

Nr.1144 / 18.10.2023

**ANALIZĂ PRIVIND ACȚIUNILE DE CONTROL DESFĂȘURATE DE CĂTRE
COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
TELEORMAN**

în primele 9 luni ale anului 2023

Statul, prin mijloacele prevăzute de lege, protejează cetățenii în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării lor complete despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor practici incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori.

C.J.P.C. Teleorman este o instituție publică fără personalitate juridică aflată în subordinea Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Sud-Muntenia (Ploiești) (conform art. 7(5) din HG 700 / 2012, privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor) și realizează în plan local, strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționând pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor fără a face deosebire între aceștia pe criteriile de vârstă, rasă, sex, religie etc., urmărirea, potrivit legii, legalității, publicității pentru produsele și serviciile destinate consumatorilor; instituirea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, asigurarea consilierii juridice, la cerere, consumatorilor și operatorilor economici.

Fiind dată dimensiunea socială a politicii consumatorilor am acordat prioritate următoarelor **direcții de acțiune**:

- protecția consumatorilor în raport cu satisfacerea nevoilor vitale (alimentația, locuința, îmbrăcămintea, transporturi și servicii de primă necesitate);

- protecția consumatorilor celor mai vulnerabili, înțelegând prin aceștia pe cei care au nevoi particulare (persoane vârstnice, copii, tineri, șomeri, persoane cu dizabilități);
- apărarea intereselor economice ale consumatorilor

Printr-o programare eficientă a acțiunilor de control și o alocare judicioasă a resursei umane în cadrul acestor acțiuni, supravegherea pieței în această perioadă s-a desfășurat cu un număr mediu de comisari redus de **3,78** dintr-un număr mediu de personal de **5,11 număr total insuficient atribuțiilor care-i revin CJPC Teleorman.**

Date sintetice

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Teleorman a desfășurat **în primele 9 luni ale anului 2023**, un număr de **1083 acțiuni de control** și a verificat produse alimentare și nealimentare în valoare totală de **5.488.203 lei** constatând că:

- în **948** cazuri (reprezentând **87.53 %** din numărul operatorilor economici verificați), operatorii economici nu respectau prevederile legale privind protecția consumatorilor;
- produse alimentare și nealimentare în valoare totală de **532.588 lei** prezentau abateri de la prevederile legale privind protecția consumatorilor

A. Supravegherea pieței de produse și servicii s-a realizat prin :

1. Acțiunile de control desfășurate:

- în mediul urban – 528 acțiuni de control (reprezentând 48,75 %), din care:
 - în reședința de județ – 160 acțiuni de control (reprezentând 30,31 %)
 - în celelalte orașe – 368 acțiuni de control (reprezentând 69,69 %)
- în mediul rural – 555 acțiuni de control (reprezentând 51,24 %)

Acțiunile de control au vizat verificarea respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor în domeniul :

- ❖ produselor alimentare – 605 acțiuni (reprezentând 55,86 % din nr. acțiunilor de control desfășurate),
- ❖ produselor nealimentare – 268 acțiuni (reprezentând 24,74 % din nr. acțiunilor de control desfășurate),
- ❖ prestării de servicii - 210 acțiuni (reprezentând 19,40 % din nr. acțiunilor de control desfășurate).

Actiunile de control desfășurate au avut la bază :

