



**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

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

Către

C.R.P.C. RC BRAȘOV		
N.C.J.P.C. HARGHITA		
INTRARE	Nr. 292	
IESIRE		
Ziua 18	Luna 02	Anul 2020

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA

RAPORT

**asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor
Harghita pe anul 2019**

În perioada 01.01.2019 - 31.12.2019 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a acționat în sensul realizării obiectivelor și strategiei privind politica de protecție a consumatorilor din Programul de Guvernare 2016-2020, aspecte ce se regăsesc implicit în strategia Europeană în domeniul Protecției Consumatorului a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și a Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita.

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 piața și în vamă a conformității produselor importate;
- extinderea cooperării și dialogului Comisariatului Județean pentru

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 2019 s-a făcut prin **1349 acțiuni de control**, față de 1244 în anul 2018, în urma cărora s-au întocmit:

- **615 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției / 431 în anul 2018**
- **442 - amenzi aplicate / 350 în anul 2018**
- **227 – avertismente / 81 în anul 2018**
- **528 PVC - procese verbale de constatare / 626 în anul 2018**
- **11 PVP - procese verbale de prelevare / 12 în anul 2018**
- **203 PVD - procese verbale de distrugere / 155 în anul 2018**

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

- **produse alimentare: 525 / 566 în anul 2018**
- **produse nealimentare: 456 / 375 în anul 2018**
- **produse financiare: 18 / 26 în anul 2018**
- **servicii nealimentare: 265 / 217 în anul 2018**
- **servicii alimentare: 78 / 30 în anul 2018**
- **servicii financiare: 29 / 24 în anul 2018**
- **alte segmente: 7 / 10 în anul 2018**

Au fost prelevate 11 probe în anul 2019 / 12 în anul 2018, despre care existau suspiciuni ca ar fi produse neconforme, din care în urma analizelor de laborator s-au depistat 11 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 203 PVD în anul 2019 / 155 PVD în anul 2018 - procese verbale de distrugere.

Valoarea totală a produselor comunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 237773 lei în anul 2019 față de 97000 lei în anul 2018.

AMENZI CONTRAVENȚIONALE :

Valoarea totală a amenzilor aplicate în anul 2019, prin 615 *procese verbale de constatare a contravenției este de 2.665.000 lei*, față de anul 2018 în care valoarea a fost 2.077.200 lei. Valoarea vărsămintelor la bugetul statului până la 31.12.2019, din cadrul CJPC HR a fost de 311.500,00 lei, față de 229.500,00 lei în anul 2018.

CERCETAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR

În perioada de raportare, respectiv 01.01.2019-31.12.2019, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în 520 de reclamații înregistrate, față de 457 reclamații în anul 2018, închise pana la 31.12.2019 astfel:

- 102 închise cu rezolvare amiabilă;
- 239 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- 74 concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- 78 redirectionate;
- 18 clasate;
- 7 retrase;
- 2 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 74 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.

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL dispuse de ANPC

Tematicile naționale ANPC în anul 2019 au fost în număr de 51 astfel:

Tematicile ANPC, se referă la:

- Alimente : 23 tematici
- Produse nealimentare : 16 tematici
- Prestări servicii : 12 tematici

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

În anul 2019 s-au efectuat controale în cadrul a 22 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, în cadrul cărora au fost date sancțiuni în valoare de 589500 lei.

ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat 61 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate, față de 71 în anul 2018, finalizându-se prin întocmirea a 50 PVC (procese verbale de constatare) și 11 de PVCC (processe 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 reprezentanți ai Primăriei.

ACȚIUNI DE CONSILIERE

S-au desfășurat 175 acțiuni de consiliere a operatorilor economici față de 179 în anul 2018, 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 tânărilor consumatori , 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 2019 prin organizarea împreună cu Inspectoratul Școlar Județean a concursului "Alege ! Este dreptul tău" în școli , precum și a 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, conșpecte 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 .

DATE DE PERSONAL

Activitatea instituției în anul 2019 s-a realizat cu un număr mediu de comisari cu atribuții de control de 2.2 , comisariatul fiind condus de către un comisar șef adjunct.

Astfel în prima jumătate a anului 2019 activitatea instituției s-a realizat foarte greu, în perioada 01.01.2019-15.10.2019 la CJPC Harghita au existat doar 2 comisari, iar în perioada 15 octombrie - 31 decembrie 2019 activitatea s-a realizat cu 3 comisari, comisariatul fiind condus de către un comisar șef adjunct.

In concluzie, chiar dacă a existat o scădere a numărului de comisari din cadrul instituției, de fapt s-a înjumătățit față de anii precedenți, numărul acțiunilor de control efectuate precum și a proceselor verbale întocmite sau a sancțiunilor a crescut . Astfel numărul mediu de acțiuni de control raportat la un comisar precum și activitatea acestuia a crescut semnificativ, aproape s-a dublat. Totodată au crescut și numărul de reclamații adresate instituției noastre, care au necesitat mai mult timp de rezolvare cu un număr de personal scăzut.

Cu stimă,



COMISAR ȘEF ADJUNCT
Laurențiu MOLDOVAN

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. Moldovan', written over the printed name.