

NR: 468/23.02.2022

Nr.

Către

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA

RAPORT

**asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor
Harghita pe anul 2021**

În perioada 01.01.2021 - 31.12.2021 Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita a acționat în sensul realizării obiectivelor și strategiei privind politica de protecție a consumatorilor din Programul de Guvernare, 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 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 2021 s-a făcut prin **1384 acțiuni de control**, în urma cărora s-au întocmit:

- **612 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **431 - amenzi aplicate**
- **501 – avertismente**
- **486 PVC - procese verbale de constatare**
- **14 PVP - procese verbale de prelevare**
- **272 PVD - procese verbale de distrugere**

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

- produse alimentare: 546
- produse nealimentare: 403
- produse financiare: 3
- servicii nealimentare: 424
- servicii alimentare: 0
- servicii financiare: 3
- alte segmente: 0

Au fost prelevate 14 probe în anul 2021, despre care existau suspiciuni că ar fi produse neconforme, din care în urma analizelor de laborator s-au depistat 10 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 272 PVD în anul 2021.

Valoarea totală a produselor comunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 28017,00 lei în anul 2021.

AMENZI CONTRAVENȚIONALE :

Valoarea totală a amenzilor aplicate în anul 2021, prin 612 *procese verbale de constatare a contravenției* este de 1.908.000 lei. Valoarea vărsămintelor la bugetul statului până la 31.12.2021, din cadrul CJPC HR a fost de 301.500,00 lei.

CERCETAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR

În perioada de raportare, respectiv **01.01.2021-31.12.2021**, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în **496 de reclamații înregistrate**, închise până la 31.12.2021 astfel:

- 82 închise cu rezolvare amiabilă;
- 291 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- 90 concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- 22 redirectionate;
- 11 clasate;

Reclamațiile înregistrate la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita repartizate pe segmente sunt :

- produse alimentare: 89
- produse nealimentare: 129



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

- prestări servicii : 278

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 34 apariții atât în presa scrisă cât și Radio-Tv locale, precum și 2 conferințe/comunicate 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 in anul 2021 au fost in numar de 41 față de 38 în anul 2020 astfel:

- Produse alimentare : 14 tematici
- Produse nealimentare : 19 tematici
- Prestări servicii : 8 tematici

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

În anul 2021 s-au efectuat controale în cadrul a 13 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, în cadrul carora au fost date sancțiuni în valoare de 339000 lei.

Tematicile proprii, se refera la:

- Alimente : 3 tematici
- Produse nealimentare : 3 tematici
- Prestări servicii : 7 tematici

S-au efectuat 242 acțiuni de control în baza tematicilor proprii, în urma cărora s-au întocmit:

- 110 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției
- 29 - avertismente
- 80 - amenzi
- 85 PVC - procese verbale de constatare
- 45 PVD - procese verbale de distrugere

ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat 78 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate, finalizându-se prin întocmirea a 21 PVC (procese verbale de constatare) și 57 de PVCC (procese verbale de constatare a contravenției). S-au aplicat 42 amenzi contravenționale în valoare de 126000 lei. **Acțiunile au fost efectuate în colaborare cu Direcția Sanitar Veterinară, Direcția Generală a Vămile, Biroul Român de Metrologie , Poliția - SICE și reprezentanți ai Primăriei.**



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

ACȚIUNI DE CONSILIERE

Având în vedere starea de alertă decretată la nivel național nu s-au putut organiza forumuri, conferințe de presă, acțiuni de informare a consumatorilor precum și a operatorilor economici, totul desfășurându-se on-line, în acest context numărul acțiunilor de consiliere al operatorilor economici a fost scăzut, s-au desfășurat 148 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.

Nu s-au putut organiza acțiunile de informare și educare a tânărului consumator, prin participarea efectivă a comisarilor la orele materiilor opționale din școli, iar în anul 2021 CJPC HR nu a organizat împreună cu Inspectoratul Școlar Județean, concursul anual "Alege ! Este dreptul tău" în școli, concurs desfășurat în fiecare an în luna martie cu ocazia Zilei Mondiale a Protecției Consumatorilor.

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



ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR
Te respectă

**30^{ANI} DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

informații privind legislația specifică în vigoare, precum și vizionarea site-ului ANPC
www.anpc.ro.

DATE DE PERSONAL

Activitatea instituției în anul 2021 s-a realizat cu un număr mediu de comisari cu atribuții de control de 2, împreună cu, comisarul șef adjunct. Astfel în anul 2021 activitatea institutiei s-a realizat foarte greu, cu doar 2 comisari cu atribuții de control, comisariatul fiind condus de către un comisar șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT

Laurențiu MOLDOVAN