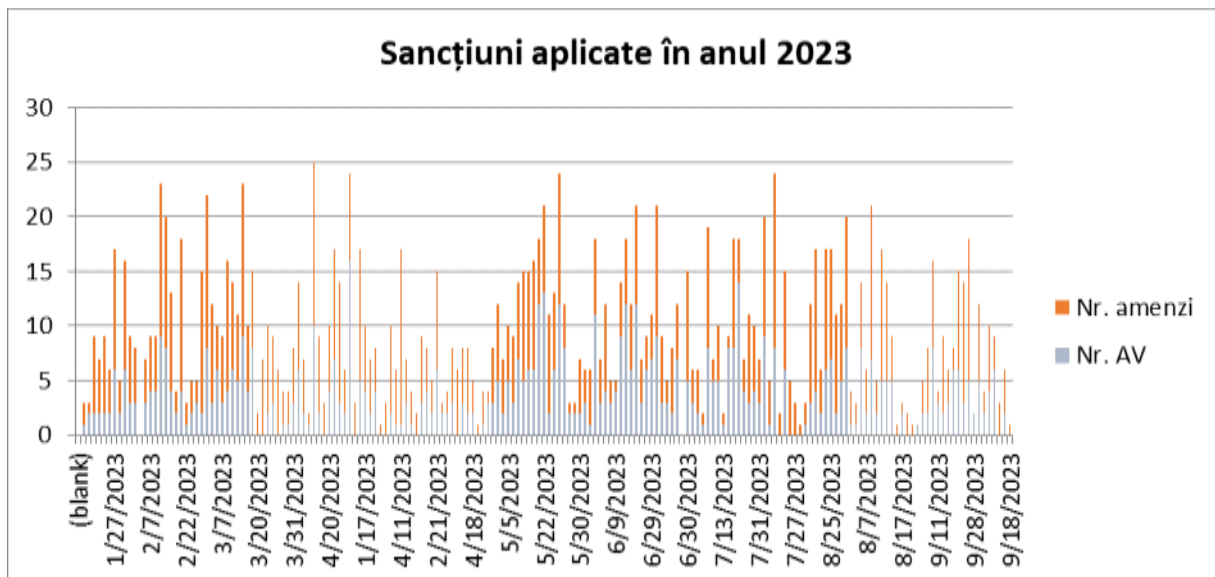
- **20 tematici naționale de control** conform programului ANPC de activitate care au urmărit verificarea respectării prevederilor legale la o gamă variată de produse alimentare, nealimentare și prestări de servicii și anume:
 1. verificarea respectării prevederilor legale privind comercializarea și etichetarea produselor alimentare ecologice;
 2. verificarea modului de respectare a prevederilor legale, conformitatea, modul de etichetare, prezentare, publicitate și comercializare a laptelui de consum și a produselor lactate ;
 3. verificarea modului de respectare a prevederilor legale, conformitatea, modul de etichetare, prezentare, publicitate și comercializare a peștelui și preparatelor din pește preambalate și conservelor din pește;
 4. verificarea modului de respectare a prevederilor legale, conformitatea, modul de etichetare, prezentare, publicitate și comercializare a produselor alimentare specifice sărbătorilor pascale (carne preambalată; ouă, vopsea ouă, cozonaci, ciocolată și produse din cacao, vin etc.);
 5. verificarea respectării prevederilor legale privind modul de comercializare, prezentare și publicitate a suplimentelor alimentare;
 6. verificarea respectării prevederilor legale la spălătoriile auto;
 7. verificarea respectării prevederilor legale privind modul de comercializare, etichetare, prezentare și publicitate a pâinii, a produselor de panificație și a produselor de morărit,
 8. verificarea respectării prevederilor legale privind modul de comercializare și etichetare, prezentare și publicitate a apelor minerale naturale;
 9. verificarea respectării prevederilor legale privind deșeurile de echipamente electrice și electronice (DEEE).
 10. verificarea respectării prevederilor legale a locurilor amenjate ca locuri de joacă pentru copii.
 11. verificarea respectării prevederilor legale privind conformitatea, calitatea, condițiile de comercializare și etichetare a 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;
 12. verificarea și respectarea prevederilor legale în centrele rezidențiale destinate persoanelor varstnice, în centrele rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități și cele destinate copiilor.
 13. verificarea respectării prevederilor legale privind conformitatea, modul de etichetare, prezentare și publicitate a băuturilor răcoritoare și a sucurilor și a nectarurilor din fructe,

14. verificarea respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea echipamentelor electrice de uz-casnic;
15. verificarea modului de comercializare și etichetare a materialelor utilizate la producerea principalelor componente ale articolelor de încălțăminte;
16. verificarea modului de comercializare, denumire, marcare și etichetare a produselor textile cu prelevare de probe;
17. verificarea respectării prevederilor legale privind siguranța jucăriilor, inclusiv la comerțul online;
18. verificarea respectării prevederilor legale la comercializarea anvelopelor second hand;
19. verificarea respectării prevederilor legale in vigoare privind comercializarea auto rulate
20. verificarea respectării prevederilor legale în cazul promoțiilor de rechizite și uniforme școlare; verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor în grădinițele cu program prelungit, particulare și de stat;

Sanctiuni aplicate și măsuri dispuse

COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR TELEORMAN

- a aplicat **1741 sancțiuni contravenționale** din care **1044 amenzi contravenționale** în valoare totală de **4.998.000** lei și **697** avertismente.(din care 180 avertismente au fost aplicate pe baza Legii prevenirii nr. 270/2017).
- a dispus următoarele **măsuri**:
 - oprirea temporară de la comercializare pentru produse (alimentare și nealimentare) în valoare totală de **29.050 lei** până la remedierea deficiențelor,
 - oprirea definitivă de la comercializare și retragerea din circuitul consumului uman a produselor alimentare în valoare totală de **204.533 lei**.
 - oprirea temporară a prestării de servicii până la remedierea deficiențelor la 29 operatori economici.
 - închiderea temporară a 9 unități pe o durată de cel mult 6 luni și a 2 unitati pe o durata de pana la 12 luni
 - 6 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte.



