

**Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor  
GUVERNUL ROMÂNIEI**

**COMISARIATUL REGIONAL PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR REGIUNEA CENTRU BRAȘOV**

Jud. Brașov, Mun. Brașov, str. Al. I. Cuza, nr. 12; Tel/Fax: 0268418389; Mail: [brasov@opc.ro](mailto:brasov@opc.ro)

**COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR HARGHITA**

Jud. Harghita, Mun. Miercurea Ciuc, Pta Libertatii, nr.5, tel:0266/311702; fax: 0266/312532,

cod postal:530140 Email:harghita@opc.ro; reclamatii.harghita@opc.ro

Nr. 1326/08.08.2018

**INFORMARE**

**privind rezultatele controlalelor tematice naționale și tematicile proprii  
ale Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita  
pentru prima jumătate a anului 2018  
masuri luate și avertizări pentru perioada sezonului estival 2018**

În perioada 01.01.2018 - 30.06.2018 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a acționat în sensul realizării obiectivelor și strategiei privind politica de protecție a consumatorilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor cat și a Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita.

Ca acțiuni de control s-au efectuat controale pe tematici ANPC, cercetarea și soluționarea reclamațiilor, controale operative și tematici proprii.

**ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL  
NAȚIONALE DISPUSE DE AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

Tematicile ANPC, în perioada de referință au fost în număr de **25** astfel :

- Produse alimentare : 10 tematici
- Produse nealimentare : 7 tematici
- Prestări servicii : 8 tematici

Principalele acțiuni de control pe tematici ANPC, în perioada de referință au fost :

1. Acțiune tematică de control privind respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor la **comercializarea produselor de panificație.**
2. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea și atestarea produselor tradiționale.**

3. Acțiune tematică de control pentru a verifica modul în care se respectă prevederile legale referitoare la **conformitatea, modul de etichetare, prezentare, publicitate și comercializare a peștelui și preparatelor din pește preambalate și conservelor din pește.**

4. Acțiune tematică privind modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea și modul de etichetare, prezentare și publicitate a **produselor alimentare specifice sărbătorilor pascale** (carne preambalată, ciocolată și produse din cacao, vopsea ouă, ouă, vin etc.)

5. Acțiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea și modul de etichetare, prezentare și publicitate a **laptelui de consum și a produselor lactate (cu prelevări de probe); (PNU).**

6. Acțiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale privind modul de comercializare și etichetare, prezentare și publicitate a **suplimentelor alimentare. (PNU)**

7. Acțiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale privind modul de comercializare, prezentare și publicitate a **apelor minerale (PNU);**

8. Acțiune tematică de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea și etichetarea **produselor alimentare ecologice. (PNU)**

9. Acțiuni de control privind modul de respectare a prevederilor legale la comercializarea, prezentarea și publicitatea **legumelor și fructelor.**

10. Acțiune tematică de verificare a respectării prevederilor legale, conformitatea și modul de etichetare, prezentare și publicitate a **sucurilor din fructe și a bauturilor racoritoare ( Plan National Multianual de Control).**

11. Acțiune de control privind respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea **echipamentelor electrice de uz casnic. ( Plan Sectorial de Supraveghere a Pietei Produselor)**

12. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea **produselor cosmetice. ( Plan Sectorial de Supraveghere a Pietei Produselor.**

13. Acțiune de control privind **modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea și modul de etichetare a produselor textile, în special second-hand.**

14. Acțiune de control privind verificarea modului de comercializare și etichetare a materialelor utilizate la producerea principalelor componente de **incaltaminte ( Program Sectorial de Supraveghere a Pietei Produselor).**

15. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor **articolelor de mobila.**

16. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea pneurilor (noi) ( Program Sectorial de Supraveghere a Pietei Produselor)**

17. Acțiune tematică de control privind respectarea prevederilor legale privind **siguranta jucariilor.**

18. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la prestarea serviciilor de către **agentiile imobiliare.**

