



MINISTERUL AFACERILOR INTERNE
INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL BACĂU
Comitetul Consultativ de Dialog Civic pentru
Problemele Persoanelor Vârstnice
Nr. 10354 din 09.05.2019

ORDINEA DE ZI

**a ședinței Comitetul Consultativ de Dialog Civic
pentru Problemele Persoanelor Vârstnice**

Locul de desfășurare: Sala Mare de Ședințe a Palatului Administrativ al Județului Bacău
Data: 14 mai 2019, ora: 09,00.

1. Informare privind protecția persoanelor vârstnice prin activitatea întreprinsă de Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău
Prezintă dl Adrian Felix Roșca – Comisar șef adj. – Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău.
2. Diverse.

**PREFECT,
MARICICA LUMINIȚA COȘA**



**SUBPREFECT,
Valentin IVANCEA**

09 05 19 17

**ȘEF SERVICIU STRATEGII ȘI PROGRAME,
ELENA VOLCESCU**

Întocmit, consilier asistent Onisei V.



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

COMISARIATUL REGIONAL PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR REGIUNEA NORD-EST (IAȘI)

COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR BACĂU

Str. Erou Gh. Nechita, Nr. 2, tel/fax: 0234/511273, Cod poștal: 600011

Email: reclamatii.bacau@anpc.ro

Nr. 399 /10.05. 2019

Informare privind protecția persoanelor vârstnice prin activitatea întreprinsă de Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău, organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului, a acționat potrivit atribuțiilor ce-i revin pentru asigurarea și respectarea drepturilor cetățenilor în calitatea lor de consumatori, în concordanță cu Programul Guvernului.

Obiectivele urmărite pentru realizarea măsurilor propuse au fost următoarele:

- realizarea unui înalt grad de protecție a consumatorului
- aplicarea efectivă a legislației în domeniul protecției consumatorilor
- întărirea activităților de informare, consiliere și educare a consumatorilor

În anul 2018 activitatea Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor s-a concretizat prin efectuarea unui număr de **2373 acțiuni de control** finalizate prin întocmirea unui număr de **1066 procese verbale de constatare** și **1307 procese verbale de constatare a contravenției**, în urma cărora s-au aplicat **512 amenzi**, în valoare totală de **1.867.200 lei și 967 avertismente**.

Valoarea produselor și serviciilor neconforme verificate pe parcursul anului 2018 a fost de 1.910.000 lei, din care, **produsele retrase definitiv** în valoare de 15.692 lei.

În anul 2018 **media lunară** a comisarilor activi a fost de **8,08**.

Din totalul acțiunilor de control, ... **acțiuni s-au desfășurat în colaborare** cu alte instituții: Biroul Vamal, Inspectoratul de Poliție Județean, Serviciul Economic și Combaterea Criminalității, DSVSA, DSP și altele.

Au fost trimise la **executare silită 18 procese verbale de constatare a contravenției**, cu o valoare totală a amenzilor de 91.000 lei, fiind important de menționat că o parte dintre

acestea au fost aplicate pentru împiedicarea controlului comisarilor din cadrul institutiei noastre.

Față de procesele verbale de constatare a contravenției încheiate pe parcursul anului 2018 au fost formulate contestatii in instanțele de judecată un număr de 38 plângeri contravenționale din partea operatorilor economici.

Cea mai mare amendă aplicată în anul 2018 a fost în valoare de 130.000 lei, pentru afectarea gravă a intereselor economice ale consumatorilor, operatorului economic fiindu-i emisă și decizie de încetare a activității.

Cea mai mare cantitate de produse alimentare oprite definitiv de la comercializare de la un singur operator economic, cu ocazia unui control tematic desfășurat la magazinele alimentare, când s-au regăsit la comercializare 246 kg pește congelat, în valoare de 4863 lei. Toată cantitatea a fost oprită definitiv de la comercializare.

