativ mai sus menționat.

Personalul împuternicit din cadrul Autorității are dreptul să aplice sigilii sau semne distinctive cu valoare de sigiliu, cu respectarea dispozițiilor legii.

Reprezentanții Autorității care au dreptul de a efectua controale sunt obligați să respecte secretul profesional în legătură cu aspectele tehnologice, economice și comerciale ale agenților economici controlați.

Această dispoziție este importantă din punct de vedere al secretului comerciantului și al confidențialității datelor referitoare la activitatea acestora de către inspectorii ANPC care realizează controale și care au dreptul de a fi informați cu privire la activitatea agenților.

2.4.2. Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor

Acest comitet funcționează în temeiul Hotărârii de Guvern nr. 681/2001. Comitetul funcționează pe lângă Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și nu are personalitate juridică.

Componența comitetului este prevăzută în anexa prezentului act normativ și cuprinde reprezentanți ai organelor administrației publice cu rol de reglementare în domeniu, sau cu rol de supraveghere a modului în care sunt respectate dispozițiile legale privind protecția consumatorilor, precum și reprezentanți ai societății civile.

Componența nominală a comitetului se aprobă prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Ca scop declarat al acestui organism este asigurarea unei colaborări dintre reprezentanții organismelor administrației publice centrale și reprezentanții societății civile.

Deși comitetul este format în principal din reprezentanți ai organelor administrației publice, totuși la ședințele acestuia pot participa, ca invitați și reprezentanți ai societății civile care privesc atât asociațiile pentru protecția consumatorilor, cât și ai asociațiilor întreprinzătorilor, producătorilor, în general, ai tuturor factorilor implicați în acest domeniu.

**Comitetul
își propune ca
prin activitatea sa
să:**

- ✓ Dezvolte și perfecționeze Sistemul național de supraveghere a pieței produselor și serviciilor;
- ✓ Perfecționeze cadrul legislativ și instituțional în domeniul protecției consumatorilor;
- ✓ Accelereze procesul de armonizare a legislației naționale cu legislația comunitară în domeniu.

| | |
|--|---|
| Atribuțiile comitetului sunt precizate în art. 3 a Hotărârii de guvern mai sus amintită, astfel că: | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizează și evaluează un sistem actual de supraveghere al pieței din România; ✓ Studiază sistemul actual de supraveghere al pieței produselor și serviciilor din țările Uniunii Europene; ✓ Urmărește ca în baza analizelor și evaluărilor efectuate, sistemul să răspundă unor cerințe care țin chiar de rațiunea pentru care a fost înființat. |
| Aceste cerințe se referă la: | <ul style="list-style-type: none"> ✓ stabilirea responsabilității operatorilor economici; ✓ delimitarea clară a atribuțiilor organismelor de control abilitate; ✓ delimitarea laboratoarelor și personalului specializat de control pe piață de organisme care certifică conformitatea produselor cu prevederile legale, în perioada de concepție și producție; ✓ stabilirea metodelor și tehnicilor de control; ✓ transparența procedurilor și siguranța mecanismelor de inspecție și control; ✓ formarea personalului specializat pentru controlul pe piață al produselor și serviciilor, perfecționarea procedurilor de informare și colaborare între instituțiile cu competență în domeniu. |

Acele Comisiei le reprezintă rapoartele pe care acesta le întocmește, iar președintele ANPC le prezintă Guvernului.

Deciziile pe care le adoptă Comitetul sunt duse la îndeplinire de către reprezentanții autorităților care îl compun, în conformitate cu atribuțiile pe care fiecare dintre acestea le au.

Conducerea Comitetului este asigurată de către secretarul de stat care împlinește și funcția de președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului.

Ca procedură de lucru, în conformitate cu dispozițiile H.G. nr. 681/2001, Comitetul trebuie să se întrunească trimestrial sau ori de câte ori este nevoie.

Secretariatul este asigurat de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, iar convocarea membrilor se va face de către președintele autorității sau în lipsa acestuia de către vicepreședinte.

2.4.3. Consiliul Consultativ pentru protecția consumatorilor

În vederea realizării unui parteneriat între organele autorităților publice centrale și locale și reprezentanții asociațiilor pentru protecția consumatorilor s-a înființat Consiliul Consultativ pentru Protecția Consumatorilor.

El a fost reglementat de legiuitor ca un Consiliu Consultativ pentru Protecția Consumatorilor la nivel central și un Consiliu Consultativ pentru Protecția Consumatorilor la nivel local.

Ca atribuții ale acestora, indiferent de nivelul la care ne raportăm ele trebuie să asigure cadrul informațional și organizatoric necesar stabilirii și aplicării politicii de protecție a consumatorilor, printr-o corelare a acțiunilor administrației publice cu cele ale organizațiilor neguvernamentale cu atribuții în acest domeniu.

Componența, atribuțiile și modul de organizare și funcționare a consiliilor consultative pentru protecția consumatorilor, la fiecare nivel, sunt prevăzute de Hotărârea de Guvern mai sus amintită.

Consiliul Consultativ a fost creat înainte de înființarea Comitetului Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor.

2.4.4. Comisia pentru Clauze Abuzive

Comisia pentru Clauze Abuzive a fost înființată prin Ordinul nr.531/2001 al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I nr. 4 din 07. 01. 2002.

Comisia este un organism consultativ independent, nonprofit, format din reprezentanți ai organismelor de specialitate ale administrației publice centrale, din reprezentanți ai agenților economici și din reprezentanți ai consumatorilor, deci are o structură tripartită, în scopul adoptării celor mai bune măsuri cu privire la clauzele abuzive din contractele încheiate între consumatori și comercianți.

| | |
|--|---|
| Comisia este formată din nouă membri cu drept de vot, după cum urmează: | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un reprezentant în calitate de membru al A.N.P.C; ✓ Un reprezentant în calitate de membru al Ministerului Industriilor și Resurselor; ✓ Un reprezentant în calitate de membru, desemnat de Oficiul Concurenței; |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un reprezentant în calitate de membru, cadru didactic, desemnat de Universitatea București; Facultatea de Științe Juridice; ✓ Doi reprezentanți în calitate de membri, desemnați de Camera de Industrie a României și a municipiului București; ✓ Trei reprezentanți ai asociațiilor de proprietari, ai consumatorilor, în calitate de membri, desemnați de asociațiile și fundațiile, recunoscute ca fiind de utilitate publică; Nominalizarea membrilor se va face de către instituțiile sau asociațiile precizate, la solicitarea secretarului de stat, președintele A.N.P.C. |
|--|--|

Mandatul acestora este pe o perioadă de patru ani cu posibilitatea de a fi prelungit. Președintele comisiei este ales prin vot de către membrii desemnați.

Secretariatul comisiei va fi asigurat de către trei persoane care nu au calitatea de membri.

Comisia, în activitatea sa, poate fi sprijinită de doi raportori permanenți care sunt desemnați de organismele care o compun.

Principala atribuție a Comisiei o reprezintă analiza și evaluarea contractelor preformulate pentru servicii de interes public sau care se adresează unui număr mare de consumatori. În acest sens Comisia are obligația de a emite “un punct de vedere consultativ”.

Din interpretarea literală a textului de lege (art. 4) putem trage concluzia că actele comisiei au un caracter consultativ și nu obligatoriu.

Comisia poate fi consultată de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, de Comitetul Interministerial precum și de instanțele de judecată, cărora urmează să le transmită, în termen de 30 de zile de la data înregistrării sesizării punctului de vedere al Comisiei.

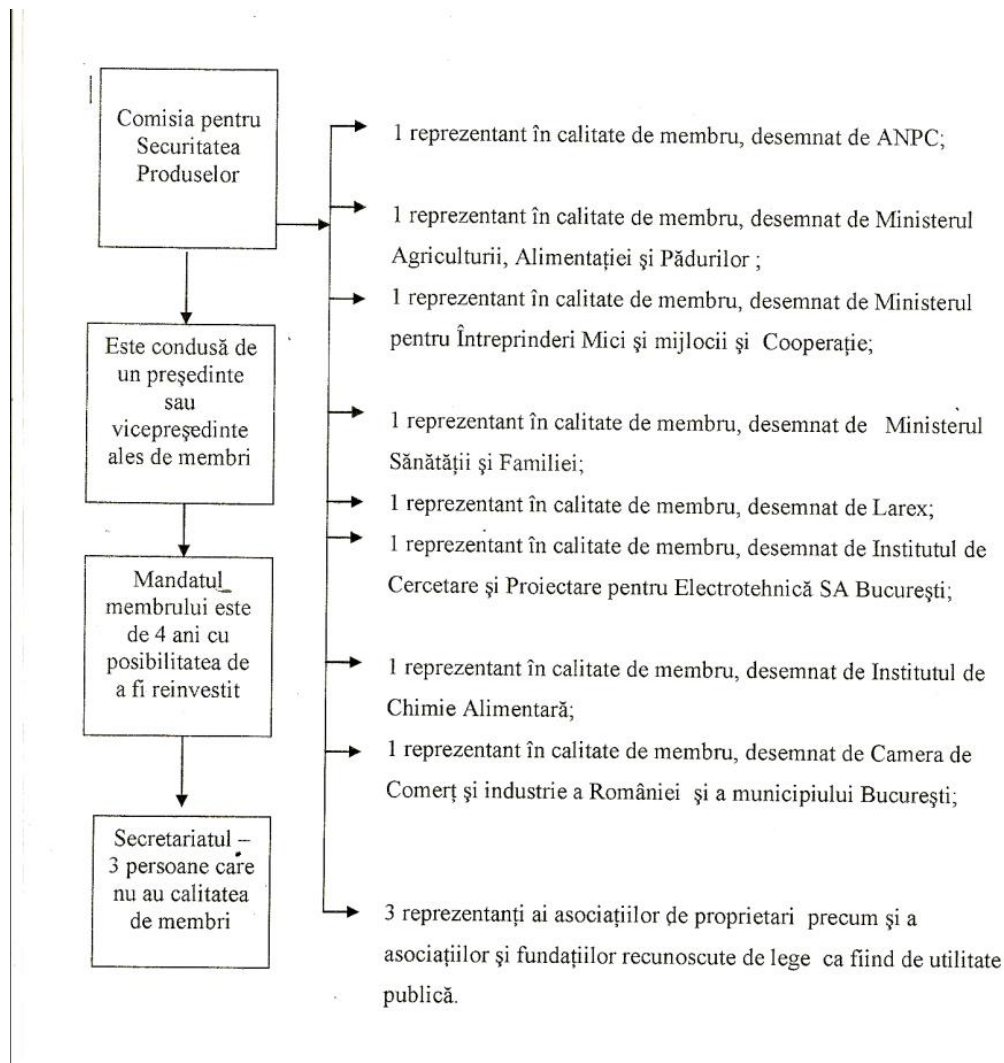
2.4.5. Comisia pentru Securitatea Produselor

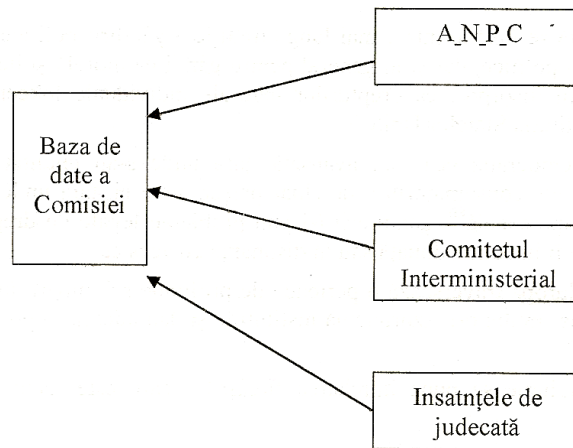
Prin Ordinul nr. 532 din 12. 12. 2001, se înființează Comisia pentru Securitatea Produselor, organism consultativ, independent, nonprofit, care este format din reprezentanți ai organelor de specialitate ale administrației publice centrale, reprezentanți ai asociațiilor profesionale și din reprezentanți ai consumatorilor.

Comisia este formată din 11 membri cu drept de vot.

Actele comisiei – sunt puncte de vedere cu caracter consultativ, care se pot referi la:

- ✓ Caracteristicile produsului, ale ambalării și instrucțiunilor de montaj și întreținere;
- ✓ Efectul asupra altor produse împreună cu care acesta poate fi folosit;
- ✓ Modul de prezentare a produsului, etichetarea, instrucțiunile de folosire și orice alte indicații și informații furnizate de către producător;
- ✓ Categoria de consumatori expusă riscului prin folosirea produsului.





Evaluarea securității produselor se face pe baza cerințelor minime de securitate prevăzute în actele normative specifice. Dacă actele nu există se vor lua în vedere cerințele de securitate cuprinse în standardele române, europene sau internaționale, dar în lipsa acestora, raportarea se va face la cunoștințele științifice și tehnologice în domeniu.

2.4.6. Asociațiile pentru protecția consumatorilor

Asociațiile pentru protecția consumatorilor, sunt organizații neguvernamentale, cu personalitate juridică, care au ca scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general. Ele aparțin societății civile și au un rol deosebit în diseminarea informațiilor în ce privește produsele și serviciile periculoase pentru consumatori ori care sunt contrafăcute sau piratate (Dinu V., 2011).

Asociațiile pentru protecția consumatorilor au, în principal, următoarele drepturi:

- Dreptul de a solicita autorităților competente luarea de măsuri în vederea opririi producției sau retragerii de pe piață a produselor sau serviciilor care nu asigură nivelul de calitate prescris în documentele stabilite de lege sau care pun în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor;
- Dreptul de a solicita, pe cheltuiala lor, laboratoarelor acreditate efectuarea de analize și încercări ale produselor destinate consumatorilor și de a publica rezultatele;
- Dreptul de a introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor;
- Dreptul de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra deficiențelor de calitate a produselor și serviciilor, precum și asupra consecințelor vătămătoare ale acestora pentru consumatori;

- Dreptul de a iniția acțiuni proprii, în vederea identificării cazurilor în care agenții economici nu respectă drepturile consumatorilor prevăzute de lege și de a sesiza organele abilitate să acționeze în domeniul protecției consumatorului.
- Dreptul de a primi subvenții de la bugetul de stat prin intermediul Oficiului pentru Protecția Consumatorului.

Asociațiile pentru protecția consumatorilor nu au drept de control pe piață și nu aplică sancțiuni agenților economici.

În structura lor organizatorică pot exista la nivel de birouri, Centre de consultanță și informare ale consumatorilor care desfășoară activități gratuite în folosul acestora.

Cele mai importante organisme neguvernamentale pentru protecția consumatorilor din România sunt: Asociația pentru Protecția Consumatorilor (APC) și Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România (ANPCPPSR) (Dinu V., 2011).

Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC) este o organizație neguvernamentală, apolitică și nonprofit, înființată încă din anii 1990, care are ca principal obiectiv apărarea, promovarea și reprezentarea prin toate mijloacele legale ale drepturilor și intereselor consumatorilor în raporturile cu agenții economici și instituțiile statului. Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România s-a înființat în baza Legii 21/1992 ca organizație neguvernamentală, apolitică și nonprofit, cu scopul de a apăra drepturile și interesele legitime ale consumatorilor. În prezent, asociația are 4000 de membri în București și în cele 12 filiale din țară, reprezentând printr-un protocol de colaborare și alte 18 asociații independente de consumatori atât la nivel național, cât și la nivel internațional. APC România este membru al Consumers International din 1991, cu sediul la Londra, al Centrului Balcanic al Consumatorilor cu sediul la Salonic (Grecia), membru fondator al Comitetului Român de Distribuție, membru cu drepturi depline în Asociația Română de Standardizare (ASRO) și în Asociația Rețelei Naționale de Acreditare din România (RENAR), având rol de observator în cadrul Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE).

Rolul asociației de consumatori este de a informa, educa și consilia consumatorii în realizarea unei alegeri în cunoștință de cauză, precum și în exercitarea drepturilor în momentul achiziționării unui produs necorespunzător. Astfel, ca purtător al cererii de mărfuri, consumatorul are un rol definitoriu în crearea mecanismelor de piață. Consumatorul reprezintă atât individul, cât și familia acestuia, cu nevoile, preferințele și puterea sa de cumpărare, dar și instituții ce cumpără servicii și produse pentru satisfacerea nevoilor proprii. În final,

consumatorul este cel care decide ce anume să producă pentru a se vinde pe piață. Asociația, prin statutul de funcționare și regulamentul de funcționare, nu are drept de control, ci doar de a avertiza și de a semnaliza prezența pe piață a unor produse și servicii necorespunzătoare sau periculoase pentru sănătatea consumatorilor, precum și de a informa organele de specialitate ale administrației publice abilitate să acționeze pentru retragerea sau interzicerea acestora pe piață. Conform Ordonanței nr. 21/21 august 1992 privind protecția consumatorilor, modificată și completată de Ordonanța nr. 58/30 ianuarie 2000, asociațiile de consumatori pot să fie consultate de către organismele administrației publice la elaborarea dispozițiilor și procedurilor cu caracter general referitoare la cunoașterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele, calitatea și cantitatea produselor și serviciilor, formarea unei atitudini corecte a agenților economici și prevenirea practicilor comerciale și a publicității înșelătoare de natură să afecteze drepturile și interesele legitime ale consumatorilor. Însă consumatorii au la îndemână diferite forme de acțiune/reacțiune față de produsele și serviciile de pe piață românească: informarea corectă, boicotarea unor produse, reclamațiile și sesizările la organisme neguvernamentale și guvernamentale, sau direct la la comerciant și producător, precum și accesul în justiție.

Un alt rol important al asociației de consumatori este de a media litigiile de consum pe cale amiabilă - arbitrajul prejudicator, dar și de a acționa în instanță un producător, consumatorul în acest caz fiind lipsit de plata taxei de timbru.

Încă de la înființarea asociației a existat un departament de preluare și rezolvare a reclamațiilor primite de la consumatori, numai ca persoane fizice. Însă, în anul 2000, prin ordonanța de urgență 88, în cadrul unui parteneriat romano-german s-a înființat primul centru pilot de informare și consultanță pentru consumatorii din București. Rolul centrului de informare și consultanță este de a oferi informație gratuită cetățeanului consumator cu privire la produsele și serviciile existente pe piață și cunoașterea reglementărilor care le protejează drepturile, consiliere în realizarea unei alegeri corecte, realizarea de studii de piață pe diferite produse de folosință îndelungată.

La nivel național Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România a fost recunoscută prin HG nr. 1106/2005 ca fiind de utilitate publică. Prin recunoașterea Asociației pentru Protecția Consumatorilor din România ca fiind de utilitate publică, decisă de Guvernul României în ședința din 22 septembrie 2005, se consolidează rolul asociației în calitate de partener de dialog constant și puternic din partea societății civile. Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România se bucură de recunoaștere atât națională, fiind membră în diverse structuri naționale, cum ar fi „Comisia Interministerială pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor”, „Comisia pentru Securitatea Produselor” și „Comisia pentru Clauze Abuzive”, cât și internațională, fiind membră a Organizației Mondiale a

Consumatorilor „Consumers International”, cu sediul la Londra și a Organizației Europene a Consumatorilor (B.E.U.C.), Bruxelles, Belgia.

Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România (ANPCPPSR - Asociația InfoCons), înființată în anul 2003, este o organizație neguvernamentală, non-profit și neafiliată politic care are ca scop unic apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor.

Obiectivele acestei asociații sunt:

- Protejarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;
- Conștientizarea consumatorilor asupra drepturilor pe care le au;
- Dezvoltarea de programe și proiecte în scopul realizării acestor obiective.

Atribuțiile și responsabilitățile se referă în principal la:

- Participarea cu rol consultativ, la elaborarea strategiilor și programelor naționale privind protecția consumatorilor;
- Monitorizarea implementării și aplicării legislației în domeniul protecției consumatorilor;
- Înființarea de centre locale de informare, consiliere și educare a consumatorilor;
- Realizarea de studii, cercetări și teste comparative a produselor și serviciilor.


ANPCPPSR elaborează publicații de specialitate precum: Protecția consumatorilor și concurența pe piață; Revista Infocons, etc. (DinuV., 2011).

2.5. Acte normative care protejează consumatorii

Statul a adoptat o serie de acte normative care încearcă să protejeze poziția legală, atât a consumatorilor, cât și a agentului economic, fără a permite introducerea de bariere comerciale:

- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare;
- Legea 148/2000 Publicitatea;
- Legea 193/2000 Clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
- Legea 608/2001 Evaluarea conformității produselor;
- Legea 245/2004 Securitatea generală a produselor;
- Legea 282/2004 Timeshare (Protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durata limitată a unor bunuri imobiliare);

- Legea 240/2004 Răspunderea producătorilor pentru pagube generate de produsele cu defecte;
- Legea 245/2004 Securitatea generală a produselor;
- Legea 289/2004 Creditul pentru consum;
- OG106/1999 Contracte încheiate în afara spațiilor comerciale;
- OG107/1999 Pachete de servicii turistice;
- OG 130/2000 Vânzarea contractelor la distanță;
- OG 85/2004 Vânzarea la distanță a contractelor pentru servicii financiare;
- HG 187/2000 Imitații periculoase;
- HG 947/2000 Indicarea prețului la produsele oferite consumatorilor;
- HG 409/2002 Securitatea verificărilor la produsele importate;
- HG 396/2003 Asigurarea securității utilizatorilor de jucării;
- HG 457/2003 Asigurarea securității utilizatorilor de produse electrice.
- Legea 296/2004 Codul consumului.

| | |
|--|---|
| <p>Reține</p>  | <ul style="list-style-type: none"> ❖ La nivel mondial și în fiecare țară protecția consumatorilor este organizată sub forma unui proces complex în care este implicată atât puterea publică, statul ca atare cât și consumatorul însuși. ❖ Un rol deosebit în apărarea drepturilor consumatorilor îl au organismele internaționale ca de exemplu: Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori (I.O.C.U.) fondată în anul 1960, care se manifestă în trei direcții de acțiune. ❖ Majoritatea țărilor cu economie de piață avansată sunt antrenate prin organele lor de specialitate în derularea unor activități legislative referitoare la politica de consum și protecția consumatorilor. ❖ Începând cu anii 70 s-a intensificat ritmul de apariție a măsurilor legislative și administrative privind protecția consumatorilor. ❖ În cadrul U.E. a devenit o necesitate istorică reprezentarea consumatorilor în crearea și armonizarea legislației de protecție a acestora. ❖ Principalele mișcări ale consumatorilor sunt orientate în două direcții: consumerismul și ecologismul. ❖ Atât la nivelul U.E. cât și al României sunt create instrumente de lucru și structuri organizatorice, cu rol în protecția consumatorului. ❖ În România A.N.P.C. este structura de bază cu responsabilități privind asigurarea protecției consumatorilor. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ A fost înființată Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România în anul 1990, care este o organizație neguvernamentală, apolitică și nonprofit, ce are ca obiectiv principal apărarea, promovarea și reprezentarea consumatorilor în raporturile cu agenții economici și instituțiile statului. ❖ Asociațiile pentru protecția consumatorilor, sunt organizații neguvernamentale, cu personalitate juridică, care au ca scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor, în general. Ele aparțin societății civile și au un rol deosebit în diseminarea informațiilor în ce privește produsele și serviciile periculoase pentru consumatori ori care sunt contrafăcute sau piratate. ❖ Cele mai importante organisme neguvernamentale pentru protecția consumatorilor din România sunt: Asociația pentru Protecția Consumatorilor (APC) și Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România (ANPCPPSR). ❖ Autoritatea Națională pentru Protecția consumatorilor alături de Comisia Europeană, cofinanțează Centrul European al Consumatorilor România (ECC Romania). |
|--|--|

**Test de
autoevaluare
nr. 2**

1. Care sunt direcțiile de sprijin ale Organizației Internaționale a Uniunilor de Consumatori?
2. Dați câteva exemple de organizații din țările europene care se ocupă cu protecția consumatorilor.
3. Care sunt orientările măsurilor legislative și administrative privind protecția consumatorilor?
4. Care sunt mijloacele juridice noi care au ca obiect protecția consumatorilor?
5. Explicați pe scurt în ce constau principalele mișcări ale consumatorilor.
6. Care sunt instrumentele de lucru ale Instituțiilor comunitare privind politica protecției consumatorilor?

2.6. Răspunsuri și comentarii la întrebările din testul de autoevaluare

1. Sprijinul acestei organizații se manifesta in trei direcții :

- ✓ promovarea colaborării între membri prin schimburi de mărfuri, schimburi de experiență;
- ✓ extinderea mișcării consumatoriste și sprijinirea organizațiilor consumatoriste nou apărute;
- ✓ reprezentarea intereselor consumatorilor în forurile internaționale.

2. In Italia, Inspecția Generală Economică se ocupă de respectarea regulilor legale privind protecția consumatorilor.

În Grecia, prima responsabilitate în domeniul comerțului o are Direcția de Control Tehnic și de Protecție a Consumatorilor.

3. Există trei mari orientări :

- ✓ cu privire la orientarea legislativă spre o completare a reglementarilor cu noi legi și acte normative, care să asigure punerea la dispoziția consumatorilor a unor produse cât mai adecvate procesului de consum, garantând siguranța fizică și morală a consumatorului în procesul de utilizare, precum și o bună informare a pieței, se evidențiază un larg proces de elaborare și promulgare a unor asemenea legi;
- ✓ orientarea privind protecția judiciară a consumatorilor în procesul de cumpărare, întărirea poziției acestora față de vânzători și înlăturarea posibilităților de comercializare a unor produse inferioare sau promovarea unor practici comerciale neloiale, înregistrează tendințe asemănătoare, progresele din cadrul acestui domeniu fiind deosebit de evidente;
- ✓ cea de-a treia orientare legislativă prezintă un caracter mai complex, având în vedere atât reglementarea cadrului real de protecție juridică a consumatorilor, cât și creșterea accesibilității consumatorilor respectivi la justiție și valorificarea drepturilor de care pot dispune.

4. Mijloace juridice nou gândite, se detașează, în mod deosebit, cele privind: gruparea într-un proces unic al apărării intereselor convergente a mai multor consumatori; asigurarea posibilităților reale ale fiecărui consumator izolat de a avea acces la justiție, pentru apărarea drepturilor sale; crearea unor tribunale specializate pe probleme de protecție a consumatorilor.

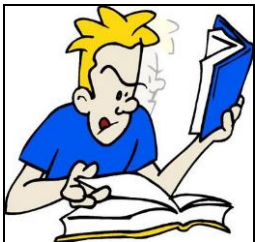
5. Cele două principale mișcări anti-afaceri au fost consumerismul și ecologismul.

- ✓ Consumerismul este o mișcare organizată, al cărei scop este de a apăra drepturile cumpărătorilor față de vânzători, de a eficientiza sistemul de marketing privind nevoile și dorințele consumatorilor
- ✓ Ecologismul este o mișcare organizată, al cărei scop este de a proteja și îmbunătăți mediul social al indivizilor.

6. Instrumentele de lucru ale Instituțiilor comunitare sunt:

- a) legislative: regulamente, directive, decizii, Cărți Albe și Verzi, comunicări.
- b) reguli, etichete, inspecții;
- c) asociații, comitete;
- d) alte politici comune: concurență, transport, mediu, energie.

2.7. Lucrare de verificare nr. 2

| | |
|--|---|
| <p>INSTRUCȚIUNI</p>  | <p>Lucrarea de verificare solicitată, implică activități care necesită cunoașterea Unității de învățare nr. 2 privind „ORGANIZAREA PROCESULUI DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR”.</p> <p>Răspunsurile la întrebări vor fi încărcate pe Platforma educațională a Facultății, în spațiul destinat acestui lucru, pentru corectare și evaluare.</p> <p>Fiecare lucrare de verificare corect întocmită va fi notată cu 0,4 puncte adică 4% din tota finală.</p> <p>Nota finală este constituită astfel: 20% din lucrările de verificare (5 lucrari) +20% din studiul de caz întocmit în cadrul orelor de pregătire din cursul semestrului + 60% din examenul final.</p> |
|--|---|

| | |
|---|--|
| <p>Întrebările la care trebuie să răspundeți sunt următoarele:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Care este structura sistemului de protecție a consumatorilor din România? 2. Ce structuri se află în subordinea ANPC? 3. Menționați 3 dintre cele mai importante atribuții ale ANPC 4. Ce rol are sistemul TREAPEX? 5. Ce produse pot fi certificate în cadrul laboratoarelor LAREX? 6. Care sunt serviciile oferite de LAREX? 7. Menționați pe scurt drepturile APC. |
|---|--|

2.8. Bibliografie minimală

1. Carmen Tamara Ungureanu – Protecția consumatorilor și răspunderea pentru produse în dreptul român. Revista Dreptul, nr. 3/1998.
2. Chira Lenuta – Protecția Consumatorului. Editura CERES, București, 2014.
3. Daniela Morariu, Diana Pizmaș – Comportamentul consumatorului, realități, perspective. Editura Bibliofar, Deva, 2001.
4. Dinu V., - Protecția Consumatorilor, Editura ASE București, 2011.
5. Iorgovan A. – Tratat de drept administrativ. Vol II, ediția a III-a restructurată, revăzută și adăugită, Editura All Beck, colecția Curs universitar, București, 2002.
6. M. Costin, M. Mureșan, V. Ursa – Dicționar de drept civil. Editura Științifică și Enciclopedică, București, 1980.
7. Beleiu Gheorghe – Introducere în dreptul civil. Subiectele de drept civil. Ediția a V-a revizuită și adăugită de Marian Nicolae și Petrică Trușcă. Casa de cultură și presă ȘANSA SRL, 1998.
8. Uliescu Marilena – Dreptul mediului înconjurător. Universitatea Creștină „Dimitrie Cantemir”, București, 1998.
9. www.anpc.ro

Unitatea de învățare nr. 3

EDUCAREA ȘI INFORMAREA CONSUMATORILOR

| | |
|--|-----|
| 3.1. Obiectivele unității de învățare nr. 3 | 53 |
| 3.2. Drepturile consumatorilor..... | 54 |
| 3.3. Dreptul la educare..... | 56 |
| 3.4. Dreptul la informare..... | 57 |
| 3.5. Etichetarea produselor..... | 60 |
| 3.6. Indicarea prețurilor și tarifelor | 62 |
| 3.7. Publicitatea..... | 64 |
| 3.8. Recomandări și sfaturi practice pentru consumatori..... | 68 |
| 3.9. Managementul reclamațiilor..... | 81 |
| 3.10. Etichetarea alimentelor..... | 86 |
| 3.11. Organismele modificate genetic..... | 95 |
| 3.12. Aditivii alimentari..... | 98 |
| 3.13. Produsele alimentare ecologice și etichetarea lor..... | 106 |
| 3.14. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 112 |
| 3.15. Lucrare de verificare nr. 3..... | 116 |
| 3.16. Bibliografie minimală..... | 117 |

3.1. Obiectivele unității de învățare nr. 3

Prin parcurgerea acestei unități de învățare vei fi în măsură să:

- ❖ Cunoști care sunt drepturile fundamentale ale consumatorilor.
- ❖ Identifici reglementările care stipulează drepturile fundamentale ale consumatorilor.
- ❖ Identifici cerințele legale care se referă la etichetarea produselor.
- ❖ Înțelegi care sunt elementele ce trebuie să se regăsească pe eticheta unui produs alimentar.
- ❖ Identifici care sunt principalele obligații legislative ale agenților economici privind indicarea prețurilor și tarifelor.
- ❖ Explici care este rolul publicității în politica de promovare a produselor pe piață.
- ❖ Cunoști care sunt recomandările și sfaturile practice pentru consumatori utile la achiziționarea diferitelor produse.
- ❖ Analizezi care sunt cerințele legale ce trebuie îndeplinite la achiziționarea bunurilor contractate cu un agent economic.
- ❖ Identifici termenul de valabilitate al unui produs și componentele trasabilității acestuia.
- ❖ Înțelegi cerințele specifice privind etichetarea (OMG, produse ecologice).
- ❖ Identifici categoriile de aditivi alimentari și rolul acestora în industria alimentară.
- ❖ Cunoști care sunt principiile producției ecologice.

3.2. Drepturile consumatorilor

Pentru prima dată în România drepturile fundamentale ale consumatorilor au fost reglementate în art. 3 din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor recunoscându-se cinci drepturi fundamentale ale acestora. Ulterior, prin Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului, acestea au fost menținute, adăugându-se încă două drepturi care țin mai mult de interesele economice, fapt explicat prin dezvoltarea impetuoasă a legislației în acest domeniu. Astfel, prin acest act normativ sunt recunoscute următoarele drepturi:

- + dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- + dreptul de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
- + dreptul de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- + dreptul de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloacele prevăzute de lege;
- + dreptul de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor;
- + dreptul de a refuza încheierea contractelor care conțin clauze abuzive, în conformitate cu legislația în vigoare;
- + dreptul de a nu li se interzice de către un agent economic să obțină un beneficiu prevăzut de legea în vigoare.

După cum se poate observa, unele din drepturile enunțate au valențe strict patrimoniale, iar altele se referă la protecția unor drepturi nepatrimoniale, dar care prin nesocotirea lor, pot antrena și o răspundere civilă din partea celui care le-a nerespectat.

ARTICOLE IMPORTANTE:

Ordonanța nr. 21/1992 -Privind Protecția Consumatorilor

Art. 1. – (1) Statul, prin mijloacele prevăzute de lege, protejează cetățenii în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării lor complete despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și

intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor practici incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori.

Art. 9. – Operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive.

Art. 9¹. – (1) În cazul serviciilor financiare, consumatorul are dreptul de a fi informat în mod corect, încă din faza precontractuală, asupra tuturor condițiilor contractuale.

(2) La solicitarea unei oferte de credit, furnizorul de servicii financiare are obligația de a oferi gratuit consumatorului, pe hârtie sau pe alt suport durabil, un grafic de rambursare ori alt document care să menționeze costurile totale ce vor fi suportate de consumator și un exemplar al proiectului contractului de credit.

Art. 10. – Drepturile consumatorilor, la încheierea contractelor, sunt:

a) libertatea de a lua decizii la achiziționarea de produse și servicii, fără a li se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte în vânzare, de natură a influența opțiunea acestora;

b) de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, indicarea exactă a prețurilor și tarifelor și, după caz, a condițiilor de garanție;

c) de a fi exonerati de plata produselor și serviciilor care nu au fost solicitate, precum și de achitarea prețurilor, tarifelor, taxelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților care nu au fost stipulate inițial în contracte sau în alte documente aferente contractelor;

Art. 18. - Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Legea nr. 449/2003 - Privind Vânzarea Produselor și Garanțiile Asociate Acestora

Art. 10. – În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate, fără plată, prin reparare sau înlocuire, conform art. 11, sau să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului ori de rezoluțiunea contractului privind acest produs, în condițiile art. 13 și 14.

Art. 11. – (1) În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului sau are dreptul de a solicita înlocuirea produsului, în fiecare caz fără plată, cu excepția situației în care măsura este imposibilă sau disproporționată.

(2) O măsură reparatorie va fi considerată ca disproporționată, dacă ea impune vânzătorului costuri care sunt nerezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie.

(4) Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu poate depăși **15 zile** calendaristice de la data la care cumpărătorul a adus la cunoștință vânzătorului lipsa de conformitate a produsului.

Art. 12. – Noțiunea fără plată, prevăzută la art. 10 și 11, se referă la toate costurile necesare aducerii produselor la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, materiale utilizate și ambalare.

Art. 18. – Până la proba contrară, lipsa de conformitate apărută în termen de **6 luni** de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.

Legea nr. 193/2000 - Privind Clauzele Abuzive din Contractele Incheiate Intre Comercianți și Consumatori

Art. 4. – (1) O clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul va fi considerată abuzivă dacă, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

(2) O clauză contractuală va fi considerată ca nefiind negociată direct cu consumatorul dacă aceasta a fost stabilită fără a da posibilitate consumatorului să influențeze natura ei, cum ar fi contractele standard preformulate sau condițiile generale de vânzare practicate de comercianți pe piața produsului sau serviciului respectiv.

Art. 5. – În cazul contractelor standard preformulate, comerciantul are obligația să remită, la cerere, oricărei persoane interesate un exemplar din contractul pe care îl propune.

Cu alte cuvinte: Comerciantul are obligația să pună la dispoziția oricărei persoane, care cere acest lucru, un contract în alb (draft) pe care persoana să îl poată studia acasă înainte de a-l semna.

3.3. Dreptul la educare

Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului prevede art.5 lit. d) că unul din obiectivele statului, care se realizează prin organismele sale de specialitate, este acela de a educa consumatorii în calitatea pe care aceștia o au. Legiuitorul face distincția, în această reglementare, între cele două drepturi fundamentale ale consumatorilor, care, au fost recunoscute, pentru prima dată, prin O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor împreună.

În acest sens, este instituită în sarcina statului, obligația de a realiza și încuraja programe care au ca finalitate informarea consumatorilor. Astfel, educarea consumatorilor „*poate deveni o parte din programul de învățământ sau o componentă a obiectivelor de studii, concretizată prin colaborarea instituțiilor de învățământ cu autoritățile administrației publice, cu atribuții în acest sens*”.

Este prevăzut faptul că programele de educare și informare a consumatorilor trebuie să aibă în vedere:

- ✚ legislația referitoare la protecția consumatorilor, agenții și organizații ale consumatorilor;
- ✚ sănătatea, alimentația, prevenirea îmbolnăvirilor și prevenirea achiziționării de produse alimentare falsificate;
- ✚ riscurile produselor;
- ✚ interesele economice ale consumatorilor la achiziționarea de servicii, inclusiv a celor financiare;
- ✚ etichetarea produselor, cu precizarea informațiilor necesare consumatorilor;
- ✚ protecția mediului, după caz (art. 40 din lege).

În primul rând, nu putem să nu subliniem, caracterul de noutate al dispoziției legale, care implicit la alin. g) al art. 40 din lege, face conexiunea cu dreptul mediului, deci, conferă un temei pentru teoreticieni, în fundamentarea conceptului de consum durabil, care se profilează, în ultimul timp, pe plan mondial.

Mai mult, după ce instituie obligația în sarcina statului cu privire la educarea consumatorilor, legiuitorul lasă la latitudinea organelor administrației publice, cu rol în domeniu, de a antrena în realizarea acestei obligații și organizațiile neguvernamentale care au ca scop protecția consumatorilor. Deci, este recunoscut, în mod explicit, rolul complementar al acestor organisme în realizarea protecției consumatorilor în România, realizându-se în acest fel, acel mult dorit echilibru, dintre organismele statului și structurile societății civile.

3.4. Dreptul la informare

Dreptul de a fi informat, nu are un caracter strict patrimonial, dar, prin efectele pe care le produce, dobândește valențe din punct de vedere pecuniar.

De altfel, dreptul, este formulat în art. 3 lit. b) din O.G. nr. 21/1992, astfel: „*de a fi informati complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor,*

astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori.”

Legiuitorul prin dispozițiile Legii nr. 296/2004 privind Codul consumului face această delimitare între cele două drepturi fundamentale.

Titular al dreptului de informare este consumatorul, agentului economic (care poate fi producător, vânzător, distribuitor, etc) revenindu-i obligația de a furniza primului toate elementele necesare pentru ca decizia pe care o va adopta să corespundă nevoilor sale.

Așa cum este reglementat de O.G. nr. 21/1992, este greu de crezut că efectul acestui drept se va concretiza în educarea consumatorului. Mai lesne este de acceptat ideea că educarea consumatorului cade în sarcina asociațiilor pentru protecția consumatorilor, care, ca structuri ale societății civile, au menirea de a conștientiza și polariza interesele de grup ale consumatorilor.

Configurația pieței libere, în contextul căreia consumatorul este asaltat de un număr mare de produse, posibilitatea lui de a alege se va face în funcție de informațiile pe care acesta le primește din diverse surse.

Importanța acestui drept a fost reliefată chiar de către Consiliul Europei, care a inclus în „Carta de protecția a consumatorilor”, din 1973 „dreptul consumatorilor la informare”, fiind, totodată și în „Programul preliminar al Comisiei europene pentru o politică de protecție și informare a consumatorilor”, din 1975.

Voința de a contracta, în acest domeniu are un spectru atât de larg, încât ea nu se poate reduce doar la clasicul contract de vânzare-cumpărare, ci ea transpune dincolo de aceasta, având condiții asupra contractelor bancare, contractelor de asigurare, contractelor de prestări servicii, etc.

Privită din această perspectivă, obligația legală de informare și dreptul la informare dobândesc conotații și asupra condițiilor de validitate ale actului juridic civil, dar efectivele lor sunt mult mai largi, determinând chiar alegerea pe care o va face consumatorul.

Obligația de informare poate fi privită ca o obligație generală sau ca una specială, în anumite situații. Avem în vedere o observație generală, atunci când ea poartă asupra produselor oferite și asupra elementelor de identificare ale celui care le conferă pe piață, spre deosebire de obligația specială care, în opinia noastră, poartă asupra caracteristicilor, a parametrilor unui produs care se realizează prin etichetarea acestuia, în funcție de cerințele imperative ale normelor legale. În acest caz, încălcarea unor norme imperative nu poate fi redusă doar la o viciere a consimțământului consumatorului, ci ea va antrena și o răspundere expres prevăzută de lege.

Dreptul la informare al consumatorilor nu poate fi realizat decât dacă există obligația producătorilor de a le furniza informațiile necesare despre bunuri și servicii.

Obligația de informare nu trebuie confundată cu publicitatea. Aceasta nu are scopul de informare, ci de a atrage atenția publicului. Putem considera că, dacă publicitatea este corectă și nu tendențioasă, ea nu trebuie interzisă. Dar, dincolo de dorința de a atrage cât mai mulți clienți, producătorii au obligația de a furniza o informație obiectivă consumatorilor.

Legea a impus, în dorința de a restabili o oarecare egalitate contractuală și de a facilita jocul concurenței, o obligație de informare în sarcina producătorului.

Obligația generală de informare din partea agenților economici este prevăzută de Capitolul IV al O.G. nr. 21/1992 (cu modificările ulterioare), intitulat „Informarea și educarea consumatorilor” care, în special la art. 18, 19 și 20, precizează conținutul acestuia. Astfel:

„Producătorul trebuie să informeze despre denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de garanție, de valabilitate sau data durabilității minimale, principalele caracteristici tehnice și calitative, compoziția, aditivii folosiți, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații, precum și despre valoarea nutritivă a produselor alimentare preambalate și despre țara producătoare, în cazul produselor de import (art. 20 alin. 1).

„Toate informațiile privitoare la produsele și serviciile oferite consumatorilor, documentele însoțitoare, precum și contractele preformulate trebuie să fie scrise în limba română, indiferent de țara acestora, fără a se exclude prezentarea acestora și în alte limbi” (art. 20 alin. 4).

Textul de lege are un caracter eclectic pentru că legiuitorul a încercat să menționeze toate elementele prin care s-ar putea identifica, atât produsele alimentare, cât și cele nealimentare, precum și celelalte elemente pe care consumatorul trebuie să le cunoască în eventualitatea că dorește să cumpere un asemenea bun.

Pe lângă caracteristicile produsului, agentul economic este obligat să informeze consumatorul asupra identității sale, dar și asupra prețului produsului.

Informațiile asupra prețului și caracteristicile produselor și serviciilor au o dublă semnificație. Pe de o parte, ele ocrotesc transparența pieței și contribuie la eficacitatea concurenței, iar, pe de altă parte, permit consumatorului să ia o decizie în cunoștință de cauză.

Dreptul la informare este reglementat de Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului care în art. 44 prevede obligația agenților economici de a informa complet, corect și precis

consumatorii, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare oferite de către aceștia, în cadrul activității lor profesionale. Scopul informării este acela de a conferi posibilitatea consumatorului să ia decizie în conformitate cu interesele sale, iar după momentul dobândirii bunurilor și serviciilor acestea să fie utilizate în „deplină siguranță și securitate”. Precizăm că dispoziția legală este interesantă, întrucât realizează o conexiune între dreptul la informare și dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau un serviciu care poate fi periculos.

Legiuitorul precizează și modalitatea practică în care se realizează acest drept, adică, prin precizarea elementelor de identificare și caracterizare ale produselor / serviciilor, înscrise la vedere, în mod vizibil, lizibil și ușor de înțeles. Aceste informații trebuie înscrise pe eticheta produsului, ambalajul de vânzare sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de folosire, ori în orice alt document care însoțește produsul sau serviciul în momentul în care el este dobândit de consumator.

Dacă produsele pot deveni periculoase prin utilizarea lor de către consumatori, aceștia trebuie să fie avertizați asupra riscurilor la care aceștia sunt supuși prin folosirea „normală sau previzibilă a bunurilor”.

3.5. Etichetarea produselor

Obligația generală de informare se metamorfozează într-o obligație specială atunci când textul de lege impune obligativitatea etichetării produselor și a condițiilor în care ea are loc. Aceasta pentru că, deși O.G. nr. 21/1992 impune obligația etichetării produselor, chiar în baza aplicării dispozițiilor ordonanței. De asemenea, Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului cuprinde dispoziții cu privire la etichetarea produselor, în anexă dând definiția termenului de etichetă. În concepția legiuitorului român aceasta este „*orice material scris, imprimat, litografiat, gravat sau ilustrat, care conține elemente de identificare a produsului și care însoțește produsul sau este aderent la ambalajul acestuia*” (pct. 19 al Anexei Legii nr. 296/2004).