19. Acțiune de control pentru verificarea modului de respectare a prevederilor legale privind protecția consumatorilor în cadrul **vanzarilor de soldare.**

20. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale de către **Institutiile Financiare Nebancare.**

21. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale de către entitățile de **recuperatori creante.**

22. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale de către **dezvoltatorii imobiliari.**

23. Acțiune de control privind modul de respectare a prevederilor legale privind protecția consumatorilor la prestarea **serviciilor funerare.**

24. Acțiune de control privind modul de respectare a prevederilor legale privind protecția consumatorilor la **prestarea serviciilor postale și de curierat.**

25. Acțiune de verificare a respectării conformității, condițiilor de comercializare a alimentelor comercializate în chioscurile și unitățile de

**alimentatie publica din incinta strandurilor, piscinelor, bazinelor de inot, precum si in zonele de agrement, parcuri de distractie, debarcadere etc.**

### **ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII**

**În perioada 01.01.2018 - 30.06.2018 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a efectuat controale în cadrul a 12 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, astfel :**

**1. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în unitățile de alimentație publică – restaurante, baruri, fast food, in mediul urban și rural.**

**2. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la prestatorii de servicii care montează geamuri termopan**

**3. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la farmaciile veterinare.**

**4. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în unitățile de cazare, hoteluri și pensiuni turistice cu și fără alimentație publică din mediul rural si urban**

**5. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la unitățile fast food**

**6. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale, conformitatea, și modul de etichetare, prezentare publicitate și comercializare a produselor alimentare din mediul rural si urban,**

**7. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea legumelor și fructelor , în magazine, și în special în piețele agroalimentare.**

**8. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de sport.**

**9. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea vinurilor.**

**10. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea inghetatei.**

**11. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de plaja.**

**12. Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea semintelor si material saditor.**

**ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PERMANENTE**

În perioada 01.01.2018 - 30.06.2018 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a efectuat controale în cadrul a 2 tematici permanente stabilite de ANPC- CJPC Harghita, astfel :

1. **Control tematic permanent cu privire la derularea Programului Guvernamental lapte – corn pentru elevii din învățământul primar și gimnazial de stat**
2. **Control tematic permanent cu privire la comercializarea pâinii și produselor de panificație.**

Pe baza Protocolului de colaborare pentru prevenirea și combaterea evaziunii fiscale în domeniul depozitării și comercializării produselor cerealiere și a produselor de panificație, încheiat între instituțiile din domeniu, CJPC Harghita a desfășurat astfel de acțiuni de control la comercializarea pâinii și produselor de panificație în colaborare cu reprezentanții Autorității Naționale Sanitară-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, respectiv Inspectoratul Județean de Poliție .

Concretizarea activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita **pentru perioada 01 ianuarie – 30 iunie 2018** s-a făcut prin **584 acțiuni de control**, în urma cărora s-au întocmit:

- **323 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **208 PVC - procese verbale de constatare**
- **10 PVP - procese verbale de prelevare**
- **43 PVD - procese verbale de distrugere**

O atenție deosebită a fost acordată și verificării operatorilor economici din localitățile aflate în afara reședinței de județ și a celor aflați în mediul rural.

**MĂSURI DISPUSE ȘI AMENZI CONTRAVENȚIONALE :**

- **Numărul total de sancțiuni aplicate – 323**
- **Numărul de amenzi aplicate – 208**
- **Numărul de avertismente scrise – 140**
- **Valoarea totală a amenzilor aplicate în perioada 01.01.2018 - 30.06.2018 , prin 208 procese verbale de constatare a contravenției este de 1.006.000 lei.**

**Au fost contestate 4 procese verbale de constatare a contravenției .**

## **CERCETAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR**

În perioada de raportare, respectiv 01.01.2018 - 30.06.2018, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor **prin 230 reclamații înregistrate** . ( a crescut numarul fata de aceeași perioadă a anului trecut – 189 in 2017).

