



**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](mailto:harghita@opc.ro); [reclamatii.harghita@opc.ro](mailto:reclamatii.harghita@opc.ro)

Nr. 2001/23.09.2019

**INFORMARE**

**privind reclamațiile primite din partea consumatorilor precum și  
raportul de activitate al Comisariatului Județean pentru Protecția  
Consumatorilor Harghita pentru prima jumătate a anului 2019  
măsuri luate și avertizări pentru perioada sezonului estival 2019**

În perioada 01.01.2019 - 30.06.2019 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 cât 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 : 10 tematici
- Prestări servicii : 5 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 mierii.**
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 peste**

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 **laptei de consum și a produselor lactate (cu prelevări de probe)**
6. Acțiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale privind modul de comercializare și etichetare, prezentare și publicitate a **suplimentelor alimentare.**
7. Acțiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale privind modul de comercializare, prezentare și publicitate a **apelor minerale;**
8. Acțiune tematică de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea și etichetarea **produselor alimentare ecologice.**
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 băuturilor răcoritoare (Plan Național 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 **incaltăminte (Program Sectorial de Supraveghere a Pietei Produselor).**
15. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor **la locurile de joacă pentru copii .**
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 **siguranța jucăriilor.**
18. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la prestarea serviciilor de către **agențiile imobiliare.**
19. Acțiune de control pentru verificarea modului de respectare a prevederilor legale privind protecția consumatorilor în cadrul **vanzărilor de soldare.**
20. Acțiune de verificare a respectării prevederilor legale de către

21. Acțiune de verificare a respectării conformității, condițiilor de comercializare a **băuturilor răcoritoare**.

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 **alimentație publică din incinta strandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, precum și în zonele de agrement, parcuri de distracție, debarcadere etc.**

#### ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

În perioada 01.01.2019 - 30.06.2019 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 la comercializarea condimentelor**
2. Control tematic propriu privind **respectarea prevederilor legale la prestatorii de servicii taxiuri**
3. Control tematic propriu privind **respectarea prevederilor legale la vânzările cu preț redus**
4. Control tematic propriu privind **respectarea prevederilor legale în unitățile de cazare, hoteluri și pensiuni turistice cu și fără alimentație publică din mediul rural și urban**
5. Control tematic propriu privind **respectarea prevederilor legale la comercializarea pâinii**
6. Control tematic propriu privind **respectarea prevederilor legale, conformitatea, și modul de etichetare, prezentare publicitate și comercializare a articolelor de menaj**
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...**

9. Control tematic propriu privind **respectarea prevederilor legale la comercializarea semințelor și material săditor**

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 saloanele de înfrumusețare.**

#### **MĂSURI DISPUSE ȘI AMENZI CONTRAVENȚIONALE ÎN URMA ACȚIUNILOR TEMATICE PROPRII:**

- 223 acțiuni de control
- 110 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției
- 113 PVC - procese verbale de constatare
- Numărul total de sancțiuni aplicate – 110
- Numărul de amenzi aplicate – 84
- Numărul de avertismente scrise – 26
- Valoarea totală a amenzilor aplicate în perioada 01.01.2019 - 30.06.2019 , prin 110 procese verbale de constatare a contravenției este de 413.500,00 lei.

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

În perioada 01.01.2019 - 30.06.2019 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a efectuat controale în cadrul a 3 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 și produselor alimentare și nealimentare în zona rurală
3. Control tematic permanent cu privire la comercializarea și produselor alimentare și nealimentare în târguri, piețe, cu ocazia zilelor orașelor sau comunelor

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 2019 s-a făcut prin **943 acțiuni de control**, față de **584** în aceeași perioadă a anului trecut în urma cărora s-au întocmit:

- **380** (323 în 2018) **PVCC**-procese verbale de constatare a contravenției
- **414** (208 în 2018) **PVC** - procese verbale de constatare
- **0** (10 în 2018) **PVP** - procese verbale de prelevare
- **139** (43 în 2018) **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 – **380** ( 323/2018)
- Numărul de amenzi aplicate – **286** (208/2018)
- Numărul de avertismente scrise – **94** (140/2018)
- Valoarea totală a amenzilor aplicate în perioada **01.01.2019 - 30.06.2019** , prin **380** procese verbale de constatare a contravenției este de **1.763.000 lei** (**1.006.000 lei** în 2018).

Au fost contestate **12** (4/2018) procese verbale de constatare a contravenției .

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

În perioada de raportare, respectiv 01.01.2019 - 30.06.2019, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor **prin 333** ( față de **230** în 2018 ) **reclamații înregistrate** . ( a crescut numarul fata de aceeași perioada a anului trecut).

Aceste reclamații au fost soluționate astfel:

- număr reclamații înregistrate **333** (230/2018)
- număr reclamații soluționate **333** ( 203/2018)
- **86** (57/2018) închise cu rezolvare amiabilă;
- **109** (79/2018) concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- **68** (37/2018) concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- **57** (15/2018) redirectionate;
- **7** (8/2018) clasate;
- **4** (4/2018) retrase;

## 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 **5 apariții atât în presa scrisă cât și Radio-Tv locale ( față de 87 în aceeași perioadă a anului trecut - o nouă abordare prin care la nivel local nu se permit apariții în presa sau conferințe de presă fără a fi transmise în prealabil biroului de presa ANPC )** .

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 ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

**S-au efectuat 32 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate.** 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 95 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.

## MĂSURI LUATE ÎN PERIOADA SEZONULUI ESTIVAL 2019

În perioada estivală Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a efectuat controale în cadrul tematicilor stabilite de ANPC respectiv CJPC Harghita astfel :

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 ștrandurilor, 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.**
8. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea băuturilor răcoritoare, a sucurilor și nectarurilor din fructe.**

În cazul pachetelor de servicii turistice, rezervări prin agenții de turism sau rezervări on-line, se acorda o mare atenție în momentul încheierii 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:

- 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.

#### 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**, comisariatul fiind condus de către un comisar șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT  
ing.ec. Laurentiu MOLDOVAN

M-Ciuc, 19.09.2019