În anul 2018 au fost efectuate un număr de **8 controale împreună cu inspectorii vamali în Punctul Vamal Bacău**, la care au fost verificate haine, jucării, mobilier, obiecte sanitare ș.a. În urma verificărilor au fost oprite definitiv de la comercializare 61 bucăți jucării de proveniență extracomunitară, în valoare de 720 lei.

În anul 2018 comisarii CJPC Bacău au prelevat **22 probe**, transmise pentru analiză Laboratorului LAREX București, astfel : 2 probe brânză topită și brânză de vaci proaspătă, 1 probă ulei de măsline extravirgin, 2 probe salam de vară și salam uscat și 17 probe produse textile, din care, 5 probe au fost găsite neconforme :

- 4 probe pentru produse textile (de proveniență extracomunitară: 5 fabricate în Turcia și 2 în China) – pentru informare eronată asupra compoziției fibroase,
- 1 probă pentru produse din carne (Salam de vara), pentru valoarea determinată pentru grăsime, mai mică cu 48,82% față de valoare inscripționată pe eticheta.

În urma acțiunilor desfășurate în anul 2018, CJPC Bacău a încheiat un număr de **1307** (1652) procese verbale de constatare a contravenției din care: **557** (790) pentru produse și servicii alimentare, **390** (412) produse nealimentare, **20** (25) produse și servicii financiare, **340** (425) servicii nealimentare.

Activitatea Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău s-a desfășurat, în principal, prin următoarele acțiuni :

- **cercetarea și soluționarea a 1374** (1.442) **reclamații și sesizări primite** din partea consumatorilor, cu privire la calitatea produselor și serviciilor;

- **efectuarea unui număr de 76 de controale tematice**, inițiate la nivel național de către ANPC iar la nivel local de către CRPC Regiunea Nord-Est Iași, privind respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor alimentare și nealimentare, prestatorilor de servicii și producatori, instituții bancare și nebancale, case de schimb valutar, etc.
- au fost realizate articole de informare, educare și consiliere a consumatorilor și operatorilor economici în mass-media;
- **serviciul de permanență în perioada sărbătorilor pascale, a sărbătorilor de iarnă și a celorlalte sărbători legale acordate de guvern în anul 2018**, prin asigurarea unui serviciu de permanență, zilnic între orele 10-18 pe întreaga perioadă a zilelor libere.
- **Comandamente: Litoral 2018 și Comandamente ANPC** au fost asigurate pe parcursul anului prin participarea a 3 comisari din cadrul C.J.P.C. Bacău.
- **mediatizarea zilei de 15 Martie ZIUA MONDIALA A PROTECTIEI CONSUMATORULUI în presa locală, prin transmiterea unor comunicate de presă, interviuri în săptămâna premergătoare**, în care a fost prezentat evenimentul pe scurt și, mai ales, importanța zilei. A fost comunicată intenția de realizare a acțiunilor de informare și consiliere în domeniul protecției consumatorilor, cu indicarea locurilor alese în acest scop.
- **organizarea concursului “Alege! Este dreptul tău”** faza locală și faza județeană, împreună cu Inspectoratul Școlar Județean Bacău.

PETIȚIILE CONSUMATORILOR

La nivelul județului Bacău, în anul 2018, s-au înregistrat un număr de 1374 reclamații (1442-2017), **687 dintre acestea fiind transmise pe email sau online (pe formularul de pe site-ul anpc.ro)**, privind calitatea și securitatea produselor și serviciilor, cu următoarea structură:

- **32 %** produse nealimentare
- **56 %** servicii nealimentare
- **7 %** servicii și produse financiare
- **5 %** bunuri și servicii alimentare

Bunurile, serviciile alimentare și nealimentare cele mai vizate de petițiile înregistrate de CJPC Bacău au fost:

- **bunuri nealimentare – 447 reclamații**: electronice, electrocasnice, telefoane mobile, îmbrăcăminte și încălțăminte, componente și accesorii auto, aparate medicale, optică medicală, construcții și materiale de construcții, etc.

