

Nr. 1726 / 17.11.2023

Către

**INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA**

### **RAPORT**

**asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor  
Harghita pentru perioada 01.01.2023-31.10.2023**

În perioada **01.01.2023 - 31.10.2023** 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 perioada 01.01.2023 - 31.10.2023** s-a făcut prin **1136 acțiuni de control**, având o creștere semnificativă față de aceeași perioadă a anului precedent, în urma cărora s-au întocmit:

- **839 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **1453 – sancțiuni aplicate**
- **924 - amenzi aplicate**
- **529 – avertismente**
- **121 PVC - procese verbale de constatare**
- **28 PVP - procese verbale de prelevare**
- **146 PVD - procese verbale de distrugere**

**Au fost prelevate 28 probe in anul 2023**, despre care existau suspiciuni ca ar fi produse neconforme, din care în urma analizelor de laborator s-au depistat 17 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 **146 PVD in anul 2023**.

Valoarea totală a produselor comunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 57792,00 lei in anul 2023.

**S-au dispus 63 de măsuri de Opre Temporară a Prestării Serviciilor.**

#### **AMENZI CONTRAVENȚIONALE**

Valoarea totală a amenzilor aplicate în anul 2023, prin **839 procese verbale de constatare a contravenției este de 5.694.500 lei** .

Valoarea vărsămintelor la bugetul statului până la **31.10.2023**, din cadrul CJPC HR a fost de 896.550 lei .

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

În perioada de raportare, respectiv **01.01.2023-31.10.2023**, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în **446 de reclamații**

**înregistrate** (față de 896 de reclamații înregistrate în anul 2022), închise până la 31.10.2023 un număr de **351** reclamații astfel:

- **41** închise cu rezolvare amiabilă;
- **228** concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- **60** concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- **14** redirectionate;
- **8** clasate;

Se poate observa o scădere semnificativă a reclamațiilor înregistrate.

### **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 106 apariții atât în presa scrisă cât și Radio-Tv locale, precum și 41 conferințe/comunicate de presă.**

**Totodată a fost creată o pagină Facebook a Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita , prin intermediul căreia sunt transmise multe informații adresate atât consumatorilor cât și operatorilor economici.**

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 perioada de referință au fost în număr de 41 față de 52 în anul 2022 astfel:**

- Produse alimentare : 13 tematici
- Produse nealimentare : 20 tematici
- Prestări servicii : 8 tematici

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

În perioada de referință s-au efectuat controale în cadrul a 14 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, în cadrul cărora au fost date sancțiuni în valoare de 517000 lei.

Tematicile proprii, se referă la:

- Alimente : 2 tematici
- Produse nealimentare : 8 tematici
- Prestări servicii : 4 tematici

**S-au efectuat 284 acțiuni de control în baza tematicilor proprii, în urma cărora s-au întocmit:**

- **106 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- **25 - avertismente**
- **102 - amenzi**

- **32 PVC** - procese verbale de constatare
- **19 PVD** - procese verbale de distrugere

### **ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE**

S-au efectuat 87 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate, finalizându-se prin întocmirea a 17 PVC (procese verbale de constatare) și 70 de PVCC (procese verbale de constatare a contravenției). **Acțiunile au fost efectuate în colaborare cu Direcția Sanitar Veterinară, Direcția Generală a Vămirilor, Biroul Român de Metrologie , Poliția - SICE și reprezentanți ai Primăriei.**

### **ACȚIUNI DE CONSILIERE**

**Au fost organizate forumuri, conferințe de presă, acțiuni de informare a consumatorilor precum și a operatorilor economici, unele desfășurându-se on-line iar altele în format fizic, s-au desfășurat 293 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.**

S-au reluat acțiunile de informare și educare a tânărului consumator , prin participarea efectivă a comisarului șef adjunct la orele materiilor opționale din școli, iar luna martie 2023 CJPC HR 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.

**In 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 STATISTICE

Judet	Nr mediu de comisari cu atributii de control	Total Procese verbale	Total Procese verbale / comisar / zi	Procese verbale de constatare PVC	PVC/ comisar/zi	Procese verbale de constatare a contravențiilor PVCC	PVCC/ comisar/ zi
Harghita	2,34	1,136	2.32	121	0.25	839	1.72

Total sanctiuni	Total sanctiuni/ comisar/zi	Nr. amenzi	Nr. amenzi/ comisar/zi	Nr. Avertismente	Avertismente /comisar / zi	Amenzi aplicate	Amenzi aplicate/ comisar/zi
1453	2.97	924	1.89	529	1.08	5,694,500	11644

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

**Nesecret** —

Valoare amenzi incasate	Amenzi incasate/comisar/zi	Procese verbale Contestate	Controale operative	Nr. Procese verbale de prelevare	Nr Procese verbale de distrugere	Numar reclamatii inregistrate	Numar reclamatii solutionate
896,550	1833	18	53	28	146	446	351

Numar reclamatii solutionate /comisar/zi	Numar reclamatii neintemeiate	Numar reclamatii nesolutionate cu termen depasit
0,72	60	0

**Indicatorii CJPC Harghita aferent perioadei 01.01.2023-31.10.2023) poziționează comisariatul nostru pe locul 1 în țară în urma evaluării efectuată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor până la finele lunii octombrie 2023.**

#### **DATE DE PERSONAL**

Activitatea instituției în perioada raportată s-a realizat cu un număr mediu de comisari cu atribuții de control de 2.34 , un consilier juridic precum și comisarul șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT

Laurențiu MOLDOVAN