



*Atene*  
*E*

GUVERNUL ROMÂNIEI  
INSTITUȚIA PREFECTULUI  
JUDEȚUL HARGHITA  
anul 2018 luna 10 ziua 25  
Nr. 15433

SD  
26.10.2018

*[Handwritten signature]*

Nr. 1936/24.10.2018

**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

**INFORMARE**

**privind reclamațiile primite din partea consumatorilor la  
Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita  
pentru prima jumătate a anului 2018**

**masuri luate și avertizări în cadrul prestarilor de servicii oferite  
consumatorilor**

*(Material pentru Sedinta Comitetului Consultativ de Dialog Civic pentru Problemele Persoanelor Vârstnice Harghita)*  
În perioada 01.01.2018 - 31.07.2018 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 solutionarea reclamațiilor, controale operative și tematici proprii.

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

În perioada de raportare, respectiv 01.01.2018 - 31.07.2018, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor **prin 361 reclamații înregistrate** . ( a crescut numarul fata de aceeași perioada a anului trecut – 289 in 2017).

Aceste reclamații au fost soluționate astfel:

- număr reclamații înregistrate 361
- număr reclamații soluționate 357
- 108 închise cu rezolvare amiabilă;
- 124 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- 94 concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- 21 redirectionate;
- 5 retrase;



- **3 nesolutionabile**
- **2 nesolutionate in termen legal**

**Sesizarile si reclamatii primite au fost astfel:**

- **Produse alimentare 29**
- **Produse nealimentare 91**
- **Produse financiare 16**
- **Servicii alimentare 12**
- **Servicii nealimentare 213**

**Au fost prelevate 10 probe din care 8 produse alimentare si 2 produse nealimentare. Probele alimentare 8 au fost neconforme, iar cele nealimentare s-au dovedit a fi conforme.**

## **MĂSURI LUATE ȘI AVERTIZĂRI PENTRU PERIOADA SEZONULUI ESTIVAL 2018**

### **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 perioada a anului trecut - o nouă abordare prin care la nivel local nu se permit apariții în presa sau conferințe de presa fără a fi transmise în prealabil biroului de presa ANPC ) , 4 controale împreună cu reprezentanții mass-mediei locale.**

Problematika 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 DE CONSILIERE**

**S-au desfășurat 72 acțiuni de consiliere a operatorilor economici cât și a consumatorilor , 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.

**Avertizari:**

La diversi prestatori de servicii ( alimentare publica s.a.) :

- 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

La prestatori de servicii , o atentie deosebita la incheierea contractelor si continutul acestora.

La produsele alimentare cat si nealimentare:

Se consultă cu atenție Inscriptionarea recipientului/ambalajului astfel:

- precauțiunile speciale la utilizare
- funcția produsului
- lista ingredientelor, alergenilor
- 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 alimentare publică, 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.

**Legislatia specifica in domeniu este Ordonanta de Guvern nr. 21/1992 republicata, privind protectia consumatorilor.**

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT  
Laurențiu MOLDOVAN

24.10.2018