Mai mult, în art. 48 din actul normativ mai sus citat, este precizat *in terminis* scopul etichetării care este acela „*de a oferi consumatorilor informațiile necesare, suficiente, verificabile și ușor de comparat, astfel încât să permită acestora să aleagă acel produs care corespunde exigențelor lor din punct de vedere al nevoilor și posibilităților financiare, precum și de a cunoaște eventualele riscuri la care ar putea fi supuși*”.

Întrucât etichetarea produselor este nu numai obligația agenților economici, dar ea trebuie să fie un obiectiv al oricărui legiuitor, au fost adoptate acte normative care au ca obiect etichetarea produselor, în funcție de specificul acestora.

Astfel, H.G. nr. 106/2002, privind etichetarea alimentelor, impune ca pentru a fi comercializate, produsele alimentare să fie etichetate, în așa fel, încât să poată oferi o imagine cât mai completă asupra produsului respectiv.

Actul normativ mai sus citat în art. 1 aprobă Anexele hotărârii de Guvern respectiv:

- ✓ normele metodologice privind etichetarea alimentelor (anexa nr. 1);
- ✓ normele metodologice privind etichetarea nutrițională a alimentelor (anexa nr. 2);
- ✓ normele metodologice privind informațiile suplimentare care să indice în mod obligatoriu, prin etichetare, în cazul alimentelor obținute din organisme modificate genetic, sau care conțin aditivi alimentari și arome modificate genetic ori obținute din organisme modificate genetic.

Actele normative care au ca obiect etichetarea produselor sunt date doar cu titlu de exemplu, întrucât la acestea mai pot adăuga și altele;

Etichetele trebuie să cuprindă informații clare și ușor de înțeles cu privire la caracteristicile produsului și eventualelor riscuri la care pot supune consumatorii consumând un astfel de produs.

Eticheta unui produs alimentar trebuie să cuprindă în mod obligatoriu următoarele date:

- ✓ denumirea produsului;
- ✓ lista ingredientelor;
- ✓ cantitatea ingredientelor;
- ✓ data durabilității minime sau data termenului limită de consum;
- ✓ condițiile de depozitare sau de folosire, dacă este cazul;
- ✓ denumirea și sediul producătorului sau al ambalatorului, ori distribuitorului; dacă este un produs importat atunci se va trece numele și sediul importatorului sau ale distribuitorului înregistrat în România;
- ✓ în anumite situații concentrația alcoolică;
- ✓ alte mențiuni suplimentare pe care legiuitorul le impune pe grupe de produse.

După cum se poate observa, scopul etichetării este acela de a aduce la cunoștința consumatorului caracteristicile esențiale ale produselor pentru ca alegerea pe care o va face să fie în cunoștință de cauză și mai ales să fie ferit de riscurile pe care le-ar provoca alegerea unui produs care nu este propriu pentru cerințele sau pentru nevoile sale.

Nerespectarea dispozițiilor prezentei hotărâri constituie contravenție, iar constatarea și sancționarea contravențiilor se face și de către persoanele împuternicite, în acest sens, de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

H.G. nr. 332/2001 privind denumirea, marcarea compoziției fibroase și etichetarea produselor textile, astfel cum a fost modificată prin H.G. nr. 25/2002 precum și H.G. nr. 573/2001, privind etichetarea energetică la aparatele de uz casnic, sunt încă două acte normative care au drept scop informarea consumatorului.

Finalitatea reglementărilor o constituie furnizarea de informații cât mai corecte și complete astfel încât decizia pe care o va lua consumatorul să corespundă pe deplin nevoilor sale și procesul intim de formare al voinței juridice să se poată consolida și materializa într-un consimțământ valabil exprimat.

Uniunea Europeană a introdus sistemul de etichetă ecologică ce ajută la marcarea produselor realizate cu tehnologie cât mai puțin dăunătoare pentru mediu. Emblema UE în formă de floare permite consumatorilor să recunoască produsele acceptate oficial ca fiind realizate prin metode ecologice în statele Uniunii Europene. Reglementarea inițială a fost extinsă în cursul anilor, pe lângă produse, și serviciilor care pot fi clasificate, în prezent după criterii ecologice. Din 2012 alimentele eco dispun de etichetă ecologică proprie: model de frunză realizată din 12 stele albe pe un fond verde. Reglementarea la nivelul uniunii a creat un sistem unic de condiții, acesta fiind completat de un sistem special de etichete ecologice. Eticheta „Fair trade” arată că produsul a fost realizat printr-un management etic, la prețuri rezonabile, în condiții decente de muncă și de durabilitate locală. Iar eticheta Oko-Tex este un certificat pentru îmbrăcămintea din materiale care nu sunt dăunătoare sănătății.

3.6. Indicarea prețurilor și tarifelor

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor precizează la art. 25 că *„prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit”*.

În conformitate cu dispozițiile Capitolului VII din Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului agenții economici trebuie să indice în mod corect prețurile și tarifele într-o manieră vizibilă, într-o formă neechivocă, ușor de citit, prin marcarea, etichetare și/sau afișare.

Totodată, legiuitorul impune obligația agentului economic ca atunci când livrarea produsului sau prestarea serviciului se face ulterior plății unui avans, pentru aceasta să se elibereze un document fiscal care să facă dovada plății, atunci când nu există un contract în care să fie specificate termenele și modalitățile de plată.

Se remarcă grija legiuitorului de a armoniza dispozițiile privind protecția consumatorilor cu dispozițiile fiscale, instituind în acest sens, reguli clare, pentru agenții economice care utilizează aparate de marcat electronice fiscale.

H.G. nr. 947/2000 privind modalitatea de indicare a prețurilor și tarifelor produselor oferite consumatorilor spre vânzare precizează condițiile în care trebuie afișate prețurile și tarifele pentru diferitele categorii de bunuri.

„Prețul de vânzare este prețul final pentru o unitate sau o categorie determinată de produs, incluzând taxa pe valoarea adăugată și toate taxele suplimentare”.

Prețul pe unitate de măsură este definit ca fiind *„prețul final, incluzând taxe pe valoare adăugată și toate taxele suplimentare, valabil pentru un kilogram, un litru, un metru pătrat, un metru cub, o bucată sau pentru o altă unitate de măsură, atunci când este utilizată în mod obișnuit la comercializarea unor produse”*.

Agenții economici au obligația, de a afișa într-o manieră în care consumatorul să poată să se informeze foarte ușor asupra prețurilor, iar alegerea lor să se facă în cunoștință de cauză.

Se instituie obligația ca prețul de vânzare sau prețul pe unitate de produs să fie precizat în lei. Dacă, totuși se face trimitere la o altă monedă, atunci precizarea va trebui să se facă foarte clar, în așa fel încât să nu se lase loc de interpretări.

În situația, în care cheltuielile pentru ambalare și transport sunt menționate separat de prețul de vânzare, atunci aceste mențiuni vor trebui făcute într-o manieră clară și neechivocă.

Vânzătorul este cel care are obligația și totodată îi revine răspunderea pentru indicarea prețului de vânzare și a prețului pe unitate de produs.

Nesocotirea dispozițiilor prezentului act normativ constituie contravenție și se sancționează cu amendă, iar persoanele împuternicite să constate și să sancționeze faptele incriminate de lege sunt reprezentanții Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

În opinia profesorului Calais – Auloy, pornind de la teoria tradițională consacrată de regulile Codului civil, pentru fiecare contract prețul ar trebui negociat.

Practica de astăzi, infirmă tot mai mult regulile clasice, aflându-se de cele mai multe ori în prezența unui preț impus de agentul economic. Este o predeterminare a prețului de către cel care furnizează bunul sau serviciul, iar consumatorul îl acceptă sau nu, libertatea sa de a alege constând în posibilitatea de a accesa la acesta sau de a alege un alt agent economic. Rolul

concretenței este, din acest punct de vedere, esențial pentru că prin intermediul ei, se poate interveni și ameliora situația consumatorului.

3.7. Publicitatea

Publicitatea este definită de lege ca fiind „*orice formă de prezentare a unei activități comerciale, industriale, artizanale sau liber profesionale, având ca scop promovarea vânzării de bunuri și servicii, de drepturi și obligații* (art. 4 lit. a din Legea nr. 148/2000 privind publicitatea).

Publicitatea este o modalitate de promovare, o practică de marketing și nu poate fi confundată cu un test comparativ care are ca obiect informarea consumatorului și nu vânzarea produsului.

Ea nu poate fi ignorată deoarece influențează direct sau indirect comportamentul consumatorului, fapt care face ca ea să constituie obiect de reglementare pentru legiuitorii naționali.

În România, publicitatea este reglementată de Legea nr. 148/2000 privind publicitatea, lege care are drept scop atât protejarea intereselor consumatorilor, cât și interesului public în general împotriva publicității înșelătoare, a consecințelor negative ale publicității (art. 1 din Lege). De altfel, protecția privește în primul rând consumatorii, dar și persoanele care desfășoară o activitate comercială, sau prestează o activitate liberală, împotriva unor forme de publicitate care, pot să le afecteze renumele, sau pot suferi consecințe de ordin patrimonial.

Actul normativ mai sus citat, precizează conceptele de publicitate înșelătoare, publicitate subliminală și publicitate comparativă, reglementează modalitatea practică în care se realizează publicitatea, pentru o serie de produse precum și mijloacele de protecție a unor categorii de persoane, pe care legiuitorul le conferă ca fiind mai ușor de influențat în luarea deciziilor. Astfel, publicitatea înșelătoare este în accepțiunea legii „*orice publicitate care, în orice fel, inclusiv în modul de prezentare, induce sau poate induce în eroare orice persoană căreia îi este adresată sau care ia contact cu acesta și îi poate afecta comportamentul economic, lezându-i interesul de consumator, sau care poate leza interesul unui concurent*” (art. 4 litera b din Lege).

Pentru determinarea caracterului înșelător al publicității se vor

- | | |
|---|---|
| ✓ | caracteristicile bunurilor și serviciilor; |
| ✓ | prețul sau modul de calcul al prețului; |
| ✓ | condiții economice și juridice ale produselor și serviciilor; |

avea în vedere următoarele aspecte:

- ✓ natura serviciilor ce urmează a fi prestate după vânzarea produselor sau prestarea serviciilor;
- ✓ natura, atribuțiile și drepturile celui care își face publicitatea;
- ✓ omiterea unor informații esențiale cu privire la identificarea și caracterizarea bunurilor sau serviciilor.

Publicitatea comparativă este acea formă a publicității care în mod implicit sau explicit identifică „un concurent sau bunurile ori serviciile oferite de acesta” (art.4 lit. c din Lege). Publicitatea comparativă este interzisă prin lege, dacă:

- ✘ comparația între produse sau servicii de același gen este înșelătoare;
- ✘ se compară bunuri sau servicii având scopuri sau destinații diferite;
- ✘ nu se compară elementele relevante ale produselor și serviciilor, cum ar fi de exemplu prețul acestora;
- ✘ se crează confuzie pe piață între cel care își face publicitatea și un concurent sau mărcile de comerț, denumirile comerciale sau alte semne distinctive, bunuri sau servicii ale aceluși care își face publicitatea și cele aparținând unui concurent.

Această dispoziție a legii este deosebit de importantă în ceea ce privește „conflictul” dintre marcă și firmă.

„Firma sau firma comercială este un element de individualizare a comerciantului pe câmpul activității comerciale”. Regimul juridic al firmei este reglementat de Legea nr. 26/1990 privind Registrul Comerțului.

Ea se caracterizează în primul rând prin noutate, astfel că, pentru ca un comerciant să se înscrie în Registrul Comerțului trebuie să facă dovada rezervării firmei și implicit a faptului că aceasta prezintă caracter de noutate.

În al doilea rând, firma trebuie să aibă un caracter licit, adică să nu contravină dispozițiilor legale în materie. Interesant este de remarcat faptul că, atunci când judecătorul delegat la Registrul Comerțului efectuează controlul de legalitate asupra actelor depuse de persoanele interesate (asociații, administratori, comerciant – persoană fizică) pentru a se pronunța cu privire la legalitatea înregistrării societății comerciale în Registrul Comerțului, el verifică doar disponibilitatea firmei și legalitatea și nu și faptul că firma poate fi deja o marcă înregistrată la O.S.I.M.

Din aceste motive, ne putem explica, că în Registrul Comerțului există înregistrate societăți comerciale având firma „Mercedes Feidel Impex S.R.L”., „Mercedes I O S.R.L.” etc.

Situația menționată mai sus, respectiv de publicitate comparativă, poate fi încadrată și la lit. g a art. 8 din Legea 148/2000 privind publicitatea.

În conformitate cu textul de lege citat, un comerciant profită de reputația unei mărci de comerț, de denumirea comercială, sau de alte semne distinctive, ale unui concurent ori de indicația geografică a unui produs al unui concurent.

Legiuitorul reglementează și situația în care se face o ofertă specială, impunând pentru asemenea situații obligația de a se preciza în mod clar și neechivoc, „data la care încetează oferta sau, dacă este cazul, faptul că oferta specială se referă la stocul de bunuri sau servicii disponibile, iar dacă oferta specială nu a început încă, data de începere a perioadei în care se aplică prețul special sau alte condiții specifice” (art. 9 din legea publicității).

O altă formă de publicitate prohibită de lege este aceea a publicității subliminale. Aceasta este *„orice publicitate care utilizează stimuli prea slabi pentru a fi percepuți în mod conștient, dar care pot influența comportamentul economic al unei persoane”*.

Publicitatea subliminală constituie în doctrină, un subiect de studiu, în contextul comportamentului consumatorului. Ea este considerată, ca un mesaj publicitar făcut într-o asemenea manieră, încât consumatorul să nu fie conștient că l-a recepționat.

În Statele Unite ale Americii această practică a fost interzisă în anul 1950, avându-se în vedere uriașul potențial de manipulare al consumatorilor prin mesaje subliminale.

Publicitatea neloidală este reglementată de legiuitor în articolele 5 și 6 lit. c) la j).

În conformitate cu prevederile art. 5 din lege *„Publicitatea trebuie să fie decentă, corectă și să fie elaborată în spiritul responsabilității sociale”*.

Din această dispoziție am putea trage concluzia că publicitatea trebuie să nu contravină normelor publice și bunelor moravuri.

Prevederile art. 6 lit. e) incriminează orice formă de publicitate care *„antrenează la convingerile religioase sau politice”* .

Rațiunea legiuitorului în acest caz este clară, întrucât libertatea de alegere a convingerilor politice este chiar garantată prin chiar legea fundamentală. Ori, un drept fundamental al omului nu poate constitui un obiect al unei publicități care să-l nesocotească.

Atingerea imaginii, onoarei, demnității și vieții particulare a persoanelor este de asemenea interzisă, întrucât acestea reprezintă valori ale persoanei umane care nu pot rămâne în afara reglementării legale.




De asemenea și exploatarea fricii sau a credulității persoanelor prin publicitate este interzisă, întrucât norma de protecție trebuie să acopere toate situațiile practice și să nu se reducă doar la simple ipoteze lipsite de conținut.

Orice formă de prejudiciere a securității persoanelor sau care ar incita la violență este considerată ca fiind interzisă, întrucât ambele situații prevăzute de dispoziția legală au ca obiect protejarea unor drepturi fundamentale ale persoanelor.

Încurajarea unui comportament care prejudiciază mediul înconjurător printr-o formă de publicitate este interzis. Prohibirea oricărei forme de publicitate prin care s-ar putea încuraja distrugerea mediului, putem să o privim ca o garanție a dreptului omului la un mediu sănătos, consfințit prin art. 5 din Legea nr. 137/1995.

Pentru că punerea pe piață a unor bunuri sau servicii se face în anumite situații reglementate prin lege, orice formă de publicitate care ar încuraja un alt mod de comercializare este prohibit de lege. Rațiunea legiuitorului este clară, pentru că instituirea unui regim juridic clar pentru bunurile și serviciile destinate consumatorilor s-a făcut prin norme imperative, orice derogare de la acestea neputând opera.

Legea impune și anumite reguli speciale privind publicitatea, pentru unele produse cum ar fi tutunul și alcoolul. Astfel, pentru tutun este interzisă publicitatea expresă atunci când este:

-  difuzată în cadrul programelor de radiodifuziune și televiziune;
-  în presa scrisă, pe prima și pe ultima copertă sau pagină a materialelor tipărite;
-  pe bilete de călătorie pentru transportul public (art. 10 din legea publicității).

Pentru publicitatea produselor din tutun, prevederile prezentei legi trebuie coroborate cu cele ale Legii nr. 457 din 1 noiembrie 2004 privind publicitatea și sponsorizarea pentru produsele din tutun.

De asemenea, legea instituie reguli protectoare cu privire la minori, și la faptul că publicitatea pentru tutun și băuturile alcoolice nu poate fi făcută în spații apropiate unităților școlare.

Este prohibită publicitatea unor produse care sunt considerate dăunătoare pentru viața și sănătatea consumatorilor. Orice formă de publicitate pentru substanțele psihotrofe este interzisă, iar pentru substanțele farmaceutice se impun reguli speciale pentru publicitatea lor.

Important de reținut este că, în ceea ce privește răspunderea persoanei care își face publicitate, se instituie un regim de răspundere solidară pentru autorul, realizatorul de publicitate și reprezentantul legal al mijlocului de difuzare care nesocotește dispozițiile prezentei legi.

Interesante sunt dispozițiile care conferă dreptul organizațiilor profesionale, cu rol de autoreglementare în domeniul publicității, de a exercita ele însele un autocontrol și dreptul persoanei înrudite de a se adresa direct acestor organizații.

Nerespectarea dispozițiilor prezentei legi atrage răspunderea materială, civilă, contravențională, sau penală după caz.

Articolul 23 din lege incriminează faptele care sunt considerate ca fiind contavenții, iar art. 24 precizează persoanele care au dreptul să constate și să sancționeze contravențiile. Pe lângă măsura contravențională principală, cel care constată contravenția poate aplica și una din măsurile complementare prevăzute de art. 25 din lege.

3.8. Recomandări și sfaturi practice pentru consumatori (după Ghidul Consumatorului)

Reguli utile la achiziționarea produselor

- Nu cumpăra de oriunde și orice! Alege marfa dintr-un magazin specializat;
- Nu cumpăra alimente din primul magazin ieșit în cale; În cazul mărfurilor de consum curent testează mai multe magazine din apropierea locuinței sau de pe traseele tale obișnuite și stabilește-ți preferințele pentru anumite puncte de desfacere. (Clientul fidel al unui magazin află de la vânzător unele amănunte legate de un produs sau altul, pe care un cumpărător ocazional nu le va cunoaște niciodată); În piețele agroalimentare nu cumpăra decât produse agricole, chiar dacă unele mărfuri sunt ceva mai ieftine decât la magazinul tău preferat. Altfel poți avea surpriza ca marfa să fie depreciată, sau kilogramul să cântărească ... 900 g, etc.;
- Când cumperi un produs de folosință îndelungată, testează piața, atât pentru a vedea cât mai multe modele, cât și ptr. a te familiariza cu prețurile practicate de diverși agenți economici. Nu cumpăra asemenea mărfuri de la tarabe, mai bine dai banii unui om sărman...;

- Dacă te-ai hotărât asupra modelului și magazinului de unde îți cumperi produsul dorit, nu uita că ai dreptul să ceri mai întâi testarea aparatului în fața ta. În gol, bineînțeles, dacă se poate, că doar n-o s-o pui pe vânzătoare să îți spele rufele ca să vezi dacă o mașină de spălat funcționează corect” trebuie să respectăm limitele rezonabilului, nu-i așa?
- Să nu-ți fie teamă sau rușine să pui întrebări! Nu uita că ai dreptul să fii informat corect și complet înainte de a da banii pe produs. Nu pleca din magazin fără a fi pe deplin lămurit; acasă nu mai ai pe cine să întrebi, chiar dacă vei avea în față o broșură cu instrucțiuni de folosire! Una dintre cele mai importante reguli este următoarea: fii politicos încă de la intrarea în magazin și pe tot parcursul discuției! O atitudine prietenoasă îți poate fi de mare ajutor în relația cu vânzătorul. Nu uita nici o clipă că lucrul cel mai greu este acela de a reclama faptul că vânzătorul nu s-a purtat civilizată cu tine și de a susține această acuzație cu probe. De aceea obligă-l să fie politicos și binevoitor prin propriul comportament.

CARNEA ȘI PRODUSELE DIN CARNE

- carnea se păstrează sub formă proaspătă numai în condiții de maximă igienă, în locuri uscate, la temperaturi superioare celor de îngheț și trebuie comercializată în intervalul termenului de valabilitate;
- prospețimea cărnii se poate aprecia și organoleptic, nefiind permise: oxidările pe suprafețe mari, sângele scurs pe fundul tăvilor și modificările de culoare și miros;
- carnea de vită prezintă o culoare roz deschis, iar cea de porc –roșu pal.
- grăsimea nu trebuie să aibă miros de aliment ranced, culoare roz și aspect uscat, mat;
- carnea refrigerată (sau congelată) se păstrează la temp specifice (0,5...4°C și -12...-18°C), nefiind permisă modificarea stării ei (adică întreruperea lanțului frigorific);
- orice dezghețare urmată de reînghețare diminuează calitățile nutritive și în special gustul, deoarece pierde o parte din sucurile naturale;
- se transportă cu mijloace auto special amenajate, autorizate d.p.d.v. sanitar-veterinar și dotate cu rafturi pentru așezarea navetelor;
- navetele trebuie curățate (igienizate) la fiecare întoarcere din rețeaua comercială.

SFATURI PENTRU CUMPĂRAREA CĂRNII ȘI A PRODUSELOR DIN CARNE

- ✓ Verifică dacă alimentele sunt expuse în vitrine frigorifice și au prețurile afișate;
- ✓ Când dorești să cumperi salam tăiat în felii, ai grijă ca vânzătorul să nu atingă preparatul cu mâna neprotejată printr-o mănușă din plastic. Se acceptă folosirea unor ustensile speciale pentru această operațiune;

ATENȚIE!

- ✓ Dacă nu vrei să prepari carnea refrigerată sau congelată imediat după ce ajungi acasă, este bine să o transporti într-o sacoșă izotermă. Dacă nu se poate, lasă carnea la sfârșitul listei de cumpărături, înainte de a reveni la domiciliu, ca să nu se dezghețe complet;

- ✓ Asigură-te că atât carnea, cât și preparatele din carne nu au ambalaje deteriorate atunci când le cumperi și vei fi mai sigur că alimentele au fost bine păstrate;
- ✓ Dacă în timpul păstrării cărnii a intervenit o pană de curent, evită să umbli la congelator o perioadă de timp, chiar și după ce alimentarea cu electricitate a fost reluată! Astfel, carnea se dezgheată mai greu;
- ✓ Produsele din carne cum sunt diversele sortimente de salam, cârnați proaspeți, semiafumați, semiuscați sau cruzi-uscați se păstrează în condițiile comunicate de producător;
- ✓ Păstrează curățenia frigiderului. Curenții de aer facilitează contaminarea cu bacterii a unui aliment curat, care provin de la un aliment murdar (ex. legumă nespălată poate contamina brânza neacoperită);
- ✓ Se interzice păstrarea salamurilor crude-uscate cu membrana acoperită cu mușcături nobile la un loc cu preparatele din carne, care nu au suferit același tratament.

PEȘTELE –
indicii că peștele
este alterat:

- ✓ În cazul peștelui proaspăt, refrigerat sau congelat, solzii se desprind cu ușurință, corpul este acoperit cu o peliculă urât mirositoare, branhiile prezintă o culoare brun-cenușie, ochii sunt opaci și retrași în orbite, carnea se desprinde cu prea mare ușurință de pe schelet, iar peretele abdominal are o consistență moale, putând fi chiar rupt;
- ✓ În cazul peștelui congelat, după dezghețarea lui se vor observa aceste deprecieri;
- ✓ De pe scrumbii și heringi, solzii se desprind cu ușurință, ceea ce nu înseamnă că sunt alterați;
- ✓ La peștele uscat, sărat sau afumat, care este alterat, solzii se desprind fără eforturi de pe trup, iar carnea de pe os; de asemenea, se pot observa unele zone atinse de mușgai, iar consistența este moale;

CONSERVELE
– ce trebuie știut:

- nu trebuie să prezinte scurgeri de conținut în exterior;
- este interzisă comercializarea celor păstrate în ambalaje metalice dacă recipientul este deteriorat sau prezintă urme de rugină; în cazul în care capacul sau fundul conservei este bombat, trebuie să știi că în interior, există o fermentație butirică, ceea ce face ca produsul să fie inapt consumului;
- după deschiderea conservelor metalice, produsul trebuie scos și păstrat în alte vase, de preferință la frigider; nu lăsa alimentele să stea prea mult timp în conservele deschise, deoarece te expui pericolului intoxicației cu metale grele;
- la conservele de fructe cum sunt cremele, pastele, gemurile, producătorul este obligat să menționeze pe ambalaj – în cazul în care substanța uscată solubilă este sub 63% - condițiile de depozitare/păstrare pe care consumatorul trebuie să le pună în aplicare după deschiderea ambalajului.

**LAPTELE ȘI
PRODUSELE
DIN LAPTE**

- pentru siguranța ta se recomandă consumul laptelui și a produselor lactate fabricate pe cale industrială;

LAPTELE ȘI PRODUSELE DIN LAPTE

- pentru siguranța ta se recomandă consumul laptelui și a produselor lactate fabricate pe cale industrială;
- laptele crud de consum, obținut direct de la vacă este un mediu propice atât ptr dezvoltarea bacteriilor datorate mediului extern nesteril, cât și pentru cele provenite de la bolile animalului, unele dintre ele fiind transmisibile și la om;
- tratamentele termice utilizate în industria de prelucrare a laptelui garantează menținerea produselor în limitele admise de norme ptr parametrii fizico-chimici și microbiologici;
- eticheta pentru laptele de consum trebuie să specifice conținutul de grăsime (%), tipul de lapte – normalizat, smântânit, hiperproteic, și tratamentul termic la care a fost supus (pasteurizat sau sterilizat);
- laptele pasteurizat, în cutii închise, poate fi păstrat la o temp de 2-4°C, o perioadă de până la 7 zile;
- laptele sterilizat (UHT) se poate păstra nedesfăcut până la 6 luni, desigur, în condițiile respectării termenului de valabilitate menționat de producător;
- pasteurizare = 60 - 70°C; sterilizare = 110 - 120°C

CE TREBUIE ȘTIUT DESPRE GRĂSIMI

- untul și margarina se pot consuma în stare brută și fac parte din marea clasă a lipidelor;
- untul este o grăsime naturală, alături de untură, seu, ulei de pește;
- margarina este o grăsime vegetală, la fel ca alte tipuri de uleiuri comestibile;
- grăsimile sunt buni solvenți ai provitaminei A, vitaminelor A, D, E și K, fiind adjuvanți indirecti ai fixării calciului în organism; de asemenea, posedă cea mai ridicată valoare energetică (9300 cal/g); din acest motiv, nu se recomandă persoanelor cu metabolism lent;
- grăsimile prelucrate la cald pot fi nocive în anumite situații, după cum urmează:
 - a) prăjirea la t° cuprinse între 150 și 200°C, care se face de obicei în aer, ceea ce favorizează oxidarea. Prin acest procedeu, se

- pierd vitaminele și au loc modificări importante ale proprietăților și chiar ale structurii fizico-chimice a grăsimilor;
- b) formarea de peroxizi și polimeri toxici, la t° de peste 200°C , dăunează organismului

**SE RECOMANDĂ EFECTUAREA TRATAMENTELOR
TERMICE LA T° CÂT MAI SCĂZUTE**

**PÂINEA ȘI
PRODUSE DE
PANIFICAȚIE**

- Sunt produse proaspete, care se consumă ca atare, fără să sufere alte tratamente termice. Din acest motiv, atât condițiile de igienă impuse în procesul de fabricație, cât și cele din timpul transportului și comercializării trebuie să fie foarte stricte;
- Produsele fiind (de regulă) neprotejate în ambalaje, comercializarea și consumarea lor se recomandă a avea loc într-un termen de 24 ore de la fabricație, fiind scutite de indicarea termenului de valabilitate;
- Vânzătorul trebuie să folosească mănuși speciale sau clești pentru manipularea produselor neprotejate.

**OUĂ ȘI
PRODUSE DIN
OUĂ**


- ouăle se păstrează cel mai bine în frigider;
- se interzice spălarea cojilor cu apă, dacă se urmărește păstrarea lor pe o perioadă mai îndelungată;
- Starea de prospețime pentru ouăle de găină se clasifică astfel:
 - A) foarte proaspete sau dietetice – 0-5 zile de la ouat;
 - B) proaspete -6-20 zile de la ouat (între 1 septembrie și 31 martie) și 6-10 zile pentru restul anului;
 - C) conservate, caz în care nu se comercializează către consumatori în mod direct, fiind admisă doar industrializarea – după 5 zile de la scoaterea din conservare, în perioada 1 aprilie - 15 septembrie, și 10 zile în restul anului;
- depozitarea și păstrarea se asigură în incinte curate, uscate, fără dăunători de magazie sau mirosuri străine, la o temperatură între 0 și 4°C ;
- pentru preparatele din ouă, se recomandă menționarea procentului admis al conținutului de ou, raportat la cantitatea de produs finit.

Când se achiziționează bunuri, se încheie un contract cu agentul economic. Toate bunurile trebuie să îndeplinească anumite cerințe legale. Bunurile care se achiziționează trebuie:


- 1. SĂ CORESPUNDĂ DESCRIERII:** Dacă este dată o descriere - pe ambalaj, într-o reclamă, pe o etichetă sau orice altă descriere a agentului economic - aceasta trebuie să fie reală. Dacă o haină este etichetată cu anumite informații, de ex. "80% lână", ea trebuie să conțină într-adevăr 80% lână. Dacă alegi un covor dintr-o prezentare de mostre, într-un magazin, covorul livrat trebuie să corespundă mostrei. Dacă agentul economic îți spune că rucsacul este din piele, el trebuie să fie din piele și nu din alt material.
- 2. SĂ CORESPUNDĂ SCOPULUI PROPUȘ:** Acest lucru înseamnă că dacă soliciți un produs pentru un scop particular - un covor pentru scări, o vopsea pentru calorifere – produsele trebuie să corespundă exact scopului propus.
- 3. SĂ FIE ADAPTATE PENTRU UTILIZARE NORMALĂ:** Aceasta înseamnă că ele corespund scopului pentru care bunurile de același tip sunt în mod obișnuit utilizate.
- 4. SĂ AIBĂ O CALITATE ACCEPTABILĂ:** Aceasta înseamnă că bunurile trebuie să funcționeze și să îndeplinească scopul pentru care au fost achiziționate. Ele trebuie, în mod normal, să nu prezinte defecte, chiar și minore, să aibă o prezentare și o finisare rezonabile, să fie sigure și durabile.

Situații întâlnite în viața de zi cu zi și modul de rezolvare a acestora


CE SPUNE LEGEA

 **Nu am bonul de cumpărare, deci nu pot face nimic.**

INCORECT - Poate fi de folos dacă ai dovada locului și perioadei de timp în care ai cumpărat produsul de la agentul economic.

 **Afișul spune că nu se returnează contravaloarea produsului nu pot face nimic pentru dumneavoastră.**

INCORECT - Aceste afișe sunt ilegale și ele nu-ți pot afecta drepturile pe care le ai.

 **Nu există nimic defect la aparatul pe care l-ați adus înapoi, nu vă pot returna contravaloarea doar pentru că v-ați răzgândit.**

CORECT - Drepturile tale acoperă numai defecțiunile și lipsa descrierii bunurilor. Agentul economic îți poate schimba aparatul doar dacă dorește.

| |
|--|
| <p>✚ Bunurile aflate în garanție sunt defecte, dar nu vi le pot repara și nici nu am cu ce să vi le înlocuiesc, deci va trebui să vă alegeți altceva.</p> <p>INCORECT - Ai dreptul la remediere sau înlocuire gratuită a bunurilor defecte în cadrul perioadei de garanție; se pot accepta și alte alternative numai dacă dorești.</p> |
| <p>✚ L-am înlocuit o dată, deci nu mai am nici o altă responsabilitate.</p> <p>INCORECT - Agentul economic are aceleași obligații pentru bunurile, serviciile care au fost înlocuite ca și pentru cele inițial cumpărate.</p> |
| <p>✚ Problema a apărut datorită unei utilizări necorespunzătoare. Va trebui să plățiți reparația.</p> <p>CORECT - Utilizarea incorectă sau defecțiunile cauzate din vina consumatorului nu sunt considerate defecte. Agentul economic nu este răspunzător în acest caz.</p> |
| <p>✚ Ați venit prea târziu. Trebuia să faceți reclamația în termen de 14 zile.</p> <p>INCORECT - Poți să faci reclamație de îndată ce ai descoperit defecțiunea, în cadrul termenului de garanție.</p> |
| <p>✚ Termenul de garanție a trecut, deci trebuie să plățiți reparația.</p> <p>INCORECT - Dacă bunurile nu pot fi utilizate în conformitate cu scopul propus din cauza unor vicii ascunse care devin vizibile în perioada medie de utilizare, atunci agentul economic trebuie să plătească reparația acestora.</p> |
| <p>✚ Le voi trimite înapoi la producător să verifice unde este defecțiunea.</p> <p>CORECT - Dacă nu poți dovedi care este defecțiunea, acesta este un răspuns rezonabil al agentului economic.</p> |
| <p>✚ Acestea sunt bunuri ieftinite, deci nu le puteți aduce înapoi.</p> <p>INCORECT - Drepturile tale se aplică și în cazul bunurilor aflate în perioada de reducere a prețurilor.</p> |
| <p>✚ Bunurile sunt second-hand, deci nu avem nici o responsabilitate.</p> <p>INCORECT - Bunurile second-hand trebuie să fie sigure și în condiții rezonabile pentru vechimea și prețul plătit pentru ele.</p> |
| <p>✚ Remedierea poate dura o lună, deoarece piesele de schimb se importă.</p> <p>CORECT - Atâta timp cât agentul economic fixează o perioadă rezonabilă de timp pentru bunul tău și fără inconveniențe semnificative, poți accepta această întârziere.</p> |
| <p>✚ Bunurile sunt falsificate, dar nu am știut, deci nu vă pot returna contravaloarea lor.</p> <p>INCORECT - Agenții economici au ca obligație să nu comercializeze produse falsificate sau contrafăcute.</p> |

Atunci când se achiziționează un produs, trebuie să se aibă în vedere următoarele:

**Înainte de
cumpărare**

- Citiți informațiile cu privire la produsele ce vi se oferă de către agenții economici (denumirea produsului, cantitatea, prețul, termenul de garanție sau de valabilitate, riscuri previzibile, contraindicații și mod de utilizare, condiții de conservare și păstrare etc.);
- Nu vă lăsați influențați de reclamă și ambalaj, deoarece reclama poate fi adevărată dar și înșelătoare, iar ambalajul mai atrăgător nu conține totdeauna un produs mai bun;
- Prețul și calitatea pot varia mult; alegeți fără grabă și cereți toate informațiile de care aveți nevoie vânzătorului (agenții economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de instalare, utilizare, funcționare și întreținere al produselor);
- Prețurile și tarifele trebuie afișate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit;
- Citiți informațiile scrise cu litere mici; uneori sunt cele mai importante;
- Nu vă lăsați impresionați de anunțul ”marfa vândută nu se schimbă!” întrucât aveți dreptul legal la înlocuirea produsului necorespunzător sau la restituirea contravalorii acestuia și, după caz, la despăgubire;
- Cereți un document de vânzare (bon, chitanță) cu data cumpărării, denumirea agentului economic, denumirea produsului și valoarea;
- Citiți (fără jenă!) indicațiile mijloacelor de măsurare la cântăriri și verificați și prețul stabilit de comerciant;
- Pentru bunurile de folosință îndelungată cereți instrucțiuni de folosire și certificatul de garanție (în limba română, chiar dacă sunt din import);
- Solicitați vânzătorului să facă demonstrații de funcționare și utilizare a acestora;
- Verificați dacă instrucțiunile de folosire sunt clare și dacă certificatul de garanție are înscrise toate datele legale.

După cumpărare, dacă s-a constatat că produsul sau serviciul prestat este necorespunzător din punct de vedere al calității:

- Nu mai folosiți produsul și acționați imediat pentru rezolvarea nemulțumirii;
- Prezentați documentele de vânzare și, după caz, certificatul de garanție și solicitați agentului economic (magazinului) de la care ați achiziționat produsul respectiv, să îl înlocuiască sau să vă restituie contravaloarea acestuia;
- Pentru bunurile de folosință îndelungată, defectate în perioada de garanție, vă veți adresa unității “service” menționată în certificatul de garanție, în vederea remedierii;
- Încercați să rezolvați problema apărută cât mai repede; fiți clari în modul în care vreți să fie rezolvată plângerea și adoptați o atitudine politicoasă, corectă și responsabilă, dar perseverentă (chiar dacă sunteți refuzați într-un mod neprietenos). Legea vă va apăra dacă aveți dreptate;
- Noutăți când și cu cine ați vorbit din partea agentului economic respectiv, ca și răspunsul primit;
- În situația în care nu ați ajuns la o înțelegere cu vânzătorul sau cu administratorul unității, atunci aveți dreptul să depuneți o reclamație la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor.

**UNDE VĂ
PUTETI
ADRESA**

- Primirea reclamațiilor de la consumatori se face la sediile Comisariatelor Județene pentru Protecția Consumatorilor sau la Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București, în funcție de raza teritorială în care își desfășoară activitatea operatorul economic.
- Conform prevederilor legale reclamațiile și sesizările se fac în format scris sau în format electronic și se transmit prin poștă clasică sau electronică la sediile comisariatelor județene sau se depun personal.
- Reclamația sau sesizarea se face în nume personal.
- Reclamația/sesizarea dumneavoastră se rezolvă în termenul legal (conform prevederilor O.G. nr. 27/2002), cu condiția ca aceasta să fie însoțită de toate documentele probatorii, respectiv factura fiscală, bon fiscal sau chitanța, contract, certificat de garanție sau alte documente, după caz.

- Reclamațiile dumneavoastră pentru a putea fi instrumentate de către comisarii din cadrul Comisariatelor Județene trebuie să îndeplinească condițiile prezentate mai sus. În caz contrar acestea se clasează din lipsa de informații.
- În situația în care nu sunteți mulțumiți de modul în care a fost rezolvată reclamația dumneavoastră de către Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor la care a fost depusă sau acesta a răspuns peste termenul prevăzut de lege, vă puteți adresa în scris Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor în subordinea căruia se află Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor.

- Sesizarea poate fi verbală (telefonic, directă) sau scrisă. Este caracterizată prin absența oricarei revendicari materiale, constituind doar semnalarea comercializării de produse necorespunzătoare.
- Reclamația poate fi formulată numai în scris, în cazul în care pretindeți înlocuirea produsului necorespunzător sau restituirea contravalorii acestuia.

Pentru a putea fi rezolvate și pentru a se comunica răspunsul petentului, sesizarea sau reclamația trebuie să conțină următoarele informații:

- numele și prenumele, adresa și numărul de telefon al persoanei care sesizează sau reclamă;
- denumirea și adresa agentului economic care a comercializat produsul;
- produsul reclamat (elemente de identificare și caracterizare);
- detalii cu privire la deficiențele sesizate sau reclamate;
- pretențiile consumatorului (înlocuirea sau restituirea contravalorii);
- documente probatorii anexate (bonul);
- menționarea faptului ca produsul incriminat a fost sau nu predate organelor de cercetare ale Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor.

**MODALITĂȚI
ÎN CARE VĂ
PUTEȚI
ADRESA**

ATENȚIE!
Cum putem
aprecia dacă un
produs este
falsificat?

- Prețul scăzut și vânzarea produselor în locuri neautorizate;
- Constatarea unor deosebiri cu privire la tipul, calitatea și semnele distinctive ale ambalajului sau ale inscripționării acestuia, inclusiv sistemul de închidere și sigilare.
- Lipsa de pe eticheta sau ambalaj a denumirii și adresei producătorului, importatorului sau, după caz, a ambalatorului; în modul de prezentare a etichetei (culoare diferită, mod de aplicare, calitatea tipăririi, calitatea hârtiei, diferența de conținut a informației de pe etichetă etc.);
- Proprietăți organoleptice (culoare, aspect, miros, gust etc.) care pot fi constatate la vânzarea produselor sau imediat ce sunt utilizate, care diferă comparativ cu aceleași produse (originale) folosite anterior;
- Caracteristici calitative scăzute față de cele declarate sau cunoscute de consumator, constatate în timpul utilizării.

Din realitățile triste ...ale alimentelor noastre de fiecare zi

M.D.M.-ul mai
periculos decat
E-urile?

Problema mezelurilor nu vine de la folosirea aditivilor alimentari, ci de la utilizarea unor substante ieftine folosite în industria alimentară, cum ar fi: colagenul, făina de soia și carnea de pasăre dezosată mecanic.

M.D.M.-urile sunt mult mai susceptibile de infestare cu *Salmonella* în comparație cu carnea de pui. M.D.M.-ul este recunoscut ca materie primă în industria alimentară, dar producătorii ar trebui să declare cantitatea folosită pentru produsele fabricate.

Pâinea din
coloranți

Există mulți consumatori care preferă să mănânce pâine neagră în locul celei albe. Aceasta preferință vine din faptul că pâinea neagră sau cea intermediară are anumite calități foarte apreciate.

Unii dintre fabricanții de pâine au găsit rapid modalitatea de a exploata ieftin și eficient cererea pieței de pâine neagră.

Astfel că, în loc să fabrice pâine neagră din tărâțe sau alte ingrediente aferente acestui aliment de bază, ei l-au înlocuit cu coloranți și arome, producând pâine neagră contrafăcută.

***Gemurile și
dulcețurile
“naturale”***

Nici aici nu vă lăsați înșelați de pretenția unora dintre producători care aplică eticheta: ”produs natural”.

Minciuna este dovedită chiar de etichetă unde, la ingrediente, apare menționat “acid citric”, nelipsit din nici un borcan de gem sau dulceată. De asemenea, evitați toate dulciurile care conțin coloranți.

***Mezelurile
“de casă”!***

Nu mai este nici un secret pentru nimeni că în compoziția mezelurilor, circa 40% este reprezentată de produși obținuți artificial. Grăsimile cu care sunt “îmbogățite” mezelurile sunt obținute sintetic. Toate aceste produse se conservă cu glutamat de sodiu și conțin multe substanțe suspecte: nitrați și nitriți.

De ce nu se mai prepara mezelurile după rețetele tradiționale, de casă? Pentru că se urmărește câștigul, prin mărirea cantității cu tot felul de chimicale.

***Băuturile
răcoritoare-sucuri
naturale de
fructe?***

Chiar dacă producătorii se laudă cu produsul lor natural, în realitate, în băuturile răcoritoare se găsesc aditivi nocivi, cel mai folosit fiind acidul citric sau sarea de lămâie. Coloranții folosiți sunt în cantități mari și pot deveni periculoși.

***Margarina - un
produs cu o
structură
moleculară
asemănătoare cu
cea a plasticului.***

Iată algoritmul prin care margarina poate să destabilizeze organismul: grăsimile sintetice pe care le conține nu pot fi “arse” de organism; ele acoperă membranele celulelor sistemului imunitar, paralizându-l prin depozitarea în țesuturi. Acestea iau locul substanțelor naturale care au rolul de a curăța pereții vaselor de sânge, conducând la sclerozarea lor, evident cu rezultate dezastruoase pentru inimă, sistem circulator, etc.

Guma de mestecat

Este aproape de neîteles cum fabricanții acestui produs destinat în special copiilor, găsesc necesar să introducă nu mai puțin de 8 (opt) tipuri de substanțe chimice, multe fiind pe lista celor suspecte sau nocive.

3.9. Managementul reclamațiilor

Conceptul de reclamație – management al reclamațiilor

Reclamația poate fi definită ca o exprimare a nemulțumirii consumatorului adusă la cunoștința unei instituții /întreprinderi atunci când clientul percepe problema ca suficient de gravă (Manfred Bruhn, 2003) . De altfel, în literatura de specialitate nu există o înțelegere unitară asupra noțiunii de reclamație. Reclamația în sens restrâns este o nemulțumire din care rezultă o solicitare în sens juridic a reclamantului față de produsele sau serviciile cumpărate.

Managementul reclamațiilor este definit de către specialiști, ca fiind ansamblul măsurilor de analiză, planificare și control pe care o întreprindere le adoptă pentru soluționarea reclamațiilor clienților sau altor grupuri de referință. Deci managementul reclamațiilor reprezintă o activitate a întreprinderii sau a oricărui prestator de bunuri și servicii orientată spre dezvoltarea unor relații bune cu clienții, în vederea creșterii satisfacției clienților.

Obiectivul principal al managementului reclamațiilor este acela de a rezolva problema apărută astfel încât să fie reconstruită satisfacția clientului, reinstalarea satisfacției clientului se află în relație directă cu creșterea fidelității acestuia.

Obiectivele managementului reclamațiilor

Reacția clienților față de un produs sau un serviciu defectuos este diferită. De-a lungul timpului, au fost identificate diferite forme de reacții în caz de nemulțumire. Astfel, clienții nemulțumiti pot migra, se pot plânge, pot reclama sau pot comunica negativ cu alte persoane asupra deficiențelor observate, pe când alții au un comportament pasiv și nu reacționează deloc.

Obiectivul principal al managementului reclamațiilor este acela de a reinstala satisfacția clienților care fac reclamații.

O tratare amabilă a clientului și o reacție operativă la reclamație sunt determinante pentru atingerea scopurilor managementului reclamațiilor cum ar fi: îmbunătățirea intenției de a reveni pentru cumpărare, evitarea comunicării negative de la om la om, reducerea numărului de clienți nemulțumiti care se abțin să nu facă reclamații și împiedicarea migrării clienților.