- **bunuri și servicii alimentare – 66 reclamații**: produse congelate, fructe și legume proaspete degradate, prețuri diferite la raft față de casa de marcat.

- **prestări servicii – 861 reclamații** : cele mai multe fiind pe segmentul de telecomunicații (telefonie mobilă – 159, internet – 132, telefonie fixă – 41 și servicii cablu tv – 111). Alte servicii reclamate au vizat furnizarea energiei electrice și gaze naturale, apă-canal, servicii de taxi, transport rutier, transport aerian, servicii de poștă și curierat, servicii de cazare și servire, servicii și produse financiare, servicii de turism, servicii de spălătorie și curățătorie.

Din numărul total al reclamațiilor închise, **488 (506) au fost cu rezolvare amiabilă, 270(361) cu soluționare pozitivă, 19 retrase, 67 (19) nesoluționabile, 299 (392) neîntemeiate, 54 (28) clasate și 177 (107) redirectionate către:** alte CJPC, DSVSA Bacău, DGFP Bacău, Oficiul pentru Jocuri de Noroc, ISCTR Bacău, Primăria Bacău, Primăria Onești, ASF - Dep. Supraveghere Asigurări, A.N.R.E., D.S.P. Bacău, IPJ Bacău.

Valoarea restituită a bunurilor reclamate a fost de 45.033 lei.

ACȚIUNI TEMATICE

1. CONTROALE TEMATICE ÎN DOMENIUL PRODUSELOR ALIMENTARE

În cursul anului 2018 au fost desfășurate **28 tematici de control în domeniul produselor alimentare**, privind conformitatea, modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare, cât și în ceea ce privește calitatea serviciilor de alimentație publică și colectivă. S-a urmărit verificarea etichetării și conformității produselor la :

- pâine și produse de panificație
- pește și produse din pește preambalate
- ape minerale naturale
- sucuri, nectaruri și băuturi răcoritoare
- produse din carne
- produse alimentare comercializate pe perioada caniculară
- produse congelate
- suplimente alimentare
- lapte și produse lactate
- produse de patiserie, gogoși, covrigi
- băuturi spirtoase, vin vrac
- produse alimentare ecologice
- gheața alimentară
- ulei de măsline

- încadrarea netă în gramajul declarat
- legume-fructe
- comercializarea produselor specifice sărbătorilor pascale
- comercializarea produselor specifice sărbătorilor de iarnă

Acțiunile de control au fost derulate la:

- supermarketuri, lanțuri de magazine;
- unități de alimentație colectivă;
- magazine alimentare din incinta penitenciarelor
- unitățile gastro din incinta hiper/supermarketurilor
- unități de alimentație publică din cadrul structurilor de primire turistice;
- grădinițele cu program prelungit, particulare și de stat, etc.

2. CONTROALE TEMATICE ÎN DOMENIUL PRODUSELOR NEALIMENTARE

În anul 2018, C.J.P.C. Bacău a efectuat un număr de **18 tematici de control în domeniul produselor nealimentare**, prin supravegherea respectării prevederilor legale la comercializarea următoarelor grupe de produse și servicii:

- soldare promoții
- echipamente electrice de uz casnic
- baterii și acumulatori
- produse second- hand
- vânzările cu preț redus
- produse textile
- încălțăminte
- jucării
- lumânări decor
- produse cosmetice
- rechizite și uniforme școlare
- lichid antigel și lichid de spălare parbrize
- anvelope noi și uzate
- materiale de construcții
- butelii GPL - tip aragaz (în rețeaua de distribuție și în stațiile de umplere) și altele.

