

Nr. 319 / 19.02.2024

Către

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA

INFORMARE

asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita pe anul 2023, RECLAMAȚIILE PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR, MĂSURI LUATE ȘI AVERTIZĂRI

În perioada 01.01.2023 - 31.12.2023 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 reclamații, controale inopinate și tematici proprii.

Concretizarea activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita în anul 2023 s-a făcut prin 1283 acțiuni de control, în urma cărora s-au întocmit:

- 958 (731/2022) PVCC - procese verbale de constatare a contravenției
- 1679 (1096/2022) – sancțiuni aplicate
- 1062 (605/2022) - amenzi aplicate
- 617 (491/2022) – avertismente
- 149 (387/2022) PVC - procese verbale de constatare
- 28 (20/2022) PVP - procese verbale de prelevare
- 146 (122/2022) PVD - procese verbale de distrugere

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

- produse alimentare: 369
- produse nealimentare: 460
- produse financiare: 2
- servicii nealimentare: 386
- servicii alimentare: 66
- servicii financiare: 0
- alte segmente: 0

Au fost prelevate 28 probe în anul 2023, despre care existau suspiciuni ca ar fi produse neconforme, din care în urma analizelor de laborator s-au depistat 26 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 .

1. Au fost oprite definitiv de la comercializare produse periculoase și s-a procedat la distrugerea acestora, încheindu-se în acest sens 146 Procese Verbale de Distrugere (față de 122 PVD în anul 2022).

2. Valoarea totală a produselor comunitare oprite definitiv de la comercializare și eliminate din circuitul consumului uman este de 179076,00 lei (față de 57792,00 lei în anul 2022).

3. S-a dat măsura Opriri Temporare a Prestării Serviciilor la 76 de unități (față de 13 în anul 2022). Măsurile au fost dispuse în special unităților de alimentație publică precum și marilor operatori economici (Kaufland), gări CFR, spații de joacă pentru copii (aparținând UAT-urilor sau școlilor /grădinițelor), blocurile alimentare aparținând căminelor de bătrâni și unități de cazare.

4. Au fost notificate către Sistemul de Alertă Rapidă SAFETY GATE (la nivelul UE) 27 produse periculoase, în vederea interzicerii comercializării acestora și retragerea de pe piață (ehipamente electrice, jucării, cosmetice).

AMENZI CONTRAVENȚIONALE

Valoarea totală a amenzilor aplicate în anul 2023, prin 958 *procesele verbale de constatare a contravenției este de 6.560.700 lei (față de 3.770.000 lei în anul 2022).*

Valoarea vărsămintelor la bugetul statului până la 31.12.2023, din cadrul CJPC HR a fost de 1.284.900 lei (față de 528.000 lei în anul 2022).

CERCETAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR

În perioada de raportare, respectiv **01.01.2023-31.12.2023**, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în **577 de reclamații înregistrate** (față de 806 de reclamații înregistrate în anul 2022), închise până la 31.12.2023 un număr de **547** reclamații astfel:

- **12 închise cu rezolvare amiabilă;**
- **396 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;**
- **121 concluzionate ca fiind neîntemeiate;**
- **16 redirectionate;**
- **2 clasate;**

Se poate observa o scădere semnificativă a reclamațiilor înregistrate față de anul 2022, considerăm că această scădere este datorată într-un fel disciplinării operatorilor economici. În urma deselor acțiuni de control efectuate de către instituția noastră la operatorii economici și în special în urma acțiunilor de informare și educare a acestora, operatorii economici au înțeles să respecte legislația în vigoare în domeniul protecției consumatorilor, să-și cunoască obligațiile față de consumatori precum și drepturile consumatorilor în cazul achiziționării unor produse sau servicii.

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

- **produse alimentare: 32**
- **produse nealimentare: 145**
- **prestări servicii : 371**
- **servicii financiar bancare 25**
- **alimentație publică 4**

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 52 apariții în presa scrisă, Radio-Tv locale, platforma de socializare aferentă , precum și 12 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.

MĂSURI LUATE ȘI AVERTIZĂRI

ANPC recomandă cumpărătorilor să achiziționeze produsele pe cât este posibil numai din locuri autorizate și să citească cu atenție etichetele, pentru că există riscul să își pună sănătatea în pericol sau să cumpere produse contrafăcute.