Un alt obiectiv al managementului reclamațiilor îl constituie obținerea cât mai multor informații asupra deficiențelor ofertei. Informațiile conținute în reclamații reprezintă un sistem de avertizare care permite ofertantului să adopte din vreme măsurile pentru îmbunătățirea ofertei și performanțelor.

Alte obiective mai pot fi: valorificarea rezervelor de reducere a costurilor pe baza informațiilor din reclamații, fundamentarea unei strategii a ofertantului orientate spre clienți, ca și reducerea costurilor generate de defecte și erori (Stauss /Seidel 2019).

Sarcinile managementului reclamațiilor

În cadrul unei viziuni orientate spre procese se pot distinge trei grupe de sarcini ale managementului reclamațiilor (Stauss / Seidel, 2019):

- ❖ Stimularea exprimării reclamațiilor;
- ❖ Primirea reclamațiilor;
- ❖ Reacția la reclamații, tratarea și rezolvarea acestora.

Stimularea exprimării reclamațiilor constă în crearea condițiilor care să faciliteze exprimarea reclamațiilor și în conștientizarea personalului asupra valorii informaționale a reclamațiilor.

Reclamațiile pot fi transmise verbal, în scris, telefonic sau prin multimedia. Cele verbale sunt observate frecvent în domeniul serviciilor, în timp ce reclamațiile scrise sau telefonice se regăsesc mai ales în domeniul bunurilor de larg consum. Folosirea poștei electronice sau internetului în transmiterea unei reclamații înregistrează în ultima vreme o creștere semnificativă ca importanță și poate fi folosit în toate domeniile.

Transmiterea verbală a reclamațiilor fiind foarte accesibilă poate fi aplicată prin chestionarea directă a clienților de către personalul întreprinderii și are avantajul aflării rapide a nemulțumirilor clienților.

Transmiterea în scris a reclamațiilor poate fi stimulată prin difuzarea unor formulare speciale de consemnare a opiniilor. Aceste formulare pot fi expuse în locuri accesibile și vizibile din întreprindere, pe care clientul poate scrie opinia și observațiile sale.

Unele companii folosesc premii sau mici stimulente materiale pentru a stimula exprimarea în scris a obiecțiilor și reclamațiilor. De exemplu, o bancă americană a oferit fiecărui client care s-a plâns în scris de serviciile ei un premiu de 1 dolar. Rezultatul acestei acțiuni a fost peste așteptările băncii și anume 7000 de scrisori.

O posibilitate de transmitere a reclamațiilor mult mai accesibilă și mai eficientă o reprezintă organizarea unor servicii telefonice gratuite. În acest fel pot fi identificate mai rapid și înlăturate mai ușor, comparativ cu metodele anterioare, deficiențele în prestările firmei sau în distribuție.

Cel mai modern canal de transmitere al reclamațiilor îl reprezintă însă poșta electronică. Avantajul special al managementului online al reclamațiilor constă în economisirea de personal și receptarea mai rapidă a reclamațiilor.

Primirea reclamațiilor este o altă etapă în managementul reclamațiilor care se ocupă cu consemnarea conținutului informațional al reclamației și cu determinarea unui comportament adecvat al salariaților care recetpează reclamațiile transmise verbal.

În această etapă trebuie stabilite următoarele aspecte:

1. desemnarea persoanei care primește reclamațiile;
2. instruirea persoanei respective referitoare la comportamentul pe care trebuie să-l aibă cu ocazia primirii reclamațiilor;
3. instruirea persoanei desemnate cu privire la informațiile ce trebuie consemnate cu ocazia primirii reclamațiilor.

Pentru rezolvarea eficientă a etapei de primire a reclamațiilor, este recomandabil să se introducă în întreprinderi un sistem informatizat care să poată garanta înregistrarea, transmiterea și valorificarea informațiilor din reclamațiile clienților. Chiar și timpul de prelucrare poate fi redus substanțial prin sistemul informatizat.

Reacția la reclamații, tratarea și rezolvarea acestora începe cu analizarea cauzelor care au determinat reclamația, urmează transmiterea informațiilor la departamentele și persoanele vizate și se încheie cu stabilirea standardelor pentru rezolvarea reclamațiilor. Stabilirea termenului și a formei în care se va răspunde la reclamație cade în sarcina componentei reacție la reclamații.

Tratarea reclamațiilor și reacția la acestea au o importanță deosebită întrucât ele contribuie în mare măsură la construirea stării de satisfacție în legătură cu soluționarea reclamației. Dacă sunt îndeplinite așteptările clientului în privința vitezei de reacție, competenței și adecvării soluției, în multe cazuri clientul renunță la intenția de a migra către un alt furnizor, pe care o ia în calcul în caz de nemulțumire (Manfred Bruhn, 2003).

Pentru a atinge o satisfacție ridicată a clientului în legătură cu rezolvarea reclamațiilor este importantă nu numai soluția dată reclamației, ci și întregul proces de tratare a reclamației.

Ca primă reacție a întreprinderii la o reclamație, trebuie să se aibă în vedere expedierea către solicitant a unei confirmări asupra primirii reclamației și/sau a unei informări intermediare. Mai departe se va decide dacă în cazul concret al unei reclamații este potrivită o reacție standardizată sau una individualizată. Reacția standardizată se referă la reclamațiile cele mai frecvente cu incidență relativ redusă. De exemplu în cazul unui restaurant fiecare chelner este instruit ca în cazul în care un client reclamă că berea nu este suficient de rece s-o înlocuiască imediat cu una corespunzătoare.

Reacția individualizată se aplică la o reclamație a unei probleme dificile, sau atunci când situația nu este compatibilă cu alte cazuri de reclamații sau reclamantul are o importanță deosebită în portofoliul de clienți ai firmei.

În final, trebuie să se comunice clientului modul în care a fost soluționată reclamația. De cele mai multe ori, aceasta se realizează prin informare scrisă, care va conține o scurtă analiză a incidentului reclamat și comunicarea ofertei de compensare a întreprinderii. Se poate recurge la compensări financiare, materiale și nemateriale, alegându-se soluția adecvată situației.

Costuri si beneficiile privind managementului reclamațiilor

Costurile se compun din totalitatea valorilor consumurilor de bunuri sau servicii implicate în implementarea managementului reclamațiilor din întreprindere. Au fost identificate următoarele categorii de costuri: administrative, de personal, mijloace materiale, comunicare, servicii și costuri de realizare ale managementului reclamațiilor.

Sub aspectul componentelor importante ale conținutului procesului de management al reclamațiilor, se disting următoarele categorii de costuri: costuri ale stimulării reclamațiilor, costuri de primire a reclamațiilor, costuri de tratare a reclamațiilor, costuri de reacție la reclamații și costuri de control.

| Categoria de costuri | Exemplu de activitate | Factor primar de costuri |
|-------------------------------------|--|--|
| Costurile stimulării reclamațiilor | Broșuri, prezentări pe internet | Costuri de comunicare |
| Costurile primirii reclamațiilor | Stagii de pregătire | Costuri de personal pentru servicii interne și externe |
| Costurile tratării reclamațiilor | Formularul de înregistrare a reclamațiilor | Costuri interne administrative și de personal |
| Costurile reacției la reclamații | Scrisori adresate reclamațiilor | Costuri administrative și de realizare |
| Costurile controlului reclamațiilor | Programe de analiză | Costuri interne de personal și resurse materiale |

Beneficiile sunt dificil de măsurat în practica întreprinderilor, deoarece aspectele calitative referitoare la efectele favorabile trebuie exprimate prin indicatori valorici ca volumul desfacerilor și marja vânzărilor.

S-au stabilit următoarele beneficii sau efecte utile ale managementului reclamațiilor:

- Efecte utile de ordin informațional. Acestea apar atunci când pe baza informațiilor din reclamații, în întreprindere se inițiază procese de restructurare care au ca efect o reducere importantă de costuri. Un efect de creștere a vânzărilor poate să apară atunci când, de exemplu, din informațiile furnizate prin reclamațiile clienților generează inovări de succes în domeniul produselor și serviciilor.
- Efecte utile privind atitudinile. Prin conceptul de atitudine se înțelege disponibilitatea învățată, relativ durabilă a clientului de a reacționa consistent, pozitiv sau negativ la anumiți stimuli din mediu. Atitudinile clienților pot fi influențate de experiența trăită în legătură cu reacția întreprinderii la reclamațiile sale, putând fi evidențiate atât efecte pozitive cât și efecte negative. Atitudinile pozitive ale clientului pot fi atribuite managementului reclamațiilor.
- Efecte utile privind comunicarea. Dacă rezolvarea reclamației este percepută de client ca fiind adecvată fiind orientată spre satisfacerea clientului, și dacă acesta este mulțumit de reacția rapidă și competentă a întreprinderii la reclamația sa, va comunica mai departe prietenilor și celor apropiați, experiența trăită. După DeSouza, 1992, prin managementul reclamațiilor poate fi declanșată o comunicare directă de la om la om.
- Efecte utile privind fidelizarea clienților. Fidelizarea clienților cuprinde ansamblul măsurilor unei întreprinderi prin care se urmărește orientarea pozitivă a intențiilor comportamentale ale clienților actuali și ale clienților viitori față de un ofertant și/sau oferta/prestările acestuia pentru a obține o stabilizare, respectiv dezvoltare, a relațiilor cu acești clienți. Se poate sublinia efectul de fidelizare de fiecare dată când se evită migrarea unui client, respectiv se determină revenirea clientului pentru cumpărături.

Introducerea unui management activ al reclamațiilor constituie o investiție rentabilă pentru o întreprindere orientată spre clienți. Evident că scopul primordial al întreprinderii este acela de a asigura o satisfacție înaltă a clienților față de calitatea produselor și serviciilor. Principiul „zero defecate” trebuie să se situeze în centrul preocupărilor privind relația cu clienții și la întreprinderile care au implementat un management activ al reclamațiilor.

3.10. Etichetarea alimentelor

Ce este eticheta?

Eticheta reprezintă totalitatea informațiilor care însoțesc produsul alimentar respectiv și care sunt de regulă înscrise pe ambalaj și care oferă consumatorului detaliile privind caracteristicile produsului cum ar fi data de expirare, lista ingredientelor, numele și adresa producătorului etc.

Este foarte important ca să i se ofere consumatorului aceste informații, deoarece, numai în urma cunoașterii caracteristicilor alimentului respectiv, consumatorul poate lua o hotărâre: să cumpere sau să nu cumpere acel aliment, și să îl aleagă pe acel produs care corespunde cu exigențele sau pofta lui de moment. La urma urmei, fiecare dintre noi avem dreptul să cheltuim banii după propriul plac.

Eticheta reprezintă orice material scris, imprimat, litografiat, gravat sau ilustrat care conține elementele de identificare a produsului și care însoțește produsul sau este aderent la acesta.

Conform Art. 3 al normelor metodologice privind etichetarea alimentelor (din HG 784 din 1996 modificată prin HG 953 din 1999) scopul etichetării alimentelor este de a furniza consumatorilor toate informațiile necesare, verificabile și ușor de comparat, pentru ca aceștia să poată efectua în cunoștința de cauză o alegere corectă, alegând acel produs care corespunde cel mai bine cu nevoia lor, cu exigența lor, cu posibilitatea lor financiară, sau cu interesul lor de moment.

De asemenea, eticheta trebuie să informeze consumatorii asupra riscurilor la care aceștia ar putea fi expuși.

Astfel, normele de etichetare a alimentelor vin în sprijinul literei b) din Art 3 al O.G. 21/1992 (ordonanța-cadru privind protecția consumatorilor) completată și modificată prin O.G. 58/2000 și ulterior în 2008, care definește, în cadrul drepturilor de bază ale consumatorilor, dreptul de a fi informat înainte de a cumpăra: "de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor..."

Acest lucru este cu atât mai important cu cât s-a constatat ca un număr mare de producători de alimente nu cunosc care este scopul etichetării alimentelor, confundând consumatorii cu organele de control. Exemplu concret: cascavalul trebuie să specifice pe etichetă conținutul minim de grăsime din totalul de substanța uscată. Există pe piața românească

sortimente de cașcaval care indică această informație sub forma: GR min. 45% din S.U., în loc să menționeze Grasime min. 45% din substanța uscată. Se pare ca acești producatori, consideră că este suficient ca informația să fie trecută pe etichetă, dar le este indiferent dacă consumatorul, cel caruia îi este destinat produsul, înțelege sau nu. Consumatorul nu este expert în controlul alimentelor și nici nu este nevoie să fie expert. Informația inscripționată trebuie să fie de așa natură menționată încât să fie ușor de înțeles de către oricine. De altfel, legislația interzice notările prin codificare.

Dacă aceasta este atitudinea producătorilor către consumatori, APC Romania sugerează consumatorilor să aibă aceeași atitudine: să rămână indiferenți față de alimentele ale căror producători sunt la rândul lor indiferenți dacă consumatorii cunosc sau nu caracteristicile alimentelor respective.

În plus, consumatorii sunt sfătuiți să fie foarte atenți la ceea ce cumpără, să analizeze etichetele înainte de a cumpăra și să facă o alegere care să corespundă cel mai bine cu interesul lor. Dreptul de a alege este unul din cele 5 drepturi fundamentale ale consumatorilor, drept care a fost câștigat în urmă cu mai mulți ani.

**Ce informații
trebuie să
conțină
eticheta?**

În continuare se vor prezenta informațiile care trebuie să fie incluse pe etichetele alimentelor și se vor detalia câteva dintre aceste elemente:

1. Denumirea produsului,
2. Numele și adresa producătorului, a importatorului sau a distribuitorului înregistrat în România,
3. Data de expirare,
4. Cantitatea netă,
5. Condițiile de depozitare și de folosire (dacă este cazul),
6. Locul de origine (dacă este cazul),
7. Concentrația alcoolică pentru băuturile la care aceasta este mai mare de 1,2%,
8. Lista ingredientelor folosite,
9. Cantitatea ingredientelor evidențiate pe etichetă prin desene sau cuvinte (dacă este cazul; există și excepții),
10. Instrucțiunile de utilizare,
11. Mențiunile suplimentare pe grupe de produse.

De remarcat că mențiunile 1, 3, 4 și 7 se înscriu în același câmp vizual. Sunt exceptate alimentele a căror ambalaje sau recipiente nu au nici una dintre fețe mai mare de 10 cmp.

Denumirea produsului - se referă la natura, genul, sortul și starea alimentului. Citind denumirea produsului, consumatorul își face o impresie imediată asupra naturii acestuia. Exemple de denumiri de produse: lapte pasteurizat, cafea măcinată, alune prăjite ambalate în atmosferă protectoare, pui congelat, băutură răcoritoare carbogazoasă, băutură răcoritoare cu îndulcitori.

De menționat că adesea denumirea produsului este menționată cu litere mici, într-un colț al ambalajului, producătorii preferând să poziționeze la mare cinste numele comercial sau de pe cel de marcă al produsului.

Pentru ca denumirea de marcă sau cea comercială să rămână cât mai adânc în memoria consumatorilor, se folosește metoda de a include aceasta denumire în denumirea produsului, lucru interzis prin prevederile legale.

Considerăm oportună informarea consumatorilor că, de asemenea, nu totdeauna denumirea produsului menționată pe etichetă corespunde cu denumirea reală a acestuia. De exemplu, iaurt se numește numai acel iaurt care conține la vânzare fermenții lactici (tulpinile de fermentare a laptelui).

Există pe piața românească anumite produse lactate care pretind a se numi iaurt, dar care de fapt reprezintă un iaurt tratat UHT (sterilizare totală la 120 grade Celsius - Ultra High Temperature) și care nu mai conține fermenții activi și nu mai conferă proprietățile iaurtului natural.

De asemenea, în Uniunea Europeană, unt se numește numai acel unt care conține cel puțin 80% grăsime animală din substanța uscată.

Pe piața românească se comercializează, de asemenea, produse care poartă denumiri de produse tradiționale sau care pretind că sunt fabricate conform metodelor tradiționale, dar de fapt, nu sunt.

Produsele care conțin îndulcitori artificiali, precum Cyclamate, Saccharin sau Aspartam se află sub semnul obligației de a include mențiunea cu îndulcitori alături de denumirea produsului. Există pe piața românească produse care nu satisfac această cerință: se menționează fără zahăr, se menționează, de asemenea, numele îndulcitorilor, însă nu se menționează nicăieri pe etichetă că aceste substanțe sunt îndulcitori. Consumatorul obișnuit nu cunoaște ce sunt aceste substanțe.

Denumirea produsului trebuie să includă / să fie însoțită sau să facă referiri la:

- informații descriptive și, dacă este necesar, de informații referitoare la utilizare.
- starea fizică a alimentului sau la tratamentele specifice la care acesta a fost supus (refrigerare, congelare, afumare etc.).

- mențiunea "tratată prin ionizare" sau "tratată cu radiații ionizante" dacă este cazul; mențiunea "ambalat în atmosferă protectoare" dacă s-a utilizat pentru conservare un gaz avizat sanitar.

Alte cerințe:

- Marca de fabrică, marca comercială sau alte denumiri nu pot înlocui denumirea produsului.
- Termenii "mod", "tip", "gen" nu pot fi folosiți alături de denumirea specifică.

Alte observații:

- Denumirea iaurtului tratat UHT trebuie să fie suficient de clară pentru a "permite cumpărătorului să cunoască natura produsului și să îl deosebească de alte produse cu care ar putea fi confundat".
- Produsul nu poate include în denumirea sa mențiunea "fabricat după metode tradiționale" dacă nu îndeplinește această condiție.

Data de expirare - pentru data de expirare se folosesc 2 termeni:

- a) termenul de valabilitate, pentru alimentele foarte perisabile cum ar fi produsele lactate și cele din carne, și care reprezintă data limită de consum. După această dată producătorul nu mai garantează sănătatea consumatorului, chiar dacă produsul a fost păstrat în condiții corespunzătoare, și,
- b) data durabilității minimale, pentru produsele mai puțin perisabile, cum ar fi produsele de panificație, conservele, produsele din ciocolată, băuturile răcoritoare etc, și care reprezintă data limită de comercializare. Produsele mai pot fi consumate o vreme, neafectând sănătatea, dar nu mai pot fi comercializate, întrucât producătorul nu mai garantează calitățile fizico-chimice și pe cele gustative (dioxidul de carbon din băuturile răcoritoare se pierde, pâinea se usucă etc).

Termenul de valabilitate se compune din formularea clară a zilei, lunii și anului (în această ordine, folosind sistemul ZZLLAA) și într-o formă necodificată. Data este precedată de mențiunea clară "Expiră la data de...". După caz, se poate indica doar ziua și luna sau ziua, luna și anul.

Data de durabilitate minimală se marchează în aceeași formulă. Data este precedată de mențiunea clară "A se consuma de preferință înainte de / până la sfârșitul...". Se pot menționa doar ziua și luna, luna și anul sau doar anul, în funcție de durabilitate.

În ambele situații, mențiunile cu privire la indicarea datei sunt urmate de condițiile de păstrare și conservare, dacă este cazul.

APC Romania condamnă faptul că adesea data de expirare nu poate fi citită și înțeleasă deoarece cifrele sunt șterse sau nu se înțelege dacă data inscripționată se referă la data de expirare sau la cea de fabricare.

**Alimentele
scutite
de indicarea
datei
durabilității
minimale:**

- Fructele și legumele proaspete (inclusiv tuberculii de cartof) neprocesate. Aceasta excepție nu se aplică și semințelor de germinație.
- Băuturile conținând 10% sau mai mult în volume alcool.
- Pâinea, produsele de panificație, patiserie și cofetărie care se consumă în 24 ore.
- Oțetul de fermentație.
- Sarea de bucătărie, cu excepția celei iodate.
- Zahărul și mierea de albine.
- Produsele zaharoase alcătuite aproape în totalitate din zahăr aromatizat sau colorat.
- Guma de mestecat.
- Porțiile individuale de înghețată nepreambalată.
- Vinuri, vinuri spumoase, spumante, licoroase, aromatizate și produse similare obținute din fructe, altele decât strugurii.
- Băuturi nealcoolice, sucuri de fructe, nectaruri din fructe și băuturi alcoolice în recipiente mai mari de 5 litri, destinate consumului colectiv.

Cantitatea netă - înscrierea cantității nete se face în unități de volum, pentru produsele lichide, și în unități de masă, pentru celelalte produse. Se utilizează după caz litrul, centilitrul, mililitrul și gramul sau kilogramul.

**Pentru următoarele
alimente nu este
obligatorie indicarea
cantității nete:**

- Alimentele vandute cu bucata, la care numerotarea se poate face cu ușurință din exteriorul produsului; în caz contrar, se indică numărul pe eticheta.
- Alimentele care pot înregistra pierderi de volum sau de masă.
- Alimentele care sunt vândute la număr sau sunt vândute în prezența cumpărătorului.
- Alimentele a căror cantitate netă este mai mică de 5 grame sau 5 mililitri. Sunt exceptate condimentele și plantele aromatice.

Lotul - toate alimentele trebuie să poarte o indicație care să permită identificarea lotului din care fac parte. Alimentele a căror etichetă specifică și ziua în data de durabilitate minimală sau termenul de valabilitate, alături de alte cazuri similare, sunt exceptate de la indicarea lotului.

Lista ingredientelor - toate ingredientele trebuie să fie menționate pe etichetă în ordinea descrescătoare a cantității lor. Aditivii alimentari, vitaminele și mineralele adăugate trebuie de asemenea să fie incluse în lista ingredientelor.

Aditivii alimentari se înscriu în lista ingredientelor cu denumirea categoriei din care fac parte (coloranți, conservanți, stabilizatori, îndulcitori, etc.) urmată de denumirea chimică sau codul numeric CE. De exemplu: acidifiant: acid citric sau E 330.

Aditivii alimentari ce trebuie specificați sunt: acidifianții, agenții de afânare, de îngroșare, de glazurare, de umezire, de întărire, de încărcare, amelioratorii de făină, amidonul modificat, antiaglomeranții, antioxidanții, antispumanții, coloranții, conservanții, corectorii de aciditate, emulsificatorii, gelifianții, gazele de expandare, îndulcitorii, potențiatorii de aromă, sărurile de topire, stabilizatorii.

Există nenumărate exemple de alimente pe piață care nu menționează aditivii, ci doar categoria de aditivi. Consumatorii trebuie să fie atenți și să nu mai cumpere aceste produse.

Alimentele scutite de specificarea ingredientelor sunt urmatoarele:

- Apele carbogazoase, a căror denumire face să apară această caracteristică.
- Fructele și legumele proaspete (inclusiv tuberculii de cartof) neprocesate.
- Oțetul de fermentație care provine în mod exclusiv dintr-un singur produs de bază și care nu a suferit adăugarea nici unui alt ingredient.
- Brânza, untul, laptele și smântâna fermentată, în măsura în care nu au suferit decât adăugări de produse lactate, enzime și culturi de microorganisme necesare fabricării, sau de sare în cazul brânzeturilor, altele decât cea proaspătă sau topită.
- Produsele constituite dintr-un singur ingredient, dacă denumirea acestuia este identică cu cea a ingredientului și permite identificarea clară a naturii ingredientului.

Cantitatea din anumite ingrediente accentuate la etichetare - pentru a fi mai atrăgătoare, producătorii accentuează prin desene sau texte anumite ingrediente (vitamine, proteine, minerale, fructe).

Legislația obligă specificarea cantității, exprimate în procente, a acelor ingrediente accentuate la etichetare prin desene, cuvinte sau care sunt incluse în denumirea produselor (aromele, cum ar fi condimentele sau sarea fac excepție, întrucât la acestea, cantitatea este nu este relevantă).

Din păcate, numai o parte din produse satisfac această prevedere.

Mențiunile

suplimentare pe grupe de produse - Există mențiuni suplimentare de etichetare pentru diferitele grupe de produse, dintre care vor fi menționate cele mai importante la alegerea produsului:

- Laptele trebuie să includă procentul de grăsime și procedeul de tratament termic;
- Iaurtul și smântână - procentul de grăsime;
- Brânzeturile - procentul de grăsime raportat la substanța uscată și procedeul de tratament termic;
- Untul - procentul de grăsime și o mențiune specială în cazul adaosului de sare;
- Margarina - tipul de margarină după procentul de grăsime. În cazul în care conține mai mult de 0,5% sare trebuie să fie specificat pe etichetă "sărată";
- Pentru cazurile când uleiurile și grăsimile sunt folosite ca ingrediente pentru alte produse trebuie specificată originea acestora (vegetală sau animală), iar pentru cele hidrogenate, mențiunea hidrogenat / hidrogenată, lucru care, din păcate, nu se găsește pe toate produsele. Este dreptul consumatorului să cunoască dacă uleiul sau grăsimea sunt hidrogenate sau nu;
- Pentru produsele din carne - trebuie menționate, printre altele, specia de animal (există însă și excepții) și tratamentele utilizate;
- Pentru produsele din ouă - consumatorul trebuie să cunoască conținutul în ou raportat la produsul finit, exprimat în procente și temperatura de păstrare;
- Pentru produsele din ciocolată - trebuie să cunoaștem procentul de cacao substanța uscată, din greutatea totală;
- Pentru băuturile alcoolice - sunt absolut interzise mențiunile precum: reconfortant, energizant, tonic, fortifiant etc.;
- La oțet - trebuie să cunoaștem cantitatea de acid exprimată în grame acid acetic la litru;

- Alimentele congelate - trebuie să poarte mențiunile "Produs congelat" și "A nu se recongela după decongelare";
- Produsele care conțin îndulcitori artificiali, precum aspartam, cyclamate, saccharin - trebuie să poarte mențiunea "cu îndulcitori", iar această mențiune trebuie să însoțească denumirea produsului;
- În cazul în care se adaugă aspartam - mențiunea conține fenilalanina este obligatorie. Din păcate, nici această prevedere nu este de multe ori respectată. Această mențiune este necesară deoarece există persoane cu intoleranță la fenilalanină cărora le provoacă daune serioase sistemului nervos central.
- Alimentele pentru sugari și pentru copiii de vârstă mică (1-3 ani) - trebuie să poarte o mențiune specială în acest sens;
- Atunci când un ingredient conține gluten, denumirile "amidon", respectiv "amidon modificat", se completează prin indicarea originii acestuia. Aceasta mențiune este necesară deoarece există persoane cu intoleranță la gluten.

Caracteristicile generale ale mențiunilor de pe etichetă

Informația inscripționată trebuie să fie de așa natură menționată încât să fie ușor de înțeles de către oricine. Mențiunile de etichetare trebuie redactate în limba română, lizibil și inteligibil, așezate în mod vizibil. Fac excepție de la prevederea redactării în limba română mărcile de fabrică sau de comerț, denumirile de firme și denumirile arhicunoscute publicului larg, precum: pizza, chips, snacks, croissant, pop-corn etc. În plus, informațiile de pe etichetă nu trebuie să fie acoperite sau separate prin alte indicații sau desene. Înscrisurile de pe etichetă nu trebuie să prezinte modificări (ștersături, înlocuiri sau adaugări) care pot induce în eroare consumatorul. Se interzice reetichetarea alimentelor.

Informațiile înscrise pe eticheta nu trebuie să inducă în eroare consumatorii la achiziționarea produselor, în privința:

- a) caracteristicilor alimentului, a naturii, identității, proprietăților, compoziției, cantității, durabilității, originii sau provenienței, metodelor de fabricație sau de producție.
- b) atribuirii de proprietăți pe care produsele nu le posedă,
- c) sugerării că alimentul are caracteristici speciale, atunci când în realitate toate produsele similare au aceste caracteristici. Sub incidența acestei litere intra și

mențiunea "Fără colesterol" înscrisă pe produse de origine exclusiv vegetală, (colesterolul fiind atribuit numai produselor de origine animală).

Suplimentar, elementele de etichetare nu trebuie să facă referire la proprietăți medicale, precum, "ajută la reducerea riscului de ...", "ajută la întărirea sănătății", "ajută la întărirea sistemului circulator ...", "este un aliment sănătos..." etc. Aceste mențiuni pot fi făcute în cazul alimentelor destinate special bolnavilor cu anumite afecțiuni, sau în general alimentelor, cu condiția ca să fie în prealabil testate și avizate ca având proprietăți medicale speciale.

Restricțiunile de inducere în eroare și cele referitoare la proprietăți medicale se aplică, de asemenea, și la prezentarea alimentelor (forma, aspectul, ambalarea, materialul de ambalare utilizat, felul în care sunt aranjate și mediul în care sunt expuse produsele), precum și în publicitatea acestora.

Actele normative care reglementează etichetarea alimentelor

Actele normative care reglementează normele de etichetare a alimentelor sunt reprezentate, în principal, de **H.G. 106/2002 cu modificările și completările ulterioare**.

Trebuie, de asemenea, menționat că pe lângă acestea, Ministerul Agriculturii, Alimentației și Pădurilor împreună cu Ministerul Sănătății și Familiei au elaborat ordine comune, specifice pentru anumite alimente (legislația orizontală). Pe lângă reglementarea modului de fabricare, a naturii, a conținutului, a transportului acestora etc., ordinele cuprind și norme de etichetare suplimentare specifice. În continuare puteți găsi lista acestor ordine comune specifice anumitor grupe de alimente elaborate de Ministerul Agriculturii și Alimentației Publice (MAAP) și Ministerul Sănătății și Familiei (MSF):

- ✓ Ordin comun al MAAP 17, MSF 240 / 2000 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, originea, fabricarea, ambalarea, etichetarea, marcarea și calitatea băuturilor alcoolice distilate destinate comercializării.
- ✓ Ordin comun al MAAP 121, MSF 382 / 2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, fabricarea și etichetarea gemurilor din fructe, jeleului, marmeladei și piureului de castane îndulcit.
- ✓ Ordin comun al MAAP 122, MSF 298 / 2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, originea, prezentarea, compoziția, calitatea și etichetarea mierii.
- ✓ Ordin comun al MAAP 123, MSF 384 / 2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, compoziția, fabricarea și etichetarea sucurilor din fructe și ale anumitor produse similare.
- ✓ Ordin comun al MAAP 124, MSF 297/2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, originea, etichetarea și marcarea unor zaharuri destinate consumului uman.

- ✓ Ordin comun al MAAP 126, MSF 302 / 2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul și etichetarea extractelor de cafea și cicoare.
- ✓ Ordin comun al MAAP 127, MSF 301 / 2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, procedeele de fabricație, calitatea și etichetarea lactoproteinelor - cazeine și cazeinați - destinate consumului uman.
- ✓ Ordin comun al MAAP 128, MSF 300 / 2001 privind aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, fabricarea, compoziția și etichetarea anumitor tipuri de lapte conservat, parțial sau integral deshidratat, destinat consumului uman.

Sperăm ca prin inițiativa Guvernului de a elabora actele normative specifice anumitor grupe de produse (legislația orizontală) să se creeze un mediu prielnic pentru desfășurarea activității de producție.

Se impune o mai mare implicare a autorităților în informarea și sprijinirea producătorilor și oferirea unei mai mari accesibilități la sursele legislative.

4.11. Organisme Modificate Genetic

Modul de alimentație s-a schimbat treptat de-a lungul anilor. Dacă bunicii noștri consumau cu precădere alimente produse în propria gospodărie în cadrul unei economii rurale, tehnologiile au impus pe o piață liberă, alimente care solicită din partea consumatorilor informare și educare în vederea unei alegeri corecte.

Una din provocările noului mileniu sunt alimentele obținute din organisme modificate genetic (OMG) care au la bază folosirea biotehnologiilor, alimente care înainte de a apărea pe piață sunt tratate cu radiații ionizante pentru distrugerea microorganismelor, care le-ar putea altera, alimente care conțin aditivi și stabilizatori pentru a fi conservate corespunzător sau alimente tratate cu hormoni.

Alimentele modificate genetic sunt produse cu proprietăți similare sau îmbunătățite decât cele obținute prin metode convenționale clasice și se prezintă sub forma de alimente proaspete ca legume și fructe sau procesate, precum soia sau ulei obținut din porumb modificat genetic. Alimentele modificate genetic se obțin prin intervenția asupra identității genetice a organismului folosind tehnologia ADN recombinat.

Folosirea biotehnologiilor de ultimă oră are un impact asupra științei și mediului, atrăgând după sine implicații economico-sociale și etice. Astfel, problema producerii plantelor și a alimentelor cu ajutorul biotehnologiilor a făcut numeroase grupuri și organizații să critice public aceasta problemă, să boicoteze diverse produse, refuzând categoric comercializarea

acestora pe piață. Cert este faptul că producerea acestor alimente a ajuns un adevărat "călcai al lui Ahile" pentru toți factorii de decizie implicați: de la cercetare și până la interesul marilor companii de a controla piața de desfacere a produselor alimentare, punând adesea consumatorul în dificultatea de a alege alimentele cele mai potrivite pentru sănătatea sa.

De mai bine de 50 de ani, agricultura americană a devenit mai productivă datorită folosirii pe scară largă a îngrășămintelor chimice și a pesticidelor, a noilor metode de creștere a plantelor și a animalelor, precum și datorită aplicării unor metode inovative de mecanizare. SUA dețin topul țărilor unde se cultivă cea mai mare suprafață de plante modificate genetic: aproximativ 30 de milioane de hectare.

Evident ca prețul acestui succes constă în poluarea apelor, sărăcirea solului în substanțe nutritive și impactul negativ asupra insectelor și păsărilor. Acest tip de agricultură a avut impact negativ la nivelul comunităților rurale, a adus pe piață fructe și legume ce conțin reziduuri de pesticide și în anumite cazuri a creat o anumită cultură de consum a fructelor și legumelor care au un aspect atrăgător, dar nu au gust.

Însă, agricultura organică este una dintre reacțiile la metodele folosite în agricultura modernă. Agricultura ecologică protejează mediul, eliminând utilizarea pe cât posibil a îngrășămintelor chimice și a pesticidelor, protejând solul. Impactul noilor metode de a face agricultura ecologică s-a resimțit, astfel că în jur de patru procente din alimentele produse în Statele Unite sunt de origine organică (Nutrition Action / Health letter - november 2001). Deși alimentele organice sunt mai scumpe decât cele convenționale - acest lucru se întâmplă de piața Uniunii Europene, deoarece în România aceste aspecte nu sunt clar puse în atenția opiniei publice de către autoritățile competente - nu întotdeauna aplicarea metodelor organice este sigură pentru protejarea mediului și pentru obținerea alimentelor conform standardelor de comercializare cerute de piața europeană - forma, culoare, gust. Pe de altă parte ingineria genetică are potențialul de a crește productivitatea per hectar, de a proteja resursele de apă și biodiversitatea, dar aceste aspecte ale avantajelor aplicării ambelor tipuri de agricultură au ridicat controverse atât în lumea științifică, cât și în rândul fermierilor. Însă cultivarea plantelor modificate genetic are și elementele sale pozitive, pentru că reduce folosirea de insecticide toxice, ceea ce duce la protecția resurselor de apă și a eroziunii solului. Se vor putea produce în viitor plante care să fie rezistente la inundații sau care pot crește în soluri sărăturoase sau sărace în substanțe nutritive?

Unii dintre consumatori privesc cu scepticism folosirea biotehnologiilor argumentând că acest tip de culturi ridică probleme ecologice, iar alimentele obținute pot fi toxice sau provoca alergii. O altă temă în discuție este aceea că acest tip de tehnologii vor ajuta doar marii fermieri și

companiile care produc semințe, că guvernul nu reglementează producerea alimentelor modificate genetic și că mutarea unei gene dintr-un organism în celălalt are implicații etice. Dacă, de exemplu, porumbul cu care este hranită o vacă este modificat genetic, un lacto-vegetarian poate consuma cu încredere laptele? Dar friptura obținută din carne de vită căreia i-a fost transferată o gena de la un porc poate să fie consumată de o persoană de origine turcă sau evreiască?

Pe piața europeană, alimentele modificate genetic pot să fie comercializate numai dacă sunt conforme directivei 90/220 EEC, iar printre acestea se pot enumera: cicoarea androsterilă, tolerantă la glufosinat de amoniu (produsă de Bejo-Zaden); soia tolerantă la glifosat (produsă de Monsanto); porumbul tolerant la glufosinat de amoniu (produs de Ciba - Geigy); porumbul ce exprimă gena Bt CrlAb (produsă de Monsanto, dar și de Novartis).

Dar ce îi îngrijorează cel mai mult pe cei care critică folosirea biotehnologiilor este faptul că, în fond, companiile multinaționale care vând semințele miraculoase intenționează doar să facă bani, nu să producă hrană.

Controlul hranei se concentrează în mâna câtorva corporații multinaționale sau a unor distribuitori care dețin lanțurile de supermarketuri de distribuire la nivel internațional și are drept consecință influențarea prețului alimentelor.

O realitate care nu poate fi negată este cultivarea acestor culturi în țările în tranziție sau țările în curs de dezvoltare. Acest fapt are ca și consecință promovarea unor tehnologii noi, dar și cucerirea de noi piețe în contextul unui cadru legislativ încă neconturat și a unei lipse de informare a consumatorilor față de ceea ce se numește *novel food*. Fară îndoială, culturile de plante modificate genetic ridică probleme diferite din punctul de vedere al securității alimentare, conținutului și valorii nutriționale față de cele produse de agricultura convențională sau ecologică.

Cert este faptul că acum consumatorul este pus în fața unor provocări de consum, fermierii în fața unor politici de marketing, ceea ce condiționează accesul la semințe și piața și influența marilor distribuitori. Ca o consecință logică se impune necesitatea etichetării alimentelor modificate genetic atât din motive etice, cât și culturale. La nivel european există reglementarea Novel foods EC 258/97 prin care se stabilesc regulile de etichetare ale acestor produse și ale derivatelor lor.

Printre riscurile potențiale ale alimentelor modificate genetic asupra sănătății se numără invadarea celulelor umane de către genele transgene conținute de alimentele modificate genetic; modificări la nivelul metabolismului (degradarea compușilor sintetizați până la substanțe nocive sau sinteza de compuși toxici pentru organism, diverse efecte alergice și rezistența la antibiotice

declanșată de prezența genelor marker pentru rezistența la antibiotice în produsele modificate genetic.

Principala reglementare se referă la necesitatea etichetării alimentelor modificate genetic care conțin cel puțin 1 la sută ingredient modificat genetic. Nu s-a reușit însă etichetarea derivatelor din produse modificate genetic în situația în care modificarea genetică nu poate fi detectată. Este cazul uleiului provenit din soia modificată genetic, dar care nu conține ADN sau proteine detectabile. În alte țări europene, precum Germania, s-a introdus în 1998 etichetarea negativă, ceea ce indică faptul că alimentul este obținut fără ajutorul ingineriei genetice. În România există Ordonanța de urgență 49/2000 care se referă la regimul de testare, utilizare și comercializare a organismelor modificate genetic prin tehnicile biotehnologiei moderne și a produselor rezultate din acestea, dar ea nu face nici o referire la etichetarea alimentelor modificate genetic. Pe piața românească există un singur caz de etichetare negativă - cel al mălaiului produs de fabrica Titan. Astfel, consumatorul roman nu știe dacă se comercializează alimente modificate genetic pe piața românească; în același timp Ordonanța 49/2000 recomandă eliminarea de pe piață a produselor modificate genetic, care conțin gene marker de rezistență la antibiotice, până în anul 2002 (numai pentru producători interni). Logic, se pune întrebarea cum pot fi aceste alimente eliminate de pe piață dacă nu pot fi identificate conform etichetei că ar fi modificate genetic și de ce prevederea legală privește numai producătorii interni. În cazul în care aceștia ar folosi materie primă din țară, acest lucru ar fi aproape imposibil, pentru că țărânul român face agricultura pe suprafețe reduse, cu mijloace rudimentare și nu îi permite să cumpere nici măcar pesticide pentru combaterea dăunătorilor, și în nici un caz semințe din care să producă plante modificate genetic. Paradoxal, în România se practică mai mult sau mai puțin o agricultură de factură organică datorită contextului total atipic pentru o țară care era odinioară grâнарul Europei, iar prețul grâului se stabilea la Brăila.

3.12. Aditivii alimentari

Aditivii alimentari sau cum mai sunt cunoscuți, E-urile, au devenit în ultimul timp pentru mulți consumatori cele mai controversate ingrediente: Astfel, în gândirea multor consumatori aditivii sunt considerați substanțe ciudate, cu nume complicate, fără rol în hrănirea noastră și totodată potențial vătămătoare. Este oare justificată această abordare?

Aditivii au fost folosiți în prepararea și păstrarea alimentelor din cele mai vechi timpuri. Însă, în ultimul secol, odată cu dezvoltarea fără precedent a industriei alimentare ei au căpătat un rol primordial în procesarea alimentelor.

Ceea ce îi deosebește pe aditivii alimentari de restul ingredientelor este, în primul rând faptul că ei nu au și nu cresc valoarea energetică sau cea nutritivă a alimentelor în care sunt adăugați. Rolul lor este de a prelungi perioada de păstrare a alimentelor și de a îmbunătăți anumite calități ale alimentelor, dintre care predomină cele senzoriale. De asemenea, ajută la menținerea unei structuri și a unor proprietăți fizico-chimice optime ale alimentelor.

Pentru a se lucra mai ușor cu ei, au fost clasificați pe grupe și fiecare aditiv a primit un cod într-o numerotare alfa-numerică, compusă din litera E urmată de un număr alcătuit din 3 sau 4 cifre. Această clasificare a fost elaborată în Uniunea Europeană, de unde vine și litera "E". În afară de această clasificare, există și alte sisteme de numerotare.

Astfel, în funcție de rolul tehnologic aditivii sunt clasificați astfel:

| | |
|---|--|
| Coloranții | de la 100 la 200 |
| Conservanții | de la 200 la 300 |
| Antioxidanții, acidifianții și substanțele tampon | de la 300 la 400, (dar și alte numere cum ar fi 260 sau 575) |
| Agenții de gelificare, stabilizatorii, substanțele de îngroșare | de la 400 la 470, dar și 385 |
| Emulsificatorii | de la 470 la 500, (dar și 322, de exemplu) |
| Agenții de afânare | de la 500 la 600 |
| Potențiatorii de gust | de la 600 la 700 |
| Îndulcitorii artificiali | de la 950 la 970 |
| Substanțe suport | de la 1000 la 2000, dar nu numai |

Aditivii alimentari autorizați a fi folosiți în alimente diferă de la țară la țară. Lista aditivilor autorizați într-o țară este în permanență schimbare. De-a lungul anilor multor aditivi li s-au atribuit efecte nocive asupra sănătății care nu au fost cunoscute în momentul autorizării lor și au fost scoși de pe listă. De asemenea, mereu apar substanțe noi care sunt autorizate a fi folosite în industria alimentară.

Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC Romania) informează consumatorii, că mulți aditivi alimentari sunt substanțe banale, arhicunoscute și apreciate, cum ar fi carotenul din morcov, clorofila, caramelul. De asemenea, printre "E-uri" se numără și acidul citric și acidul ascorbic (vitamina C). Astfel, denumirile chimice complicate nu ar trebui să ridice suspiciuni.

Totuși, însă, diversitatea mare de aditivi alimentari, majoritatea produși artificial, și fără corespondent în natură, folosiți în principal pentru a îmbunătăți calitățile senzoriale ale alimentelor provoacă reticență în rândul consumatorilor care preferă să se îndrepte spre o alimentație naturală.

**În ceea ce
privește aditivii
alimentari, APC
Romania
precizează
următoarele
aspecte:**

- Aditivii alimentari sunt autorizați a fi folosiți numai în anumite cantități bine definite pentru fiecare aditiv în parte. Unii aditivii au doze maxim admise chiar de 1 mg/kg. Datorită faptului că aditivii nu se acumulează în organism, conține mai puțin natura substanței, ci mai ales cantitatea în care este folosită. Depășirea cu câteva ordine de mărime a dozei maxim admise pentru unii aditivii poate fi foarte toxică.
- Aditivii alimentari nu pot fi folosiți oricum, ci numai dacă adaosul lor este bine întemeiat. Este interzis a folosi aditivi pentru a masca anumite alterări sau degradări ale alimentelor. De asemenea, este interzis adaosul de conservanți în conservele sterilizate. În plus, fiecare aditiv alimentar este permis a fi folosit numai pentru anumite alimente. De exemplu, în următoarele produse nu se poate adăuga nici un colorant: lapte, unt, brânzeturi maturate, carne, preparate din carne, uleiuri, pâine, paste făinoase, piure, conserve de tomate, sucuri naturale, cafea, ceai, sare, condimente, vinuri, băuturi spirtoase, miere etc.
- Unii aditivi pot provoca intoleranță anumitor persoane. Este important ca pe etichetă să fie menționat acest lucru.

Este foarte important ca producătorii din industria alimentară să nu folosească aditivii alimentari la întâmplare, ci numai în cazuri întemeiate. Să consulte **Ordinul Ministerului Sănătății 975/1998** (M.O.268/1999) pentru a cunoaște aditivii alimentari ce pot fi folosiți pentru grupa de alimente în cauză, și doza maximă admisă pentru fiecare, și să informeze consumatorii, conform legislației în vigoare, asupra aditivilor folosiți. Aditivii se menționează pe etichetă prin denumirea chimică sau codul numeric CE precedate de grupa din care fac parte (coloranți, conservanți, antioxidanți etc).

Sunt cunoscuți sub numele de "E-uri", se presupune că, pe plan mondial, sunt a treia cauză a mortalității, după cea datorată consumului de droguri și medicamente, și după

accidentele de circulație, iar consumul lor, se crede, duce la distrugere sistemului imunitar și apariția celor mai variate forme de tumori benigne și maligne.