Putem observa următoarele:

- sectorul alimentar, în ciuda existenței mai multor instituții cu atribuții de control în acest domeniu rămâne cel mai vulnerabil – dovadă numărul cel mai mare de sancțiuni și măsuri aplicate;
- numărul mare de acțiuni de control în domeniul alimentar a condus însă la un număr scăzut de sesizări și reclamații în acest domeniu.

Ne propunem:

- continuarea acțiunilor de informare și educare a consumatorilor, precum și de consiliere a operatorilor economici în cadru organizat,
- mărirea numărului acțiunilor de control și supraveghere a pieței cu accent pe sectorul prestărilor de servicii de unde provin cele mai multe reclamații și sesizări ale consumatorilor

2. Prelevare probe pentru verificarea conformității produselor prin analize de laborator

Au fost prelevate **21 probe** pentru analiză în laboratoare specializate sau acreditate și anume:

- 1 probă de miere – care s-a dovedit a fi **conformă**;
- 20 probe produse textile – din care **6** s-au dovedit a fi **neconforme**.

B. Cercetarea petițiilor consumatorilor

COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR TELEORMAN protejează consumatorii prin rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor depuse de consumatori, de asociațiile de consumatori sau redirecționate de către alte instituții, acestea

reprezentând acțiuni-țintă cu o eficiență foarte ridicată, având în vedere faptul, dovedit, că majoritatea lor sunt întemeiate.

Numărul de sesizări și reclamații este un indicator al:

- a) gradului de informare și educație a consumatorilor, al capacității acestora de autoprotecție individuală – consumatori conștienți și asociativă – consumatori activi ;
- b) al calității și eficienței activităților de protecție indirectă (informare consiliere, educare a consumatorilor și sprijinirea asociațiilor de consumatori) făcute de instituțiile componente ale sistemului instituțional ;

Soluționarea petițiilor consumatorilor reprezintă un obiectiv strategic al ANPC, în acest sens:

- **în primele 9 luni ale anului 2023**
- au fost înregistrate un număr de **430 petiții**, au fost
- soluționate un număr de **368 petiții**, din care:
 - **188** (reprezentând **44,76 %** din numărul petițiilor cercetate) s-au dovedit a fi **întemeiate**,
 - 125 neîntemeiate (reprezentând **55.24 %** din numărul petițiilor cercetate),
 - 15 au fost redirecționate către alte instituții,
 - 34 clasate / retrase;
 - 6 nesoluționabile.
- a fost restituită suma de **42.548 lei** reprezentând contravaloarea produselor/ serviciilor reclamate .

Privind segmentele de piață reclamate au fost înregistrate reclamații și sesizări:

- 49 referitoare la produse alimentare (reprezentând 11,40 % din totalul reclamațiilor și sesizărilor înregistrate)
- 82 referitoare la produse nealimentare (reprezentând 19,06 % din totalul reclamațiilor și sesizărilor înregistrate),
- 281 referitoare la prestarea de servicii (reprezentând 65,34 % din totalul reclamațiilor și sesizărilor înregistrate).
- 18 referitoare la produse și servicii nebancaire (reprezentând 4.18 % din totalul reclamațiilor și sesizărilor înregistrate).

C. Întărirea activității de informare – educare și consiliere a consumatorilor

1. Informarea și educarea consumatorilor

Extrem de importantă este politica de prevenire ceea ce conduce la formarea și informarea consumatorilor, supravegherea pe piață și ameliorarea calității produselor, inclusiv, tratarea plângerilor consumatorilor sau litigiile de consum.