Aceste reclamații au fost soluționate astfel:

- **număr reclamații înregistrate 230**
- **număr reclamații soluționate 203**
- **57 închise cu rezolvare amiabilă;**
- **79 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;**
- **37 concluzionate ca fiind neîntemeiate;**
- **15 redirectionate;**
- **8 clasate;**
- **4 retrase;**
- **3 nesolutionabile.**

## **ACȚIUNI DE INFORMARE ȘI EDUCARE A CONSUMATORILOR**

Unul din obiectivele Strategiei Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor reprezintă întărirea activităților de informare și educare a consumatorilor.

Având în vedere impactul deosebit pe care îl are mass-media, atât asupra consumatorilor cât și asupra operatorilor economici, activitatea de control desfășurată de CJPC Harghita în această perioadă, a fost mediatizată prin **8 apariții atât în presa scrisă cât și Radio-Tv locale ( fata de 87 in aceeași perioadă a anului trecut - o noua abordare prin care la nivel local nu se permit apariții în presa sau conferințe de presa fara a fi transmise în prealabil biroului de presa ANPC ) , 4 controale împreună cu reprezentanții mass-mediei locale.**

Problematica abordată prin mass-media s-a referit la exemplificarea unor cazuri în care operatorii economici au comercializat produse cu deficiențe de calitate, în special cazuri de încălcări ale prevederilor legale cu privire la informarea corectă și completă a consumatorilor (etichetarea produselor alimentare sau nealimentare), sau de respectarea condițiilor tehnice impuse la comercializarea produselor sau la prestarea serviciilor.

## ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat **57 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate**, finalizându-se prin întocmirea a **27 PVC** ( procese verbale de constatare) și **30 de PVCC** (procese verbale de constatare a contravenției ). Acțiunile au fost efectuate în colaborare cu Direcția Sanitar Veterinară, Direcția de Sănătate Publică, Direcția Generală a Vămirilor, Biroul Român de Metrologie și Poliția, inclusiv cu Serviciul Rutier și RAR.

## ACȚIUNI DE CONSILIERE

S-au desfășurat **72 acțiuni de consiliere a operatorilor economici**, privind legislația în vigoare , legislația specifică produsului sau serviciului, în cadru organizat , sau individual, în prezența mass-mediei, cu exemple concrete de abateri de la normativele în vigoare, pentru a se evita pe viitor încălcarea legislației protecției consumatorilor.

Au fost distribuite materiale informative, cu ocazia zilei de 15 martie Ziua Mondială a Protecției Consumatorilor.

Unele acțiuni au fost mediatizate în mass-media locală prin Comunicate de presă .

Cu ocazia controalelor tematice sau operative efectuate, în special unde s-au constatat deficiențe, toți operatorii economici au fost consiliați pentru prevenirea repetării abaterilor de la prevederile legislației protecției consumatorilor.

De asemenea CJPC HR a desfășurat **acțiuni de informare și educare a tânărului consumator , prin participarea efectivă a comisarilor la orele materiilor opționale din școli , “ Educația pentru sănătate” sau ” Stil de viață sănătos ”** parte integrantă a proiectului ANPC JUNIOR.

## MĂSURI LUATE ȘI AVERTIZĂRI PENTRU PERIOADA SEZONULUI ESTIVAL 2018

În cazul pachetelor de servicii turistice, rezervări prin agenții de turism sau rezervări on-line, se va acorda o mare atenție în momentul încheierii încheierea contractelor, la informarea corectă completă și precisă a tuturor serviciilor incluse în pachet precum și a tuturor costurilor aferente.

La prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție, debarcadere etc:

- atenție la normele de igienă și la spațiile sanitare din cadrul unităților de folosință publică
- atenție deosebită la zonele naturale utilizate pentru înbăiere (pentru ștranduri/locuri de înbăiere amenajate pe malul lacurilor și a cursurilor de apă
- atenție deosebită la avertizările afișate ( privind temperatura și adâncimea apei, ș.a.)