Aditivii alimentari, reprezintă cea mai nouă provocare în materie de nutriție. Un subiect foarte la modă în zilele noastre, când problema necesarului caloric zilnic a devenit desuetă, când febra aportului de vitamine și oligoelemente pare să fi trecut, iar sloganul "alimentul sănătos este cel nepreparat, cu un conținut enzimatic intact", cedează locul ideii că naturală și sănătoasă este alimentația fără aditivi. În cele ce urmează ne propunem ca înainte de a descrie patologia generată de consumul de aditivi, căci, fără îndoială, folosiți necorespunzător se fac vinovați de multe și uneori foarte grave maladii, să definim termenii care îi privesc, și să amintim unele reglementări ale utilizării lor.

Să începem chiar cu celebrul "E"

Pentru ușurarea etichetării, pe ambalaj nu este trecută denumirea completă a aditivului, acesta fiind scrisă într-o formă standardizată, acceptată internațional. Denumirea de pe etichetă este alcătuită din litera "E" urmată de o cifră, ceea ce ușurează foarte mult etichetarea, în cazul produselor ce conțin mulți aditivi, sau când aditivii au denumiri foarte lungi. De exemplu, Neohesperidina DC, un îndulcitor, va fi scris simplu: E 959 . Utilitatea devine evidentă în cazul Hidroxipropilmetil celulozei E 464 (gelifiant).

**Ce sunt
așadar
aditivii
alimentari?
Iată câteva
definiții:**

1. Aditivii alimentari sunt substanțe care se folosesc la prepararea unor produse alimentare în scopul ameliorării calității acestora sau pentru a permite aplicarea unor tehnologii avansate de prelucrare (Ordinul Ministerului Sănătății Nr.975/1999).
2. Substanțe care la origine nu reprezintă o parte constituantă a alimentelor, adăugate în scopul de a modifica – favorabil - însușirile organoleptice, sau ca o necesitate directă de desfășurare a anumitor procese tehnologice (Tratat de Igienă-Sebastian Dumitrache).
3. Aditivul alimentar, reprezintă orice substanță care nu este consumată ca aliment în sine și nu este folosită ca ingredient constituent al unui aliment, care are sau nu valoare nutritivă, și care se adaugă intenționat, cu un scop tehnologic (incluzând modificări organoleptice) în timpul producerii, procesării, preparării, tratării, împachetării, ambalării, transportului și stocării unui aliment, devenind un component sau afectând într-un fel caracteristicile alimentelor la care se adaugă. Acest termen nu include substanțele contaminante, sau pe cele adăugate pentru a îmbunătăți sau menține calitățile nutritive, și nici clorura de sodiu (Codex Alimentarius FAO-WHO).

Aditivii alimentari aparțin următoarelor categorii:

- **conservanți** - substanțe care prelungesc perioada de păstrare a alimentelor prin protejarea lor împotriva alterării produse de microorganisme;
- **antioxidanți** - substanțe care prelungesc perioada de păstrare a alimentelor prin protejare împotriva oxidării (de exemplu: rănțezirea grăsimilor, schimbarea culorii);
- **acidifianți** - substanțe care cresc aciditatea alimentelor, imprimându-le un gust acru;
- **substanțe-tampon** - folosesc la reglarea și la menținerea pH-ului specific alimentului;
- **antispumanți** - se folosesc pentru reducerea și prevenirea spumei ;
- **emulsificatori** - substanțe care fac posibilă formarea și menținerea unui amestec omogen între două sau mai multe faze nemiscibile ;
- **agenți de gelificare** - substanțe care permit și care ajută la formarea gelurilor ;
- **sequestranți** - substanțe care formează complexe cu ionii metalici ;
- **stabilizatori** - substanțe care fac posibilă menținerea proprietăților fizico-chimice ale alimentelor, menținând omogenizarea dispersiilor, culoarea etc. ;
- **substanțe de îngroșare** - substanțe care au capacitatea de a mări vâscozitatea produselor alimentare ;
- **îndulcitori** - substanțe (altele decât zahărul) care se utilizează pentru a da gust dulce alimentelor;
- **coloranți naturali și coloranți de sinteză** ;
- **agenți de afânare** - substanțe care contribuie la creșterea volumului alimentelor fără a modifica valoarea energetică ;
- **antiaglomeranți** ;
- **potențiatori de aromă** - mențin și amplifică aroma specifică alimentului ;
- **substanțe-suport** - facilitează transportul și utilizarea aditivilor fără a modifica proprietățile pe care se bazează utilizarea lor ;
- **enzime** - folosite în industria alimentară ;
- **aromatizanți** - se împart în trei categorii:
 1. **substanțe arome naturale** - se obțin prin procese fizice enzimatică sau microbiologice din materii prime de origine vegetală sau animală;
 2. **substanțe identice naturale** - sunt identice din punct de vedere al compoziției cu aromele naturale, componentele fiind obținute prin sinteză;
 3. **substanțe artificiale** - se obțin prin sinteză, având structura și compoziția diferite de cele naturale (Conform cu Ordinul Ministerului Sănătății Nr. 975/1999).

Iată așadar, utilizările aditivilor! Dar când nu se folosesc aceștia și, mai ales, care sunt condițiile în care pot fi folosiți fără a pune în pericol sănătatea consumatorilor?

1. Toți aditivii alimentari, aflați în uz sau propuși pentru a fi utilizați, trebuie să fie testați și evaluați toxicologic. Această evaluare trebuie să țină seama de efectele cumulative, sinergice sau potențatoare rezultate din folosirea lor.
2. Vor fi aprobați doar acei aditivi, care, pe baza datelor disponibile, sunt considerați fără efect nociv asupra sănătății consumatorilor, când sunt folosiți în dozele stabilite.
3. Toți aditivii alimentari vor fi ținuți permanent sub observație, și vor fi reevaluați de câte ori va fi nevoie, în lumina schimbării condițiilor de utilizare și a informațiilor științifice nou dobândite.
4. Aditivii alimentari trebuie să corespundă în permanență normelor adoptate, de exemplu cele cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății Nr. 975/1999.
5. Folosirea aditivilor alimentari este justificată doar atunci când servește unuia din scopurile de mai jos. Oricare din aceste scopuri, fie ele profitabile economic sau tehnologic, nu vor fi luate în considerare în cazul în care se pune în pericol sănătatea consumatorului:
 - a) Pentru a păstra calitatea hranei;
 - b) Pentru a produce ingrediente sau constituenți necesari grupurilor de consumatori cu nevoi alimentare speciale, de exemplu diabeticii;
 - c) Pentru a crește și păstra calitatea și stabilitatea hranei sau pentru a îmbunătăți calitățile organoleptice, cu mențiunea ca acest lucru nu trebuie să schimbe natura, substanța, sau calitatea, pentru a-l înșela pe consumator;
 - d) Pentru a fi de ajutor la producerea, procesarea, prepararea, tratarea, împachetarea, transportul și stocarea alimentelor, cu condiția ca aditivii să nu fie folosiți pentru a ascunde efectele folosirii materiilor prime de proastă calitate, sau a practicilor (incluzând lipsa de igienă) și tehnicilor necorespunzătoare în timpul activităților mai sus enumerate.
6. Introducerea permanentă sau temporară a unui aditiv alimentar într-o listă consultativă sau standard alimentar ar trebui să:

- a) Limiteze pe cât posibil folosirea aditivilor la alimente și în condiții specificate,
- b) Să fie folosită cea mai mică doză necesară obținerii efectului scontat,
- c) Pe cât posibil să se țină seama de Cantitatea Zilnică Acceptabilă, sau de o specificație asemănătoare stabilită pentru aditivul respectiv, și să se ia în considerare posibila ingestie din alte surse.

Între cele afirmate mai sus s-a menționat de Cantitatea Zilnică Acceptabilă (Acceptable Daily Intake), aceasta reprezintă cantitatea de aditiv alimentar, raportată la kg. de greutate corporală, care poate fi consumat zilnic pe perioada întregii vieți, fără un risc semnificativ pentru sănătate.

În condițiile enumerate mai sus utilizarea aditivilor pare sigură, dar una din problemele care apar este că uneori efectele nocive devin evidente după foarte mult timp, și deși se iau multe precauții pentru a fi observate cât mai devreme, uneori identificarea cauzei unei boli sau a creșterii incidenței acesteia nu este ușor de pus pe seama unui aditiv. Alt punct sensibil ar fi raportarea problemelor de sănătate, presupuse a se datora aditivilor. În acest punct consumatorii, prin intermediul medicului lor curant, ar putea contribui la semnalarea efectelor nocive ale aditivilor.

Ce se poate întâmpla în cazul în care normele nu sunt respectate? Să vedem care sunt efectele nocive ale unora dintre aditivii permisi în industria alimentară.

| Aditiv alimentar | Utilizare | Efecte nocive |
|---|--|---|
| Nitrat-nitrit , E 249, E 250, E 251, E 252 | Preparate din carne, brânzeturi | Determină formarea de nitrozamine oncogene. |
| Acid formic și săruri E 236 | Sucuri, fructe, băuturi, carbonatate | Iritant pentru mucoase |
| Metabisulfit de sodiu E 223 Metabisulfit de potasiu E 224 Bisulfit de potasiu E 228 | Fructe, marcuri | Toxicitate relativ importantă. Iritant gastric. Suspectați de acțiune teratogenă |
| Acid benzoic și sărurile lui E 210 - E 213 | Sucuri, conserve de fructe, margarina, salamuri, băuturi carbonatate | Iritant pentru mucoase |

| | | |
|---|--|---|
| Acid sorbic și sărurile lui E 200-E 203 | Sucuri de fructe, bulion, murături, brânzeturi, pește, ouă lichide, ambalaje, vinificație | Provoacă disbioze intestinale și inhibiții enzimatică |
| Difenil E 230 Ortofenil fenol E 231 | Fructe-citrice | În cantitate mare, nefrototoxic |
| Galat de propil, octil, dodecil, etil E 310 - E 313 | Grăsimi vegetale și animale, legume deshidratate, supe concentrate, sucuri de fructe, lapte praf, produse de patiserie, produse zaharoase, conserve de carne | Acțiune nefro-și hepatotoxică slabă. Determină hipertrofie a mucoasei gastrice. |
| Butil hidroxianisol BHA E320 Butil hidroxitoluen BHT E 321 | Uleiuri, lapte praf, produse de patiserie, supe și concentrate alimentare, cartofi deshidratați | Suspiciuni de activitate teratogenă și mutagenă. |
| Amidon, amidon modificat prin esterificare E 1440, E 1450 Agar-agar E 406 Acid alginic E 400 Guma de carruba E 410 Guma arabica E 414 | Budinci, produse lactate, înghețată, brânzeturi, șerbeturi, guma de mestecat, nectaruri, ciocolată | Unele derivate modificate chimic sunt acceptate cu rezervă deoarece nu se cunoaste suficient toxicitatea lor. |
| Indigotina E 132 | Colorant care se adaugă în tablete și capsule, înghețată, dulciuri, produse de patiserie, biscuiți | Poate provoca greață, vomă, hipertensiune arterială, urticarie, probleme de respirație și alte reacții alergice |
| Azorubina E 122 | Colorant, se adaugă la dulciuri, cristale pentru jeleuri, peltea. | Poate produce reacții adverse la persoanele astmatice și la cele alergice la aspirină. Interzis în Japonia, Suedia, SUA, Austria și Norvegia |

3.13. Produsele alimentare ecologice și etichetarea lor

Într-o lume în care goana după profit a dus la industrializare și urbanizare, la intensivizarea agriculturii, cu urmări asupra poluării mediului, se impune adoptarea unor măsuri, care să protejeze resursele naturale, pământul, plantele și omul. În tot mai multe țări, piața solicită cu prioritate produse agroalimentare ecologice, ceea ce înseamnă o reîntoarcere la agricultura tradițională, dar modernizată. Pe aceste temeuri și ca urmare a provocărilor tehnologice, începând cu ultima perioadă a secolului al XX-lea s-au dezvoltat alternative agricole, care respectă normele ecologice și biologice în cultivarea plantelor.

Guvernul României a adoptat în anul 2000 Ordonanța de Urgență nr. 34 privind produsele agroalimentare ecologice, care prin reglementările adoptate deschide perspectiva dezvoltării și în țara noastră a unor asemenea culturi. Ordonanța se înscrie în principiile prevăzute în Regulamentul (U.E.) nr. 834/2007 privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice și a altor amendamente adoptate precum și în cele din „Caietele de sarcini” elaborat de Federația Internațională a Mișcărilor pentru Agricultură Organică (IFOAM).

Reglementările și normele existente referitoare la mijloacele și tehnicile practicării alternativelor agricole lasă posibilitatea adaptării lor la tradițiile și specificul agriculturii din țară și zona respectivă, propunându-și ca scop, obținerea produselor agroalimentare fără utilizarea produselor chimice de sinteză dar nu numai atât, cea de realizare a unor producții ecologice, ceea ce înseamnă protecția mediului înconjurător și folosirea naturală a principalilor agenți de producție vegetală.

Trăsăturile esențiale ale unei agrotehnici specifice alternativelor agricole „eco-biologice” nu se pot defini în tehnologii simple a căror verigi ar putea fi aceleași pentru toți agricultorii ce și-au propus să dezvolte asemenea culturi pentru un anumit grup de plante, și într-o anumită zonă pedoclimatică. Există însă ca trăsătură comună posibilitatea adaptării lor la mijloacele și tehnicile agriculturii tradiționale, practică în localitate și care răspund cerințelor protejării mediului, dirijării și asigurării regimului hidric, menținerii fertilității prin rotația culturilor, utilizării cu prioritate a materiei organice și la practicarea unui management eficient în combaterea integrată a dușmanilor plantelor (plante spontane, boli și dăunători).

Începând cu anii 90, în lumea științifică se susține, cu probe și fapte, că expunerea la substanțe chimice și substanțe radioactive, chiar într-o proporție redusă provoacă apariția unor boli cunoscute și chiar a unor noi tipuri de boli. În ultimii 50 – 60 de ani au fost fabricate sute de mii de noi tipuri de produse chimice, printre care se numără și cele destinate agriculturii care au

un grad mare de poluare. Mai multe componente ale acestor substanțe se află deja concentrate în corpul uman și pot fi transmise, de la mamă la bebeluș, prin intermediul placentei și al laptelui.

Grupuri speciale de lucru discută bolile secolului 21, apărute ca urmare a existenței unui sistem ecologic deficitar, starea și efectele expunerii la substanțele chimice și la radiații, vulnerabilitatea fătului și a bebelușilor în condițiile expunerii la substanțe chimice, care afectează sistemul endocrin ș.a. Foarte des, consumatorul asociază aceste boli cu chimizarea produselor agricole, cu prelucrarea peste limitele admise a solului și a apelor de suprafață și freatice, cu efectele nedorite și cu pericolele prezentate. Agricultorul cunoaște toate aceste lucruri pentru că el trăiește în simbioză cu natura, o întreține, o respectă, și o iubește. Dorește să țină cont de toate aceste exigențe și se forțează ca din punct de vedere economic să satisfacă cerințele consumatorilor. Tot mai mult agricultorul este nevoit să țină seama de opiniile consumatorilor despre modul în care trebuie asigurate produsele agricole și alimentele, chiar cum trebuie folosit pământul. Relațiile și informațiile care vin de la consumator pentru agricultor se înscrie în fluxul prezentat în schema alăturată (fig. 3.1.) în care, acesta guvernează în toate planurile. Consumatorul este preocupat de starea mediului și a sănătății sale, cere protecție și controlul asupra produselor agricole, implicând puterea executivă în timp ce agricultorul (fermierul) care lucrează într-un complex de factori economici de producție și de consum, trebuie să ia decizii eficiente în legătură cu: ce, unde, când și cum ? se realizează un anumit produs agricol cât mai ecologic.

Fondul problemei este însă faptul că nu ne putem îndoii de avantajele tehnicii și beneficiul ei. Problema cheie care se pune astăzi este de a stabili limitele intensificării și modernizării agriculturii; de a promova unele alternative agricole; semnele de întrebare în dezvoltarea critică a drumului pe care s-a înscris evoluția agriculturii și deriva echilibrului între energia fosilă și energia biologică.

Prietenii mediului sunt gata pentru următoarea luptă de a reconsidera principiile modernizării agriculturii astfel încât să asigure din toate punctele de vedere ca poluarea și degradarea din cauza agriculturii convenționale, cu consecințe grave pentru producători, pentru calitatea mediului și a produselor agroalimentare să fie eliminate. Evitarea neajunsurilor semnalate, ne trimite în trecutul nostru tradițional și prin valorificarea lui, în concepția modernă de astăzi, să reconstituim locul și rolul agriculturii în societate. Se poate spune că „agricultura trebuie reînviată de contemporanii noștri căci ei au uitat-o complet” (M. Vlăduț și Adelina Popescu, 2001).

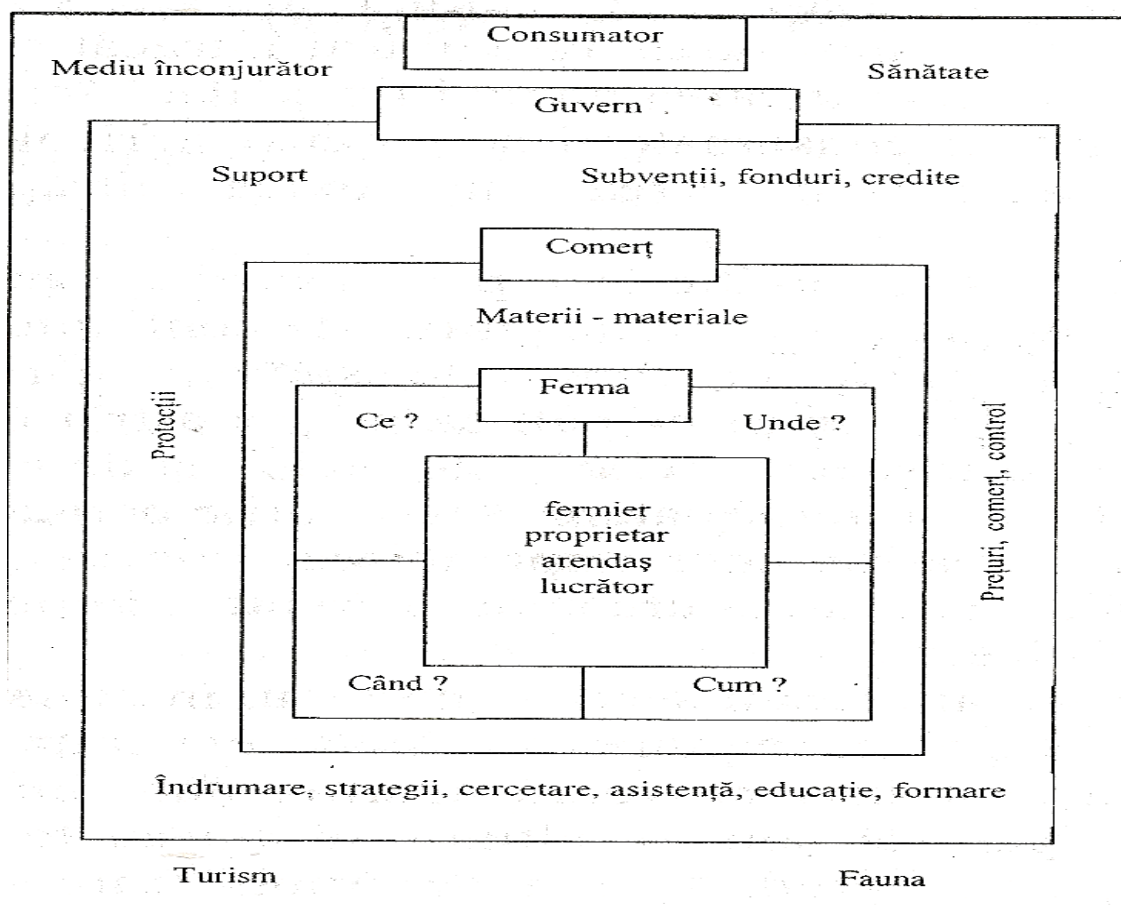


Fig. 3.1. Flux relații consumator și producător agricol (după Mircea Vlăduț, 2001)

Cerințele crescânde privind calitatea produselor agricole și alimentelor, a autenticității și a tradiției nu pot fi ignorate de către agricultor. Activitatea lui este măsurată în raport cu cerințele a doi factori:

- + Esențiali (piața de desfacere, modificări tehnologice, materiale și echipamente de control de calitate, ambalare și etichetare, transport, etc.);
- + Stimulativi (protejarea și ameliorarea pământului, a plantelor cu susținere și creditare, strategii și politici naționale, acțiuni și inițiative de grup, servicii de asistență).

Este cunoscut astăzi faptul că artificializarea produselor și a tehnicilor de producție pune în mare dificultate legătura care unește întotdeauna agricultura cu lumea vie. De aceea inovațiile în agricultură pot fi privite și analizate în condițiile prezentate numai ca un proces ce implică mobilizarea (Mob) producătorilor, organizarea (Org), instruirea (I) acestora ca suport tehnic (T) ce duce la conducerea unui sistem (M) ce poate fi în cazul prezentat un sistem de producție biologic: Mob, Org, T = M. Modernizarea nu este în aceste condiții incompatibilă cu cerințele consumatorului întrucât ea ține seama de noile tehnici de comunicare și informare care vehiculează politici și strategii de protejare a mediului, inclusiv al agriculturii.

În acest timp este necesară reconstituirea optimistă a agriculturii pentru a se încadra în exigențele primordiale ale protecției mediului și ale omului. În aceste condiții reconstituirea imaginii agriculturii depinde în ultimă instanță:

- + De costuri și finanțare, ce stabilește limitele promovării alternativelor agricole nepoluante;
- + De administrație, implicate în politici și strategii, cercetare, asistență, control și îndrumare, educație și informare profesională;
- + De mass-media, care înscrie în dezbatere și acceptare inițiative și curente privind promovarea alternativei agricole nepoluante și în țara noastră.

Alternativele agricole apărute sfârșitul secolului al XIX-lea pledează pe reîntoarcerea la o cultură organică care ar fi și ea capabilă de productivitate înaltă dacă ar fi ajutată cu unele tehnici și metode moderne. Aceste alternative agricole s-au impus, în principal, datorită creșterii cererii de produse agricole – alimente obținute prin metode ecologice, a creării unei noi piețe cu prețuri mai mari la aceleași produse obținute prin alte metode și mai ales pentru ecologizarea mediului înconjurător.

Comunitatea Economică Europeană (C.E.E.) recunoaște prin votul majoritar al Parlamentului European din 19. 02. 1986 existența agriculturii alternative pe baza unei rezoluții care adoptă Regulamentul C.E.E. nr. 2092/1991. În acest regulament se stabilește (art. 2) denumirea tehnicilor de lucru alternative din principalele țări și limbi europene menționate mai jos. După directivele Consiliului Economic European alternativele agricole „bio” au o conotație și o accepțiune mai largă. Astfel, în spaniolă – ecologică; în daneză – okologisch; în germană – ockologiscg; în engleză – organic; în franceză – biologique; în italiană – biologica; în oladeză – biologisch, etc.

În 17 aprilie 2000, Guvernul României adoptă Ordonanța de Urgență privind produsele agroalimentare ecologice care definește înțelesul producției ecologice, termenele de specialitate, stabilește regulile de producție ecologică, etichetarea, sistemele de inspecție și certificare, importul și exportul, sancțiuni.

Această reglementare creează cadrul legal de existență ca alternativă a agriculturii ecologice și în țara noastră și ne permite alinierea la legislația Uniunii Europene astfel încât să putem deveni și să ne ocupăm locul pe care îl merităm în tradiția agricolă la schimbul de produse și alimente ecologice pe piața U.E.

Corespunzător acestor reglementări privind produsele agroalimentare ecologice la baza dezvoltării în țara noastră a agriculturii ecologice, trebuie să stea principiile producției ecologice, care au în vedere:

- ✚ Eliminarea mijloacelor și tehnicilor poluante;
- ✚ Realizarea structurilor de producție și a asolamentelor în cadrul cărora să predomină cultivarea soiurilor cu înaltă productivitate și adaptabilitate;
- ✚ Susținerea continuă și ameliorarea fertilității naturale a solului;
- ✚ Integrarea creșterii animalelor în sistemul de producție a plantelor;
- ✚ Utilizarea economică a resurselor energetice convenționale și înlocuirea acestora prin utilizarea rațională a produselor secundare refolosibile;
- ✚ Aplicarea unor tehnici adecvate soiurilor cultivate și condițiile pedoclimatice zonale.

Regulile de bază ale practicării acestor alternative au în vedere neutilizarea de fertilizatori și amelioratori ai solului, decât ai celor permisi a fi folosiți de agricultura ecologică și folosirea de semințe și material săditor obținute prin metode de producție ecologică.

Nu trebuie să uităm că agricultura este astăzi o știință bine conturată, care nu acceptă greșeli întrucât pot să producă dezechilibre ale factorilor naturali de mediu cu repercursiuni asupra cantității și calității recoltelor.

Controlul și certificarea produselor obținute din agricultura ecologică este asigurat de organisme de inspecție și certificare aprobate de M.A.D.R. pe baza criteriilor stabilite de Ordinul nr. 688/09.08.2007 pentru aprobarea Regulilor privind organizarea sistemului de inspecție și certificare, de aprobare a organismelor de inspecție și certificare și de supraveghere a organismelor de control. Aprobarea de către M.A.D.R. a organismelor de control este precedată de acreditarea acestora, în conformitate cu norma europeană EN ISO 45011:1998 emisă de Asociația de Acreditare din România.

În urma inspecțiilor efectuate de organismele de control, operatorii care au respectat regulile de producție vor primi certificatul de produs ecologic și astfel își vor putea eticheta produsele ca fiind ecologice.

Pe eticheta aplicată produselor ecologice sunt obligatorii următoarele mențiuni: referitoare la modul de producție ecologic, sigla, numele și codul organismului de inspecție și certificare care au efectuat inspecția și au eliberat certificatul de produs ecologic.

Sigla „ae”, sigla națională specifică produselor ecologice, alături de sigla comunitară, pot fi folosite în scopul unei mai bune vizualizări de către consumatori a produselor obținute din agricultura ecologică. Sigla „ae” garantează că produsul, astfel etichetat, provine din agricultura ecologică și este certificat de un organism de control. Regulile de utilizare a siglei „ae” sunt cuprinse în Anexa nr. 1 la Ordinul Comun pentru modificarea și completarea Anexei la Ordinul Ministrului Agriculturii, Pădurilor și Dezvoltării Rurale nr. 317/2006. Dreptul de utilizare a

siglei „ae” pe produsele, etichetele și ambalajele produselor ecologice îl au producătorii, procesatorii și importatorii înregistrați la M.A.D.R. și care dețin un contract cu un organism de control aprobat de către M.A.D.R. În vederea dreptului de obținere a siglei „ae” de certificare și a siglei „ae” de comunicare, solicitanții vor completa cererile de solicitare. Aplicarea siglei „ae” comunitare a devenit obligatorie la data de 1 iulie 2010 în conformitate cu Regulamentul (C.E. nr. 967/2008).

| Ro – sigla națională | U.E. – sigla precedentă | U.E. – sigla actuală |
|----------------------|-------------------------|----------------------|
| | | |

| | |
|----------------------|--|
| <p>Reține</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Drepturile fundamentale ale consumatorilor din România au fost reglementate pentru prima dată prin O.G. nr. 21/1992, și prin Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului. ❖ Etichetarea produselor alimentare este bine stabilită în legi specifice (Ex. H.G. nr. 106/2002 cu modificările ulterioare). ❖ Publicitatea este o practică de marketing care influențează direct sau indirect comportamentul consumatorului fiind reglementată prin Legea nr. 148/2000. ❖ La achiziționarea produselor, consumatorul trebuie să cunoască și să respecte o serie de reguli de bază pentru a fi satisfăcut pe produsele achiziționate. <p>Sarcinile managementului reclamațiilor</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Stimularea exprimării reclamațiilor; ❖ Primirea reclamațiilor; ❖ Reacția la reclamații, tratarea și rezolvarea acestora. ❖ Există cerințe specifice privind etichetarea produselor ce conțin OMG sau produselor ecologice. |
|----------------------|--|


| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aditivii alimentari sunt clasificați în diverse categorii în funcție de rolul lor tehnologic iar existența lor în produs trebuie menționată pe etichetă prin denumirea specifică sau printr-o numerotare alfa-numerică, compusă din litera E urmată de un număr format din 3 sau 4 cifre. ❖ Pentru fiecare aditiv alimentar este stabilită Cantitatea Zilnică Acceptabilă raportată la kg de greutate corporală care poate fi consumată zilnic pe perioada întregii vieți, fără un risc semnificativ pentru sănătate. ❖ Pentru obținerea produselor ecologice se impune respectarea unor reglementări specifice (Ordonanța de Urgență nr. 34/2000 și Reg. U.E. nr. 834/2007). |
|--|---|

Test de autoevaluare nr. 3

1. Care sunt drepturile fundamentale ale consumatorilor?
2. Ce reglementări legiferează drepturile fundamentale ale consumatorilor?
3. Menționați principalele obligații legislative ale agenților economici privind indicarea prețurilor și tarifelor.
4. Care sunt cerințele legale ce trebuie îndeplinite la achiziționarea bunurilor contractate cu un agent economic?
5. Ce informații trebuie să conțină eticheta?
6. Explicați semnificația mențiunilor de pe etichetă „expiră la...” și „a se consuma de preferință înainte de ...”.
7. Care sunt alimentele la care nu se impune indicarea datei durabilității minime?
8. Care este cerința de bază privind listarea ingredientelor pe eticheta produselor alimentare?

3.14. Răspunsuri și comentarii la întrebările din testul de autoevaluare

1. Prin O.G. nr. 21/1992 sunt

 dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața,

**recunoscute
următoarele
drepturi**

- sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- ✚ dreptul de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
 - ✚ dreptul de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
 - ✚ dreptul de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloacele prevăzute de lege;
 - ✚ dreptul de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor, în scopul apărării intereselor lor;
 - ✚ dreptul de a refuza încheierea contractelor care conțin clauze abuzive, în conformitate cu legislația în vigoare;
 - ✚ dreptul de a nu li se interzice de către un agent economic să obțină un beneficiu prevăzut de legea în vigoare.

**2. Reglementările care legiferează drepturile fundamentale ale consumatorilor sunt:
O.G. nr. 21/1992 și Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumatorului.**

**3. Principalele
obligații legislative
ale agenților
economici privind
prețurile și tarifele
sunt:**

- prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit.
- totodată, legiuitorul impune obligația agentului economic ca atunci când livrarea produsului sau prestarea serviciului se face ulterior plății unui avans, pentru aceasta să se elibereze un document fiscal care să facă dovada plății, atunci când nu există un contract în care să fie specificate termenele și modalitățile de plată.

4. Când se achiziționează bunuri, se încheie un contract cu agentul economic. Toate bunurile trebuie să îndeplinească anumite cerințe legale. Bunurile care se achiziționează trebuie:

- 1. SĂ CORESPUNDĂ DESCRIERII:** Dacă este dată o descriere - pe ambalaj, într-o reclamă, pe o etichetă sau orice altă descriere a agentului economic - aceasta trebuie să fie reală. Dacă o haină este etichetată cu anumite informații, de ex. “80% lână”, ea trebuie să conțină într-adevăr 80% lână.
- 2. SĂ CORESPUNDĂ SCOPULUI PROPUȘ:** Acest lucru înseamnă că dacă soliciți un produs pentru un scop particular - un covor pentru scări, o vopsea pentru calorifere – produsele trebuie să corespundă exact scopului propus.
- 3. SĂ FIE ADAPTATE PENTRU UTILIZARE NORMALĂ:** Aceasta înseamnă că ele corespund scopului pentru care bunurile de același tip sunt în mod obișnuit utilizate.
- 4. SĂ AIBĂ O CALITATE ACCEPTABILĂ:** Aceasta înseamnă că bunurile trebuie să funcționeze și să îndeplinească scopul pentru care au fost achiziționate. Ele trebuie, în mod normal, să nu prezinte defecte, chiar și minore, să aibă o prezentare și o finisare rezonabile, să fie sigure și durabile.

5. Eticheta trebuie să conțină următoarele informații:

1. Denumirea produsului
2. Numele și adresa producătorului, a importatorului sau a distribuitorului înregistrat în România
3. Data de expirare
4. Cantitatea netă
5. Condițiile de depozitare și de folosire (dacă este cazul)
6. Locul de origine (dacă este cazul)
7. Concentrația alcoolică pentru băuturile la care aceasta este mai mare de 1,2%
8. Lista ingredientelor folosite
9. Cantitatea ingredientelor evidențiate pe etichetă prin desene sau cuvinte (dacă este cazul; exista și excepții)
10. Instrucțiunile de utilizare
11. Mențiunile suplimentare pe grupe de produse

6. Termenul de valabilitate se compune din formularea clara a zilei, lunii și anului (în această ordine, folosind sistemul ZZLLAA) și într-o formă necodificată. Data este precedată de mențiunea clară "Expiră la data de...". După caz, se poate indica doar ziua și luna sau ziua, luna și anul.

Data de durabilitate minimală se marchează în aceeași formulă. Data este precedată de mențiunea clară "A se consuma de preferință înainte de / până la sfârșitul...". Se pot menționa doar ziua și luna, luna și anul sau doar anul, în funcție de durabilitate.

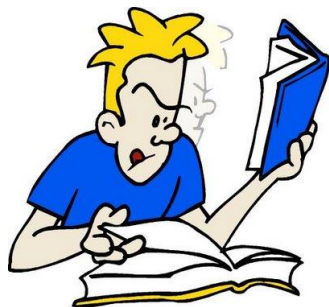
7. Alimentele la care nu se impune indicarea datei durabilității minimale:

- Fructele și legumele proaspete (inclusiv tuberculii de cartof) neprocesate. Această excepție nu se aplică și semințelor de germinație.
- Băuturile conținând 10% sau mai mult în volume alcool.
- Pâinea, produsele de panificație, patiserie și cofetărie care se consumă în 24 ore.
- Oțetul de fermentație.
- Sarea de bucătărie, cu excepția celei iodate.
- Zahărul și mierea de albine.
- Produsele zaharoase alcătuite aproape în totalitate din zahar aromatizat sau colorat.
- Guma de mestecat.
- Porțiile individuale de înghețată nepreambalată.
- Vinuri, vinuri spumoase, spumante, licoroase, aromatizate și produse similare obținute din fructe, altele decât strugurii.
- Băuturi nealcoolice, sucuri de fructe, nectaruri din fructe și băuturi alcoolice în recipiente mai mari de 5 litri, destinate consumului colectiv.

8. Toate ingredientele trebuie să fie menționate pe etichetă în ordinea descrescătoare a cantității lor. Aditivii alimentari, vitaminele și mineralele adăugate trebuie de asemenea să fie incluse în lista ingredientelor

3.15. Lucrare de verificare nr. 3

INSTRUCȚIUNI



Lucrarea de verificare solicitată, implică activități care necesită cunoașterea Unității de învățare nr. 3 privind „EDUCAREA ȘI INFORMAREA CONSUMATORILOR”.

Răspunsurile la întrebări vor fi încărcate pe Platforma educațională a Facultății, în spațiul destinat acestui lucru, pentru corectare și evaluare.

Fiecare lucrare de verificare corect întocmită va fi notată cu 0,4 puncte adică 4% din tota finală.

Nota finală este constituită astfel: 20% din lucrările de verificare (5 lucrari) +20% din studiul de caz întocmit în cadrul orelor de pregătire din cursul semestrului + 60% din examenul final.

Întrebările la care trebuie să răspundeți sunt următoarele:

1. Ce mențiuni suplimentare trebuie să existe pe eticheta produselor congelate și a brânzeturilor?
2. Care sunt alimentele obținute din OMG?
3. Când trebuie menționat pe eticheta produselor alimentare „conține OMG”?
4. Care este rolul aditivilor în procesarea alimentelor?
5. Care sunt categoriile de aditivi alimentari?
6. Ce se înțelege prin Cantitatea Zilnică Acceptabilă referitoare la aditivii alimentari?
7. Care sunt principiile producției ecologice?
8. Care sunt principalele acte normative care reglementează producția ecologică?
9. Cum poate fi definită reclamația?
10. Care sunt sarcinile ce revin Managementului Reclamațiilor?

3.16. Bibliografie minimală

1. K. Backhaus, C. Hahn - Handbuch Dienstleistungsmanagement, Springer Die betriebswirtschaftliche Literatur trennt zwischen konsumtiven und investiven Dienstleistungen, 1998.
2. Chira Lenuța – Tehnici hortivitice compatibile cu mediul. Editura CERES, București, 2005.
3. DeSouza - Journal of Business Strategy, 1992 - Designing a customer retention plan, 1992.
4. Dinu V., - Protecția Consumatorilor, Editura ASE București, 2011.
5. EL Hansen - Entrepreneurship theory and practice, 1995 - journals.sagepub.com
6. Manfred Bruhn – Relationship marketing: Management of customer relationships, 2003.
7. Stauss B., Seidel W., - Effective complaint management: The business case for customer satisfaction, 2019.
8. Vlăduț M. – Gospodăria agricolă, temelia socio-economică a satului românesc. Revista Hortinform, nr.12, 1999.
9. Vlăduț M., Popescu Adelina – Agricultură țărănească Eco-biologică – alternativă viabilă și vocațională. Editura Universul, București, 2001.
10. Voicu Oana Luminița – Etichetarea alimentelor în spațiul european. Editura Bren, București, 2003.
11. Ordonanța urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.
12. Ordonanța nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor. În vigoare de la 28 august 1992. Consolidarea din data de 16 februarie 2021.
13. Ordonanța de urgență nr. 34/2000 privind produsele agroalimentare ecologice.
14. Regulamentul (UE) 2018/848 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2018 privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 834/2007 al Consiliului.
15. www.ghidulconsumatorului.ro/
16. www.mapam.ro
17. www.anpc.ro
18. www.eurep.org

Unitatea de învățare nr. 4

**SIGURANȚA ALIMENTULUI – OBIECTIV MAJOR AL PROTECȚIEI
CONSUMATORILOR**

| | |
|--|-----|
| 4.1. Obiectivele unității de învățare nr. 4..... | 118 |
| 4.2. Noțiuni generale privind siguranța alimentului..... | 119 |
| 4.2.1. <i>Omul și hrana</i> | 119 |
| 4.2.2. <i>Siguranța alimentară în Europa</i> | 125 |
| 4.3. Asigurarea trasabilității..... | 129 |
| 4.3.1. <i>Lanțul alimentar</i> | 129 |
| 4.3.2. <i>Conceptul de trasabilitate</i> | 132 |
| 4.3.3. <i>Lanțul alimentar și mediul înconjurător</i> | 134 |
| 4.4. Pericolele siguranței alimentului..... | 135 |
| 4.4.1. <i>Pericole chimice</i> | 137 |
| 4.4.2. <i>Pericole fizice</i> | 138 |
| 4.4.3. <i>Pericole biologice</i> | 139 |
| 4.4.4. <i>Pericole asociate producerii materiilor prime</i> | 150 |
| 4.4.5. <i>Pericole în distribuția alimentului</i> | 153 |
| 4.5. Igiena în producția și manipularea alimentelor..... | 154 |
| 4.5.1. <i>Importanța producătorilor și manipulatorilor pentru siguranța alimentară</i> | 154 |
| 4.5.2. <i>Reguli de bază pentru cei care lucrează cu alimentele</i> | 157 |
| 4.6. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 165 |
| 4.7. Lucrare de verificare nr. 4..... | 166 |
| 4.8. Bibliografie minimală..... | 167 |

4.1. Obiectivele unității de învățare nr. 4

Prin parcurgerea acestei unități de învățare vei fi în măsură să:

- ❖ Identifici noțiunile de siguranță și securitate alimentară.
- ❖ Analizezi principalele categorii de pericole potențiale pentru siguranța alimentului.
- ❖ Identifici care sunt organismele mondiale cu responsabilități privind siguranța alimentului.
- ❖ Înțelegi modul de organizare a sistemului de siguranță a alimentului.
- ❖ Argumentezi importanța asigurării trasabilității pe întregul lanț alimentar.
- ❖ Identifici principalele instrumente de realizare a trasabilității.
- ❖ Cunoști regulile de bază care trebuie respectate de către operatorii care procesează alimente.

4.2. Noțiuni generale privind siguranța alimentului

4.2.1. Omul și hrana

Istoria alimentației umane a început cu mii de ani în urmă, odată cu apariția omului pe pământ. Încă din zorii umanității, preocuparea principală a omului a fost procurarea alimentelor pentru supraviețuire. Lupta pentru obținerea de hrană suficientă și sănătoasă a marcat dezvoltarea rasei umane.

Oamenii preistorici vânau, pescuiau și culegeau legume și fructe din flora spontană pentru a-și satisface nevoile de hrană. Aceste metode de procurare a hranei au început să fie abandonate în timpul erei neolitice, oferind drum liber dezvoltării unei agriculturi incipiente și a creșterii animalelor ce garantau surse mai abundente și mai stabile.

De atunci și până în zilele noastre agricultura și creșterea animalelor au evoluat permanent. Toate civilizațiile și culturile au contribuit la dezvoltarea producerii alimentelor.

Datorită nevoii de asigurare a resurselor în perioadele de criză, omul a învățat să păstreze hrana.

Observațiile și experiența l-au învățat că temperaturile scăzute conservă mai bine alimentele. Aceasta explică faptul că în epoca neolitică, părțile cele mai reci ale peșterilor erau folosite pentru depozitarea alimentelor. Omul a învățat de asemenea să afume alimentele cu ajutorul focului și cum să le usuce la soare și în curent de aer. Metode diferite erau folosite, mai mult sau mai puțin în funcție de zona geografică. Sărarea, de exemplu, a fost restricționată la zonele de coastă sau la cele unde existau depozite de sare.

Introducerea primelor tehnici de păstrare a alimentelor datează din epoca preistorică cu practici precum afumarea, uscarea, sărarea produselor alimentare, care sunt utilizate și astăzi. În același timp au început să fie introduse primele tehnici de transformare și preparare a alimentelor de origine animală și vegetală. De exemplu, coacerea pâinii cu drojdie de bere este originară din Europa, în timp ce brânza a fost pentru prima dată produsă în Mesopotamia.

Originea laptelui. Se presupune că descoperirea laptelui, ca resursă alimentară a început acum 5000 de ani, în neolitic, și de atunci, laptele a fost considerat o excelentă sursă de hrană, aducător de viață și de putere. La evrei, averea unui om era apreciată prin cantitatea de lapte pe care o produceau turmele sale. Mai mult, în anumite civilizații, vacile erau promovate la gradul de animale sacre și până de curând aveau prioritate absolută pe străzile din New Delhi și Calcutta.

Omul a învățat, de asemenea, cum să transforme laptele atât pentru a-i prelungi perioada de utilizare cât și pentru a diversifica modul în care este consumat. Conform legendei, laptele fermentat a fost destăinuit lui Abraham de către îngeri și asta se presupune că a fost sursa longevității sale. Iaurtul era deja cunoscut în antichitate, în mod special în nordul Africii și în Balcani, iar producerea brânzei datează, de asemenea, din antichitate. Se spune că cei care au inventat laptele praf au fost mongolii, care au evaporat laptele prin fierbere și apoi au uscat produsul rezultat la soare.

Istoria alimentelor de la era preistorică la timpurile moderne, caracterizată de o extraordinară varietate de produse alimentare, pe care o putem găsi astăzi pe rafturile pline ale supermarket-urilor moderne, este una pe atât de complexă pe cât este istoria omenirii însăși, de care este în mod indisolubil legată. Totuși, agricultura intensivă și creșterea animalelor, ca și prelucrarea pe scară largă industrială a alimentelor nu s-au dezvoltat decât relativ recent. Secolul douăzeci a consemnat o revoluție autentică în domeniul industrializării masive a alimentelor și băuturilor.

Legătura dintre aliment și sănătate a fost de asemenea cunoscută din antichitate și omul a învățat treptat care produse naturale pot fi folosite ca aliment, și care din ele, dimpotrivă, pot să îl otrăvească sau chiar să îl omoare.

Odată cu descoperirea focului, omul a învățat să prepare anumite alimente și să înceapă să înțeleagă legătura strânsă dintre consumul anumitor alimente și un mare număr de boli. În anumite culturi, aceste experiențe erau exprimate prin faptul că alimentele suspectate că transmit anumite boli erau considerate „impure”.

Relația între sănătate și regimul alimentar este evidentă atunci când se compară indicatori precum speranța de viață, înălțimea sau mortalitatea infantilă. Astfel, de exemplu, în mai puțin de 200 de ani, cele mai dezvoltate națiuni au crescut speranța de viață de la aproximativ 40 de ani la mai mult de 70 de ani, în prezent. Legătura dintre alimentație și sănătate nu rezidă numai în aspectele nutriționale. După cum s-a menționat anterior, era cunoscut încă din antichitate că, consumul anumitor alimente sau băuturi pot cauza îmbolnăviri grave oamenilor.

Cunoaștem cu toții și chiar uneori am resimțit, într-o măsură mai mare sau mai mică, efectele unor îmbolnăviri cauzate de alimentație. Aceste îmbolnăviri sunt cauzate de consumul de alimente sau băuturi ce conțin substanțe, elemente sau germeni capabili să producă boli sau chiar moartea. Unele exemple ale acestor tipuri de îmbolnăviri sunt salmonelozele, cauzate de bacteria *Salmonella*, otrăviri cauzate de consumul de alimente ce conțin substanțe dăunătoare, sau relativ recente cazuri de boală Creutzfeldt- Jacob asociată cu boala vacii nebune.

