



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@anpc.ro](mailto:brasov@anpc.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: [reclamatii.harghita@anpc.ro](mailto:reclamatii.harghita@anpc.ro)

Nr. 127/18.01.2019

Către

**INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA**

**RAPORT**

**asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor  
Harghita pe anul 2018**

În perioada 01.01.2018 - 31.12.2018 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a acționat în sensul realizării obiectivelor și strategiei privind politica de protecție a consumatorilor și a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Politica de protecție a consumatorilor s-a fundamentat pe următoarele **obiective generale** pentru promovarea intereselor consumatorilor pe piață :

- realizarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor prin stimularea capacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor
- aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor
- întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor și urmărirea realizării unei protecții a consumatorilor asemănătoare cu cea existentă în statele membre ale Uniunii Europene, incluzând securitatea, interesele economice, informarea și educarea consumatorilor
- eficientizarea activității de protecție a consumatorilor și prin activități de consiliere a operatorilor economici.
- ridicarea calității vieții consumatorilor, prin măsuri de protejare a acestora împotriva riscului de a achiziționa produse sau servicii care ar putea să le afecteze viața, sănătatea, securitatea sau interesele economice;
- întărirea sistemului de supraveghere a produselor și serviciilor pe piață;
- depistarea și retragerea de pe piață a produselor alimentare și nealimentare, care prezintă risc asupra sănătății și securității consumatorilor;
- respectarea dreptului consumatorului de a fi despăgubit pentru produsul sau serviciu necorespunzător;
- supravegherea pe piață și în vamă a conformității produselor importate;
- extinderea cooperării și dialogului Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor cu societatea civilă și cu celelalte instituții cu atribuții în

domeniul protejării vieții, sănătății, securității și în domeniul intereselor economice ale consumatorilor;

**Ca acțiuni de control s-au efectuat controale pe tematici ANPC, cercetare reclamatii, controale inopinate și tematici proprii.**

Concretizarea activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita în anul 2018 s-a făcut prin **1224 acțiuni de control**, în urma cărora s-au întocmit:

- **431 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **350 - amenzi aplicate**
- **81 - avertismente**
- **626 PVC - procese verbale de constatare**
- **12 PVP - procese verbale de prelevare**
- **155 PVD - procese verbale de distrugere**

Acțiunile de control ale Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita repartizate pe segmente *sunt* :

- **produse alimentare: 566 ;**
- **produse nealimentare: 375;**
- **produse financiare:26 ;**
- **servicii nealimentare: 217;**
- **servicii alimentare: 30 ;**
- **alte segmente: 10 ;**

Cele **1224** acțiuni de control ale Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita au fost finalizate prin întocmirea unui număr de **431 procese verbale de constatare a contravenției încheiate, astfel** :

- produse alimentare: 149 ;
- produse nealimentare: 204;
- servicii nealimentare: 56 ;
- servicii alimentare: 11;
- servicii financiare 5 ;
- alte segmente: 6;

**Au fost prelevate 12 probe**, despre care existau suspiciuni ca ar fi produse neconforme, din care în urma analizelor de laborator s-au depistat 12 probe neconforme.

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.

**Abateri constatate și măsuri dispuse:**

Scopul acestor acțiuni de control a fost de a împiedica punerea pe piață a unor produse nesigure sau neconforme .

**Au fost oprite definitiv de la comercializare produse periculoase și s-a procedat la distrugerea acestora, încheindu-se în acest sens 155 PVD - procese verbale de distrugere.**



Valoarea totală a produselor comunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 9725,24 lei.

Valoarea totală a produselor extracomunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 992,21 lei.

Măsurile luate în conformitate cu prevederile legale s-au bazat și pe examinarea unor probe recoltate din loturi de produse asupra cărora au existat indicii că pot prejudicia viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

#### **AMENZI CONTRAVENȚIONALE :**

Valoarea totală a amenzilor aplicate în anul 2018, prin 431 *procese verbale de constatare a contravenției este de 2.077.000,00 lei*. Valoarea vărsămintelor la bugetul statului până la 31.12.2018, din cadrul CJPC HR a fost de 229.500,00 lei.