Sfătuim consumatorii să țină cont de următoarele recomandări:

- la cumpărarea produselor alimentare, care să nu le afecteze sănătatea, să aibă în vedere faptul că achiziționarea acestor produse se face numai din locuri autorizate. Trebuie evitată cumpărarea de la vânzatori ambulanți, chiar dacă prețul oferit este comparativ mai mic
- înainte de cumpărare, trebuie verificată starea ambalajelor (integritate, etanșeitate), eticheta produsului și încadrarea produselor în data durabilității minimale, după caz, în data limită de consum stabilite de producător, iar etichetele trebuie să conțină informații despre denumirea produsului, numele și adresa producătorului sau ale ambalatorului sau distribuitorului.
- în cazul produselor din import se vor înscrie numele și adresa importatorului sau ale distribuitorului înregistrat în România, data durabilității minimale, cantitatea netă și condițiile de depozitare. Toate produsele din import trebuie să fie însoțite de etichete cu elementele de identificare și informare în limba română.

De asemenea, la achiziționarea diferitelor produse nealimentare (electrice cosmetice, textile, jucării, ș.a) consumatorii trebuie să fie atenți la o serie de detalii care le certifică faptul că produsele cumpărate sunt de calitate dorită, nu sunt periculoase pentru sănătate, iar informarea/etichetarea lor respectă întocmai prevederile legale în vigoare. Astfel, consumatorii trebuie să achiziționeze produsele respective (cosmetice, electrice, jucării ș.a) numai din magazine și/sau raioane specializate, unde se eliberează documente de cumpărare (factură, bon fiscal, chitanță fiscală), de care vor avea neapărat nevoie în cazul în care doresc să facă o reclamație.

Atenționăm asupra faptului că produsele originale nu se vând în afara lanțurilor de distribuție cum ar fi tarabele sau persoane fizice „cu sacoșă”; să fie atenți la prețuri, deoarece prețurile mici propuse sunt dubioase, produsele provenind cu siguranță din filiere paralele; să verifice dacă calitatea ambalajului corespunde valorii produsului. Sunt șanse mari ca un produs zis „de lux” (un produs cosmetic de exemplu), ambalat într-o cutie de carton sau de plastic banală, să fie de fapt o contrafacere.

Un alt exemplu îl constituie bijuteriile, fiind foarte important locul de unde sunt achiziționate, având în vedere faptul că bijuteriile se vând peste tot, de la tarabe până la supermarketuri, magazine de bijuterii și în târgurile de cadouri. Dacă optăm pentru o bijuterie fină din aur, argint sau bătută cu pietre semiprețioase, ar fi bine să o cumpărăm numai din magazine autorizate care vând astfel de produse. O bijuterie „din argint” vândută la colț de stradă și care costă câțiva lei nu poate fi din argint! Oferirea drept cadou a unei bijuterii din metal prețios, cu sau fără pietre prețioase, a devenit din ce în ce mai obișnuită, astfel că piața metalelor prețioase oferă o gama foarte largă de produse. Pentru consumatori, informarea poartă un rol esențial înainte de cumpărarea propriuzisă.

Totodată, cel mai important lucru, care trebuie luat în considerare atunci când se cumpără acest tip de produse, este încrederea pe care o oferă furnizorul de astfel de bunuri. De exemplu, unul dintre lucrurile de care trebuie să se țină seama, referitor la încrederea conferită de furnizor, este autorizația eliberată de către ANPC operatorilor economici care desfășoară operațiuni cu metale prețioase, a cărei copie trebuie să fie afișată într-un loc vizibil, în interiorul magazinului.

PENTRU PERIOADA SEZONULUI ESTIVAL

În cazul pachetelor de servicii turistice, rezervări prin agenții de turism sau rezervări on-line, se va acorda o mare atenție în momentul încheierii încheierea 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 îmbăiere (pentru ștranduri/locuri de îmbăiere 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:

Se consultă cu atenție inscripționarea recipientului/ambalajului astfel:

- 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.

CJPC Harghita a efectuat acțiuni de control în cursul anului 2023 în cadrul a 34 tematici naționale ANPC precum și în cadrul a 16 tematici proprii stabilite la nivel local.

ACȚIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat 142 de acțiuni de control în colaborare cu instituțiile deconcentrate, finalizându-se prin întocmirea a 23 PVC (procese verbale de constatare) și 87 de PVCC (procese verbale de constatare a contravenției). Acțiunile au fost efectuate în colaborare cu Direcția Sanitar Veterinară, Direcția de Sănătate Publică, Direcția Generală a Vămirilor, Biroul Român de Metrologie , Poliția – SICE, ISU Hrghita 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 online iar altele în format fizic, s-au desfășurat 283 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 în anul 2023 CJPC HR a organizat împreună cu Inspectoratul Școlar Județean, concursul



30 ANI
DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

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 .

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT

Laurențiu MOLDOVAN