

Către

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA

RAPORT

**asupra activității Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor
Harghita pe anul 2023**

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 reclamatii, 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 in 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 in 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 in 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 procese 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.

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

- produse alimentare: 67
- produse nealimentare: 208
- prestări servicii : 302
-

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.

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL dispuse de ANPC

Tematicile naționale ANPC in anul 2023 au fost in numar de 34 astfel:

Tematica privind produsele tradiționale – atestarea produselor alimentare obținute conform rețetelor consacrate românești

1. Tematica privind echipamentele electrice de joasă tensiune.
2. Tematica privind produsele cosmetice.
3. Tematica privind suplimentele alimentare.
4. Tematica privind comercializarea florilor.
5. Tematica privind comercializarea zaharului, siropurilor din zahar, miere.
6. Tematica privind produsele alimentare ecologice.
7. Tematica privind produsele textile.
8. Tematica privind comercializarea peștelui și conservelor de pește.
9. Tematica privind produsele alimentare specifice sărbătorilor pascale.
10. Tematica privind comercializarea încălțămintelor.
11. Tematica privind comercializarea legumelor și fructelor.
12. Tematica privind siguranța jucăriilor.
13. Tematica privind produsele cosmetice
14. Tematica privind comercializarea laptelui de consum și a produselor lactate.
15. Tematica privind comercializarea apelor naturale, apelor de izvor.
16. Tematica privind deșeurile de echipamente electrice și electronice.
17. Tematica privind sucurile din fructe și a băuturilor răcoritoare.
18. Tematica privind comercializarea alimentelor în incinta ștrandurilor.
19. Tematica privind prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor.
20. Tematica privind produsele textile.
21. Tematica privind promoțiile rechizitelor școlare.
22. Tematica privind drepturile consumatorilor în grădinițele cu program prelungit

23. Tematica privind conformitatea alimentelor, respectării meniurilor și a rețetelor în grădinițele cu program prelungit.
24. Tematica privind comercializarea pneurilor uzate
25. Tematica privind produsele alimentare cu indicații geografice și denumiri de origine protejate înregistrate la nivel european provenite din afara României.
26. Tematica privind produsele din sticla cristal
27. Tematica privind comercializarea uleiului de masline
28. Tematica privind conformitatea și modul de etichetare, prezentare și publicitate a produselor din carne și a cărnii tocate
29. Tematica privind buteliile GPL - tip aragaz
30. Tematica privind siguranța jucăriilor. Analiza site-uri de prezentare și publicitate. Semnalări RAPEX
31. Tematica privind produsele alimentare specifice sărbătorilor de iarnă
32. Tematica privind ghirlandele luminoase
33. Tematica privind comercializarea produselor tradiționale.
34. Tematica privind atestarea produselor alimentare obținute conform rețetelor consacrate românești .

ACȚIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

În anul 2023 s-au efectuat controale în cadrul a 16 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, în cadrul cărora au fost date sancțiuni în valoare de 671000 lei astfel :

- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea materialelor de construcții
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor de piele și marochinarie
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea încălțămintei
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor lactate
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în taberele școlare
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în pensiunile turistice

- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în restaurante
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de plajă
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la unitățile fast food, dar și comercializarea pe platforme online.
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea legumelor și fructelor
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea rechizitelor școlare
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale în restaurante și unități de alimentație publică
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea geamurilor și tâmplărie din PVC
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea articolelor de sport, de iarnă
- Control tematic propriu privind respectarea prevederilor legale la comercializarea ghirlandelor ornamentelor de Crăciun.

Tematicile proprii, se referă la:

- Alimente : 3 tematici
- Produse nealimentare : 5 tematici
- Prestări servicii : 7 tematici

S-au efectuat **213 acțiuni de control în baza tematicilor proprii**, în urma cărora s-au întocmit:

- **206 PVCC - procese verbale de constatare a contravenției**
- 25 - avertismente
- 189 - amenzi
- **7 PVC - procese verbale de constatare**
- 19 PVD - procese verbale de distrugere

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 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 .

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 contraventiei PVCC	PVCC/ comisar/zi
Harghita	2,11	1,283	2.45	149	0.28	958	1.83

Total sanctiuni	Total sanctiuni / comisar/zi	Nr. amenzi	Nr. amenzi / comisar / zi	Nr. Avertismente	Avertismente / comisar / zi	Amenzi aplicate	Amenzi aplicate / comisar / zi
1,679	3.21	1062	2.03	617	1.18	6.560.700	12,548

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
1,284,900	2,457	24	67	28	146	577	547

Numar reclamatii solutionate / comisar / zi	Numar reclamatii neintemeiate	Numar reclamatii nesolutionate având termenul depasit
1.05	121	0



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL **NR. 31753**

Nesecret —

Media indicatorilor CJPC Harghita aferenți anului 2023 a poziționat comisariatul nostru pe o poziție fruntașă între comisariatele din țară, în urma evaluării finale efectuată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

DATE DE PERSONAL

Activitatea instituției în anul 2023 s-a realizat cu un număr mediu de comisari cu atribuții de control de 2.11, un consilier juridic precum și comisarul șef adjunct.

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT

Laurențiu MOLDOVAN