Declarația Universală a Drepturilor Omului, la articolul 25, recunoaște dreptul tuturor oamenilor la o hrană sănătoasă și suficientă. Această declarație scoate în evidență cele două interpretări ale noțiunii de *siguranță alimentară* și anume că, înainte de toate, trebuie să asigure că toți oamenii au o cantitate suficientă de hrană și diversitate de produse alimentare pentru a supraviețui (interpretarea este mai bine cunoscută sub denumirea de *securitate alimentară*), și în a doilea rând, siguranța alimentară înseamnă că, în calitate de consumatori, suntem îndreptățiți să fim asigurați că hrana sau băuturile pe care le consumăm nu ne fac rău atunci când le mâncăm sau bem.

Când ne referim la termenul de siguranță alimentară, în acest sens, ne vom referi la al doilea înțeles al termenului, prin care înțelegem siguranța alimentară ca o garanție că au fost luate toate măsurile posibile pentru ca hrana oferită consumatorilor să evite riscurile alimentare, în felul acesta prevenind posibilitatea contractării unor îmbolnăviri produse de alimente. Pentru a garanta siguranța alimentară, vom înțelege în acest capitol, cum este necesar ca, fiecare persoană implicată în lanțul alimentar, să împărtășească responsabilitatea adoptării tuturor măsurilor necesare pentru a se asigura că alimentul nu ne va produce vreun rău.

Siguranța alimentară este importantă deoarece ne afectează viața. În fiecare an, mulți oameni sunt afectați de aceste tipuri de îmbolnăviri, și cu toate că în majoritatea cazurilor simptomele și consecințele lor sunt minore, în anumite condiții, ele pot fi foarte serioase și uneori chiar fatale. În ciuda a ce s-ar putea crede, incidența bolilor legate de alimentație nu a scăzut ci a crescut în ultimii zeci de ani. Sistemele de producție intensivă, industrializarea progresivă a proceselor de transformare și de preparare a hranei, globalizarea pieței alimentelor și tehnologiile de păstrare moderne, au contribuit fără îndoială la reducerea costului hranei și la asigurarea unei cantități suficiente de alimente în Europa și în țările dezvoltate. Totuși, aceste noi sisteme, procese și tehnologii nu au făcut întotdeauna și hrana mai sigură.

Istoria tehnicilor și proceselor care fac posibilă garantarea inocuității alimentelor este una foarte recentă. De fapt până în anul 1870 nu s-a descoperit că microorganismele sunt responsabile pentru deteriorarea și putrefacția alimentelor și pentru apariția a numeroase boli.

Microorganismele sunt viețuitoare atât de mici încât nu pot fi distinse cu ochiul liber. Bacteriile, ciupercile, virusurile, protozoarele și algele microscopice fac parte din categoria microorganismelor.

De cele mai multe ori, când se vorbește despre microorganisme, oamenii au tendința de a le asocia cu bolile sau cu mâncarea stricată. Cu toate acestea, majoritatea microorganismelor sunt benefice pentru alte ființe vii. De exemplu, bacteriile care trăiesc în intestinul multor organisme vii sunt absolut necesare pentru digestie și pentru sinteza vitaminelor. În plus, microorganismele

sunt folosite, de asemenea, în aplicații industriale pentru sinteza produselor chimice și a medicamentelor. În industria alimentară, microorganismele sunt utilizate pentru producerea oțetului, băuturilor alcoolice, brânzei, iaurtului, pâinii, etc.

Din punct de vedere al siguranței alimentare, microorganismele patogene sunt acelea care afectează sănătatea consumatorului. Bacteriile sunt primele microorganisme responsabile pentru anumite otrăviri, ca și pentru numeroase procese care cauzează alterarea alimentelor.

Omul de știință francez, Louis Pasteur (1822 – 1895) a inventat un proces prin care microorganismele sunt eliminate din alimente, utilizând căldura. Acest proces, cunoscut sub numele de *pasteurizare* a fost un important pas înainte pentru siguranța și păstrarea alimentelor.

De la momentul descoperirii lui Pasteur până în zilele noastre, au fost înregistrate procese extraordinare în cunoașterea riscurilor alimentare precum și a proceselor moderne de depozitare și sistemele de transport cu refrigerare în secolul douăzeci, utilizarea generalizată a congelării începând cu 1950, procese ca liofilizare, ambalare aseptică, tratamente termice cum ar fi UHT (ultra-high temperature), utilizarea conservanților, etc., au făcut posibilă prelungirea considerabilă a duratei de valabilitate a alimentelor și au contribuit la o mai bună siguranță alimentară.

A ajuns o obișnuință astăzi să auzim în mass-media vorbindu-se despre infecții și intoxicații cauzate de alimente și despre neîncrederea consumatorilor în anumite produse cum ar fi organismele modificate genetic. În ultimii ani, crizele alimentare cum ar fi boala vacii nebune, dioxina din pui și izbucnirea frecventă a unor boli cauzate de microorganisme patogene, au mărit sensibilitatea și așa crescută din partea consumatorilor asupra situațiilor de abuz de antibiotice și hormoni în creșterea vitelor, folosirea excesivă a pesticidelor în agricultură sau utilizarea excesivă a aditivilor în anumite sectoare ale industriei alimentare.

Dioxinele sunt compuși chimici descoperiți în secolul nouăsprezece, care aparțin grupului generic al *organocloruraților*, și care cuprinde aproape 11 000 de compuși. Cea mai cunoscută dioxină este 2,3,7,8 tetraclorodibenzo-p-dioxina.

TCDD este singura dioxină recunoscută de **OMS** ca fiind cancerigenă. A fost produsă pentru prima dată în 1930 și folosită pentru utilizare în materialele izolatoare și refrigerante, deși toxicitatea ei nu a fost demonstrată până în anul 1957, odată cu apariția așa numitei boli „edemul puilor” cauzat de amestecul hranei păsărilor cu fungicide contaminante.

Efectul dăunător asupra omului a fost demonstrat când „agentul portocaliu”, un amestec de erbicide folosit să curețe jungla, a fost folosit pe soldații americani în timpul războiului din Vietnam precum și în cazul consumului de ulei contaminat, ca acela din Japonia în anul 1968 și Taiwan în 1979.

În 1999, o campanie extinsă de presă a dezvăluit prezența dioxinei în puii de găină crescuți în Belgia. Problema a fost cauzată de hrana puilor în care s-a folosit ulei reciclat, care fusese contaminat cu această substanță.

În conformitate cu declarația **Organizației Mondiale a Sănătății (OMS)**, o treime din populația țărilor dezvoltate este afectată în fiecare zi de boli cauzate de alimente, iar problema este probabil mult mai răspândită în țările în curs de dezvoltare. OMS scoate în evidență că **bolile diareice** transmise prin alimente și apă reprezintă principala cauză de îmbolnăvire și de deces în țările subdezvoltate, unde este estimat că 2,2 milioane de oameni, în special copii, mor anual. În țările dezvoltate, este un motiv de îngrijorare față de extinderea problemei. De exemplu, în Statele Unite este estimat că se înregistrează 76 de milioane de cazuri de boli legate de alimentație, în fiecare an producând 325 000 de spitalizări și 5000 de decese.

Ca o consecință a acestui lucru, autoritățile publice, companiile din agricultură și industria alimentară precum și consumatorii au devenit cu toții mult mai preocupați de siguranța alimentară și această preocupare reprezintă o reflectare a așteptărilor înalte ale unei societăți avansate. În mod evident, când consumatorii vorbesc despre calitatea alimentelor primul lucru pe care îl cer este ca hrana să fie sigură și această solicitare s-a intensificat în ultimii ani în mijlocul alarmelor sociale cauzate de crizele alimentare menționate mai sus. Totuși, așteptările consumatorilor merg peste siguranța alimentară, cerând nu numai ca hrana să fie sigură dar să fie și corespunzător preparată și să corespundă din punct de vedere nutritiv, toate acestea fiind posibile prin folosirea unor practici agricole, tehnologii de creștere a animalelor și tehnici industriale care să respecte și să protejeze mediul înconjurător.

Trebuie reamintit că și consumatorii joacă de asemenea un rol foarte important în asigurarea sănătății. Deși, alimentul însuși este responsabil pentru multe din cele mai mari crize alimentare raportate de media, un mare procent din cazurile de îmbolnăviri datorate hranei își au originea în gospodărie. Este de asemenea, foarte important ca și consumatorii să fie bine informați, cu scopul de a preveni multe cazuri de îmbolnăviri datorate alimentelor și care sunt cauzate de igiena în bucătărie, păstrarea improprie a alimentelor, insuficienta fierbere, etc.

Interesul față de problema siguranței alimentare trebuie să-l manifestăm cu toții deoarece noi toți suntem și consumatori și de aceea, responsabili pentru îmbunătățirea globală a siguranței alimentare. Trebuie de asemenea reamintit, că există o strânsă legătură între siguranța alimentară și sănătatea profesională a oamenilor care lucrează în domeniul industriei alimentare și agriculturii, deoarece ei sunt adesea expuși la bolile datorate alimentelor.

Cele mai importante organizații internaționale în domeniul siguranței sănătății sunt:

- **Organizația Mondială a Sănătății (OMS)** – organizație specializată în sănătate a Națiunilor Unite. Are sediul în orașul elvețian Geneva. A fost creată la 7 Aprilie 1948 cu misiunea, declarată în statutul său, de a lupta pentru „dobândirea de către toți oamenii a unui nivel de sănătate cât mai înalt posibil”. OMS definește sănătatea ca fiind o stare de totală bunăstare fizică, mentală și socială și nu numai absența unei maladii sau infirmități. Adunarea generală a OMS este constituită din reprezentanți a 192 de state membre având ca obiective principale aprobarea programului de acțiuni al OMS și al bugetului pe perioada următorilor doi ani și decizia asupra principalelor chestiuni legate de politicile organizației.
- **Organizația pentru Agricultură și Alimentație a Națiunilor Unite (FAO – Food and Agriculture Organization).** Organizația pentru Agricultură și Alimentație a Națiunilor Unite a fost înființată în anul 1945 cu mandatul de a ridica nivelul nutritiv al hranei și al standardelor de viață ale oamenilor, să îmbunătățească productivitatea agriculturii și să creeze condiții mai bune pentru populația rurală. FAO, cu 183 de state membre, este organizația conducătoare pentru agricultură, silvicultură, pescuit și dezvoltare rurală. Are sediul la Roma (Italia). Încă de la începutul său, FAO a lucrat pentru reducerea sărăciei și foametei, prin promovarea dezvoltării rurale, îmbunătățirea alimentației și urmărirea **securității alimentare** – definită ca accesul tuturor oamenilor, oricând la hrana de care au nevoie pentru o viață activă și sănătoasă.

Preocuparea pentru siguranța alimentară a condus la crearea lui Codex Alimentarius (Legea alimentului) în anul 1962. Comisia Codex Alimentarius a fost creată în anul 1963 de FAO și OMS pentru a dezvolta standarde alimentare, ghiduri și orientări cum sunt acelea ale codurilor de bună practică realizate în cadrul Programului Comun FAO/OMS privind Standardele Alimentare. Scopul principal al acestui program este protejarea sănătății consumatorilor și asigurarea unor practici comerciale corecte în comerțul cu alimente, promovarea coordonării lucrului la toate standardele alimentare realizate de organizațiile internaționale guvernamentale sau non-guvernamentale. Aceste standarde conțin „cerințele care

trebuie îndeplinite de aliment pentru a garanta consumatorului un produs sigur, veritabil și nefalsificat, care este în mod corespunzător etichetat și ambalat”.

Codex Alimentarius a devenit un punct de referință util pentru consumatori, producători și procesatori, agențiile naționale de control și pentru comerțul internațional cu produse alimentare. Ghidul a avut un impact enorm asupra gândirii producătorilor și procesatorilor de alimente, ca și asupra conștiinței utilizatorilor finali – consumatorii. Influența sa se face simțită pe fiecare continent și contribuția sa la protejarea sănătății publice și la practicile corecte în comerțul cu alimente sunt incomensurabile.

Importanța lui Codex Alimentarius pentru siguranța sănătății consumatorului a fost subliniată de Adunarea Generală a Națiunilor Unite, în rezoluția sa nr. 39/248 din anul 1985, când a aprobat o serie de îndrumări pentru protecția consumatorului, care constituie un cadru folosit de guverne, în special în țările în curs de dezvoltare, pentru a elabora și întări politicile de protecție a consumatorului.

4.2.2. Siguranța alimentară în Europa

Uniunea Europeană a aprobat legi numeroase și detaliate pentru diferite aspecte ale siguranței alimentare. Aceste legi, al căror scop este să protejeze sănătatea consumatorului, se aplică tuturor țărilor din Uniunea Europeană și afectează piața internă și importurile din țări terțe.

În mod special, este de amintit Directiva 93/43/EEC, care prevede că toate unitățile de industrie alimentară din UE trebuie să aplice sisteme de control al igienei și să implementeze sistemul HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points).

În pofida acestor pași parcurși de UE, criza provocată de „boala vacii nebune” în anul 1996, a scos în evidență nevoia de îmbunătățire a mecanismelor de control al siguranței alimentare. Apariția **Encefalopatiei Spongiforme Bovine (ESB)**, denumirea științifică a bolii vacii nebune, a cauzat o mare confuzie, la toate nivelele, printre autoritățile sanitare europene, în comunitatea științifică și printre consumatori. ESB și efectul ei ulterior la om, cunoscut ca **maladia Creutzfeldt-Jacob**, este transmisă de proteine, iar efectele pe care le poate avea la nivelul populației sunt necunoscute. Totuși, incidența bolii Creutzfeldt-Jacob din 1996 până în prezent a fost foarte scăzută (aproximativ o sută de cazuri concentrate în principal în Marea Britanie). Alarma socială a cauzat un declin accentuat al cererii și a condus la închiderea a numeroase ferme și unități prelucrătoare ale industriei alimentare.

Uniunea Europeană a trebuit să-și îmbunătățească urgent infrastructura de control, administrare și documentare, să sprijine o mai bună coordonare a rețelelor științifice și să

îmbunătățească comunicarea cu consumatorii, pentru a putea oferi un răspuns corespunzător și rapid problemelor de siguranță alimentară care pot apărea în viitor.

În ciuda faptului că lanțul alimentar european este unul dintre cele mai sigure din lume și au loc numeroase controale pentru a garanta acest lucru, **Comisia Europeană** a aprobat în anul 2000, având siguranța alimentară ca una din proprietățile strategice, **Carta Albă a Siguranței Alimentare** care propune o abordare nouă și radical diferită, motivată de nevoia de garantare a unui înalt nivel de siguranță alimentară.

Carta Albă propune crearea **Autorității Europene de Siguranță Alimentară (EFSA)**. Reglementarea care servește ca fundament legal pentru crearea Autorității Europene de Siguranță Alimentară a fost în mod oficial aprobată la 28 Ianuarie 2002. Această reglementare (Reglementarea EEC nr. 178/2002) a Parlamentului și a Consiliului European, stabilește principiile generale și cerințele legislației în domeniul alimentar, creează Autoritatea Europeană de Siguranță Alimentară și stabilește procedurile de siguranță alimentară.

**Funcțiile
specifice EFSA
sunt:**

- Să formuleze opinii științifice independente asupra aspectelor legate de siguranța alimentară;
- Să administreze sistemele de **alertare rapidă**. Scopul acestor sisteme este să informeze rapid autoritățile sanitare din țările UE atunci când este detectată prezența unui posibil risc într-unul din statele membre, astfel încât să poată fi luate măsuri pertinente, pe tot cuprinsul Uniunii Europene.
- Să faciliteze comunicarea și dialogul cu consumatorii pe probleme legate de siguranța alimentară;
- Să creeze rețele de informare și comunicare împreună cu agențiile naționale de siguranță alimentară și alte organisme științifice.

Carta Albă prezintă, de asemenea, peste 80 de acțiuni independente proiectate să îmbunătățească standardele de siguranță alimentară. Toate aceste acțiuni erau menite să creeze o organizare mai coordonată și integrată a siguranței alimentare pentru a atinge cel mai înalt nivel posibil al siguranței sănătății.

Când apare o problemă de siguranță alimentară, este important ca informația asupra problemei să poată fi ușor accesibilă și distribuită cu rapiditate, precizie, claritate către toate părțile implicate. Pentru a răspunde acestei nevoi, sistemul de alertare rapidă a fost creat în anul 1992. Membrii participanți sunt toate țările membre ale Uniunii Europene plus Norvegia,

Liechtenstein și Islanda. În Mai 2003, s-a creat la Bruxelles un sistem *online* de alertare rapidă pentru a garanta siguranța alimentară. În acest sens Comisarul European pentru sănătate și protecția consumatorului David Byrne, a anunțat publicarea săptămânală a unor rapoarte despre produsele alimentare și cele de hrană a animalelor, pentru a servi ca un forum țărilor membre care pot schimba între ele măsuri preventive și care să limiteze răspândirea riscurilor alimentare.

LEGISLAȚIE SEMNIFICATIVĂ

Activitatea legislativă în domeniul siguranței alimentare a fost bogată în ultimul timp atât în țară cât și în diferitele țări ale Uniunii Europene, concretizându-se printr-un număr mare de legi, hotărâri de guvern și ordonanțe guvernamentale. Astfel, în România putem menționa:

- ❖ O.G. 97/2001 privind reglementarea producției, circulației și comercializării alimentelor;
- ❖ O.G. 90/2003 modificată și completată prin O.G. 42/2004, privind înființarea Agenției Veterinare și de Siguranța Alimentelor;
- ❖ Legea nr. 60/1974 cu modificările ulterioare (legea 75/1991) privind asistența sanitar-veterinară;
- ❖ Legea nr. 98/1994 privind stabilirea și sancționarea contravențiilor la normele de igienă și sănătate publică modificată prin Ordonanța nr. 108/1999;
- ❖ H.G. nr. 42/1995 pentru producția și comercializarea alimentelor;
- ❖ H.G. nr. 106/2002 referitoare la etichetarea produselor alimentare;
- ❖ Legea 650/2002 pentru manipularea și comercializarea produselor și serviciilor, cu referire specială la produsele alimentare și la instruirea lucrătorilor și operatorilor;
- ❖ H.G. nr. 1196/2002 privind controlul oficial al alimentelor;
- ❖ H.G. nr. 1197/2002 pentru aprobarea normelor privind materialele și obiectele care vin în contact cu produsele alimentare;
- ❖ H.G. nr. 1198/2002 privind aprobarea normelor de igienă și a principiilor HACCP pentru industria alimentară;
- ❖ Ordin comun al Ministerului Sănătății și Familiei (MSF) și al Ministerului Agriculturii, Alimentației și Pădurilor (MAAP) nr. 83/90/2002 pentru aprobarea Normelor privind aromele utilizate în alimente și sursele materiale pentru producerea lor;

- ❖ Ordin comun al MSF și al MAAP nr.85/153/2002 pentru aprobarea Normelor privind solvenții de extracție utilizați în producerea alimentelor și a ingredientelor alimentare;
- ❖ Ordin comun al MSF și la MAAP nr. 387/251/2002 pentru aprobarea Normelor privind alimentele cu destinație nutrițională specială;
- ❖ Ordin comun al MSF și al MAAP nr. 388/252/2002 pentru aprobarea Normelor privind fixarea nivelului maxim de acid erucic în uleiuri și grăsimi destinate consumului uman, precum și în produsele alimentare cu adaos de uleiuri sau grăsimi.
- ❖ Ordin comun al MSF și al MAAP nr. 438/295/2002 pentru aprobarea Normelor privind aditivii alimentari destinați utilizării în produsele alimentare pentru consum uman;
- ❖ Ordin comun al MSF și al MAAP nr. 917/454/2002 pentru aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, originea, fabricarea, ambalarea, etichetarea, marcarea, păstrarea și calitatea uleiurilor vegetale, grăsimilor tartinabile – margarine – și a maonezelor, destinate comercializării pentru consumul uman;
- ❖ Ordin comun al MSF și al MAAP nr. 84/91/2002 pentru aprobarea normelor privind contaminanții din alimente;
- ❖ Ordin comun al MAAP, al MSF și al ANPC nr. 494/138/2002 pentru aprobarea Normelor cu privire la comercializarea cărnii de porc;
- ❖ Ordin comun al MAAP, al MSF și al ANPC nr. 359/137/2002 pentru aprobarea Normelor cu privire la natura, conținutul, fabricarea, calitatea, ambalarea, etichetarea, marcarea și păstrarea sucurilor de legume;
- ❖ Ordin nr. 655/2002 al ministrului agriculturii, alimentației și pădurilor nr. 333/2002 pentru aprobarea Normei sanitare veterinare privind producerea, comercializarea și utilizarea cărnii separate mecanic.

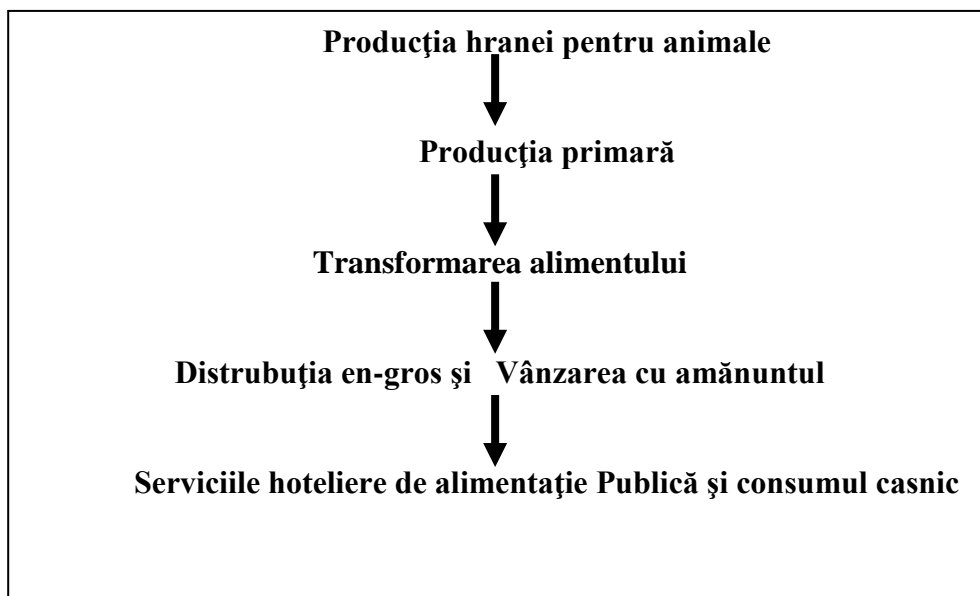
4.3. Asigurarea trasabilității

4.3.1. Lanțul alimentar

Lanțul alimentar este definit ca multitudinea de etape prin care trec alimentele, înainte de a ajunge pe masa consumatorului. Începe odată cu producția materiilor prime și se termină cu cetățenii care cumpără și consumă alimentele. Astfel, de exemplu, persoana care bea acasă un pahar cu lapte, ocupă ultima verigă a unui lung lanț care începe cu producția furajelor care hrănesc vacile, urmată de mulgere și transport al laptelui la fabrica unde laptele suferă diferite procese după care este îmbuteliat și transportat la un depozit. Lanțul alimentar se sfârșește – în acest caz – cu livrarea laptelui la un magazin alimentar de unde este cumpărat de cetățean.

Siguranța alimentară: de la fermă la furculiță este sloganul adoptat de Uniunea Europeană pentru a defini politica prin care toate părțile implicate care intervin în lanțul alimentar trebuie să își asume propria responsabilitate. De exemplu, pentru a preveni consumatorul care a băut paharul cu lapte din exemplul de mai sus, împotriva contractării unei boli provocate de lapte, toate verigile din lanțul alimentar trebuie să își cunoască rolurile și responsabilitățile în realizarea siguranței alimentare. Producătorul de nutrețuri, fermierul, operatorul din industria alimentară, distribuitorii și consumatorii însăși, au obligația să garanteze siguranța alimentară.

Lanțul alimentar poate fi divizat în cinci mari verigi, după cum urmează:



Producția hranei pentru animale este inclusă în lanțul alimentar datorită repercursiunilor serioase pe care le poate avea asupra sănătății consumatorului final după cum a fost demonstrat în ultimele crize legate de siguranța alimentară.

După aceasta, primele verigi de pe lanțul alimentar sunt compuse din acelea numite **producția primară**, care constau în producerea *materiilor prime* pentru hrană. Producția primară include agricultura, creșterea animalelor, piscicultura și acvacultura.

Materiile prime sunt produse în ferme agricole sau de creștere a animalelor sau capturate în cazul activităților de pescuit. Ele sunt produse animale, cum ar fi păsări domestice, ouă, carne, lapte, pește și produse vegetale cum sunt cerealele, fructele și legumele. Materiile prime sunt transportate în **fabricile de industrie alimentară** unde sunt procesate, preparate și ambalate.

Aceste procese, sunt în multe cazuri, foarte simple. De exemplu, fructele și legumele sunt în mod obișnuit spălate, uscate, calibrate, selectate și ambalate. Alte procese, cum ar fi cele de producere a iaurtului, în care laptele este pasteurizat, apoi fermentat și ambalat, sunt mult mai complexe.

Alimentele sunt apoi transportate de la fabrică spre **lanțul de distribuție** care este responsabil de marketingul acestor produse, spre magazinele de tip supermarket sau spre comerțianții de alimente cu amănuntul.

Mai departe alimentul ajunge în **gospodărie, hotel** sau în **alimentație publică** (restaurante, bufete, catering, etc.). În multe cazuri, unitățile de alimentație publică păstrează alimentele o perioadă, înainte de a fi consumate, depozitându-le fie la temperatura camerei, fie în frigider sau congelatoare. În unele cazuri, produsele sunt consumate direct, fără nici un fel de manevrare sau transformare: băuturile, fructele, deserturi bazate pe lapte, iaurt, brânză, snacks-uri, etc., în timp ce în alte cazuri, sunt utilizate împreună cu alte ingrediente sau produse în mâncăruri preparate și/sau gătite : orez, carne, pește, ouă, legume, etc.

Fiecare din alimentele sau băuturile pe care le consumăm are un lanț de acest tip, care este mai lung sau mai scurt, în funcție de complexitatea sa. În conformitate cu Carta Albă a Siguranței Alimentare, diferitele verigi ale lanțului alimentar sunt responsabile pentru siguranța alimentară. Autoritățile sanitare competente trebuie să garanteze conformitatea cu această obligație printr-un sistem de urmărire și control. În final, consumatorii sunt responsabili pentru depozitarea, manevrarea și prepararea corectă a alimentelor.

Până cu aproape o sută de ani în urmă, alimentele consumate în Europa erau produse și preparate la foarte mică distanță de gospodăria consumatorului și multe din aceste alimente nu sufereau nici un proces de transformare. În multe cazuri, exista o legătură directă între producția primară, comerțul cu amănuntul și chiar consumatorul final. Totuși, în a doua jumătate a secolului douăzeci, ca rezultat al dezvoltării economice spectaculoase și a transformărilor socio-culturale, a avut loc o revoluție în ceea ce privește producția, distribuția și consumul alimentelor care a rezultat într-un lanț alimentar mult mai complex. Ca o consecință a acestei revoluții,

foamea a încetat să mai fie o problemă în țările dezvoltate, dar în unele cazuri, siguranța alimentară a fost compromisă. Câteva dintre aspectele cele mai semnificative ale acestei revoluții sunt prezentate în continuare:

- **Agricultura intensivă**, cu utilizarea masivă a îngrășămintelor chimice și a produselor fitosanitare care deseori pot produce probleme datorită reziduurilor ce rămân pe produse.
- **Creșterea intenivă a animalelor și piscicultura**, cu utilizarea masivă a nutrețurilor și răspândirea largă a antibioticelor pentru controlul sănătății animalelor. Hrana animalelor a fost punctul de plecare în „boala vacii nebune”, dioxina în carnea de pui, în timp ce utilizarea abuzivă a antibioticelor reprezintă un risc pentru sănătatea consumatorului.
- **Globalizarea comerțului cu alimente** ca urmare a modalităților moderne de transport, refrigerare și comerț internațional. Alimentele care sunt preparate sau produse într-o țară, pot fi rapid transportate către consumatori din restul lumii, la distanțe lungi de locul lor de origine. Totuși, această ușurință în distribuție înseamnă, de asemenea, că dacă apare o problemă de sănătate, ea poate fi rapid răspândită către numeroase zone geografice.
- **Concentrarea aprovizionării cu alimente** împreună cu dezvoltarea producției de masă și schimbările în metodele de producție și de distribuție, care au înlocuit metodele tradiționale de producție, pe scară mică. Acest lucru a însemnat că o varietate largă de produse alimentare sunt disponibile consumatorilor, la prețuri rezonabile. Este de reținut, încă o dată, că în situația apariției unei probleme de sănătate, ea se poate răspândi cu rapiditate pe scară largă.
- **Cererea pentru alimente „gata de consum”**, așa numitele *produse din categoria a patra*, cum ar fi mâncărurile semipreparate, produse din carne sau pește feliate sau preambalate, etc., necesită un grad mai mare de preparare și procesare din partea industriei alimentare. Noile tendințe în consumul alimentelor au facilitat comercializarea fructelor și legumelor proaspete, care sunt curățate, spălate, tăiate, ambalate și gata pentru a fi consumate. Cele mai obișnuite sunt fructele și legumele ca: mere, portocale, salata, andive, morcovi, spanac, sfeclă, țelină, praz, etc. Pentru a preveni riscurile în ceea ce privește sănătatea consumatorilor, produsele din categoria a patra, trebuie preparate și manipulate urmând reguli stricte de igienă și prin acordarea unei atenții speciale,

refrigerării în timpul preparării, transportului și comercializării. Complexitatea crescută a acestor verigi din lanțul alimentar industrial, sporește riscul de contaminare al alimentelor.

- **Speranța mai mare de viață** înseamnă că o parte mai mare din categoria cea mai vulnerabilă a populației este susceptibilă să aibă probleme legate de alimentație.
- **Creșterea numărului de copii** care mănâncă la școală sau la grădiniță, precum și creșterea numărului de oameni în vârstă din spitale și centre de îngrijire, în care hrana pentru un număr mare de persoane este pregătită de un număr mic de oameni, pot fi la originea izbucnirii unor serioase îmbolnăviri produse de alimente, care afectează cele două segmente de populație, cele mai vulnerabile la boli provocate de alimentație.
- **Creșterea consumului alimentelor în afara gospodăriei**, ca rezultat al bunăstării și a stilului de viață urban: până la 50% din bugetul destinat hranei, în țările dezvoltate, este alocat pentru alimente preparate în afara gospodăriei. Acest lucru poate duce, de asemenea, la o situație în care o singură sursă de contaminare poate avea consecințe foarte serioase.

Ca rezultat al acestor circumstanțe, lanțul alimentar a devenit mult mai complex, înregistrându-se o creștere generală a riscurilor asociate cu producția și distribuția produselor alimentare.

4.3.2. Conceptul de trasabilitate

În conformitate cu Reglementarea (EC) nr. 178/2002 a Parlamentului și Consiliul European, **trasabilitatea** este definită prin „capacitatea de a urmări un aliment, furaj, animal sau substanță destinate să fie încorporate într-un aliment sau hrană pentru animale, prin toate fazele de producție, procesare și distribuție”.

Trasabilitatea se aplică deci, nu numai alimentelor dar și animalelor, furajelor și ingredientelor și substanțelor folosite ca materie primă pentru produsele alimentare. Trasabilitatea implică abilitatea de a stabili traseul tuturor legăturilor din lanțul alimentar prin care a trecut produsul: sectorul industrial în care a fost preparat, procesele prin care a trecut, sursele de materie primă, lucrările agricole prin care a fost cultivat un produs vegetal și tratamentul care i s-a aplicat, fermele în care au fost crescute animalele etc.

Dezvoltarea sistemului de trasabilitate răspunde în primul rând nevoii de îmbunătățire a siguranței alimentare, deoarece trasabilitatea permite următoarele:

- Retragerea rapidă a produselor de pe piață care au fost detectate că produc probleme de sănătate;
- Determinarea cauzelor îmbolnăvirilor datorate alimentelor prin examinarea tuturor verigilor din lanțul alimentar al produsului care a cauzat boala.

Trasabilitatea nu este necesară numai datorită motivelor de sănătate, dar și pentru recâștigarea încrederii consumatorului și pentru restaurarea credibilității în consumul alimentelor. Astfel, trasabilitatea răspunde tendințelor unei piețe mult mai pretențioase, în care consumatorii cer produse care nu numai că sunt sigure ci pot fi și identificate și diferențiate de alte produse alternative. În calitate de consumatori, vrem să știm de unde provine hrana pe care o mâncăm și care este valoarea ei nutritivă. Trasabilitatea este de asemenea necesară pentru certificarea produselor cu *denumire de origine controlată*.

Trasabilitatea nu trebuie confundată cu identificarea. Identificarea produselor este un mijloc prin care se realizează trasabilitatea, dar nu este singurul mijloc necesar pentru a implementa un bun sistem de trasabilitate. În continuare sunt prezentate câteva instrumente de realizare a trasabilității:

- ✚ **Identificarea** animalelor, a loturilor de producție de la ferme, a loturilor de producție din industrie. Codurile de bare facilitează identificarea. Codurile de bare este unul dintre instrumentele utilizate pentru obținerea trasabilității produselor alimentare. Este un sistem foarte eficient folosit pentru înregistrarea produselor într-un mod mult mai facil care permite o organizare mai eficientă și mai economică a produselor și serviciilor. Fiecare dintre bare semnifică un număr care garantează că fiecare cod care intră pe piață este unic și irepetabil în toată lumea.
- ✚ **Înregistrarea și monitorizarea furnizorilor** de materie primă, nutrețuri, ingrediente, aditivi, materiale pentru ambalaje, etc.
- ✚ **Înregistrări despre lucrările agricole:** irigații, fertilizări, tratamente fitosanitare.
- ✚ **Înregistrări ale tratamentelor post-recoltă.**
- ✚ **Înregistrări ale hranei animalelor și tratamentele aplicate acestora.**
- ✚ Înregistrarea și monitorizarea parametrilor **preparării** alimentelor și a proceselor de păstrare a acestora.

4.3.3. Lanțul alimentar și mediul înconjurător

În zilele noastre suntem cu toții preocupați de faptul că resursele naturale sunt limitate și că trebuie să protejăm mediul înconjurător în care trăim. Ideea că, consumatorii înțeleg că siguranța alimentară și conservarea mediului nu sunt concepte conflictuale s-a născut din creșterea preocupării nu numai pentru siguranța alimentară, dar și pentru faptul că alimentele au fost produse manifestând respect față de mediu și față de biodiversitate.

Folosirea DDT-ului

Unul dintre cei mai controversați compuși chimici care s-au folosit în agricultură a fost DDT-ul. Aparține grupului insecticidelor cunoscuți ca organoclorurați, care constituie unul dintre cei mai toxici poluanți organici persistenți (POP).

DDT-ul a fost utilizat pentru prima oară în cel de al doilea război mondial. A fost atât de eficient ca insecticid încâ a început să fie utilizat pe scară largă și nediscriminatorie. Unul din factorii săi de succes a fost costul scăzut, alături de faptul că era nevoie de un singur tratament pe an, sau chiar odată la doi sau trei ani, pentru a păstra dăunătorii departe de recolte. Această persistență în mediu, care la început era considerată un avantaj, a început curând să devină o problemă. Virtual indestructibil, el putea dispărea din sol numai prin încorporarea de către plante, ciuperci sau animale care îl înmagazinau pur și simplu, în mod special în grăsimea din țesuturi. Acest fenomen este cunoscut ca bioacumulare (sau concentrare biologică). Mai mult, nivelul de concentrare crește după cum se deplasează de-a lungul lanțului trofic. Cu alte cuvinte, nivelul este mai mare la carnivore decât la erbivore, care la rândul lor au un nivel mai mare decât la plantele cu care se hrănesc.

În multe țări, DDT a fost oprit de la utilizare din anii șaptezeci, dar el încă mai poate fi detectat astăzi în roșii, salată și ouă deoarece rămâne în sol, fără să se descompună, timp de zeci de ani sau mai mult.

Conceptul de producție susținută a alimentelor, înțeles ca aplicația metodelor de producție capabile să satisfacă nevoile actuale fără compromiterea viitorului, a început să aibă o semnificație tot mai importantă, așa cum e demonstrat de așa numitele produse ecologice sau producția integrată a produselor agricole.

În Martie 2000, Comisia Europeană a creat un slogan compus din cuvintele ***Agricultură Ecologică – Sistem de Control al Comisiei Europene*** (Reglementarea EEC nr. 2092/91) conceput să fie utilizat voluntar de către producători, pentru a demonstra că sistemele lor de producție și produsele sunt conforme cu legislația UE, în urma unei inspecții. Consumatorii care

achiziționează produse cu acest logo pot fi siguri că cel puțin 95% din ingredientele utilizate în produse au fost realizate utilizând metode ecologice și că produsul respectă normele sistemului oficial de control. Aceste produse trebuie să poarte codul organismului de inspecție.

Este important de menționat că cea mai mare parte a terenului folosit de om este dedicat agriculturii și creșterii animalelor și că aceste activități au efecte negative asupra mediului înconjurător. De exemplu, poluarea apei cauzată de nitrați, fosfați și produse fitosanitare sunt efecte care trebuie controlate în mod corespunzător astfel încât să nu producă daune ireversibile mediului.

Societatea a început să insiste asupra faptului că, o creșterea economică a țărilor trebuie să fie compatibilă nu numai cu o calitate mai bună vieții exprimată în termeni de sănătate a consumatorului și de siguranță alimentară, dar de asemenea în termeni de protecție a naturii. Modelele de producție agricolă și alimentară trebuie să corespundă cu aceste cerințe sociale pentru a echilibra productivitatea cu protecția ecosistemului natural. De exemplu, metodele de producție agricolă susținută diminuează efectele negative asupra mediului și pot chiar juca un rol pozitiv în păstrarea mediului natural prin stoparea eroziunii solului, îmbunătățirea filtrării apelor, înmagazinarea carbonului în sol și contribuția peisajului rural și a biodiversității planetei.

În cele din urmă, este important de amintit că poluarea mediului este un factor de risc pentru alimente și că introducerea contaminanților în lanțul alimentar este un motiv de îngrijorare, de când a fost dovedit faptul că reziduurile de pesticide și alți contaminanți chimici pot afecta sistemul hormonal uman. Aceștia sunt compuși cunoscuți sub denumirea de Poluanți Organici Persistenti (POP). Organizația Mondială a Sănătății prin programul său GEMS/Alimente, investighează nivelurile și tendințele contaminanților chimici în alimente, nivelele de expunere și ce înseamnă ele pentru sănătatea publică.

4.4. Pericolele siguranței alimentului

Un pericol alimentar este definit ca orice corp străin, care atunci când este adăugat unui produs sau este prezent în mod natural în el, poate cauza îmbolnăvirea sau rănirea consumatorului. O ciupercă otrăvitoare, o legumă conținând pesticide într-o cantitate mai mare decât cea permisă, alimente conținând bacterii patogene cum ar fi *Salmonella* sau o bucățică mică de sticlă într-un borcan cu gem sunt exemple de riscuri alimentare. În toate aceste cazuri, sănătatea consumatorului va fi compromisă mai mult sau mai puțin, cu consecințe pe termen scurt sau lung, care pot varia de la o îmbolnăvire sau o rănire foarte ușoară până la moartea consumatorului.

În mod evident, conceptul de risc (pericol) alimentar este unul foarte larg, cuprinzând un set numeros și variat de agenți cauzatori, îmbolnăviri și răni. În funcție de natura sa, riscurile alimentare pot fi clasificate în trei mari grupe: riscuri biologice, riscuri chimice și riscuri fizice.

Cele mai frecvente îmbolnăviri datorate alimentelor sunt cauzate de riscurile biologice și în multe țări incidența bolilor cauzate de aceste riscuri a crescut considerabil în ultimii zeci de ani. Riscurile biologice includ microorganisme, paraziți și, indirect, insecte, rozătoare și păsări care pot transmite microorganisme și paraziți.

Microorganismele sunt vietăți microscopice care includ : bacterii, viruși, mucegaiuri (ciuperci sau fungi) și levuri (drojdii). Ele se reproduc cu ușurință pe alimente și sunt cauza unui procent foarte mare din numărul bolilor datorate alimentelor sau băuturilor. Cu toate că cele mai multe microorganisme sunt inofensive, microorganismele patogene precum bacteria *Salmonella*, *Campylobacter* sau *Listeria* și virusul hepatic pot fi prezente în alimente și pot infecta pe cei care le consumă. S-a estimat că aproximativ 1,8 milioane de copii din țările în curs de dezvoltare, excluzând China, au murit în anul 1998 din cauza bolilor diareice cauzate de contaminarea primară a alimentelor și a apei.

Paraziții sunt un grup de organisme, dintre care unele sunt microscopice, care se hrănesc prin conviețuirea pe /sau în organismele vii. Deși ei sunt mai mari decât bacteriile sau virușii, sunt de obicei atât de mici încât nu pot fi observați fără ajutorul unui microscop. Paraziții pot ajunge în intestin prin consumarea unor alimente care nu au fost gătitе sau spălate sau bând apă contaminată. Un exemplu de parazit este *Anisakis*, un parazit marin, care poate fi găsit în diferite specii de pești de mare cum ar fi macroul, merlucius sau codul și care pot cauza ulcere sau gastroenterite consumatorilor, un altul *Trichinella*, parazitul care provoacă boala numită trichinoză, dobândită prin consumul de carne de porc crudă sau insuficient preparată, ce conține chisturi cu larve de *Trichinella spiralis*.

Insectele, rozătoarele și păsările pot transmite alimentelor microorganismele, sporii sau paraziții, fie direct, fie prin materiile fecale ori prin suprafețele care vin în contact cu ele.

În conformitate cu studiul condus de doctorul american Jan V. Hirschmann, specialist în boli infecțioase, faimosul compozitor Wolfgang Amadeus Mozart a murit din cauza consumului unui cotlet de porc. Mozart, care a murit în anul 1791, a avut simptome de trichinoză, o boală care este contractată prin consumarea cărnii de porc insuficient preparată, ce conținea parazitul *Trichinella spiralis*. Compozitorul suferea de febră, urticarie, dureri și inflamații ale extremităților, toate simptomele care coincid cu cele cauzate de trichinoză. Hirschman scoate în evidență în studiul său, că într-o scrisoare pe care Mozart o scrisese soției sale cu 44 de zile înainte să se îmbolnăvească, el a menționat că a mâncat cotlete de porc, și este cunoscut faptul că

perioada de incubație pentru trichineloză este de aproximativ 50 de zile. Studiul este bazat pe detalii găsite în literatura medicală și în documente istorice.

4.4.1. Pericole chimice

Substanțele chimice sunt o sursă importantă de boli datorate consumului de alimente, care pot afecta sănătatea după o singură expunere sau, mult mai frecvent, după expuneri prelungite. Pericolele chimice se clasifică după originea lor:

- ✓ Origine naturală: sunt toxine naturale cum ar fi micotoxinele care provin din ciuperci sau toxine marine provenite din pește sau moluște, ori substanțe cum ar fi glicoalcaloizii care apar în mod natural în plante.

Amanita phalloides este cea mai periculoasă ciupercă și este responsabilă pentru 90% din decesele cauzate de otrăviri cu ciuperci. Amanita se găsește cel mai frecvent în pădurile întinse de foioase. Simptomele intoxicației nu apar decât după câteva ore de la consumul ciupercilor, în mod normal după 8-10 ore. Primele simptome sunt gastrointestinale și se manifestă prin diaree puternică, vomă și deshidratare. Acestea sunt urmate de tulburări ale sistemului nervos și hepatic și de o deteriorare generală a stării de sănătate.

- ✓ Origine agricolă sau din creșterea animalelor: sunt substanțe provenite din fertilizatori, din nutrețurile folosite în hrana animalelor și din tratamentele aplicate produselor agricole și animalelor, care includ erbicide, fungicide, îngrășăminte chimice, antibiotice, hormoni de creștere etc. Aceste substanțe sunt utilizate în mod deliberat pentru creșterea sau îmbunătățirea cantității de produse alimentare și trebuie să ne asigurăm că folosirea lor (condiții de utilizare și doze) nu sunt dăunătoare.
- ✓ Origine industrială: cuprind contaminanți care în multe cazuri se scurg în mediul înconjurător (contaminanți de mediu). Aceștia includ dioxinele, elemente toxice ca plumb, zinc, arsenic, mercur și compușii lor, substanțe radioactive etc.
- ✓ Substanțe utilizate în industria alimentară: reprezintă produsele utilizate în mod obișnuit în industria alimentară și care trec în alimente, reprezentând un risc pentru consumatori. De exemplu: lubrifianți, detergenți, dezinfectați, diverse tipuri de ambalaje, insecticide, vopsele, etc.
- ✓ Aditivii: pot reprezenta un risc pentru sănătate atunci când sunt folosiți fără autorizație sau într-o doză mai mare decât cea admisă legal.

Ar trebui amintit că, atunci când produsele chimice sunt utilizate intenționat în culturi, pe animale sau adăugate direct în alimente, evaluarea riscurilor asociate cu expunerea la aceste substanțe se bazează pe o mare cantitate de informație științifică, înainte să fie autorizată de către autoritățile sanitare.