3. CONTROALE TEMATICE ÎN DOMENIUL PRESTĂRII SERVICIILOR, ALTELE DECÂT SERVICIILE FINANCIARE

În cursul anului 2018, în conformitate cu Programul tematic în domeniul prestării serviciilor, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău a desfășurat **14 tematici de control privind serviciile prestate consumatorilor**, în următoarele domenii:

- verificarea respectării drepturilor consumatorilor la patinoare
- locuri de joacă pentru copii
- prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție etc.
- comercializarea pachetelor de servicii turistice
- servicii de estetică și igienă personală
- service-uri auto, vulcanizare
- spălătorii auto
- agenții imobiliare
- dezvoltatori imobiliari
- servicii funerare
- Servicii de curierat
- grădinițe cu program prelungit (particulare și de stat) s.a.m.d.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

4. CONTROALE TEMATICE ÎN DOMENIUL SERVICIILOR FINANCIARE

În cursul anului 2018, CJPC Bacău a efectuat tematici de control **privind serviciile financiare prestate consumatorilor** prin verificarea contractelor de credit, verificarea serviciilor la instituțiile financiare nebancare **schimbului valutar**.

În tematicile de control au fost incluse capitole referitoare la respectarea Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și a Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori.

SOLICITĂRILE DE CONSILIERE ȘI PETIȚIILE ÎNREGISTRATE ÎN ANUL 2017

În cursul anului 2018 s-au desfășurat aproximativ **2000 acțiuni de consiliere oferite consumatorilor și operatorilor economici în domeniul garanției produselor alimentare și nealimentare, respectarea clauzelor contractuale, în domeniul prestărilor de servicii și în cel financiar-bancar** precum și modul de aplicare a actelor normative din domeniul protecției consumatorilor.

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău, în conformitate cu atribuțiile ce-i revin, **acordă gratuit consiliere și consultanță de specialitate operatorilor economici**, în vederea aplicării corecte a prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor.

Etichetarea corectă a produselor comercializate pe piața românească, informarea corectă și completă asupra produselor oferite consumatorilor, precum și respectarea prevederilor legale în domeniul prestărilor de servicii și în cel financiar-bancar la încheierea contractelor, inclusiv a contractelor de credit pentru consumatori, **constituie obiective prioritare ale activității C.J.P.C. Bacău.**

Pentru asigurarea **dreptului cetățenilor de a fi informați** cu privire la calitatea și securitatea produselor și serviciilor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău a colaborat cu mass-media, concretizată prin publicarea de articole în presa locală, regională și națională și realizarea de emisiuni radio – TV.

Problematika abordată prin mass-media s-a referit la :

1. mediatizarea drepturilor fundamentale stipulate de actele normative in vigoare;
2. prezentarea celor două modalități – sesizare și reclamație - prin care consumatorii prejudiciați se pot adresa C.J.P.C. Bacău ;
3. mediatizarea telefonului consumatorului conform Ordinul ANPC 473/2012;
4. mediatizarea rezultatelor controalelor tematice care s-au desfășurat ;
5. acțiuni de avertizare a consumatorilor cu privire la riscurile legate de folosirea anumitor produse sau servicii,
6. acțiuni de informare și consiliere a agenților economici, consumatorilor și producătorilor. Un accent deosebit s-a pus pe informarea elevilor care au dovedit interes și receptivitate față de activitatea noastră.

CJPC Bacău prin activitatea pe care o prestează, se confruntă cu reclamații care nu pot fi soluționate din motive obiective.

Există operatori economici care prin agenții de vânzări întocmesc contracte de prestări servicii în mod abuziv. Din dorința de a obține cât mai multe contracte, agenții de vânzări nu informează în mod corect și complet despre serviciile care vor fi furnizate și prețurile practicate . ex de agenți economici: TELEKOM ROMÂNIA COMMUNICATION, DELGAZ, ORANGE ROMÂNIA, RCS&RDS, VODAFONE.

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorului Bacău va acționa în continuare pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează sănătății , securității sau intereselor economice ale consumatorilor, în vederea realizării strategiei și politiciii Guvernului în domeniul protecției consumatorilor .

**Comisar Sef Adj.,
Adrian-Felix ROȘCA**