Pentru a avea **consumatori mai bine informați și corect educați, CJPC Teleorman:**

- a încurajat dialogul permanent între instituție, operatorii economici și organizațiile de consumatori;
- a organizat întâlniri între actorii pieței din diverse domenii care are o relevanță imediată cu consumatorii;
- a desfășurat activități de educare, în special educarea micilor consumatori în unitățile de învățământ;
- a facilitat dialogul dintre ONG-uri cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor și alți parteneri sociali ;
- a elaborat puncte de vedere comune referitoare la politica din domeniul protecției consumatorilor și transmiterea acestora autorităților cu atribuții în acest domeniu, în vederea aplicării măsurilor ce se impun;
- Site-ul ECC România - www.eccromania.ro reprezintă unul dintre instrumentele de informare pus la dispoziția consumatorilor. Site-ul conține link-uri către paginile de Facebook și Twitter și poate fi accesat în limba română și limba engleză. Versiunea în limba engleză este în proporție de 90% aceeași cu cea în limba română. Ambele versiuni sunt actualizate în mod regulat. Site-ul a fost actualizat în mod regulat cu noi informații sau modificări ale datelor existente.
- Întregul site web funcționează pe o platformă WordPress. Site-ul are și o versiune mobilă funcțională. Website-ul a fost verificat și au fost făcute modificări pentru a respecta prevederile GDPR (instrument de consimțământ cookie, declarație de confidențialitate actualizată, formular actualizat de înregistrare a buletinului informativ).

2. Consilierea operatorilor economici

Activitatea CJPC Teleorman nu s-a rezumat doar la acțiuni de control, o latură importantă a activității noastre fiind și activitatea de consiliere a agenților economici.

D. Principalii indicatori ai CJPC Teleorman realizați în primiele 9 luni ale anului 2023 raportat la primele 9 luni ale anului 2022

Nr. crt.	Denumire indicator	Valoare	
		2023	2022
1	Nr. acțiuni de control	1083	991
2	Nr. procese verbale de constatare a contravenției încheiate (PVCC)	948	738
3	Nr. procese verbale de constatare a contravenției încheiate cu amendă	749	677
4	Valoare amenzi aplicate (lei)	4.998.000	4.864.000

5	Nr. PVCC cu amenzi din cel al PVCC – urilor încheiate (%)	73,80 %	91,73 %
6	Nr. de reclamații soluționate / nr. înregistrate	368/430	587 / 618
7	Procent nr. reclamații soluționate din cel al reclamațiilor înregistrate (%)	85,58 %	94,98 %
8	Nr. reclamații soluționate ca neîntemeiate	125	165
9	Procent nr. reclamații neîntemeiate din cel al reclamațiilor soluționate (%)	33,96%	28,10 %
10	Nr. produse prelevate pentru analiză laborator	21	31
11	Nr. produse prelevate dovedite neconforme prin buletin de analiză	6	2
12	Valoare produse oprite definitiv și retrase din circuitul consumului uman (lei)	204.533	159.941
13	Număr mediu comisari	3,78	3,87
14	Număr mediu personal	5,11	4,67

PRINCIPALELE PROBLEME ÎNTÂMPINATE DE CJPC TELEORMAN

În prezent funcționăm cu un număr de 6 comisari cu atribuții de control, un consilier cu atribuțiuni de secretariat și un Comisar Șef Adjunct. Evident că sunt foarte puțini salariați. În condițiile în care, în acțiunile de control, se formează echipe de doi comisari de control, avem 3 echipe pe județ ceea ce conduce la o incapacitate operativă a CJPC determinată de resursele umane, cu totul insuficiente raportate la atribuțiile A.N.P.C. și la obiectivele fundamentale ale activității ei.

De asemenea, structura profesională a personalului este necorespunzătoare în raport cu atribuțiile instituției. Personalul CJPC este format doar din comisari și au, în principal pregătire tehnică. Tot ei trebuie să se ocupe de informarea, consilierea și educarea consumatorilor, sprijinirea asociațiilor de consumatori, de aspectele economice ale activității de protecția consumatorilor, de publicitatea mincinoasă, de creditele de consum,

de societățile de asigurări, de serviciile publice – învățământ, sănătate, ordine publică, cultură etc.

În concluzie, deși indicatorii realizați an de an sunt în continuă creștere (număr acțiuni de control, număr și valoare sancțiuni aplicate), insuficiența, cantitativă și calitativă, a resurselor umane, materiale și financiare influențează în mod categoric atât capacitatea organizatorică cât și capacitatea operativă a CJPC Teleorman.

Reamintim principalele drepturi ale consumatorilor așa cum sunt reglementate de O.G. 21 /1992 privind protecția consumatorilor cu modificările și completările ulterioare:

- dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
- de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- de a fi despăgubiți pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;

Cu respect,

**COMISAR ȘEF ADJUNCT,
ȚONE DANIEL FLORIN**

Redactat C.A