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

În perioada de raportare, respectiv 01.01.2018-31.12.2018, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în 457 de reclamații înregistrate, închise astfel:

- 148 închise cu rezolvare amiabilă;
- 140 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- 104 concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- 39 redirectionate;
- 12 clasate;
- 6 retrase;
- 6 nesolutionabile
- 2 nesolutionate pana la 31.12.2018

Reclamațiile și sesizările înregistrate la Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita în anul 2016, repartizate pe segmente *sunt* :

- produse alimentare: 27 ;
- produse nealimentare: 127;
- produse financiare: 12;
- servicii nealimentare: 275 ;
- servicii alimentare: 16 ;
- alte segmente: 0;

## 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 **75 apariții atât în presa scrisă cât și Radio-Tv locale, 2 controale împreună cu reprezentanții mass-mediei locale, precum și 2 conferințe de presă.**

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.

**Au fost organizate forumuri și conferințe atât pentru informarea consumatorilor cât și pentru consilierea operatorilor economici, abordând problematici legate de protecția consumatorilor și informări privind noutățile legislative în domeniu.**

## ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL dispuse de ANPC

**Tematicile naționale ANPC au fost în număr de 53 astfel:**

- Alimente : 25 tematici
- Produse nealimentare : 16 tematici
- Prestări servicii : 12 tematici

### **Principalele acțiuni de control pe tematici ANPC, au fost :**

- calitatea, modul de comercializare și etichetare a produselor tradiționale existente la comercializare;
- calitatea, modul de comercializare și etichetare a produselor textile existente la comercializare;
- respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor la încheierea contractelor de credit de consum, cu sau fără ipoteca, de către societățile bancare;
- respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor la serviciile auto;
- respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor în unitățile de vulcanizare;
- respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor la comercializarea benzinei și motorinei în stațiile de distribuție;
- respectarea prevederilor legale referitoare la conformitatea, modul de etichetare, prezentare, publicitate și comercializare a peștelui și preparatelor din pește preambalate și a conservelor din pește;



- respectarea prevederilor legale conformitatea, și modul de etichetare, prezentare publicitate și comercializare produselor alimentare specifice sărbătorilor pascale (carne preambalată, ouă, vopsea de ouă, ciocolată și produse din cacao, tablete și figurine pe bază de cacao și grasimi vegetale, produse de patiserie (cozonac, pască, chec, fursecuri ...), vin;
- verificarea modului de respectare a prevederilor legale privind modul de comercializare, etichetare, prezentare și publicitate a suplimentelor alimentare.
- respectarea prevederilor legale la încheierea contractelor de leasing și respectarea prevederilor legale la încheierea contractelor de asigurare
- respectarea prevederilor legale la prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție, debarcadere etc.
- verificare a respectării prevederilor legale privind siguranța jucăriilor, vândute atât direct cât și online, și altele.

### ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

**În anul 2018 s-au efectuat controale în cadrul a 24 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita.**

- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea maselor plastice
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor de marochinarie
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor din sticla
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor lactate
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în taberele școlare
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în pensiunile turistice
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în restaurante
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de plajă
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la unitățile fast food
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea legumelor și fructelor
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea rechizitelor școlare
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în restaurante
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea instalațiilor sanitare

- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de sport, de iarnă
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea materialelor de construcții
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea ghirlandelor ornamentelor de Crăciun

### ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat 71 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate, finalizându-se prin întocmirea a 54 PVC ( procese verbale de constatare) și 17 de PVCC (procesele verbale de constatare a contravenției ). Acțiunile au fost efectuate în colaborare cu Direcția Sanitar Veterinară, Direcția Generală a Vămirilor, Biroul Român de Metrologie , Poliția și reprezentanții ai Primăriei.

### ACȚIUNI DE CONSILIERE

S-au desfășurat 189 acțiuni de consiliere a operatorilor economici, sau 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. Unele acțiuni au fost mediatizate în mass-media locală prin Comunicate .

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.

CJPC HR a marcat ” Ziua mondială a drepturilor consumatorilor ” ediția 2018 prin organizarea împreună cu Inspectoratul Școlar Județean a concursului “Alege ! Este dreptul tău” în școli .

S-au desfășurat acțiuni de informare și consiliere a consumatorilor cu această ocazie.

În cadrul CJPC Harghita există un punct de informare la dispoziția consumatorilor, respectiv operatorilor economici, cu ghiduri gratuite care cuprind sfaturi, conspecte din legislația protecției consumatorilor, noutățile legislative în acest sens. Totodată există un responsabil al punctului de informare care oferă informații privind legislația specifică în vigoare, precum și vizionarea site-ului ANPC [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro) .

**DATE DE PERSONAL**

Activitatea instituției în perioada la care facem referire s-a realizat cu un număr de **3 comisari**, din care **numărul mediu comisari cu atribuții de control a fost 2.7**, comisariatul fiind condus de către un comisar șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT  
Laurențiu MOLDOVAN