Aditivii alimentari

În conformitate cu Directiva 89/107/CEE, un aditiv alimentar este definit ca „orice substanță care nu este consumată în mod obișnuit ca aliment propriu-zis, și care nu este folosită în mod normal ca un ingredient caracteristic al alimentului, indiferent de valoarea sa nutritivă, a cărui adăugare intenționată în aliment pentru un scop tehnologic în producerea, procesarea, prepararea, tratarea, ambalarea, transportul sau depozitarea alimentului, conduce, sau ne putem aștepta să conducă, la a deveni un component direct sau indirect al acestui aliment.”

Aditivii alimentari sunt utilizați de sute de ani, de când omul a învățat să păstreze recolta culeasă pentru anul următor și să păstreze carnea și peștele folosind diverse tehnici. Grecii foloseau coloranții și aromele pentru evidențierea aspectului anumitor alimente, iar românii foloseau saramura (nitratul de potasiu), condimentele și coloranții pentru a conserva și a îmbunătăți aspectul alimentelor.

Așa cum am menționat în capitolul anterior, în Uniunea Europeană, aditivii sunt notați cu litera „E” pentru a indica că ei au fost aprobați ca aditivi siguri, urmată de un număr conținând trei sau patru cifre. Astfel, seria 100 se referă la **coloranți**, seria 200 la **conservanți**, seria 300 la **antioxidanți**, seria 400 la **emulsificatori**, **întăritori** și **geluri coloidale**. Codex Alimentarius a dezvoltat un nou standard care clasifică aditivii alimentari în 23 de categorii funcționale și utilizează un nou sistem de coduri internaționale similar cu litera „E” al Uniunii Europene.

4.4.2. Pericole fizice

Pericolele fizice sunt importante, dar sunt mai puțin întâlnite decât cele biologice sau chimice. Pericolele fizice sunt reprezentate de diferite tipuri de particule sau de corpuri solide. Efectele cele

Bucăți de sticlă: de la sticle, borcane, lămpi, ferestre, termometre și instrumente de măsură, etc.

Plastic: de la containere, paleți, etc.

Pietre : din pământ, de la ziduri, clădiri ale fabricilor, etc.

Fragmente metalice : agrafe, capse, părți mecanice de la utilaje, bucăți de cablu, bile, etc. Prezența fragmentelor sau bucașilor de metal în alimente poate fi prevenită prin instalarea de detectoare de metal la capătul liniilor de

mai uzuale pe care le au asupra consumatorului includ înecarea, ruperea dinților, tăieturi, hemoragii și infecții. Riscurile fizice cele mai periculoase sunt:

producție sau a liniilor de ambalare.

Oase și coji : pot proveni de la fermă sau de pe câmp, când nu au fost eliminate corespunzător din alimente în timpul procesării.

Efecte personale : de la lucrătorii angajați, cum ar fi cercei, inele, plasturi, etc.

În aprilie 2001, în Marea Britanie, o companie de industrie alimentară a rechemat aproximativ 250 000 de cutii de cafea instant după ce un consumator a găsit o lamă de ras în una din ele. În ciuda faptului că fabrica implicată a declarat că a fost afectat un număr mic de cutii, ca o măsură preventivă, a fost retrasă de pe piață, întreaga producție de pe o zi.

Reclamațiile consumatorilor legate de obiectele străine asociate cu răni sau îmbolnăviri, privesc în primul rând băuturile nealcoolice, alimente pentru copii, produse de panificație, produse pe bază de ciocolată sau cacao, cereale și legume.

4.4.3. Pericole biologice

După cum se poate observa și din denumirea lor, acest tip de pericole, se află într-o conexiune strânsă cu materia vie. În funcție de gradul de organizare pe scara de evoluție, acest tip de pericole se clasifică în:

- pericole bacteriene;
- pericole determinate de drojdii și mușcăiuri;
- pericole virale;
- pericole parazitare.

În orice sistem de autocontrol, cum este și sistemul de siguranță a alimentului, trebuie realizate trei condiții esențiale referitoare la riscurile din această categorie:

- eliminarea pericolului, sau atunci când nu se poate, reducerea lui până la nivele acceptabile;
- prevenirea recontaminării alimentului;
- stoparea dezvoltării microorganismelor și a înmulțirii lor, precum și a producerii de toxine;

În fapt aceste condiții esențiale reprezintă în practică și principalul obiectiv al aplicării măsurilor cu caracter preventiv.

După cum am putut constata, aplicarea măsurilor preventive are ca scop esențial împiedicarea manifestării pericolului biologic la alimentele oferite consumatorului. Acest obiectiv este realizat pe de o parte prin stoparea dezvoltării și multiplicării microorganismelor, dar și prin modificări ale parametrilor fizico-chimici ai alimentelor pentru ca acestea să nu mai constituie un mediu favorabil pentru germeni.

Acești parametri sunt temperatura, pH-ul, umiditatea și activitatea apei (a_w). Alături de aceste metode este binecunoscut efectul diverselor procedee de conservare a alimentelor tocmai pentru a oferi condiții nefavorabile germenilor (sărare, concentrare, acidifiere, etc.).

Ambalarea și păstrarea alimentelor la temperaturi nefavorabile pentru microorganisme sunt cuprinse și ele tot în acest set de măsuri.

Pericolul determinat de bacterii

Bacteriile sunt organisme unicelulare, adică formate dintr-o singură celulă, cu un nucleu, care se multiplică prin diviziune (împărțire) în două celule identice.

Uneori în condiții neprielnice de mediu, unele tipuri de bacterii pot trece în forme de rezistență numite spori, prin reducerea funcționalității bacteriei. Atunci când condițiile devin prielnice, reapar spori care pot trece din nou în formă vegetativă, singura formă a bacteriei prin care aceasta se poate multiplica.

Rezistența sporului la factorii nocivi de mediu (uscăciune, valori neadecvate de temperatură, absența substratului nutritiv, etc.) este asigurată de starea sa de deshidratare (40% apă față de 90% apă în formă vegetativă). Acest fapt are rolul de a-i reduce sporului sensibilitatea la căldură și la uscăciune (umiditate scăzută). În aceste condiții unii spori pot rezista de exemplu, chiar 24 ore la procesul de fierbere. Am văzut, că în condiții favorabile de mediu sporii germinează și dau naștere unei forme vegetative a bacteriei din care s-a format și care se poate multiplica.

Pentru a fi un mediu de cultură, favorabil, prielnic pentru dezvoltarea bacteriilor un aliment trebuie să îndeplinească mai multe condiții:

- a. umiditatea, adică cantitatea de apă din aliment; pentru dezvoltarea și multiplicarea bacteriilor umiditatea alimentului trebuie să fie cuprinsă între valori de 70-80%, sau cu alte cuvinte, conținutul de apă al alimentelor să atingă acest procent.
- b. Temperatura - pentru dezvoltare și multiplicare bacteriile necesită o anumită temperatură a mediului (adică a alimentului) care variază în funcție de specia de bacterie. În funcție de această temperatură optimă de dezvoltare și multiplicare bacteriile se împart în:

- bacterii cu un optim de dezvoltare și multiplicare la temperatura organismului, 37°-40°C. Aceste bacterii se numesc mezofile și în general provoacă boli la om și animal;
- bacterii cu optim de dezvoltare sub temperatura de 20°C, condiții în care temperatura minimă poate fi și 0°C. Din această categorie fac parte bacteriile din flora de contaminare a frigiderelor și a depozitelor frigorifice din sectorul alimentar (de unde rezultă necesitatea curățeniei și dezinfecției acestor spații de frig); aceste bacterii se numesc criofile (crios = frig);
- bacterii cu un optim de dezvoltare la temperaturi peste 50°C (60-70°C); aceste bacterii se numesc termofile (iubitoare de căldură). Aceste bacterii sunt importante pentru că ele alterează alimentele insuficient prelucrate termic.

Cunoașterea existenței bacteriilor criofile și termofile este foarte importantă pentru înțelegerea a numeroase aspecte de igiena alimentelor și are multe consecințe medicale (în intoxicații, în toxiinfecții alimentare etc.). Bacteriile ajunse pe un mediu favorabil, de exemplu pe aliment, încep să se multiplice; multiplicarea este exponențială, adică la fiecare 15-30 de minute numărul bacteriilor din alimentul contaminat se dublează.

Stafilococul enterotoxic este responsabil de circa 25% din formele cauzate de toxiinfecțiile alimentare în țara noastră, reprezentând după *Salmonella*, al doilea factor cauzal.

În general există o anumită legătură între bacterie și tipul de aliment contaminat incriminat în provocarea toxiinfecțiilor alimentare. Astfel de exemplu, *Vibrio parahemoliticus* este legat de consumul de pește sau de preparatele din pește contaminate, *Bacillus cereus* de preparatele de origine vegetală contaminate (de exemplu pilaf), iar *Salmonella*, de ouăle de rață etc.

Epidemiologie

Din punct de vedere epidemiologic toxiinfecțiile alimentare pot evolua sub formă sporadică (1-2 cazuri în familie) sau sub o formă mult mai gravă, a unor izbucniri în focare de toxiinfecție alimentară cu afectarea mai multor persoane.

În tabelul 4.1. se prezintă principalii agenți biologici ce determină toxiinfecțiile alimentare.

Tabelul 4.1.

Agenți cauzali ai toxiinfecțiilor alimentare

| Familia | Genul | Specia |
|---------------------------|-----------------------|--|
| <i>Enterobacteriaceae</i> | <i>Salmonella</i> | <i>S. typhi murium</i> |
| | | <i>S. enteritidis</i> |
| | | <i>S. paratyphi C</i> |
| | | <i>S. cholerae suis etc.</i> |
| | <i>Shigella</i> | <i>Sh. Sonnei</i> <i>Sh. flexneri</i> |
| | <i>Proteus</i> | <i>P. vulgaris</i> |
| | | <i>P. mirabilis</i> |
| | <i>Morganella</i> | <i>M. morganii</i> |
| | <i>Escherichia</i> | <i>Esch. coli</i> |
| <i>Citrobacter</i> | | |
| <i>Providencia</i> | | |
| <i>Bacillaceae</i> | <i>Bacillus</i> | <i>B. subtilis</i> |
| | | <i>B. cereus</i> |
| | | <i>B. anthracis</i> |
| | <i>Clostridium</i> | <i>Cl. botulinum</i> |
| | | <i>Cl. perfringens</i> |
| <i>Pseudomonadaceae</i> | <i>Pseudomonas</i> | <i>P. aeruginosa</i> |
| <i>Micrococcaceae</i> | <i>Staphylococcus</i> | Specii care elaborează enterotoxină |
| <i>Streptococcaceae</i> | <i>Streptococcus</i> | <i>Str. faecalis (enterococ)</i> |
| | | <i>Str. faecium</i> |
| | | <i>Str. viridans (alfa-hemolitic)</i> |
| | | <i>Str. pyogenes (beta-hemolitic)</i> |

Exemplu este oferit de apariția unor astfel de focare în unitățile de alimentație colectivă (cantine), de consumul unor prăjituri contaminate pregătite în același laborator de cofetărie etc.

În tabelul 4.2. sunt prezentate alimentele care prin contaminare sunt incriminate a determina cel mai frecvent apariția unor focare de toxiinfecții alimentare în țara noastră.

Tabelul 4.2.

Alimente frecvent implicate în apariția focarelor de toxiinfecții alimentare

| Nr.crt. | Alimentul |
|----------------|---|
| 1. | Carne și produse din carne |
| 2. | Produse lactate (frișcă, brânză, smântână etc.). |
| 3. | Ouăle și produse cu ouă, în special ouăle de rață (interzise a fi folosite în alimentația publică) cât și produsele cu ouă (maioneză, salată de boef) |
| 4. | Prăjiturile cu cremă |
| 5. | Înghețata |

Îmbolnăviri produse de alimente contaminate cu bacterii

Alimentele după cum s-a menționat, reprezintă prin substanțele nutritive pe care le conțin, bune medii de cultură pentru bacterii.

Prezența bacteriilor și înmulțirea lor în alimente generează două categorii de neajunsuri” : alterarea alimentelor și boli transmise prin alimente.

a. Alterarea alimentelor

Alterarea alimentelor are un important aspect economic, deoarece alimentul alterat nu poate fi consumat, chiar alterări minime ducând la modificări dezagreabile de aspect, gust și miros. Una din metodele de evitare a alterării microbiene a alimentelor o constituie conservarea acestora, proces care împiedică multiplicarea bacteriilor și chiar distrugerea lor, la nivelul alimentului.

b. Boli transmise prin alimente

În continuare se menționează două grupe de boli rezultate prin consumul uman al unor alimente contaminate cu microorganisme patogene.

1. Intoxicațiile alimentare de origine microbiană sunt date de toxinele unor bacterii (bacilul botulinic), exemplul fiind reprezentat de *botulism* și de toxinele elaborate de unele mucegaiuri (micotoxine), dintre care cea mai cunoscută este *aflatoxina*.
2. Toxiinfecțiile alimentare sunt generate de ingestia unor alimente contaminate în care bacteriile s-au multiplicat considerabil, și au eliberat cantități mari de endotoxine și exotoxine. Un astfel de exemplu este reprezentat de enterotoxina (exotoxina) stafilococică sau eliberarea de endotoxine prin autoliza bacteriilor (degradarea celulei bacteriene) la nivelul alimentului.

Cele mai frecvente toxiinfecții alimentare sunt cauzate de *Salmonella*, de *Staphilococul aurium enterotoxic* și mai rar *Escherichia coli*, *Bacillus cereus*, *Clostridium perfringens* etc.

Infecții grave cu poarta de intrare digestivă

Aceste tipuri de afecțiuni sunt cauzate de bacterii (și virusuri) care supraviețuiesc în aliment și pot produce boli grave: tuberculoza de origine bovină, bruceloza, dizenteria bacilară (hepatita epidemică în cazul virusurilor), etc.

Toxiinfecțiile alimentare (TIA)

Toxiinfecțiile alimentare sunt boli acute, care pot apărea sporadic sau ca epidemii, atunci când afectează mai mulți consumatori ai aceluiași tip de aliment contaminat cu variate bacterii și/sau toxinele acestora; clinic TIA se caracterizează prin apariția unei simptomalogii de gastroenterocolită acută, cu debut brutal și fenomene toxice generale.

| | |
|--|--|
| <p>După modul în care pot predomina fenomenele infecțioase sau fenomenele produse de toxine, TIA se clasifică în trei tipuri:</p> | <p>1.Toxiinfecțiile alimentare provocate de bacterii care pot produce endotoxină. In acest caz bacteriile se multiplică intens în alimentul contaminat și consumat, iar prin liza lor (moartea lor), eliberează elemente din structura lor celulară, toxine numite endotoxine. În cazul acestui tip de TIA sunt prezente atât elementul infecțios (bacteriile) cât și cel toxic (endotoxinele). Exemplul clasic este reprezentat de TIA cauzată de <i>Salmonella</i>.</p> <p>2.Toxiinfecțiile alimentare provocate de toxine bacteriene, afecțiuni denumite și intoxicații alimentare. Acest tip de TIA sunt provocate de ingerarea unor alimente în care există toxine preformate de către bacteriile care au contaminat alimentul. În aceste afecțiuni predomină elementul toxic. Exemplu clasic este reprezentat de TIA cauzată de stafilococul enterotoxic.</p> <p>3.Toxiinfecțiile alimentare datorate unei contaminări masive cu bacterii a alimentului; exemple de astfel de TIA sunt formele cauzate de <i>Bacillus cereus</i>, <i>Proteus</i>, <i>Enterococcus</i>.</p> |
|--|--|

Cauzele toxiinfecției alimentare.

În țara noastră cele mai frecvente cazuri de toxiinfecții alimentare sunt cauzate de diversele specii din genul *Salmonella*, care este implicată în circa 60% din cazurile de toxiinfecție alimentară care s-au manifestat în ultimii ani pe teritoriul României. Dintre acestea circa 70% sunt cauzate de *Salmonella typhimurium* și circa 20% de *Salmonella enteritidis* etc.

Speciile din genul *Shigella* provoacă toxiinfecții alimentare numai în condițiile unei contaminări masive ale unor alimente; această condiție este necesară pentru a cauza TIA și de către alte specii de bacterii cum ar fi *Proteus*, *Echerichia coli*, *Enterococcus* etc. Acestea conduc la apariția focarelor TIA la nivele ale contaminării alimentului de circa 1-5 miliarde de germeni/gramul de aliment.

Pericolul determinat de viruși

Virusurile reprezintă limita inferioară de organizare a materiei vii, iar înțelegerea corectă a caracterului de particulă a virusurilor este rezultatul acumulării treptate de cunoștințe în domenii dintre cele mai variate ale cunoașterii. Principala caracteristică a acestor forme de viață este de a se multiplica doar în celulele vii și de a subordona astfel toate funcțiile respectivei celule: virusurile sunt lipsite de sisteme de relație cum ar fi producerea de proteine de exemplu sau de alți nutrienți, ele posedând în „nucleul” lor doar matrița după care se poate comanda acest lucru. Odată pătrunse în nucleul celulei gazdă întreaga activitate a acesteia se va desfășura numai în folosul virusului.

Rezultă astfel, concluzia că virusurile se pot multiplica doar în celule vii, ceea ce înseamnă că pe alimente acest lucru nu este posibil; alimentele astfel contaminate reprezintă doar o cale de vehiculare a virusurilor spre o ființă vie.

Virusurile care contaminează alimentele pot proveni de la animale sau de la omul bolnav.

Cel puțin două tipuri de afecțiuni de cauză virală, mai frecvente, sunt legate de consumul de alimente contaminate. Acestea sunt hepatita epidemică sau hepatita virală acută cu virus A și gama largă de gastroenterocolite, de obicei încadrate în termenul de cauză neidentificată dar în realitate de cauza virală.

În ambele tipuri de grupe de afecțiuni prezentate transmiterea virusului se face fie prin alimentul contaminat fie pe cale fecal-orală.

Pericolul determinat de paraziți

Paraziții sunt viețuitoare care trăiesc la suprafața sau în interiorul altor organisme, pe seama cărora se hrănesc tot timpul vieții, sau numai o parte a existenței lor.

Parazitismul reprezintă o asociație biologică care necesită în mod obligatoriu existența a doi factori: - pe de o parte, ființa viețuitoare care oferă locuință și hrană, adică gazda, iar pe de altă parte, ființa viețuitoare care folosește aceste avantaje, adică parazitul.

Unii paraziți sunt strict adaptați numai la o anumită gazdă, fiind numiți paraziți specifici.

Parazitul influențează negativ organismul gazdei, imprimându-i o stare de boală prin introducerea în corpul gazdei a diferite toxine, produse ale metabolismului lor. Rezultatul acțiunii parazitului asupra gazdei se explică tocmai prin sensibilitatea și reacția individuală a gazdei. Dintre paraziți fac parte următoarele categorii: protozoarele, nematodele (viermii rotunzi), cestodele (viermii lați) și trematodele, prezentați în tabelul nr. 4.3 .

Tabelul 4.3.

Paraziții transmiși prin produsele alimentare

| Categorii | Paraziții |
|------------------|---|
| Protozoare | <i>Giardia lamblia</i> <i>Entamoeba histolytica</i> <i>Toxoplasma gondi</i> |
| Nematode | <i>Ascaris</i> <i>Trichuris</i> <i>Trichinella spiralis</i> |
| Cestode | <i>Taenia solium</i> <i>Taenia saginata</i> <i>Diphyllobotrium latum</i> |
| Trematode | <i>Fascicola hepatica</i> |

Pericolul determinat de mucegaiuri sau fungi

Contaminarea produselor alimentare cu mucegaiuri (fungi), ridică importante aspecte legate de pierderea inocuității alimentului. Acest fapt a fost sesizat și a stat la baza normării prezenței mucegaiurilor în alimente, sub forma numărului maxim de mucegaiuri admis la gramul de aliment, (sau la cm³ /ml, după caz).

Atenția deosebită acordată mucegaiurilor este datorată caracteristicilor anumitor specii de fungi de a elabora și elibera în aliment metaboliți numiți *micotoxine*, care au o structură chimică mai mult sau mai puțin cunoscută, dar și capacitatea dovedită de a modifica structuri normale biologice. Micotoxinele, ca metaboliți ai anumitor tipuri de mucegaiuri, au astfel efecte nocive atât la om cât și la animalul care consumă furaje contaminate cu acestea. Micotoxinele pot fi conținute în sporiile mucegaiurilor, în întregul fung și pot fi excretați în alimentele care reprezintă un substrat de creștere pentru mucegaiuri.

Atunci când substratul de creștere al mucegaiurilor este reprezentat de cereale, de semințe oleaginoase, de nutrețuri sau de alte produse, care sunt consumate de om sau de animale, omul sau animalul vor prezenta semne clinice particulare ca urmare a acestui consum de alimente contaminate cu mucegaiuri (fungi toxigene).

Consumul de alimente contaminate cu anumite tipuri de mucegaiuri poate provoca la om, dar și la animal, efecte nefavorabile pentru sănătate, care constau de la apariția unor forme de "hepatite exudative" până la prezența la consumatorii cronici, a unor hepatoame (cancer hepatic). S-a demonstrat că aceste alimente contaminate cu micotoxine, metaboliți toxigeni ai mucegaiurilor, erau responsabile de aceste efecte asupra ficatului consumatorului. Deoarece primele micotoxine au fost extrase din produse alimentare contaminate cu *Aspergillus flavus*,

acestea au fost denumite *aflatoxine*. După câteva decenii de la descoperirea aflatoxinelor (1962) și până în prezent au fost cunoscute peste 17 tipuri de aflatoxine produse de acest tip de mucegaiuri, toate cu efecte nefavorabile și severe asupra stării de sănătate.

Trebuie subliniat faptul că și alte tipuri de mucegaiuri (cum ar fi *Penicillium* folosit pentru obținerea antibioticului penicilină) pot produce aflatoxine (sau toxicumarine).

În prezent, în afară de aflatoxine sunt cunoscute și alte tipuri de metaboliți fungici cu o activitate biologică asemănătoare și cu spectru de acțiune nefavorabilă asupra unor organe și sisteme la om sau la animal.

Întrucât structura chimică a acestora era diferită de cea a aflatoxinelor acestea au fost denumite generic ca micotoxine (toxine elaborate de micelii). În cele ce urmează se vor menționa efectele nefavorabile ale consumului alimentelor contaminate cu diverse tipuri de micotoxine, asupra stării de sănătate la om și la animal.

O altă micotoxină, *sterigmatocistina* are proprietăți cancerigene la administrarea sa orală (un metabolit izolat din *Aspergillus versicolor*); mai mult, sterigmatocistina produce necroze ale tubilor renali, necroze la nivelul parenchimului hepatic, iar uneori leziuni ale miocardului.

Luteoschirina, micotoxină obținută din orezul mucegăit sau fermentat, frecvent în Asia, are efecte cancerigene, în urma provocării unor leziuni hepatice grave la consumator (atât la om cât și la animal).

Patulina (izolată din *Penicillium patulum*), folosită în trecut ca antibiotic, poate fi găsită în produsele alimentare de orice natură, dar în special în fructe, sucuri de fructe și legume, iar astăzi se cunoaște că ea are efecte toxice asupra globulelor albe (leucocite) cât și proprietăți cancerigene.

Tricothecenele au fost asociate încă de la începutul secolului cu consumul de "cereale amețitoare" (în fapt mucegăite) în Siberia, având ca simptome greață, vărsături, amețeli și confuzie vizuală.

După descoperirea lor în anul 1974 s-a putut observa că ele sunt responsabile de "Aleucia toxică alimentară" (descreșterea numărului de globule albe) ca o consecință a consumului de cereale mucegăite.

În plus s-a observat că tricothecenele sunt capabile să inducă reacții chimice cu iritații severe, inflamații, descuamări ale pielii în contact cu micotoxina.

Toxina T2, membră a grupului tricothecenelor are și ea un efect inflamator ridicat ducând la modificări ale mucoaselor digestive, conduce la anorexie și din aceste motive la slăbire; în prezent, se cunoaște că toxina T2 este neurotoxică și teratogenă (afectează generațiile următoare), pe lângă producerea de aleucie toxică alimentară.

Considerând că această sumară prezentare a efectelor câtorva micotoxine, secretate de unele tipuri de mucegaiuri în alimentele contaminate, va atrage atenția membrilor echipei HACCP asupra gravității contaminării alimentelor cu mucegaiuri și deci asupra identificării și evaluării acestui tip de pericol chimic, generat de un agent biologic.

Într-o recentă statistică a FAO se estima că prin contaminarea cu mucegaiuri a alimentelor, pe plan mondial, pierderile din stocul de alimente ating procentul de 25% (adică un sfert din producția mondială). Astfel prin procesul de mucegăire se pierd câteva zeci de milioane de tone de cereale și nutrețuri, iar în parte, fenomenul se datorează depozitării necorespunzătoare a acestora.

În condiții nefavorabile de temperatură și umiditate mucegaiurile care contaminează alimentele, au capacitatea, după cum am văzut, de a elabora metaboliți toxigeni. Prin consumul de nutrețuri contaminate cu micotoxine, acestea sunt preluate de animal, care le poate metaboliza doar parțial. De la animal micotoxinele ajung la om, prin consumul de carne, în care micotoxinele sunt cumulate, prin consumul de ouă, lapte și produse lactate, în care micotoxinele sunt excretate. Acestea devin alimente, nocive pentru om, adică î-și pierd inocuitatea. În cele ce urmează se va prezenta efectul cancerigen al micotoxinelor.

1. Micotoxine cu capacitate cancerigenă

Din această grupă se cunoaște faptul, că cele mai cunoscute sunt aflatoxinele (toxicumarine). Mecanismul cancerigen al acestora se explică prin capacitatea micotoxinelor de a se fixa pe AND, cu producerea de alterări la acest nivel și cu determinarea de schimbări sub formă de mutații.

Experimental, s-a observat că nu toate tulpinile de mucegaiuri sunt producătoare de aflatoxine. Astfel, s-a constatat că din 43 de tulpini izolate, de *Aspergillus flavus*, din porumb mucegăit, numai 26 erau producătoare de aflatoxine. S-a observat deasemenea că frecvența tulpinilor micotoxigene este mai mare în zonele cu climă temperată, zonă climaterică în care se înscrie și țara noastră. Cercetările efectuate au demonstrat faptul că aflatoxinele au avut un efect puternic hepatotoxic (necroze hepatice), iar pe lângă leziunile hepatice au apărut și frecvente cazuri de leziuni renale.

Exemplul cel mai relevant îl constituie apariția unor intoxicații prin consumul de spaghete, pastă de carne și plăcintă cu mere. Trei preparate culinare atât de diferite, care datorită prezenței de aflatoxine, au condus la același efect de intoxicație gravă.

Constatarea apariției cancerului hepatic primar la populațiile din Africa, care consuma alimente mucegăite a întărit observația. Cunoscându-se efectul nociv, toxic și cancerigen al aflatoxinelor s-a impus luarea de măsuri de combatere a mucegaiurilor cât și de introducere a unei legislații restrictive cu privire la consumul animal și uman al produselor contaminate cu aflatoxine. Măsurile de combatere au fost cu atât mai greu de întreprins, cu cât s-a descoperit că de exemplu aflatoxinele sunt termostabile (nu pot fi distruse timp de o oră la temperatura de 150°C). Rezultă deci, că tratamentul termic nu distruge decât mucegaiul ca atare și sporii, dar nu și metaboliții acestora. Astăzi se cunoaște că singurii agenți de decontaminare, cu efect 100% sunt cloramina și hipocloritul, substanțe utile pentru tratarea suprafețelor, dar nu și pentru produsele alimentare.

Din experiențele efectuate pe bovine consumatoare de nutrețuri cu mucegaiuri (producătoare de aflatoxine) s-a putut constata că în laptele de vacă au apărut substanțe asemănătoare în urma metabolizării. Astfel aflatoxinele de tip B₁, s-au transformat în aflatoxine M (milk = lapte). În același mod s-au detectat aflatoxine și în ouăle de la păsări consumatoare de cereale contaminate cu mucegaiuri care elaborează aflatoxine. În plus s-a putut constata că aflatoxinele din alimentația acestor animale erau acumulate și în musculatura lor.

Din cele prezentate se poate constata și aprecia că o contaminare a alimentelor cu mucegaiuri este cu mult mai periculoasă decât cea cu bacterii, referitor la sănătatea umană și la efectul cancerigen al aflatoxinelor, în condițiile în care acestea rezistă la procesele tehnologice din industria alimentară.

În plus ele difuzează bine în produșii alimentari care conțin apă, ca: brânza, șunca, preparate de carne, gemuri, și chiar laptele praf preparat din lapte cu micotoxine.

Contaminarea cu mucegaiuri a alimentelor și prezența de micotoxine în alimente reprezintă o problemă de sănătate publică în condițiile în care acestea pot afecta și generațiile viitoare (sunt teratogene).

Având în vedere că până la ora actuală nu există o tehnică satisfăcătoare de distrugere a micotoxinelor, se poate trage concluzia că se impune în mod cert prevenirea creșterii mucegaiurilor și prin aceasta o eventuală apariție a micotoxinelor în alimente.

Trebuie arătat că se cunosc unele procedee tehnologice care împiedică apariția aflatoxinelor în produsul comestibil, cum este cazul în procesul de rafinare a uleiurilor vegetale, proces care împiedică în mod eficient ca aflatoxinele să ajungă în grăsimea alimentară, acestea fiind insolubile în grăsime. Dar acesta este un exemplu singular, decontaminarea producându-se și în alte situații.

Rămâne deci de preferat aplicarea unor măsuri pentru a împiedica creșterea mucegaiurilor, din faza de recoltare și până la consumator, iar această concluzie trebuie avută în vedere de către cei responsabili de siguranța alimentului din companie.

Aceste măsuri trebuie combinate cu o combatere eficace a insectelor și rozătoarelor, care prin excrementele lor și locurile unde mănâncă, pot crea condiții (umiditate) și posibilități de creștere a mucegaiurilor chiar și într-un aliment uscat.

Trebuie avut în vedere că formarea de condens poate conduce la germinarea imediată a sporilor de mucegaiuri și în consecință fenomenul trebuie prevenit.

Curățenia și dezinfecția, împreună cu procesul de combatere a agenților patogeni constituie în unitățile cu profil alimentar, premise importante în rezolvarea prevenirii contaminării cu micotoxine, împreună cu alte măsuri preconizate, în funcție de condițiile specifice unității.

4.4.4. Pericole asociate producerii materiilor prime

În producția hranei animalelor și în producția materiei prime pentru produse alimentare de origine animală și vegetală, există anumite pericole care, dacă nu sunt controlate corespunzător, persistă pe tot lanțul alimentar, până la consumatorul final.

Unele dintre aceste pericole sunt menționate în cele ce urmează:

❖ Nutrețurile pentru animale sunt în centrul crizei Encefalopatiei Spongiforme Bovine (ESB) – cunoscută ca „boala vacii nebune” – care este probabil boala care a provocat cea mai mare alarmă socială din Europa, în ultimii ani. Este o boală care afectează vitele cornute, atacând sistemul nervos central și cauzând un comportament agresiv și anxietate. Pentru prima dată a fost diagnosticată în Marea Britanie în anul 1985. Boala Creutzfeldt – Jacob a fost diagnosticată pentru prima dată în anul 1996 și este unanim acceptat că această boală este cauzată de transmiterea ESB la om.

❖ Abuzul de antibiotice la animale, care au fost larg utilizate pentru a îngrășa vitele, existând riscul dezvoltării microorganismelor rezistente care își fac drum apoi către lanțul alimentar uman.

În Iulie 2003, Consiliul și Parlamentul European a aprobat o reglementare care interzice utilizarea antibioticelor ca agenți de creștere în hrana animalelor. Antibioticele folosite în medicina umană au fost deja interzise de către Uniunea Europeană și noile reglementări elimină orice utilizare a antibioticelor în hrana animalelor ca stimulatori de creștere. În conformitate cu un studiu al Federației Europene pentru Sănătatea Animalelor (FEDESA), în 1999 fermele de animale au consumat 35% din totalul antibioticelor administrate în Uniunea Europeană, iar oamenii au consumat restul de 65%. Din care 29% din antibiotice au fost administrate animalelor pentru tratamentul anumitor boli și 6% au fost administrate ca stimulatori de creștere. Studiul a descoperit că utilizarea antibioticelor ca aditiv pentru a stimula creșterea, a scăzut cu 50% din anul 1997.

- ❖ Prezența reziduurilor de pesticide în doze mai mari decât cele admise, în fructe, legume și cereale reprezintă amenințări la adresa consumatorilor.
- ❖ Irigarea cu apă reziduală netratată a fost deseori identificată ca sursa pentru declanșarea unor boli legate de alimente. Microorganismele patogene din apa reziduală sunt transmise plantelor de cultură, iar atunci când sunt consumate, afectează oamenii.
- ❖ Lipsa de igienă care se manifestă pe durata transportului plantelor și animalelor poate conduce la transmiterea către alimente a unor microorganisme patogene sau a unor contaminanți chimici.

Industria alimentară utilizează produsele animale și/ sau vegetale ca materie primă pentru o serie de procese prin care acestea sunt preparate, manipulate și ambalate, pentru a realiza în final produse alimentare. Uneori, ca în cazul fructelor proaspete și legumelor, procesele sunt foarte simple. Totuși, alimente cum ar fi brânza, cârnații, mâncărurile semipreparate, necesită procese mai complexe de transformare a materiei prime. Indiferent de procesele desfășurate în diferite sectoare ale industriei alimentare, există întotdeauna un risc de contaminare, microbiologică, fizică sau chimică a alimentelor.

Contaminarea microbiologică a alimentelor în timpul procesării este cauzată de un mecanism cunoscut sub numele de contaminare

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ Contaminare încrucișată directă, de la alimentul contaminat la alimentul sigur. De exemplu, când laptele neprocesat vine în contact cu laptele pasteurizat. ✚ Contaminare încrucișată indirectă, atunci când alimentele sigure vin în contact cu o suprafață de lucru contaminată. Ustensilele de lucru, mesele, containerele, benzile transportoare, etc., pot transmite microbii, dacă nu sunt |
|---|

**încrucișată. Această
contaminare se poate
produce în trei moduri
diferite:**

menținute în condiții corespunzătoare de igienă.

✚ Contaminare încrucișată indirectă, transmisă de un manipulator de alimente care duce microbii pe alimentele sigure. Această contaminare este transmisă, în principal, prin mâinile muncitorului.

Pentru a evita aceste situații de risc în industria alimentară, trebuie să se delimiteze clar zonele curate de zonele murdare și să păstreze această separație, să se sporească standardele de igienă la locurile de muncă și să ne asigurăm că lucrătorii respectă practicile corecte de igienă.

Un alt pericol care poate apărea în timpul procesării alimentelor este supraviețuirea și proliferarea microorganismelor patogene care erau deja prezente în materia primă. Această proliferare apare datorită metodelor de lucru improprie sau temperaturilor de depozitare sau atunci când procesele proiectate pentru eliminarea contaminării microbiologice nu sunt aplicate corespunzător. De exemplu, acest lucru se întâmplă când alimentele nu sunt fierte sau pasteurizate la temperatura corespunzătoare sau într-un timp suficient pentru a elimina microbii.

**Contaminarea
chimică a
alimentelor poate
apărea în industria
alimentară ca
urmare a mai
multor cauze, cum
ar fi:**

- ❖ Falsificarea sau înșelătoria, prin folosirea unor aditivi sau ingrediente neautorizați, care pot reprezenta un risc pentru sănătatea consumatorului.
- ❖ Utilizarea unor cantități mai mari de aditivi decât doza permisă în mod legal.
- ❖ Contaminarea alimentelor prin contact cu ustensilele sau suprafețele de lucru care conțin resturi de produse utilizate pentru curățire, dezinfecție, afumare sau pentru deratizare.
- ❖ Contaminarea alimentelor prin contact cu suprafețele de lucru care conțin resturi de grăsimi, lubrifianți, vopsele, etc. folosite pentru întreținerea mașinilor și instalațiilor.

În cele din urmă, contaminarea alimentelor poate de asemenea să apară în industria alimentară când procedurile de lucru slabe facilitează ajungerea bucăților de metal, sticlă, plastic sau lemn în aliment.

4.4.5. Pericole în distribuția alimentului

Odată ce alimentul părăsește fabrica, el este încă expus diferiților factori de risc, cei mai importanți dintre aceștia fiind:

- Condiții igienice deficitare în vehiculele utilizate și la transportul animalelor, care pot duce la contaminarea alimentelor.
- Igienă deficitară la manipularea alimentelor la punctul de vânzare care poate duce, de asemenea, la contaminarea alimentelor.
- Temperaturi necorespunzătoare în timpul transportului și depozitării alimentelor, cu alte cuvinte, ruperea lanțului de frig, care poate conduce la proliferarea microorganismelor patogene.

Odată ce alimentul a ajuns la locul unde va fi consumat, el este, în cele mai multe cazuri, subiectul proceselor de tăiere, amestecare și preparare. În bucătăriile restaurantelor și în gospodării, sunt prezente numeroase pericole care pot cauza contractarea de către consumatori a diferitelor boli. Principalele cauze ale acestor îmbolnăviri sunt:

- mâini murdare, ustensile și suprafețe de lucru în bucătărie care pot duce la contaminarea microbiologică a alimentelor prin mecanismul descris anterior sub numele de contaminare încrucișată indirectă.
- Fierberea necorespunzătoare a alimentelor, adică neatingerea temperaturii minime necesare pentru distrugerea agenților patogeni.
- Contaminarea încrucișată directă cauzată de ținerea separată a alimentelor preparate de cele folosite ca materie primă.
- Refrigerarea necorespunzătoare care duce la ruperea lanțului de frig, favorizându-se astfel multiplicarea microorganismelor.

Aceste situații apar destul de frecvent, producând izbucnirea unor otrăviri alimentare, care sunt raportate periodic în mass media, deoarece pot afecta un mare număr de oameni: cantinele de la școli și internate, restaurante, etc.

Este foarte important să se respecte cele patru reguli de bază în bucătărie, și anume: **CURĂȚĂ – PREPARĂ – SEPARĂ - RĂCEȘTE**

- **Curăță:** curăță frecvent suprafețele, ustensilele, recipientii și instalațiile. Spală mâinile frecvent;
- **Prepară:** fierbe mâncarea destul timp și la temperaturi suficient de ridicate;
- **Separă:** evită contaminarea încrucișată. De exemplu, țineti carnea crudă, puii și peștele separat de legume, fructe, pâine sau alte alimente gata de consumat;
- **Răcește:** refrigerază sau congelează alimentele perisabile. Alimentele gata de consum trebuie refrigerate în cel mult două ore de la cumpărarea lor sau după prepararea lor.

Multe din pericolele alimentare, care au fost descrise, sunt importante și din punct de vedere al sănătății lucrătorilor care își desfășoară activitatea în industria alimentară. De fapt, acești lucrători pot fi expuși la aceiași contaminanți biologici sau chimici care pot afecta siguranța produselor alimentare.

Un astfel de exemplu poate fi găsit la utilizarea îngrășămintelor chimice, pesticidelor, detergenților, etc. Acești compuși sunt adesea riscanți pentru sănătatea umană și sunt clasificați ca toxici, periculoși, corozivi sau iritanți. Utilizarea necorespunzătoare a acestor produse poate conduce la contaminarea produselor alimentare și poate dăuna, de asemenea, sănătății oamenilor care le folosesc.

Este important ca muncitorii unităților care folosesc aceste produse, să cunoască riscurile la care se pot expune, precum și măsurile preventive și de protecție pe care ar trebui să le folosească. Toate aceste informații se găsesc în foile de protecția muncii care trebuie furnizate de către producătorul compusului chimic și care trebuie să însoțească produsul.

Produsele cu risc chimic trebuie manipulate și folosite luând măsurile preventive necesare și folosind echipamentul de protecție adecvat.

Același lucru este valabil și pentru microorganismele patogene, care pot să afecteze atât alimentele cât și sănătatea lucrătorilor.

4.5. Igiena în producția și manipularea alimentelor

4.5.1. Importanța producătorilor și manipulatorilor pentru siguranța alimentară

Din cele prezentate anterior rezultă complexitatea lanțului alimentar pentru produsele pe care le consumăm. Astfel, de exemplu, când un consumator prăjește un cârnaț în tigaie, el devine „actorul” final al unei povești lungi în care au fost implicați mulți oameni: de la lucrătorii din fabricile de producție a hranei pentru animale, la cei care lucrează în industria cărnii care au

produs cârnați, de la oamenii responsabili pentru creșterea, tăierea și tranșarea animalelor, la numeroasele situații în care produsul a fost transferat de-a lungul lanțului alimentar. Este, de aceea, de înțeles de ce autoritățile sanitare și experții în igiena alimentară insistă ca oamenii implicați în producerea, manipularea și prepararea alimentelor să respecte reguli stricte de igienă și să fie conștienți de repercursiunile pe care munca lor poate să le aibă pentru a preveni consumatorii să contracteze boli cauzate de alimente.

Factorul uman este de maximă importanță pentru siguranța alimentară, deoarece omul se află în spatele majorității îmbolnăvirilor cauzate de alimente. În mod obișnuit, există două cauze pentru erorile apărute în timpul producției și manipulării alimentelor, care pot duce la contaminarea acestora, și anume:

- Ignoranța și/sau lipsa unei instruirii profesionale a personalului. Acest lucru se întâmplă când operatorii din industria alimentară care intră în contact direct cu alimentele nu posedă cunoștințele necesare de igienă pentru a realiza în mod corespunzător operațiile ce trebuie să le facă.
- Neglijența când se realizează o anumită operație, undeva pe lanțul alimentar, care este în mod obișnuit strâns legată de o lipsă de cunoștință a responsabilității necesare când se lucrează cu alimentele și un fals sentiment de securitate care vine odată cu experiența.

Este, de aceea, esențial să se stabilească programe de educație continuă și instruire profesională pe tot parcursul lanțului alimentar, astfel încât lucrătorii să posede cunoștințele și aptitudinile necesare pentru a opera cu produsele alimentare corect și sigur.

În funcție de alimentul în cauză și de poziția ocupată de lucrător în lanțul alimentar, bunele practici de producție sunt proiectate să prevină riscurile alimentare. În general, bunele practici includ următoarele:

- **Manipularea** : Manipularea alimentelor implică întotdeauna riscul de contaminare încrucișată de la mâinile persoanelor care manevrează alimentele. De aceea, pe lângă respectarea tuturor principiilor igienei personale care sunt prezentate în secțiunea următoare, operatorii trebuie să atingă cât mai puțin posibil alimentele, în timp ce le manevrează. Este important de amintit că unele bacterii cum este *Staphylococcus aureus* și alte microorganisme nu pot fi eliminate complet prin spălarea mâinilor decât dacă sunt complet distruse cu dezinfectanți.

- **Purtatul mănușilor:** Mănușile purtate trebuie schimbate periodic. Frecvența schimbării depinde de tipul alimentelor, dar ele trebuie schimbate mereu când se vine în contact cu alte lucruri în afară de alimente. Este foarte important spălarea completă a mâinilor după ce se poartă mănușile, deoarece mâinile transpiră mai mult când sunt acoperite de mănuși, iar bacteriile care sunt pe ele se multiplică cu ușurință pe mâinile transpirate. Dacă mănușile se rup, există pericolul ca bacteriile să treacă pe aliment.
- **Temperaturile de lucru :** Păstrarea alimentelor la temperaturi scăzute împiedică dezvoltarea celor mai multe microorganisme, de aceea întârzierea sau ruperea lanțului de frig poate permite creșterea microbiană, care reprezintă un risc pentru sănătatea consumatorilor. Este important ca alimentele care necesită refrigerare să fie procesate cât mai curând posibil și nici un aliment lăsat în zonele de lucru în timpul pauzelor sau întreruperilor procesului de producție. Ușile la frigider trebuie ținute totdeauna închise pentru a preveni ca temperatura mediului înconjurător să conducă la creșterea temperaturii în aceste camere frigorifice.
- **Ustensilele de lucru și recipientii :** Ustensilele și recipientii care vin în contact direct cu alimentele (cuțite, cârlige, tăvi, mese de tăiere, etc.) pot fi vehicule pentru propagarea microorganismelor. De aceea, aceste instrumente de lucru trebuie curățate și dezinfectate ori de câte ori este necesar în timpul zilei de lucru și în special la începutul fiecărui schimb, după fiecare pauză de lucru sau după utilizarea lor în alte scopuri decât pentru sarcinile normale. Personalul care lucrează cu alimentele trebuie să fie responsabil pentru buna igienă a instrumentelor pe care le folosește.
- **Curățarea locului de muncă :** Mesele și în general toate suprafețele de lucru care sunt în contact direct și constant cu alimentele trebuie ținute în condiții de igienă perfectă pentru a evita contaminarea alimentelor. Păstrarea locului de muncă curat și ordonat este responsabilitatea operatorului. Toate deșeurile trebuie curățate când sunt produse și depuse în containere speciale pentru acest scop.
- **Deșeurile și gunoiul:** Containerele folosite pentru depozitarea deșeurilor din procesul de producție, a resturilor de materie primă sau a gunoiului sunt locuri ideale pentru dezvoltarea și proliferarea microorganismelor și un magnet pentru insecte și rozătoare. De aceea, pentru a preveni contaminarea, aceste containere trebuie zilnic spălate complet și dezinfectate. Este de preferat ca aceste containere de gunoi să nu aibă dispozitive de închidere /deschidere manuală (ex. cu pedală). Odată umplute, ele trebuie mutate într-o zonă separată de zona de producție. În unele cazuri, această zonă trebuie închisă și răcită pentru a preveni mirosul neplăcut și a ține departe insectele și rozătoarele.