**La parcurile de distracție , activitățile de agrement (inclusiv de închiriere a echipamentelor de agrement, ski – jet – uri, atv-uri, mopad-uri, biciclete etc; terenuri de tenis și minigolf, săli de bowling; parcuri de distracții și echipamente pentru terenurile de joacă; water-park; etc.)**

- existența listelor cu tarife și indicarea tarifelor
- atenție deosebită la avertizările afișate
- atenționări și avertizări referitoare la spațiile de joacă
- atenționări și avertizări referitoare la organizarea de distracții extreme

**În cazul produselor cosmetice de protecție solară (“pentru băi de soare” sau “pentru plajă”) și a autobronzantelor (“pentru bronzare fără soare” sau “sunless”), vândute atât direct cât și online:**

Se consultă cu atenție Inscricionarea recipientului/ambalajului astfel:

- precauțiunile speciale la utilizare
- funcția produsului cosmetic
- lista ingredientelor
- eventualele date existente cu privire la efectele nedorite pentru sănătatea umană, provocate de produs, ca urmare a utilizării acestuia.

**În cazul alimentelor comercializate în chioșcurile și unitățile de alimentație publică din incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, precum și în zonele de agrement, parcuri de distracție, debarcadere, etc.**

- calitatea alimentelor (inclusiv a preparatelor culinare) și a băuturilor comercializate
- condiții de expunere și depozitare a alimentelor (produse expuse pe timp îndelungat la razele solare) , astfel încât să nu pună în pericol sănătatea și securitatea consumatorilor.
- prețul de vânzare și prețul pe unitatea de măsură în cazul produselor alimentare comercializate cu amănuntul;
- existența, după caz, a listei meniu, a listelor afișate sau a etichetelor cu prețurile de vânzare a preparatelor și a băuturilor oferite consumatorilor în unitățile de alimentație publică.

**În perioada următoare Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a planificat controale în cadrul a 7 tematici astfel, pentru sezonul estival 2018 :**

1. Control tematic privind respectarea prevederilor legale în **taberele școlare**
2. Control tematic privind respectarea prevederilor legale în **hoteluri și pensiuni turistice**
3. Control tematic privind respectarea prevederilor legale în **restaurante, fast fooduri și în diferite spații de alimentație publică**
4. Control tematic privind respectarea prevederilor legale la **comercializarea articolelor de plajă**



5. Control tematic privind respectarea prevederilor legale la **prestarea serviciilor în incinta strandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție, debarcadere etc.**

6. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea produselor cosmetice de protecție solară** (“pentru băi de soare” sau “pentru plajă”) și a **autobronzantelor** (“pentru bronzare fără soare” sau “sunless”), **vândute atât direct cât și online.**

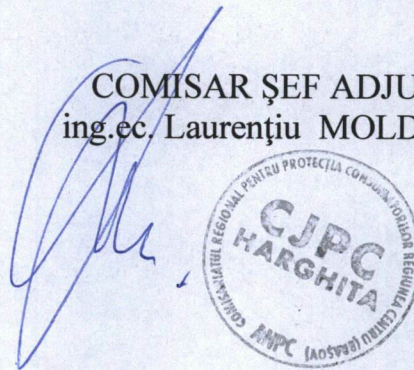
7. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea pachetelor de servicii turistice, vândute atât direct cât și online.**

## DATE DE PERSONAL

Activitatea instituției în perioada la care facem referire s-a realizat cu un **număr mediu total de personal de 2 comisari cu atribuții de control**, deoarece la începutul acestui an ne-am confruntat cu o lipsă foarte mare de comisari, comisariatul fiind condus de către un comisar șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT  
ing.ec. Laurențiu MOLDOVAN



M-Ciuc, 08.08.2018