Alături de definirea bunelor practici de producție care minimizează riscurile pentru siguranța alimentară, procedurile de lucru sigure trebuie de asemenea definite să prevină accidente de muncă și îmbolnăvirile profesionale.

Lucrătorii trebuie să poarte echipament de protecție individual când utilizează produse chimice cu risc, cum sunt îngrășămintele chimice, produsele fitosanitare, insecticidele, pesticidele, detergenții, dezinfectanții, etc. În aceste cazuri, operatorii ar trebui să utilizeze măsurile de protecție indicate de producător pe eticheta produsului și/sau pe foaia cu instrucțiuni de siguranță. Utilizarea de ochelari de protecție, mănuși și în unele cazuri haine impermeabile și măști va preveni ca produsele corozive, toxice, iritante și periculoase să intre în contact direct cu pielea și ochii operatorilor. Pentru prevenirea tăieturilor, rupturilor, căderilor, trebuie de asemenea utilizat echipamentul de protecție individual adecvat.

În toate cazurile, programele de instruire profesională pentru personalul care lucrează în industria alimentară, includ o instruire specială despre prevenirea riscurilor specifice din sector.

4.5.2. Reguli de bază pentru cei care lucrează cu alimentele

Nu fumați în zonele unde sunt manevrate alimentele. Fumatul este o sursă de contaminare microbiană: oamenii își ating gura cu degetele atunci când fumează și pot transfera microorganismele de la gură și de pe buze pe alimente. Fumatul favorizează, de asemenea, expectorația, ce poate duce la contaminarea alimentelor.

Nu mâncați, nu beți și nu mestecați gumă de mestecat când lucrați cu alimentele. Când mâncați sau beți, particulele de mâncare sau băutura pot cădea pe produsul alimentar pe care îl manipulați, ceea ce reprezintă un risc de contaminare microbiană de pe mâinile care au fost în contact cu gura și din cauza că recipientii în care era mâncarea sau băutura pot fi murdari sau contaminați. Guma de mestecat stimulează salivarea și crește riscul ca mici particule de salivă să cadă atunci când vorbiți, pe alimentul cu care se lucrează.

Nu scuipați, nu tușiți înspre aliment, nu fluierați, nu suflați și nu purtați conversații lungi deasupra produselor alimentare, pentru că toate aceste acțiuni cresc riscul ca particulele de salivă să cadă pe alimente.

Operatorii care lucrează cu alimentele nu trebuie să își muște unghiile, să se scarpine sau să își atingă gura, nasul, urechile, coșurile sau rănilor, să se ștergă de transpirație cu mâinile sau cu mânăca, să își umezească degetele pentru a deschide sacoșe sau ca să separe bucăți de hârtie, să guste mâncarea, etc. Pe piele și în special în gură, nas, urechi, coșuri sau răni avem bacterii.

Staphylococcus aureus este una dintre ele și de aceea trebuie să evităm atingerea acestor zone în timp ce manipulăm alimentele.

Folosiți șervețele de hârtie de unică folosință pentru suflatul nasului și pentru spălătul mâinilor. Nu aruncați șervețelele folosite pe jos.

Nu stropiți alimentele și nu permiteți să cadă picături pe ele. De exemplu, când se curăță sau se dezinfectează sau când se clătește o suprafață sau un instrument. Picăturile de apă pot conține părți din contaminantul pe care încercați să îl eliminați. De asemenea, evitați să plasați alimentele dedesubtul frigiderelor sau congelatoarelor: apa de răcire este foarte contaminată și se întâmplă în mod obișnuit să existe scurgeri în aceste zone.

Nu utilizați cârpe pentru ștergerea ustensilelor, pentru curățare, etc. Cu excepția prosoapelor de hârtie sau a cârpelor de unică folosință. Cârpel, odată folosite pot reține particule contaminante care au fost pe suprafața sau pe ustensilele șterse. Dacă sunt folosite din nou, ele pot transmite contaminarea înapoi la ustensilele și la suprafețele șterse.

Aveți grijă ca produsele alimentare să nu cadă pe jos sau să intre în contact cu solul.

CURĂȚAREA ȘI DEZINFECTAREA

Cu toate că unele unități de industrie alimentară care produc, transformă sau distribuie produse alimentare, au echipe speciale de oameni care se ocupă de curățire și dezinfectie, în multe cazuri aceeași oameni care produc și manipulează alimentele sunt responsabili și pentru curățire și dezinfectie. De aceea este important să cunoaștem rolul pe care îl joacă curățirea și dezinfectia și cum să ne asigurăm că operația este eficientă.

Este foarte important ca toate suprafețele echipamentelor și ustensilelor și toate zonele în care se prepară și se depozitează alimente și care intră în contact direct cu alimentele să fie în condiții igienice bune, cu alte cuvinte, lipsite de orice contaminare biologică, fizică sau chimică. Astfel, există un risc de contaminare care va afecta siguranța alimentară și viața comercială a produsului.

Pentru a atinge condițiile de igienă corespunzătoare, este esențial să se implementeze programe de curățire și dezinfectie și să se dezvolte proceduri specifice pentru fiecare zonă și pentru fiecare echipament. Operațiile de curățire și dezinfectie trebuie considerate ca o etapă în procesul global de producție și nu ca o activitate auxiliară, deoarece importanța acestor operații pentru siguranța alimentară a fost clar demonstrată. În fabricile de industrie alimentară, ustensilele, echipamentele și în general toate suprafețele care vin în contact cu alimentul pot fi vehicule de transport pentru microorganismele patogene și pentru alți contaminanți, care pot intra în aliment și în cele din urmă să provoace îmbolnăvirea consumatorului.

Curățirea și dezinfecția sunt două operații diferite care, în cele mai multe cazuri, sunt realizate separat, curățirea fiind întotdeauna înaintea dezinfecției. Aceste două operații sunt definite după cum urmează:

- **Curățirea** este un set de practici și procese al căror scop este să elimine diferitele tipuri de murdărie de pe suprafețe și echipamente, în unitățile de industrie alimentară: praf și mizerie, deșeuri și produse secundare, grăsimi și sânge, etichete, agrafe, resturi de ambalaje, etc. Curățatul îndepărtează, de asemenea, unele microorganisme întrucât murdăria conține în mod obișnuit mari cantități de contaminanți microbieni. Totuși, curățirea singură, nu este suficientă pentru a garanta eliminarea microorganismelor patogene.
- **Dezinfecția** constă în distrugerea celor mai multe dintre microorganismele de pe suprafețele de lucru (echipamente și ustensile) până la un nivel care este suficient să garanteze că alimentul este sigur și să prevină alterarea acestuia.

În funcție de tipul de elemente care se curăță, curățirea și dezinfecția poate fi făcută fie manual fie automat. Mașinile de curățat sunt folosite pentru curățarea automată și dezinfecția formelor, cutiilor, veselei, tăvilor, grătarelor, etc. Sistemele CIP (Cleaning in Place) reprezintă un tip de curățire automată utilizat la spălarea țevilor, conductelor, tancurilor, mașinilor de umplere, pasteurizatoarelor, etc. Aceste sisteme implică efectuarea mai multor cicluri de spălare cu detergenți și fluxuri de apă în interiorul acestor circuite.

Curățarea manuală include, în mod normal, următorii pași:

1. **Clătire inițială cu apă** : sunt eliminate cele mai mari particule prin aplicarea unui jet de apă și care îndepărtează toate resturile de pe suprafețe. A nu se atinge sau șterge. Aceste operații elimină murdăria liberă, care nu este fixată pe suprafață.
2. **Curățire** folosind **detergenți** speciali pentru industria alimentară. Detergenții acționează prin dizolvarea murdăriei fixate și a particulelor de grăsime, reacționând cu ele și emulsificându-le. Detergenții sunt dizolvați în apă folosind doza recomandată de producător. Sunt aplicați manual, prin pulverizare a spumei, iar suprafețele cu straturi groase de murdărie, trebuie răzuite cu bureți sau perii.
3. **Clătire** pentru eliminarea oricăror resturi de detergent sau de murdărie dizolvată și rămasă. Este de preferat utilizarea apei calde, sub presiune dacă este posibil, pentru aceste clătiri. Utilizarea apei sub presiune (între 15 și 25 atmosfere) scade numărul de suprafețe unde este necesară răzuirea manuală.

4. **Dezinfectarea.** Se vor utiliza dezinfectanți chimici netoxici, special destinați pentru industria alimentară, fie căldura (aplicare la temperaturi de 85 grade C sau mai mari, timp de 20 minute). Dezinfectarea chimică poate fi făcută prin stropire sau pulverizare a produsului pe suprafața în cauză sau prin scufundarea în cazul părților mai mici sau ustensilelor de lucru. Întotdeauna folosiți doza recomandată de producător.
5. **Clătirea finală.** Clătirea finală cu apă curată elimină resturile de dezinfectanți chimici de pe suprafețele sau ustensilele care vor fi în contact direct cu alimentul sau cu ingredientele sale.

Important de subliniat este faptul că programele de curățare și dezinfectare fac parte din cerințele preliminare ale sistemului de siguranță a alimentului. Aceste programe vor determina cât de des trebuie curățat fiecare element și care proceduri trebuie utilizate în fiecare zonă ori pentru fiecare componentă sau piesă de echipament. Aceste proceduri trebuie scrise și trebuie să descrie fazele procesului de curățire și de dezinfecție, detergenții și dezinfectanții folosiți și dozele în care se aplică. Trebuie să existe, de asemenea, proceduri de monitorizare a rezultatelor curățării și dezinfecției.

Operatorii care lucrează în contact cu alimentele pot contribui la procesul de contaminare al alimentelor în două moduri: prin introducerea microorganismelor în aliment și prin răspândirea lor folosind instrumentele de lucru și echipamentele. De aceea, la fel ca și chirurgii, doctorii sau personalul sanitar, oamenii care vin în contact cu alimentele, trebuie să posede obiceiuri de igienă care sunt mult mai stricte decât cele ale populației în general. Aceste practici includ curățenia personală, spălatul frecvent al mâinilor și utilizarea hainelor și a încălțăminte adecvate. Unele dintre aceste aspecte sunt descrise în continuare:

- ✓ **Curățenia personală** este necesară din cauză că pielea este un important purtător pentru microbi, care pot fi transmiși alimentelor în timpul lucrului. Pentru a păstra pielea în condiții de curățenie și igienă, este important să se facă duș în mod regulat, este necesar spălatul părului frecvent, curățatul unghiilor, etc. În același timp, este necesară o bună igienă orală.
- ✓ **Îngrijirea părului** este deosebit de importantă pentru că atât părul de pe cap cât și cel de pe față sau brațe sunt surse de contaminare microbiană a alimentelor. Părul și mătreața pot cădea în produsul alimentară și să îl contamineze. Oamenii care lucrează cu alimentele, în plus față de spălatul frecvent al părului, trebuie să folosească bonete, măști sau acoperitoare pentru barbă care trebuie puse la începutul fiecărui schimb.

- ✓ **Răni, tăieturi sau arsuri**, chiar atunci când sunt curate, pot fi surse de microorganisme. Rănilor umede ale pielii sunt în mod normal infectate cu bacterii *Staphylococcus* sau *Streptococcus*, care pot fi transmise alimentelor în timpul manipulării. Toate aceste răni trebuie acoperite cu grijă, folosind un material impermeabil, mănuși de cauciuc, benzi adezive sau elemente de protecție pentru degete, pentru a proteja alimentele de posibila contaminare microbiologică.
- ✓ **Când trebuie utilizați plasturi**, ei trebuie să fie ușor de detectat dacă se pierd. De exemplu, trebuie utilizate culori vii, diferite de culoarea produsului alimentar manipulat, sau trebuie să aibă un metal inserat în ele care să fie detectat cu detectorul de metale în cazul în care plasturele cad fără ca lucrătorul să observe. Este recomandat ca utilizarea plasturilor să fie înregistrată de către personal, care trebuie să confirme la sfârșitul schimbului că nu i-au pierdut.
- ✓ Manipularea alimentului înseamnă că mâinile lucrătorului sunt în contact constant cu produsul. De aceea, **spălătul mâinilor** este o practică foarte importantă deoarece mâna omului este partea corpului cu cea mai mare concentrație de microorganisme și cel mai întâlnit mijloc de transmitere a microbilor spre alimente. Cele mai multe bacterii care apar normal în intestinul omului și al animalelor, sunt eliminate ușor prin spălătul mâinilor. Prin urmare, mâinile trebuie spălate des cu săpun lichid antiseptic și cu o perie de unghii, apoi clătite cu apă curată. Mâinile trebuie întotdeauna spălate în următoarele situații: înainte începerii schimbului; după utilizarea toaletei; după fiecare întrerupere sau pauză de lucru; după manevrarea gunoierului sau deșeurilor; după servirea mesei; după fumat; după suflătul nasului; după utilizarea banilor; după manevrarea echipamentelor pentru reparații; după manipularea materiilor prime sau a alimentelor tratate termic; după atingerea ustensilelor sau suprafețelor murdare, etc.
- ✓ Personalul care lucrează cu alimentele trebuie să poarte **îmbrăcăminte și încălțăminte adecvată**, perfect curate. În zonele de manevrare a alimentelor trebuie purtate haine în culori vii, care să nu aibă buzunare exterioare sau nasturi. Fiecare operator este responsabil pentru păstrarea hainelor sale de lucru în condiții de curățenie. Hainele și echipamentul de lucru (șorțuri, bonete, cizme, etc.) trebuie lăsate într-un loc corespunzător în timpul pauzelor și la sfârșitul zilei de lucru, niciodată pe jos sau pe suprafețele de lucru.

În plus față de toate regulile de igienă descrise mai sus, trebuie menționat că persoanele care suferă de boli ce pot fi transmise prin alimente sau persoanele care sunt purtătoare de microorganisme care pot cauza îmbolnăviri, nu pot lucra în secțiile unde sunt manevrate

alimentele. Cei ce lucrează cu alimentele pot transmite agenți patogeni, chiar în perioada de incubare a bolilor. Bacteriile și virușii sunt răspândiți în faza cea mai acută a bolii; în timpul acestei faze, oamenii cu salmoneloză pot elimina prin materiile fecale, un miliard de bacterii per gram.

Oamenii care nu au nici un fel de simptome de boală dar al căror corp conțin bacterii patogene care sunt eliminate prin fecale sau prin secreții din gură sau nas, sunt cunoscuți sub numele de purtători sanitari și pot transmite boala.


Infecțiile tractului digestiv, ale gâtului ale tractului respirator și ale pielii sunt exemple de boli care pot contamina alimentul în mod direct sau indirect. Oamenii care prezintă simptome de diaree trebuie să înceteze orice activitate ce implică lucrul cu alimentele. De asemenea, operatorii trebuie să anunțe superiorii despre orice schimbare a stării de sănătate care ar putea contamina alimentele cu care lucrează, sau dacă au călătorit recent într-o țară cu risc ridicat.

Consumatorul ocupă ultima verigă din lanțul alimentar și adesea este cea mai slabă verigă, deoarece un mare număr din bolile datorate alimentelor sunt provocate de păstrarea neadecvată a alimentelor în gospodărie sau de manipularea lor improprie. Informarea consumatorului este, de aceea, foarte importantă și Uniunea Europeană a sponsorizat diverse inițiative pentru a furniza aceste informații. În continuare sunt prezentate unele instrucțiuni generale destinate consumatorilor, în legătură cu siguranța alimentului:

- **Eticheta** este o garanție a siguranței iar consumatorii trebuie să cumpere întotdeauna produse etichetate. Eticheta este un ghid folositor pentru a consuma în mod corespunzător produsul, cunoscând valoarea nutritivă a acestuia și neprovocând nici un pericol alimentar.
- **Toate ingredientele** prezentate pe etichetă sunt listate în ordinea conținutului din aliment, compusul cu cea mai mare cantitate este primul pe listă. Dacă alimentul conține numai un singur ingredient nu este necesar ca acesta să se specifice explicit deoarece numele produsului se explică singur. Cu toții știm că laptele este lapte. Aditivii sunt considerați, la rândul lor, ingrediente.
- Nu cumpărați și nu consumați alimente a căroror **perioadă de valabilitate** a expirat. Este important de știut că aceste date sunt valabile numai dacă produsul este depozitat așa cum e specificat pe etichetă.
- Cumpărați produse care garantează faptul că au fost în mod corespunzător **identificate** și **monitorizate** de la început. În conformitate cu reglementările naționale și europene, producția și distribuția alimentelor este controlată de autoritățile sanitare în mod regulat, pentru a verifica siguranța lor și este scos de pe piață orice produs descoperit a fi riscant. Alimentele din țările care nu sunt membre ale Uniunii Europene sunt subiectul unor

controale obligatorii din partea autorităților sanitare, atunci când produsele alimentare traversează granița.

- Păstrați întotdeauna produsele alimentare **refrigerate** sau **congelate** la temperaturile indicate pe etichetă. Când cumpărați produse congelate ele trebuie puse în frigider sau congelator cât mai repede posibil, pentru a evita ruperea lanțului de frig. Produsele congelate au date de expirare; ele nu sunt „etern”. Trebuie congelate urmând instrucțiunile producătorului. Odată decongelate, alimentele nu se mai recongelează.
- Mențineți condiții igienice stricte în **bucătărie** și în timpul preparării alimentelor. Amintiți-vă cele patru reguli de bază explicate anterior, **curăță** ustensilele, suprafețele și spală mâinile, **separă** alimentele materie primă de cele gătite, **fierbe** corespunzător și păstrează la **rece** mâncarea.
- **Aditivii alimentari** autorizați de Uniunea Europeană întrunesc condiții de siguranță pentru utilizare specifică și consum. Litera „E” urmată de un număr pe eticheta produsului, indică faptul că produsul conține un aditiv autorizat.
- Urmați întotdeauna **instrucțiunile de utilizare** pentru prepararea și păstrarea produselor alimentare de la data când sunt cumpărate până la momentul când sunt consumate.
- **Organismele modificate genetic**, numite de obicei transgenice, identificate și etichetate conform legii, sunt autorizate de Uniunea Europeană.
- Produsele de **agricultură ecologică** sunt subiectul unor standarde speciale de etichetare și trebuie specificate pe etichetă organismul de certificare și control care răspunde de monitorizarea lor.
- Când cumpărați produse alimentare nu vă lăsați amăgiți de pretinsele proprietăți **terapeutice**, preventive sau curative ale unor mărci. Acestea sunt cel mai adesea declarații publicitare.
- Faceți cumpărăturile în locuri care garantează manevrarea corespunzătoare a alimentelor în timpul fazelor de preparare și înmagazinare.

| | |
|--|---|
| <p>Reține</p>  | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pentru asigurarea protecției consumatorilor, siguranța alimentului reprezintă un obiectiv important. ❖ Diferența dintre noțiunile de siguranță alimentară și securitate alimentară. ❖ Produsele alimentare sunt susceptibile în permanență de a fi supuse contaminării microbiologice, fizice și chimice. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ La nivel mondial și național există organizații care au rolul de a asigura securitatea și siguranța produselor alimentare. ❖ Comisia europeană a aprobat în anul 2000 Carta Albă a Siguranței Alimentare ce a propus crearea Autorității Europene de Siguranță Alimentară (EFSA) care stabilește principiile generale și cerințele legale în domeniul alimentar. ❖ Asigurarea trasabilității pe întreaga filieră alimentară este o cerință legală ce are rolul de a evidenția legătura între produsul finit, originea ingredientelor și parametri de procesare. ❖ Pentru asigurarea trasabilității există o serie de instrumente practice (identificarea animalelor, înregistrarea lucrărilor agricole, înregistrarea parametrilor de la procesarea alimentelor, etc.). ❖ La producția și manipularea alimentelor sigure, un rol important îi revine igieni operatorilor, echipamentelor de lucru și mediului de activitate. ❖ Fiecare organizație trebuie să-și elaboreze propriile ghiduri de bună practică de igienă și producție. |
|--|--|

Test de autoevaluare nr. 4

1. Ce se înțelege prin noțiunile de *siguranță alimentară* și *securitate alimentară*?
2. Care sunt cele mai importante organizații internaționale în domeniul siguranței alimentare?
3. Ce reprezintă Comisia Codex Alimentarius în domeniul siguranței alimentare?
4. Care sunt funcțiile specifice EFSA?
5. Ce se înțelege prin expresia „de la fermă la furculiță”?
6. Explicați conceptul de trasabilitate pe filiera alimentară.
7. La ce ajută trasabilitatea?

4.6. Răspunsuri și comentarii la întrebările din testul de autoevaluare

1. *Sigurnță alimentară* - înseamnă că, în calitate de consumatori, suntem îndreptățiți să fim asigurați că hrana sau băuturile pe care le consumăm nu ne fac rău atunci când le mâncăm sau bem.

Securitate alimentară - înseamnă că toți oamenii au o cantitate suficientă de hrană și diversitate de produse alimentare pentru a supraviețui.

2. Cele mai importante organizații internaționale în domeniul siguranței sănătății sunt:

- **Organizația Mondială a Sănătății (OMS)** – organizație specializată în sănătate a Națiunilor Unite. Are sediul în orașul elvețian Geneva. A fost creată la 7 Aprilie 1948 cu misiunea, declarată în statutul său, de a lupta pentru „dobândirea de către toți oamenii a unui nivel de sănătate cât mai înalt posibil
- **Organizația pentru Agricultură și Alimentație a Națiunilor Unite (FAO – Food and Agriculture Organization)** - a fost înființată în anul 1945 cu mandatul de a ridica nivelul nutritiv al hranei și al standardelor de viață ale oamenilor, să îmbunătățească productivitatea agriculturii și să creeze condiții mai bune pentru populația rurală.

3. Comisia Codex Alimentarius a fost creată în anul 1963 de FAO și OMS pentru a dezvolta standarde alimentare, ghiduri și orientări cum sunt acelea ale codurilor de bună practică realizate în cadrul Programului Comun FAO/OMS privind Standardele Alimentare.

4. Funcțiile specifice EFSA sunt:

- ✓ Să formuleze opinii științifice independente asupra aspectelor legate de siguranța alimentară;
- ✓ Să administreze sistemele de **alertare rapidă**. Scopul acestor sisteme este să informeze rapid autoritățile sanitare din țările UE atunci când este detectată prezența unui posibil risc într-unul din statele membre, astfel încât să poată fi luate măsuri pertinente, pe tot cuprinsul Uniunii Europene.
- ✓ Să faciliteze comunicarea și dialogul cu consumatorii pe probleme legate de siguranța alimentară;
- ✓ Să creeze rețele de informare și comunicare împreună cu agențiile naționale de siguranță alimentară și alte organisme științifice

5. Expresia *de la fermă la furculiță* este sloganul adoptat de Uniunea Europeană pentru a defini politica prin care toate părțile implicate care intervin în lanțul alimentar trebuie să își asume propria responsabilitate.

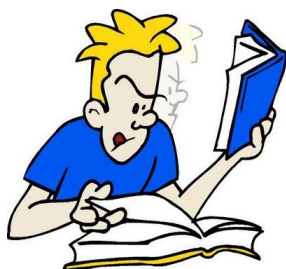
6. **Trasabilitatea** este definită prin „capacitatea de a urmări un aliment, furaj, animal sau substanță destinate să fie încorporate într-un aliment sau hrană pentru animale, prin toate fazele de producție, procesare și distribuție”.

7. Trasabilitatea ajută la:

- ✓ Retragerea rapidă a produselor de pe piață care au fost detectate că produc probleme de sănătate;
- ✓ Determinarea cauzelor îmbolnăvirilor datorate alimentelor prin examinarea tuturor verigilor din lanțul alimentar al produsului care a cauzat boala.

4.7. Lucrare de verificare nr. 4

INSTRUCȚIUNI



Lucrarea de verificare solicitată, implică activități care necesită cunoașterea Unității de învățare nr. 4 privind „SIGURANȚA ALIMENTULUI – OBIECTIV MAJOR AL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR”.

Răspunsurile la întrebări vor fi încărcate pe Platforma educațională a Facultatii, în spațiul destinat acestui lucru, pentru corectare și evaluare.

Fiecare lucrare de verificare corect întocmită va fi notată cu 0,4 puncte adică 4% din tota finală.

Nota finală este constituită astfel: 20% din lucrările de verificare (5 lucrari) +20% din studiul de caz întocmit în cadrul orelor de pregătire din cursul semestrului + 60% din examenul final.

Întrebările la care trebuie să răspundeți sunt următoarele:

1. Menționați câteva dintre instrumentele de realizare a trasabilității .
2. Ce se înțelege prin pericol alimentar?

| | |
|--|--|
| | <p>3. Care sunt principalele categorii de pericole alimentare?</p> <p>4. Menționați principalele pericole potențiale chimice</p> <p>5. Care sunt cauzele principale ale îmbolnăvirilor ce se pot manifesta la prepararea alimentelor?</p> <p>6. Care sunt cele 4 reguli de bază ce trebuie respectate la prepararea alimentelor?</p> <p>7. Menționați câteva dintre bunele practici de producție utilizate la procesarea alimentelor</p> <p>8. Explicați semnificația noțiunilor de <i>curățire și dezinfecție</i></p> |
|--|--|

4.8. Bibliografie minimală

1. Chira A, Chira Lenuta – Managementul calității și siguranței produselor agroalimentare. Editura EX TERRA AURUM, București, 2022.
2. Chira Constantina Lenuta – Protecția Consumatorului, Editura CERES, 2014.
3. Scorei R și colab. – Aplicarea principiilor calității în industria agroalimentară. Editura AGORA, 2000.
4. Teodoru T. – Implementarea și certificarea sistemelor de management. Editura CONTECA, București 2004.
5. Tiecco G. – Igiene e tecnologia alimentare, Calderini Edagricole, Bologna, 2001.
6. Tiecco G. – L autocontrollo nell industria alimentare, Calderini Edagricole, 2000.
7. Tofan Clemansa – Igiene si securitatea produselor alimentare. Editura AGIR, Bucuresti 2001.
8. *** International Standard ISO 15161- Guidelines on the applications of ISO 9001: 2015 for the food and drink industry.
9. *** Validation and Verification of HACCP. ILSI Europe, 1999.
10. *** SR EN ISO 22000:2018 – Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar.
11. *** SR EN ISO 22003:2007 – Sisteme de management ale sigurantei alimentelor. Cerintele pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor.
12. www.who.int
13. www.fao.org
14. www.codexalimentarius.net

Unitatea de învățare nr. 5

SISTEMUL HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT)

| | |
|--|-----|
| 5.1. Obiectivele unității de învățare nr. 5..... | 168 |
| 5.2. Noțiuni generale..... | 168 |
| 5.3. Principiile sistemului HACCP..... | 170 |
| 5.4. Etapele de implementare ale sistemului HACCP..... | 174 |
| 5.5. Răspunsuri și comentarii la teste..... | 192 |
| 5.6. Lucrare de verificare nr. 5..... | 192 |
| 5.7. Bibliografie minimală..... | 193 |

5.1. Obiectivele unității de învățare nr. 5

După ce vei studia această unitate de învățare vei putea să:

- ❖ Definești sistemul HACCP specific siguranței alimentului.
- ❖ Apreciezi avantajele implementării sistemului HACCP.
- ❖ Identifici care sunt principiile de implementare ale sistemului HACCP.
- ❖ Cunoști modul de implementare etapă cu etapă a sistemului HACCP.
- ❖ Demonstrezi cum pot fi identificate PCC –urile dintr-un proces de producție.
- ❖ Înțelegi cum poate fi ținută siguranța alimentului sub control prin intermediul sistemului de monitorizare.
- ❖ Identifici situațiile în care este necesară implementarea de acțiuni corective ca urmare a depășirii limitelor critice.
- ❖ Cunoști modul în care trebuie elaborată documentația specifică sistemului HACCP și care este structura acesteia.

5.2. Noțiuni generale

Analiza Riscurilor și Puncte Critice de Control (Hazard Analysis and Critical Control Points – HACCP) este un instrument folosit să garanteze că alimentele sunt sigure pentru consumul uman, prin identificarea riscurilor specifice asociate cu fiecare produs alimentar

și prin adoptarea măsurilor pentru a controla aceste riscuri. Acest sistem, care a fost utilizat pentru prima dată în anii șaptezeci și apoi a devenit răspândit pe scară largă în anii optzeci, este bazat pe prevenirea sistematică a riscurilor și nu pe realizarea testelor de control asupra produselor finale.

În 1988, **Comisia Internațională pentru Specificații Microbiologice ale Alimentelor** (ICMSF) a propus sistemul HACCP ca bază pentru controlul calității din perspectivă igienică și microbiologică. Apare în acest an prima carte dedicată complet dezvoltării și implementării sistemului HACCP, în editura Blackwell Scientific Publications Oxford cu titlul „Aplicarea Sistemului HACCP pentru asigurarea Siguranței microbiologice și a Calității”. Mai târziu, în anul 1993, comisia **Codex Alimentarius** adoptă sistemul HACCP în viața civilă.

Directiva 93/43/ CEE din 14 iunie 1993 pentru standarde de igienă, stabilește că toate unitățile de industrie alimentară trebuie să garanteze siguranța alimentelor, implementarea și actualizarea procedurilor adecvate, în conformitate cu principiile HACCP. Această directivă a fost introdusă și adoptată legislației interne a diferitelor state membre ale Uniunii Europene.

HACCP poate fi aplicat pe tot parcursul lanțului alimentar, de la producția materiei prime până la consumatorul final.

Unele dintre avantajele implementării acestui sistem sunt:

- Îmbunătățește **siguranța alimentară** deoarece este un sistem bazat pe teste științifice ale riscurilor alimentare;
- Facilitează **inspecțiile** de către autoritățile sanitare;
- Sprijină comerțul internațional prin creșterea încrederii în siguranța alimentară;
- Este compatibil cu aplicarea **sistemelor de asigurare a calității**, cum ar fi seria de standarde ISO 9000;
- Conceptele pe care se bazează HACCP pot fi aplicate și altor aspecte ale calității alimentelor cum ar fi alterarea calității organoleptice, care nu reprezintă un pericol pentru sănătatea consumatorului, dar afectează viața comercială a produsului.

Înainte ca sistemul HACCP să poate fi corect implementat în industria alimentară, trebuie puse în practică o serie de principii de igienă, cunoscute ca **cerințe preliminare**.

| | |
|--|---|
| <p>Aceste condiții esențiale implică următoarele planuri:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Planul de control al apei pentru a realiza siguranța apei folosite în diferite operații sau secții : apa pentru irigații, apa tehnologică, apa utilizată ca ingredient, etc. • Planul de curățire și dezinfecție care garantează absența contaminării microbiologice pe suprafețe, utilaje, ustensile folosite pentru manipularea alimentelor. • Planul de instruire a lucrătorilor care garantează că muncitorii cunosc principiile generale de igienă a alimentelor. • Planul de întreținere preventivă pentru a preveni proasta funcționare a mașinilor și echipamentelor utilizate, care pot avea un impact negativ asupra siguranței alimentare. • Planul de control al dăunătorilor care include controlul insectelor, rozătoarelor și păsărilor. • Planul de control al furnizorilor care să garanteze siguranța alimentară a materiei prime, a nutrețurilor și ingredientelor utilizate la producerea alimentelor. • Planul de control al trasabilității care face posibilă urmărirea traseului produselor alimentare pe tot parcursul lanțului alimentar. |
|--|---|

5.3. Principiile sistemului HACCP

Cele șapte principii ale sistemului HACCP definite de Codex Alimentarius sunt următoarele:

Principiul 1 : Realizarea analizei riscurilor

- **Analiza riscurilor** este punctul de plecare al sistemului HACCP. Ea constă în culegerea și evaluarea tuturor informațiilor asupra posibilelor riscuri alimentare (localizate în spațiu și în timp) și asupra condițiilor care duc la prezența lor, cu scopul de a decide care dintre ele sunt semnificative pentru siguranța alimentară și trebuie introduse în sistem.
- Se vor analiza pentru fiecare produs alimentar, ingredientele, procesele și condițiile de mediu ale proceselor, identificarea riscurilor biologice, chimice și fizice precum și gravitatea lor.

Principiul 2 : Determinarea punctelor critice de control (PCC)

- ✓ **Punctele critice de control** sunt acele faze ale procesului tehnologic care sunt critice pentru siguranța alimentară. **Măsurile de control** pot fi aplicate PCC pentru a preveni sau elimina unul sau mai multe riscuri, sau pentru a reduce riscul la un nivel care este acceptabil pentru sănătatea consumatorului.
- ✓ Exemple PCC sunt: pasteurizarea, spălarea, refrigerarea, detectarea metalelor, etc. Toate acestea sunt procese în care anumite riscuri pot fi eliminate sau minimizate.

Principiul 3 :Stabilirea limitelor critice

- ✓ **Limitele critice** trebuie definite pentru fiecare PCC. Ele reprezintă criteriul care face diferența între ceea ce este acceptabil de ceea ce nu este acceptabil. Limitele critice reprezintă valorile care sunt folosite pentru a judeca dacă operația furnizează produse care sunt sigure pentru consumator.
- ✓ Pentru limitele critice sunt utilizați numeroși parametri, cum ar fi: temperatura, timpul, concentrația, aciditatea apei, umiditatea și chiar evaluările vizuale.

Principiul 4: Stabilirea procedurilor de monitorizare.

- ✓ Sistemul de **monitorizare** trebuie să definească și să aplice proceduri eficiente pentru monitorizarea punctelor critice prin verificarea sistematică a faptului că nu se depășesc limitele critice. Sistemul de monitorizare trebuie stabilit pentru fiecare PCC și constă în planificarea unei succesiuni de observații și măsurători (manuale sau automate) a parametrilor de control, pentru a evalua dacă PCC funcționează corect.
- ✓ Planul de monitorizare trebuie să specifice cum, când și de către cine sunt efectuate verificările. Rezultatele trebuie memorate într-un sistem adecvat de înregistrări.

Principiul 5 : Stabilește acțiunile corective care trebuie luate atunci când monitorizarea indică faptul că un anumit punct critic nu se află sub control.

- ✓ Unitățile de industrie alimentară trebuie să aibă un set predeterminat și documentat de acțiuni care trebuie luate în eventualitatea devierii de la una din limitele critice.
- ✓ **Acțiunile corective** sunt utilizate pentru a controla neconformitățile, pentru a

determina ce este de făcut cu ele și a corecta cauzele deviației. Toate acțiunile corective trebuie înregistrate și arhivate.

Principiul 6 : Stabilește procedurile de verificare pentru a confirma că sistemul HACCP funcționează efectiv.

- ✓ **Verificarea** constă în aplicarea metodelor, procedurilor, testelor și altor evaluări care, alături de monitorizare, pot fi utilizate pentru determinarea caracterului adecvat al sistemului HACCP. Verificările includ metode de audit, procedurile și controalele, inclusiv sondaj aleatoriu, precum și testele, calibrările și analizele și sunt utilizate pentru a confirma că sistemul HACCP funcționează corect.
- ✓ Verificările sunt realizate periodic și oricând este nevoie, operațiile, analiza riscurilor, punctele critice de control, procedurile de monitorizare, pot fi modificate.

Principiul 7: Stabilește procedurile de **documentare și păstrarea înregistrărilor** pentru aceste principii.

- ✓ Ca sistemul HACCP să funcționeze, este esențial să existe un sistem efectiv de documentare și păstrare a înregistrărilor.
- ✓ Sistemul trebuie să documenteze: analiza riscurilor, definirea PCC, limitele critice, etc.
- ✓ Sistemul trebuie să înregistreze: activitățile și rezultatele monitorizării PCC, deviațiile și măsurile lor corective, modificările introduse în sistemul HACCP, etc.

În sistemul HACCP, controlul este concentrat pe PCC iar eficiența sistemului rezidă în faptul că pentru fiecare din riscurile identificate în timpul procesului de analiză a riscurilor există un Punct Critic de Control la care riscul este eliminat sau minimizat până la un nivel la care nu mai reprezintă un pericol pentru sănătatea consumatorului. Astfel, când sistemul HACCP a fost corect proiectat și implementat iar monitorizarea PCC indică faptul că aceste puncte sunt sub control, putem fi siguri că produsele alimentare realizate sunt sigure.

De exemplu, intervalul de temperatură cuprins între 4 și 65° C este cunoscut ca ZONĂ PERICULOASĂ. Dacă temperatura crește peste acest interval, devine mult mai dificil pentru microorganisme să supraviețuiască iar majoritatea microbilor sunt distruși la temperaturi de peste

65° C. Când temperatura scade sub 4° C, activitatea microorganismelor scade dar ele nu mor, chiar dacă temperatura scade sub punctul de congelare.

Fiecare sector și unitate de producție din industria alimentară trebuie să-și definească propriile puncte critice de control. Este de menționat că, există procese care elimină sau reduc riscurile alimentare, comune mai multor sectoare din industria alimentară.

Deoarece diferitele tipuri de **tratamente termice** la care sunt supuse numeroase produse alimentare fac posibilă eliminarea riscurilor microbiologice, în general, acestea sunt considerate PCC. Când un aliment este subiectul unei temperaturi ridicate pentru o anumită perioadă de timp, orice microorganism din sau de pe aliment este ucis. În funcție de temperatura și timpul cât este ea aplicată, microorganismele patogene sunt eliminate, ca în cazul pasteurizării, sau chiar omorâte, ca în cazul procesului cunoscut sub numele de sterilizare. Numeroase produse alimentare sunt subiectul acestor tipuri de procese: laptele, sucurile de fructe, conservele, etc, pentru eliminarea riscurilor microbiologice.

Coacerea pâinii și a altor produse de panificație precum și diferite tipuri de fierbere, industrială sau casnică sunt, de asemenea, exemple de tratamente termice care elimină riscurile microbiologice.

Tratarea termică a alimentelor

Francezul Nicolas Appert (1749 – 1814) a fost un pionier în domeniul tratamentelor termice ale alimentelor. În 1810 el a dezvoltat un sistem de păstrare bazat pe aplicarea căldurii unor sticle sigilate ce conțineau diferite alimente. Descoperirea sa a câștigat un premiu de 12 000 de franci pe care guvernul francez la oferit oricui venea cu o metodă de păstrare a alimentelor. Cu mai mult de 50 de ani mai târziu, Louis Pasteur (1822 – 1895) descoperă că eficiența sistemului dezvoltat de Appert consta în eliminarea microorganismelor prin efectul căldurii.

Tratamentele termice au evoluat în paralel cu nevoile și cerințele pieței, până la punctul în care acum reprezintă o etapă fundamentală în numeroasele procese tehnologice. În mediul industrial, cele mai utilizate metode sunt pasteurizarea (temperaturi mai mici de 100° C) și sterilizarea (temperaturi peste 100° C). Temperaturile și intervalul de timp al acestor procese sunt:

| Tratament | Temperatură | Timp |
|----------------------------|---------------------|----------------|
| Pasteurizare rece | 63 la 65° C | 30 minute |
| Pasteurizare fierbinte | 72 la 75 ° C | 15 minute |
| Sterilizare joasă | 115 la 130° C | 15 – 30 minute |
| Sterilizare înaltă sau UHT | Mai mare de 135 ° C | 1-2 secunde |

Când aceste tratamente termice sunt definite ca PCC în cadrul HACCP, binomul **timp – temperatură** este stabilit ca „elementul critic” care asigură că orice aliment procesat termic a atins temperatura corectă pentru intervalul de timp necesar, în vederea eliminării efective a microbilor.

Temperaturile joase nu au același efect asupra microorganismelor ca și temperaturile înalte, deoarece ele nu omoară microorganismele patogene, deși ele previn înmulțirea acestora prin plasarea lor într-o stare de amorțeală. Cu toate acestea, unii paraziți care pot fi prezenți în alimente, cum ar fi *Anisakis*, pot fi distruși prin congelare la temperaturi sub -20°C timp 24 de ore.

Refrigerarea alimentelor este considerată un PCC în cele mai multe cazuri, deoarece previne proliferarea microorganismelor. Odată ce alimentul atinge temperaturi sub 4°C , activitatea microbiană este încetinită. Totuși, odată ce temperatura crește, microorganismele încep să se multiplieze din nou, cu viteză cu atât mai ridicată cu cât temperatura este mai ridicată. De aici și importanța neîntreruperii **lanțului de frig** pentru alimentele care necesită refrigerare. Trebuie avută grijă față de numeroase riscuri ca lanțul de frig să fie întrerupt, cum ar fi încărcarea sau descărcarea din vehicule a produselor alimentare la magazine, sau atunci când alimentele sunt transportate și depozitate acasă.

Spălarea legumelor și fructelor folosind apă clorinată sau alte produse antibacteriene, elimină microorganismele patogene și este considerată un PCC. În acest tip de proces trebuie controlate concentrația de cloramină și timpul de păstrare, care sunt considerate limite critice. Trebuie, de asemenea, să ne asigurăm că fructele și legumele sunt clătite cu apă curată pentru a împiedica pericolul ca acestea să fie contaminate cu resturi de cloramină, compuși ai săi sau alte produse chimice.

Detectoarele de metal, care normal sunt instalate la sfârșitul liniilor de producție sau de ambalare, sunt considerate PCC, deoarece ele previn ca alimentele să ajungă pe piață cu bucăți de metale (agrafe, șuruburi, cuie, sârme, etc), eliminând astfel riscul fizic.

5.4. Etapele de implementare ale sistemului HACCP

O condiție esențială ce trebuie îndeplinită de orice întreprindere din industria alimentară înainte de a începe demersurile pentru implementarea sistemului HACCP o constituie stabilirea unor proceduri de igienă necesare produselor alimentare și organizarea igienico-sanitară a întreprinderii.

Acest program de igienizare constituie o condiție obligatorie ce stă la baza proiectării și implementării sistemului HACCP.

Aplicarea principiilor HACCP conform Codex Alimentarius într-o întreprindere din industria agro-alimentară presupune parcurgerea logică a unor etape corespunzătoare unui plan de lucru HACCP (etapele preliminare și principiile de acțiune ale metodei HACCP) specific pentru fiecare proces și/sau produs analizat. Menționez că în diferitele lucrări de specialitate este prezentată metoda HACCP cu 12, 13 sau 14 etape (pași), toate variantele fiind valabile, deoarece se bazează pe aceleași 7 principii, diferența constând din abordarea mai sumară sau mai în detaliu a unui principiu. Se prezintă în continuare varianta cu 12 etape, astfel:

Etapa 1:

Definirea scopului acțiunii de implementare a sistemului HACCP

Având în vedere Reglementarea UE 852/2004, privind introducerea și aplicarea HACCP în circuitul alimentelor, conducerea întreprinderii stabilește o echipa de lucru și alocă resursele necesare implementării sistemului HACCP .

Prin angajamentul managerului general ce cuprinde stabilirea politicii și a obiectivelor pe termen lung și mediu se va aduce la cunoștința tuturor compartimentelor și angajaților întreprinderii obligativitatea introducerii și respectării procedurilor sistemului HACCP în întreprindere.

Această acțiune are ca scop: asigurarea inocuității produselor alimentare, furnizarea încrederii către client, câștigarea de noi segmente de piață, ameliorarea productivității, reducerea costurilor.

Este necesar ca pentru aplicarea eficientă a metodei HACCP să existe dorința și angajamentul deplin al tuturor compartimentelor întreprinderii.

Se stabilesc încă de la început termenii de referință și anume: specificarea liniei tehnologice și a produsului precum și stabilirea categoriei de pericole (de natură microbiologică, fizică sau chimică), zona de aplicare care vor fi analizate pe parcursul studiului. Studiul poate avea în vedere ansamblul pericolelor, dar la început pentru familiarizarea cu metoda HACCP se poate restrânge studiul HACCP la un singur tip de pericol (microbiologic, fizic sau chimic). În acest caz vor fi necesare mai multe studii succesive pentru tratarea ansamblului pericolelor. Este necesar de asemenea, definită și finalitatea studiului HACCP: sfera fabricației și/sau fazele postfabricație (transport, depozitare și distribuție).

Etapa 2:

Constituirea și organizarea echipei HACCP

Echipea HACCP este structura operațională indispensabilă implementării metodei HACCP. Este necesară crearea unei echipe pluridisciplinare formată din specialiști cu

experiență. Aceasta reunește participanții dintr-o întreprindere agro-alimentară posedând cunoștințe specifice și o experiență în controlul calității (managerul general, responsabilul de calitate, experții tehnici, maiștri, muncitori etc.). Echipa trebuie să fie alcătuită din maxim 5-6 persoane. Structura echipei este funcțională și absolut neierarhică. Echipa HACPP va colabora cu personalul de pe teren care se va ocupa de punerea în practică ulterior a sistemului HACCP.

Valoarea studiului va consta în cunoașterea completă a produsului, procesului și a pericolelor luate în studiu. Personalul selectat trebuie să posede cunoștințe de bază legate de:

- utilaje (echipamente utilizate în procesul de producție);
- aspecte practice ale operațiilor tehnologice;
- fluxul tehnologic;
- aspecte legate de microbiologia alimentelor;
- principiile și tehnicile HACCP.

Se poate apela în caz de nevoie la intervenții din afară și competențe suplimentare.

Managerul general al întreprinderii stabilește responsabilul de Program HACCP și împreună cu acesta vor alcătui și coordona echipa HACCP, asigurându-se de aplicarea corespunzătoare a principiilor HACCP.

Managerul general împreună cu responsabilul HACCP vor întreprinde următoarele acțiuni: organizarea Departamentului igienă-securitate, evaluarea și selecția personalului, organizarea echipei HACCP, stabilirea responsabilităților și documentarea fișelor de post, stabilirea regulamentului de funcționare a echipei HACCP, stabilirea programului de lucru și a planului de instruire. Înainte de demararea lucrului în echipă este necesară o organizare inițială. Conducerea întreprinderii stabilește liderul echipei HACCP care alcătuiește și coordonează echipa HACCP, asigurându-se de aplicarea corespunzătoare a conceptului.

Echipa permanentă care are misiunea de a proiecta și de a implementa sistemul HACCP este alcătuită din:

- liderul echipei HACCP – cu experiență în aplicarea HACCP (responsabilul de calitate);
- un specialist în probleme de producție (inginer tehnolog);
- un specialist în probleme de proces (inginer MEA);
- un specialist în probleme de microproducție (microbiolog);
- un specialist în probleme de igienă;
- consultanți externi.

Echipa definește scopul și obiectivele studiului HACCP (alegerea unei linii de fabricație și a unui produs precum și considerarea categoriei de pericole), apreciază limitele critice de lucru și stabilește planul de lucru HACCP. Obiectivele trebuie să fie bine definite. Se stabilește clar dacă planul HACCP se limitează numai la securitatea clientului (pericole de ordin biologic,

chimic sau fizic) sau include și alte aspecte legate de specificația produsului finit. Informațiile necesare (lista cu materii prime, materiale, diagrama de flux, date despre produs/proces) în acest caz trebuie pregătite înaintea studiului.

Responsabilitățile liderului echipei HACCP sunt următoarele:

- să selecteze membrii echipei HACCP și să sugereze schimbări în echipă dacă este nevoie;
- coordonează munca echipei HACCP;
- este reprezentantul echipei în relațiile cu managementul întreprinderii;
- împarte responsabilitățile celorlalți membri ai echipei HACCP;
- asigură aplicarea corespunzătoare a conceptului HACCP;
- asigură atingerea scopului implementării sistemului HACCP;
- prezidează întâlnirile echipei HACCP, în cadrul cărora membrii echipei HACCP să își poată exprima deschis ideile;
- urmărește aplicarea în practică a deciziilor echipei HACCP.

Responsabilitățile secretarului echipei HACCP:

- organizează întâlnirile membrilor echipei;
- înregistrează rezultatele întâlnirilor membrilor echipei HACCP;
- înregistrează deciziile luate de echipa HACCP.

Responsabilitățile specialistului în probleme de producție:

- Urmărește parametrii legați de producție;
- Semnalează echipei eventualele dereglări în producție

În cazul întreprinderilor mici și mijlocii este mai greu de constituit o echipă HACCP, responsabilitățile multiple putând fi desemnate la unul sau doi specialiști. Informațiile necesare (lista cu materii prime, materiale, diagrama de flux, date despre produs/proces) în acest caz trebuie pregătite înaintea studiului.

Înaintea demarării lucrului în echipă se va face un program de pregătire a echipei HACCP care va conține:

- prezentarea membrilor echipei HACCP;
- prezentarea obiectivului general al implementării HACCP;
- prezentarea metodei HACCP (conceptul HACCP, principiile HACCP, etapele de implementare a sistemului HACCP);
- stabilirea programului de lucru și a responsabilităților concrete pentru fiecare membru al echipei HACCP.

Etapa 3:

Definirea termenilor de referință (descrierea produsului, a materiilor prime, ambalajelor, definirea procesului, a utilajelor și echipamentelor tehnologice, identificarea amplasamentului, personalul, echipamentele de protecție, categoria de pericole, zona de aplicare).

Echipa HACCP trebuie să realizeze un veritabil audit al produsului care să cuprindă: descrierea completă a materiilor prime, ingredientilor, materialelor de condiționare și ambalare a produselor în curs de fabricație și a produselor finite.

Pentru materii prime și ingrediente se precizează natura lor, procentajul în produsul finit, caracteristicile fizico-chimice și microbiologice, condițiile de prelucrare, tratamentele suferite, condițiile de conservare și depozitare.

Pentru produsele intermediare și produsul finit se vor preciza caracteristicile generale (formulă, compoziție, formă, structură, textură), caracteristicile fizico-chimice și microbiologice, tratamentele suferite, condițiile de ambalare, condițiile de depozitare, stocaj și distribuție.

Această etapă de identificare a produsului este foarte importantă deoarece ajută la determinarea pericolelor care pot apărea și afecta securitatea produsului și în final consumatorul.

Identificarea utilizării date și a categoriei de consumatori ai produsului completează informațiile precedente și conduce la precizarea durabilității, stabilității la utilizare a produsului finit, modalităților de utilizare, instrucțiunilor de utilizare.

Echipa HACCP trebuie să identifice dacă produsul se adresează consumatorului general sau se adresează unei categorii „sensibile” a populației, precizând foarte clar aceste detalii pe eticheta produsului. De asemenea, se vor preciza valabilitatea, stabilitatea la utilizare a produsului finit, instrucțiunile de utilizare ale produsului de către consumator.

Etapa 4:

Construirea diagramei de flux tehnologic și descrierea procesului.

În această etapă echipa HACCP elaborează schema tehnologică bloc, schema de flux tehnologic și planul de amplasare a secției de fabricație (pentru urmărirea desfășurării procesului tehnologic și sesizarea eventualelor încrucișări și întoarceri de flux).

Se studiază pe etape elementare desfășurarea procesului (de la recepția materiilor prime și a materialelor, depozitarea, pregătire, procesare, ambalare, depozitare produs finit, distribuție).

Acestea trebuie să conțină informații utile în legătură cu natura procedeelelor de fabricație, funcțiile, echipamentul, materialele constructive, caracteristicile procedeelelor, fluxul de materiale, igiena și protecția mediului și a muncii. Este mult mai ușor să se identifice punctele sau căile de contaminare în secția de fabricație și să se stabilească apoi modalitățile de prevenire

a contaminării dacă se lucrează pe diagrama de flux. Se recomandă utilizarea acestui tip de diagramă de flux pentru stabilirea mai ușoară a pericolelor care pot afecta procesul și/sau produsul.

După trasarea diagramei de flux, echipa HACCP trebuie să verifice concordanța acesteia cu situația existentă în practică. Acest lucru este indispensabil pentru asigurarea metodei HACCP și mai ales pentru informațiile necesare funcționării sistemului.

Această verificare se impune deoarece pot apărea diferențe chiar de la un schimb la altul, în funcție de modul de conducere a procesului. Este necesar ca diagrama de flux să fie realizată pornind de la date care sunt actualizate și care includ ultimele modificări și modernizări ale echipamentelor de lucru.

Diagrama de fabricație elaborată în etapa precedentă servește la studiul HACCP. Echipa pluridisciplinară confruntă informațiile strânse cu realitatea existentă pe teren.

Această etapă constă în revizuirea procesului în ansamblu, fazelor de fabricație și a fazelor intermediare de transfer și depozitare. Această etapă poate conduce la modificarea elementelor din diagramă sau a informațiilor complementare care s-au dovedit inexacte.

Etapa 5:

Identificarea pericolelor potențiale.

Este etapa cheie a sistemului HACCP, o analiză inadecvată a pericolelor putând duce la proiectarea unui plan HACCP inadecvat. Această etapă implică o expertiză tehnică și o documentare științifică în diverse domenii pentru a identifica corect toate pericolele potențiale.

La identificarea pericolelor, un rol important au membrii echipei HACCP cu experiență în domeniul microbiologiei produsului respectiv, igienei și procesului tehnologic.

Analiza pericolelor cuprinde următoarele etape:

- identificarea pericolelor asociate unui produs alimentar în toate stadiile de fabricație;
- evaluarea probabilității de apariție a acestor pericole (riscurilor);
- identificarea măsurilor preventive existente necesare pentru controlul acestor produse.

Din punct de vedere sanitar se consideră pericol:

- ✓ prezența la un nivel inacceptabil a unui contaminant biologic, chimic sau fizic în materia primă, semifabricat sau produsul finit;
- ✓ nedistrugerea microorganismelor;
- ✓ creșterea/dezvoltarea microorganismelor sau apariția compușilor toxici la un nivel inacceptabil, în semifabricate, în produse finite sau în mediul de fabricație;

- ✓ contaminarea (sau recontaminarea) semifabricatelor sau produselor finite cu microorganisme, compuși chimici sau corpuri străine.

Identificarea pericolelor constă în determinarea tipului de contaminanți microbiologici, toxine naturale, toxine formate prin descompunere în anumite specii, contaminare chimică, reziduuri de pesticide și prezența unor obiecte fizice dăunătoare susceptibile a prezenta un pericol semnificativ. Pentru această etapă echipa HACCP trebuie să cunoască foarte bine categoriile de pericole care pot fi vehiculate prin intermediul produselor alimentare, modul cum anumite procese pot afecta aceste pericole, pentru a putea identifica posibilitatea apariției acestor pericole.

Analiza pericolelor trebuie să fie specifică pentru fiecare întreprindere și proces tehnologic. Pentru a realiza o analiză adecvată a pericolelor echipa HACCP trebuie să parcurgă următoarele etape:

- 1 Stabilirea unei liste a pericolelor potențiale la materiile prime, materiale și ingredientii utilizați, precum și la produsul finit;
- 2 Identificarea pericolelor potențiale pentru fiecare etapă a fluxului tehnologic (utilizând diagrama de flux tehnologic) de la recepția materiilor prime până la obținerea, transportul și distribuția produsului finit, incluzând și programul de igienizare;

Etapa 6

Analiza (Evaluarea) riscurilor

Se realizează evaluarea riscurilor care constă în analiza probabilității apariției fiecărui pericol identificat precum și a severității (gravității) acestora. Echipa HACCP trebuie să ia în considerare numai acele pericole semnificative care pot afecta securitatea produsului și implicit sănătatea consumatorului pentru a realiza un plan cât mai clar și ușor de aplicat.

După identificarea și evaluarea riscului de apariție a pericolelor se trece la specificarea măsurilor preventive existente necesare eliminării pericolelor identificate sau reducerii acestora până la nivele acceptabile.

Există situații în care pentru a putea controla un pericol este necesar să se ia mai multe măsuri preventive și situații în care mai multe pericole sunt sub control prin luarea unei singure măsuri preventive specifice. Structurarea pericolelor și a măsurilor preventive sub formă de tabel constituie o modalitate foarte bună de prezentare.

Echipa HACCP este acum gata pentru determinarea punctelor critice de control.

Etapa 7

Determinarea punctelor critice pentru controlul acestor pericole identificate(CCP-uri).

Punctele critice de control (CCP-uri) corespund punctelor, operațiilor sau etapelor care pot și trebuie să fie controlate în scopul eliminării unui pericol sau minimalizării probabilității sale de apariție. Termenul de „critic” este cuvântul cheie al metodei HACCP.

Scopul acestei etape este de a determina punctele / operațiile / etapele corespunzătoare procesului tehnologic în cadrul cărora se poate și trebuie aplicat controlul în scopul prevenirii, eliminării sau reducerii până la un nivel acceptabil al riscului de apariție a pericolelor.

Selectarea punctelor critice de control se va face având la bază următoarele etape:

- identificarea pericolelor care pot produce o contaminare inacceptabilă și a probabilității de apariție a acestora;
- operațiile tehnologice la care este supus produsul (pe parcursul procesului tehnologic);
- utilizarea dată a produsului.

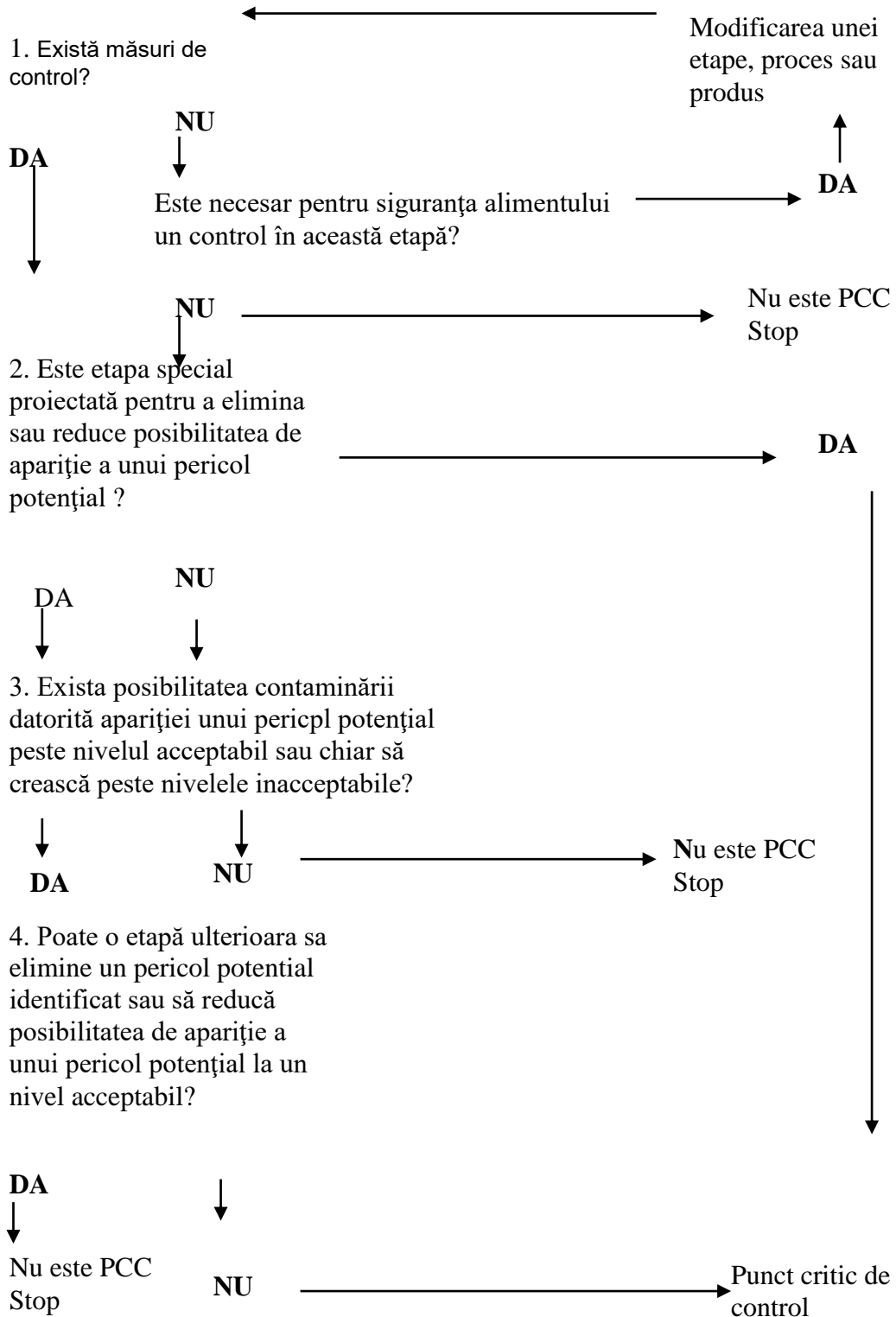
Punctele critice de control reprezentative într-un proces tehnologic includ: obținerea, transportul și recepția materiilor prime, manipularea și transportul intern al produselor, prelucrarea tehnologică, tratamentele termice, lanțul frigorific, aspectele importante ale igienei mediului și personalului, ambalarea și distribuția produselor, comercializarea, servirea și utilizarea la consumator.

Punctele de control care nu au impact asupra securității alimentului nu sunt considerate puncte critice de control. Aceste puncte de control nu au legătură cu securitatea alimentului, deci nu vor fi incluse în planul HACCP.

Diferite tehnologii de preparare ale aceluiași produs alimentar pot fi diferite în ceea ce privește riscul apariției pericolelor și a punctelor, etapelor sau operațiilor care constituie puncte critice de control. Acest lucru se poate datora diferențelor existente în fiecare proces tehnologic cum ar fi: amplasarea instalației, utilajelor, echipamentelor, selectarea materiei prime, materialelor și ingredientilor.

Determinarea punctelor critice de control se realizează cu ajutorul „Arborelui de decizie” stabilit de Codex Alimentarius prezentat în cele ce urmează.

ARBORELE DECIZIONAL - HACCP



Pentru a determina punctele critice de control se va răspunde succesiv la fiecare întrebare în ordinea indicată, pentru fiecare etapă a procesului și pentru fiecare pericol identificat, după cum urmează:

1. Există măsuri preventive pentru prevenirea riscului de apariție a pericolelor identificate?

Dacă sunt stabilite măsurile preventive se trece la întrebarea nr.2, dacă nu, echipa HACCP trebuie să stabilească dacă în această etapă este necesar controlul (măsuri preventive) pentru asigurarea securității produsului. Întrebările 3 și 4 pot fi utile pentru rezolvarea acestei situații. Dacă nu este necesar controlul în această etapă, înseamnă că etapa respectivă nu este punct critic de control și se trece la următoarea fază din procesul tehnologic. Dacă se stabilește că este necesar controlul, se propune o modificare a etapei/procesului sau produsului pentru a putea continua această analiză. Echipa HACCP va urmări realizarea acestei schimbări și apoi procesul se va relua.

2. Este etapa respectivă destinată să elimine pericolul sau să reducă riscul de apariție a pericolului până la un nivel acceptabil?

Echipa HACCP trebuie să țină cont în această etapă de datele tehnice ale produsului / procesului. Dacă echipa HACCP consideră că răspunsul este „Nu” se trece la următoarea întrebare.

3. Există posibilitatea ca în această etapă să intervină o contaminare excesivă (o creștere a nivelului admis sau peste limita nivelului admis) datorată pericolelor identificate?

Echipa HACCP trebuie să ia în considerare dacă ingredientii utilizați, echipamentul sau personalul pot fi surse de pericole și pot contamina produsul. Dacă se consideră că pot avea loc creșteri ale nivelului pericolelor, trebuie ținut cont de faptul că o singură etapă nu poate conduce la creșterea nivelului pericolului până la un nivel inacceptabil, dar peste mai multe faze ale procesului se poate acumula o creștere totală a pericolului peste nivelul limită admis. De aceea trebuie să se aibă în vedere acumularea efectului trecerii prin mai multe faze succesive când se va răspunde la această întrebare.

Dacă răspunsul este „Da” se va trece la întrebarea următoare.

Dacă răspunsul este „Nu” etapa considerată nu este punct critic de control.

4. Există o etapă ulterioară care poate elimina pericolul identificat sau poate reduce probabilitatea de apariție a acestuia la un nivel acceptabil?

Dacă răspunsul la întrebarea 3 este „Da” echipa HACCP trebuie să examineze secvențial dacă această etapă va rămâne în diagrama de flux și dacă orice altă etapă ulterioară va elimina sau va reduce până la un nivel acceptabil posibilitatea de apariție a pericolului.

Întrebările 3 și 4 sunt desemnate să funcționeze împreună.

Dacă răspunsul la întrebarea 4 este „Nu” atunci înseamnă că în această etapă există un punct critic de control și echipa HACCP va stabili acest punct.

Dacă răspunsul la întrebarea 4 este „Da” etapa procesului nu este punct critic de control și echipa HACCP va trebui să reia întrebările conținute în arborele de decizie pentru următoarea etapă.

Precizăm că prin termenul de „etapă” am definit: un punct / operație / fază a procesului tehnologic incluzând recepția materiilor prime, prelucrarea primară și până la consumul final.

Etapa 8:

Stabilirea limitelor critice care trebuie respectate pentru a ține sub control fiecare punct critic de control identificat.

Limitele critice pot fi definite ca valori care separă acceptabilul de inacceptabil.

Stabilirea corectă a limitelor critice pentru fiecare punct critic în parte este o sarcină dificilă pe care echipa HACCP o are de îndeplinit. Pentru stabilirea componentelor și limitelor critice, este necesară o foarte bună cunoaștere a produsului și procesului.

Limitele critice pot fi obținute din literatura de specialitate, standarde, norme tehnice, înregistrări și date provenite de la furnizori, de la experți în tehnologie, igienă, microbiologie. Echipa HACCP poate apela pentru obținerea acestor date și la consultanți de specialitate care nu fac parte din echipa HACCP.

După stabilirea punctelor critice de control care de obicei sunt operații sau etape ale procesului tehnologic trebuie precizat care sunt componentele critice asociate fiecărui punct critic de control, precum și valorile limită care pot fi atinse de acestea.

Vor fi selectate doar acele componente de care depinde securitatea produsului.

Exemple de parametrii cei mai des utilizați pentru limitele critice sunt: timp, temperatură, umiditate, pH, activitatea apei, vâscozitate.

Valorile limitelor critice vor fi stabilite ținându-se seama de valorile de la care (sau sub care) produsul ar putea reprezenta o amenințare la adresa sănătății consumatorilor. Atunci când astfel de valori nu sunt prevăzute în sursele documentare, întreprinderea va trebui să recurgă la cercetări și experimentări proprii pentru stabilirea lor. În unele cazuri, variabilele implicate în procesul de fabricație al alimentelor necesită un nivel limită admisibil pentru a avea certitudinea

că limitele critice nu vor fi depășite. Acolo unde o măsură de control are mai mult decât o limită critică, fiecare din limitele critice vor fi analizate separat, pentru a efectua o supraveghere corectă.

Etapa 9:

Stabilirea unui sistem de monitorizare care să permită asigurarea controlului efectiv al punctelor critice de control (CCP-urilor).

Sistemul de monitorizare stabilit pentru asigurarea controlului punctelor critice detectează pierderea de sub control a procesului la punctele de control. În cazul ideal, monitorizarea trebuie să urmărească funcționarea sistemului astfel încât să poată fi sesizată orice tendință spre ieșirea de sub control înainte de apariția unei abateri de la securitatea produsului.

Monitorizarea poate fi realizată prin observare, urmărirea documentației sau prin măsurători efectuate asupra unor eșantioane prelevate conform unui plan de eșantionare realizat pe baze statistice.

O observare vizuală poate avea ca obiect materiile prime, igiena personalului, tehnicile de igienă și procesele de prelucrare. Aprecierea senzorială poate fi o metodă foarte utilă de verificare a prospețimii unor produse alimentare. Testele chimice și determinările fizico-chimice sunt de asemenea mijloace de monitorizare utile, fiind mijloace rapide care pot da indicații asupra controlului procesului.

Analiza microbiologică are o utilizare limitată în monitorizarea punctelor critice de control:

- Urmărește funcționarea sistemului astfel încât să poată fi sesizată orice tendință spre ieșirea de sub control și să fie luate măsuri corective care să aducă procesul sub control înainte de apariția unei abateri de la securitatea produsului;
- Indică momentul când s-a pierdut controlul și apare o abatere într-un punct critic de control, moment în care trebuie aplicate acțiuni corective;
- Prevede o documentație scrisă foarte utilă la verificarea planului HACCP.

Există cinci aspecte care sunt necesare să fie definite pentru monitorizarea fiecărui punct critic de control și anume:

CE? Această întrebare definește clar componentele critice asociate fiecărui punct critic de control ce sunt supuse procesului de monitorizare.

CUM? Această întrebare definește metoda prin care CE-ul (componentele critice asociate fiecărui punct critic de control ce sunt supuse procesului de monitorizare) urmează a fi

măsurate. În cele mai multe cazuri monitorizarea poate fi făcută prin observare vizuală.

UNDE? Această întrebare definește localizarea CE și CUM?

CÂND? Definește timpul și/sau frecvența CE și CUM? Obiectivul HACCP este continuitate 100% dacă acest lucru poate fi atins, iar dacă nu, se definește timpul necesar.

CINE? Echipa HACCP alocă responsabilitatea pentru acțiunea de monitorizare unei persoane desemnate care trebuie să înțeleagă clar sarcinile ce îi revin, acțiunea de monitorizare prevăzând o documentație scrisă foarte utilă la verificarea planului HACCP.

Păstrarea înregistrărilor este o parte integrantă a monitorizării și într-un program de monitorizare proiectat corespunzător, trebuie să fie organizată cât mai simplu posibil. Analiza înregistrărilor monitorizării poate fi realizată retrospectiv, de către organismele de verificare și control. Tipul și numărul înregistrărilor diferă de la un produs la altul și de la un proces la altul, dar în majoritatea cazurilor se vor întâlni înregistrări referitoare la: materii prime și ingrediente, securitatea produsului, procesului tehnologic, ambalare, depozitare și distribuție, abateri și acțiuni corective, planul HACCP, instruirea personalului.

Etapa 10:

Stabilirea de acțiuni corective care trebuie aplicate atunci când sistemul de monitorizare indică faptul că a apărut o deviație față de limitele critice stabilite (atunci când un punct critic de control este în afara controlului.)

Dacă monitorizarea indică faptul că nu au fost respectate limitele critice trebuie să se aplice măsuri corective cât mai repede posibil. Acțiunile corective trebuie să se bazeze pe evaluarea pericolelor, a posibilității de apariție ale acestora, precum și pe utilizarea finală a produsului.

Când funcția de monitorizare sesizează o situație aflată în afara limitelor critice trebuie avute în vedere trei aspecte:

- 1 Decizia care se ia atunci când un punct critic de control a fost detectat a fi „în afara controlului” și deci există posibilitatea apariției unui pericol identificat;
- 2 Corectarea cauzelor care au generat neconformitatea (se referă la activitatea ce trebuie executată pentru a preveni reapariția neconformității);

3 Menținerea înregistrărilor care descriu rezultatul acțiunii corective aplicate CCP-urilor.

Toate principiile HACCP sunt importante, dar acest principiu răspunde la întrebarea „ce se întâmplă?” înainte de a se întâmpla. Este în interesul întreprinderii să stabilească un plan de acțiuni corective care trebuie să ia în considerație situația cea mai defavorabilă înainte de apariția unor deviații de la limitele critice.

Etapa 11:

Stabilirea unui sistem eficient de păstrare a documentației descriptive (planul HACCP) și a documentației operaționale (proceduri și înregistrări operaționale referitoare la planul HACCP), care constituie documentația sistemului HACCP

În această etapă se urmărește stabilirea unui sistem eficient de păstrare a documentației descriptive (planul HACCP) și a documentației operaționale (proceduri și înregistrări operaționale referitoare la planul HACCP), care constituie documentația sistemului HACCP.

Stabilirea unui sistem documentar practic și precis este esențial pentru aplicarea sistemului HACCP.

Echipa stabilește documentele cuprinse în studiul HACCP.

Aceasta cuprinde două etape:

- faza de concepere (etapele 1-11);
- faza de verificare și revizuire (etapa 12).

Sistemul documentar mai cuprinde:

- elemente și decizii corespunzătoare etapelor care constituie prezentarea generală a Planului HACCP (documentația descriptivă);
- înregistrări (rezultate, rapoarte, lucrări de decizii) care rezultă din aplicarea planului HACCP (documentația operațională).

Acest ansamblu de documente necesită parcurgerea următoarelor etape: redactare/aprobare și vizare/codificare/difuzare controlată/modificare/arhivare și este inclus în sistemul documentar de asigurare a calității dacă aceasta există.

Structura documentară a sistemului HACCP este structurată pe mai multe nivele: nivelul de referință, nivelul de aplicare, nivelul de supraveghere, nivelul de evidență a înregistrărilor documentației.

Nivelul descriptiv sintetic este reprezentat de manualul HACCP care este documentul de bază pentru implementarea sistemului HACCP într-o întreprindere.

Este un document oficial, sintetic, de bază în relațiile societății comerciale cu clienții săi, precum și cu reprezentanții autorizați ai organelor locale.

**Manualul
HACCP prezintă
următoarele
avantaje:**

- ✓ servește ca document principal pentru realizarea auditului sistemului HACCP;
- ✓ asigură accesul imediat la documentele sistemului HACCP și facilitează gestionarea acestora;
- ✓ îmbunătățește comunicarea în interiorul organizației prin delimitarea canalelor verticale și orizontale de comunicare, referitoare la toate problemele legate de asigurarea securității produselor;
- ✓ asigură instruirea unitară a personalului întreprinderii privind elementele legate de asigurarea securității produselor și facilitează conștientizarea acestuia în ceea ce privește impactul propriei activități asupra problemelor legate de securitatea produselor.

Gradul de detaliere și forma de prezentare a manualului HACCP diferă în funcție de nevoile specifice ale întreprinderii.

De regulă un Manual HACCP cuprinde mai multe secțiuni și anume: Generalități, Prezentarea și organizarea societății comerciale, Planul HACCP, Programe anexe.

Responsabilitatea redactării și administrarea Manualului HACCP revine de regulă liderului echipei HACCP.

Avizarea și aprobarea Manualului HACCP se realizează de către directorul general al societății.

Procedurile reprezintă documentele care specifică modalitatea de desfășurare a unei activități fără a intra însă în detalii tehnice.

O procedură trebuie să cuprindă următoarele elemente: scopul/domeniul de aplicare al procedurilor/documente de referință/definiții și prescurtări/ responsabilități/ procedura/ formulare etichete, ștampile/ proceduri conexe (dacă este cazul)/anexe (dacă este cazul).

În capitolele „Scopul și domeniul” se va preciza obiectul procedurii chiar dacă acest lucru rezultă clar din titlu.

În capitolul „Documente de referință” se vor scrie acele definiții ale unor noțiuni din textul documentului sau se vor face trimiteri la Manualul HACCP.

În capitolul „Responsabilități” sunt precizate atribuțiile și sarcinile fiecărui compartiment implicat în activitatea pe care o tratează procedura.

În capitolul „Procedura” se va descrie succesiunea cronologică a fazelor activității respective, modul în care se realizează, utilaje, materiale, calificare personal, metode de control și criteriile de acceptare. Acolo unde este cazul se vor include și prevederi de protecția muncii. În prezentarea capitolului se va urmări continuitatea și corelarea diferitelor puncte din text.

Capitolul „Formulare, etichete, ștampile” va cuprinde tipul de formulare codificate, etichete utilizate în operațiile de identificare și ștampile folosite.

În capitolul „Proceduri conexe” vor fi cuprinse procedurile care completează sfera procedurii întocmite.

Capitolul „Dispoziții finale” va specifica procedura înlocuită (inclusiv revizia) și data de aplicabilitate.

În capitolul „Anexe” sunt cuprinse formularele folosite ori alte prevederi de aplicare a procedurii. În forma completă procedurile vor mai conține și alte pagini: lista de difuzare, pagina de avizări și modificări.

Procedurile operaționale pot fi detaliate prin instrucțiuni de lucru, fișe tehnologice, formulare de supraveghere.

Ca anexe în Manualul HACCP se vor elabora următoarele proceduri operaționale: procedura operațională de igienă, procedura operațională de etalonare a echipamentului de lucru, procedura operațională de instruire a personalului, procedura operațională de identificare a produselor, lista cu substanțele chimice periculoase utilizate, proceduri referitoare la cerințele și reclamațiile clienților, procedura operațională de supraveghere a CCP-urilor.

Introducerea sistemului HACCP presupune introducerea unui sistem de documente și înregistrări care să conțină toate datele și informațiile legate de inocuitatea produselor fabricate. Tipul și numărul înregistrărilor trebuie să reflecte severitatea riscului, metodele folosite pentru controlarea riscurilor și metodele de înregistrare a măsurărilor.

Scopul păstrării înregistrărilor este de a furniza informații ce vor fi folosite pentru a verifica dacă procesul a fost sub control sau nu.

Etapa 12:

Stabilirea de metode, proceduri și teste specifice pentru verificarea sistemului HACCP, destinate să confirme conformitatea (dacă sistemul HACCP funcționează conform planului HACCP) și eficacitatea (dacă planul HACCP garantează securitatea produsului alimentar) sistemului HACCP.

Acestea sunt destinate să confirme conformitatea (dacă sistemul HACCP funcționează conform planului HACCP) și eficacitatea (dacă planul HACCP garantează securitatea produsului alimentar) sistemului HACCP.

Este un program separat de verificare care să asigure faptul că sistemul HACCP implementat funcționează conform planului HACCP și faptul că planul HACCP a realizat performanța așteptată din punct de vedere al securității alimentului.

Echipa HACCP este responsabilă de organizarea și formalizarea procedurilor acestor verificări. Procesul de verificare a sistemului HACCP va fi condus de persoane din interiorul companiei, care nu sunt implicate în realizarea planului HACCP.

Verificarea se face pentru prima dată la implementarea sistemului HACCP, iar apoi la intervale de timp bine stabilite.

Verificarea conformității sistemului HACCP se face prin verificarea procedurilor (stabilirea unor programe corespunzătoare de inspecție, trecerea în revistă a înregistrărilor din punctele critice de control și acțiunilor corective, revizuirea limitelor critice pentru a se vedea dacă acestea sunt adecvate ținerii sub control a pericolelor) și prin audit-ul planului HACCP.

Pentru buna desfășurare a unui audit, consemnarea și fundamentarea concluziilor, pot fi utilizate următoarele tipuri de documente: liste de verificare (pe bază de întrebări), formulare pentru raportarea observațiilor auditorului etc.

Pentru verificarea eficacității sistemului HACCP procedurile de verificare pot include: un bilanț anual al neconformităților întâlnite, un bilanț al loturilor respinse, un bilanț al reclamațiilor clienților, teste aprofundate pentru principalele CCP-uri.

Această etapă confirmă validarea planului HACCP.

Analiza sistemului HACCP reprezintă o verificare periodică, programată, bine documentată a activităților incluse în planul HACCP, justificată de apariția unor modificări ale planului HACCP atunci când este necesar.


Circumstanțele care determină această analiză pot fi:

- identificarea de noi pericole potențiale ce pot fi introduse în produs/proces;
- modificări ale materiilor prime și rețetei de fabricație;
- modificări ale condițiilor de fabricație;
- modificări ale condițiilor de depozitare și distribuție,
- evoluția obiceiurilor de utilizare a produsului de către consumator;
- evoluția informațiilor științifice și epidemiologice referitoare la apariția pericolelor;
- ineficacitatea constatată în ceea ce privește verificarea sistemului HACCP.

Funcționarea corectă a Planului HACCP este caracterizată de o apelare limitată la teste efectuate asupra produsului finit, deoarece metoda aplicată se bazează pe realizarea unei serii de acțiuni preventive, menite să garanteze siguranța produsului, puse în practică pe tot fluxul de producție. Aceasta înseamnă că firmele care au implementat Sistemul HACCP, mai mult decât a

se baza pe testări ale produsului finit, trebuie să realizeze verificări frecvente ale Planului HACCP, de fapt ale înregistrărilor din PCC, și evaluări ale adecvării acțiunilor corective cât și ale corecțiilor realizate, în cazul produselor obținute în intervalul în care s-au înregistrat deviații în PCC prin depășirea limitelor critice.

Procedeele de verificare, permit dealtfel, prin modul în care sunt realizate, evidențierea eventualelor pericole subevaluate sau chiar neconsiderate de către echipa HACCP, la constituirea Planului HACCP. O situație de acest fel determină inevitabil necesitatea unei modificări a acestuia, aspect care ține de fapt de revizuirea Planului HACCP.

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Reține 5</p>  | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instrumentul de bază pentru asigurarea siguranței alimentelor este sistemul HACCP (Analiza Riscurilor și Punctele Critice de Control). ❖ Începând cu anul 1993 (în CEE) respectiv cu anul 2006 în România, sistemul HACCP este obligatoriu de a fi implementat pe întreaga filieră alimentară conform legislației în vigoare. ❖ Sistemul HACCP se bazează pe 7 principii definite de Comisia Codex Alimentarius. ❖ Implementarea în practică a sistemului HACCP este posibilă prin parcurgerea a 12 etape . ❖ Rolul sistemului HACCP în promovarea siguranței alimentului este în special preventiv bazându-se mai puțin pe controlul de produs finit și mai mult pe implementarea unor măsuri care să prevină apariția pericolelor pentru siguranța alimentului. ❖ Eficacitatea sistemului HACCP trebuie demonstrată prin documente și înregistrări specifice care să ofere în același timp și trasabilitatea produsului și procesului tehnologic. |
|---|--|

Test de autoevaluare nr. 5

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Cu ce instrument de lucru se determină PCC? 2. Ce se înțelege prin noțiunea de Limită Critică? 3. Care sunt întrebările la care trebuie să răspundă un sistem de monitorizare? |
|---|

5.5. Răspunsuri și comentarii la întrebările din testul de autoevaluare

1. Instrumentul de lucru folosit pentru determinarea PCC este Arborele decizional.
2. Limitele critice reprezintă valorile care sunt folosite pentru a judeca dacă operația furnizează produse care sunt sigure pentru consumator.
3. Există cinci aspecte care sunt necesare să fie definite pentru monitorizarea fiecărui punct critic de control și anume:

CE? Această întrebare definește clar componentele critice asociate fiecărui punct critic de control ce sunt supuse procesului de monitorizare.

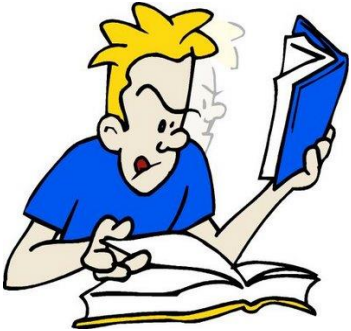
CUM? Această întrebare definește metoda prin care CE-ul (componentele critice asociate fiecărui punct critic de control ce sunt supuse procesului de monitorizare) urmează a fi măsurate. În cele mai multe cazuri monitorizarea poate fi făcută prin observare vizuală.

UNDE? Această întrebare definește localizarea CE și CUM?

CÂND? Definește timpul și/sau frecvența CE și CUM?. Obiectivul HACCP este continuitate 100% dacă acest lucru poate fi atins, iar dacă nu, se definește timpul necesar.

CINE? Echipa HACCP alocă responsabilitatea pentru acțiunea de monitorizare unei persoane desemnate care trebuie să înțeleagă clar sarcinile ce îi revin, acțiunea de monitorizare prevăzând o documentație scrisă foarte utilă la verificarea planului HACCP.

5.6. Lucrare de verificare nr. 5

| INSTRUCȚIUNI | |
|---|---|
|  | <p>Lucrarea de verificare solicitată, implică activități care necesită cunoașterea Unității de învățare nr. 5 privind „SISTEMUL HACCP”.</p> <p>Răspunsurile la întrebări vor fi încărcate pe Platforma educațională a Facultății, în spațiul destinat acestui lucru, pentru corectare și evaluare.</p> <p>Fiecare lucrare de verificare corect întocmită va fi notată cu 0,4 puncte adică 4% din tota finală.</p> <p>Nota finală este constituită astfel: 20% din lucrările de verificare (5 lucrari) +20% din studiul de caz întocmit în cadrul orelor de pregătire din cursul semestrului + 60% din examenul final.</p> <p>Întrebările la care trebuie să răspundeți sunt următoarele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Care sunt principiile HACCP? 2. Menționați avantajele implementării sistemului HACCP 3. Precizați semnificația PCC. |

5.7. Bibliografie minimală

1. Chira A., Chira Lenuta – Managementul Calității și Siguranței produselor agroalimentare. Editura EX TERRA AURUM, București, 2022.
2. Chira A. – Sistemul de management al siguranței alimentului conform principiilor HACCP. Editura CONTECA, București, 2005.
3. Chira Lenuta – Protecția Consumatorului, Editura CERES , București, 2014.
4. Rotaru Gabriela, Moraru Carmen – HACCP – Analiza riscurilor. Punctele Critice de Control, Editura ACADEMICA, Galați, 1997.
5. Scorei R și colab. – Aplicarea principiilor calității în industria agroalimentară. Editura AGORA, 2000.
6. Teodoru T. – Implementarea și certificarea sistemelor de management. Editura CONTECA, București 2004.
7. Tiecco G. – Igiene e tecnologia alimentare, Calderini Edagricole, Bologna, 2001.
8. Tiecco G. – L autocontrollo nell industria alimentare, Calderini Edagricole, 2000.
9. Tofan Clemansa – Igiene si securitatea produselor alimentare. Editura AGIR, Bucuresti 2001.
10. *** Code d'usages international recommande – Principes generaux d'hygiene alimentaire. CAC / RCP 1 – 1969, REV. 4 (2003).
11. *** International Standard ISO 15161- Guidelines on the applications of ISO 9001: 2015 for the food and drink industry.
12. *** Validation and Verification of HACCP. ILSI Europe, 1999.
13. *** SR EN ISO 22000:2018 – Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar.
14. *** SR EN ISO 22003:2007 – Sisteme de management ale sigurantei alimentelor. Cerintele pentru organisme care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor.
15. www.who.int
16. www.fao.org

BIBLIOGRAFIE

1. Backhaus W., C Hahn - Handbuch Dienstleistungsmanagement, Springer. Die betriebswirtschaftliche. Literatur trennt zwischen konsumtiven und investiven Dienstleistungen, 1998.
2. Beleiu Gheorghe – Introducere în dreptul civil. Subiectele de drept civil. Ediția a V-a revizuită și adăugită de Marian Nicolae și Petrică Trușcă. Casa de cultură și presă ȘANSA SRL, 1998.
3. Brigitta Ielics – Consumatorii și piața . Editura de vest., 1999.
4. Carmen Tamara Ungureanu – Protecția consumatorilor și răspunderea pentru produse în dreptul român. Revista Dreptul, nr. 3/1998.
5. Chira A. – Sistemul de management al siguranței alimentului conform principiilor HACCP. Editura CONTECA, București, 2005.
6. Chira A, Chira Lenuta – Managemntul calității și siguranței produselor agroalimentare. Editura EX TERRA AURUM, București, 2022.
7. Chira Lenuța – Protecția Consumatorului. Editura CERES, București, 2014.
8. Chira Lenuța – Tehnici hortivitice compatibile cu mediul. Editura CERES, București, 2005.
9. Costin M., M. Mureșan, V. Ursa – Dicționar de drept civil. Editura Științifică și Enciclopedică, București, 1980
10. Daniela Morariu, Diana Pizmaș – Comportamentul consumatorului, realități, perspective. Editura Bibliofar, Deva, 2001.
11. Dinu V., - Protecția Consumatorilor, Editura ASE București, 2011.
12. DeSouza - Journal of Business Strategy, 1992 - Designing a customer retention plan, 1992.
13. EL Hansen - Entrepreneurship theory and practice, 1995 - journals.sagepub.com
14. Iorgovan A. – Tratat de drept administrativ. Vol II, ediția a III-a restructurată, revăzută și adăugită, Editura All Beck, colecția Curs universitar, București, 2002.
15. Jean Calais-Auloy – Droit de la consommation, 3 e edition, Dalloz, Paris, 1992.
16. Manfred Bruhn – Relationship marketing: Management of customer relationships, 2003.
17. Rotaru Gabriela, Moraru Carmen – HACCP – Analiza riscurilor. Punctele Critice de Control, Editura ACADEMICA, Galați, 1997.
18. Stauss B., Seidel W., - Effective complaint management: The business case for customer satisfaction, 2019.

19. Scorei R și colab. – Aplicarea principiilor calității în industria agroalimentară. Editura AGORA, 2000.
20. Teodoru T. – Implementarea și certificarea sistemelor de management. Editura CONTECA, București 2004.
21. Tiecco G. – L'autocontrollo nell'industria alimentare, Calderini Edagricole, 2000.
22. Tiecco G. – Igiene e tecnologia alimentare, Calderini Edagricole, Bologna, 2001.
23. Tofan Clemansa – Igiene și securitatea produselor alimentare. Editura AGIR, București 2001.
24. Turcu Ion – Operațiuni și contracte bancare. Introducere în teoria și practica dreptului bancar. Editura Lumina Lex, București, 1995.
25. Uliescu Marilena – Dreptul mediului înconjurător. Universitatea Creștină „Dimitrie Cantemir”, București, 1998.
26. Vlăduț M. – Gospodăria agricolă, temelia socio-economică a satului românesc. Revista Hortinform, nr.12, 1999.
27. Vlăduț M., Popescu Adelina – Agricultură țărănească Eco-biologică – alternativă viabilă și vocațională. Editura Universul, București, 2001.
28. Voicu Oana Luminița – Etichetarea alimentelor în spațiul european. Editura Bren, București, 2003.
29. *** Code d'usages international recommande – Principes generaux d'hygiene alimentaire. CAC / RCP 1 – 1969, REV. 4 (2003).
30. ***Ordonanța urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.
31. ***Ordonanța nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor. În vigoare de la 28 august 1992. Consolidarea din data de 16 februarie 2021.
32. ***Ordonanța de urgență nr. 34/2000 privind produsele agroalimentare ecologice.
33. ***Regulamentul (UE) 2018/848 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2018 privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 834/2007 al Consiliului.
34. *** International Standard ISO 15161- Guidelines on the applications of ISO 9001: 2015 for the food and drink industry.
35. ***SR EN ISO 22000:2018 – Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar.
36. ***SR EN ISO 22003:2007 – Sisteme de management ale siguranței alimentelor. Cerințele pentru organismele care efectuează audit și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor.

37. *** SR EN ISO 22000:2018 – Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar.
38. ***SR EN ISO 22003:2007 – Sisteme de management ale siguranței alimentelor. Cerințele pentru organismele care efectuează audit și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor.
39. ***International Standard ISO 15161- Guidelines on the applications of ISO 9001: 2015 for the food and drink industry.
40. ***Validation and Verification of HACCP. ILSI Europe, 1999.
41. ***Validation and Verification of HACCP. ILSI Europe, 1999
42. ***www.anpc.ro
43. ***www.codexalimentarius.net
44. ***www.eurep.org
45. ***www.fao.org
46. ***www.ghidulconsumatorului.ro/
47. ***www.mapam.ro
48. ***www.who.int