



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

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.

Problematica 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.

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 politicii Guvernului în domeniul protecției consumatorilor .

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





ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Urmare a controalelor efectuate la prestarea serviciilor de cazare și alimentație public, au fost aplicate 7 măsuri cu oprirea temporară a prestării de servicii.

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 2019, CJPC Bacău a efectuat **4** tematici de control **privind serviciile financiare prestate consumatorilor** prin verificarea contractelor de credit, verificarea serviciilor la instituțiile financiare nebancale acțiuni de control la recuperatorii de creanțe, **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 2019

În cursul anului 2019 s-au desfășurat aproximativ **40 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.

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



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

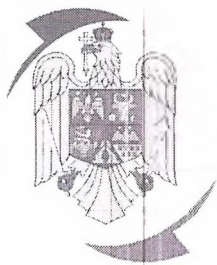
Operator de date cu caracter personal nr. 31753

- 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 2019, 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 strandurilor, 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.



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

- 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 2019, 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



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753
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- **1180, au fost rezolvate - 590, 30 retrase, 49 nesoluționabile, 277 neîntemeiate, 54 clasate și 180 redirecționate 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.

ACȚIUNI TEMATICE

1. CONTROALE TEMATICE ÎN DOMENIUL PRODUSELOR ALIMENTARE

În cursul anului 2019 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



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

- **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 2019, s-au înregistrat un număr de 1188 reclamații **593 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 – 345 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 – 199 reclamații**: produse congelate, fructe și legume proaspete degradate, prețuri diferite la raft față de casa de marcat.

- **prestări servicii – 644 reclamații** : cele mai multe fiind pe segmentul de telecomunicații (telefonie mobilă – 290, internet – 80, telefonie fixă – 28 și servicii cablu tv – 246). Alte servicii reclamate au vizat furnizarea energiei electrice și gaze naturale,



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

menționat că **10** dintre acestea au fost aplicate pentru împiedicarea controlului comisarilor din cadrul institutiei noastre.

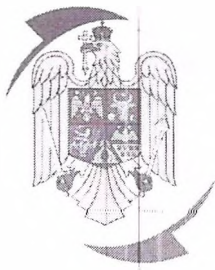
Față de procesele verbale de constatare a contravenției încheiate pe parcursul anului 2019 au fost înaintate către instanțele de judecată **20 plângeri** contravenționale din partea operatorilor economici.

Cea mai mare amendă aplicată în anul 2019 a fost în valoare de 14000 lei.

În anul 2019 comisarii CJPC Bacău au prelevat **7 probe**, transmise pentru analiză Laboratorului LAREX București din care 3 probe neconforme.

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

- **cercetarea și soluționarea a 1188 reclamații și sesizări primite** din partea consumatorilor, cu privire la calitatea produselor și serviciilor;
- **efectuarea unui număr de 60 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 producători, instituții bancare și nebancale, case de schimb valutar, etc.
- **realizarea unui număr de 40 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 2019**, prin asigurarea unui serviciu de permanență, zilnic între orele 10-18 pe întreaga perioadă a zilelor libere.
- **Comandamente: Litoral 2019 și Comandamente ANPC** au fost asigurate pe parcursul anului prin participarea a 3 comisari din cadrul C.J.P.C. Bacău.



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Te respectă

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nr. 44 /21.01.2020

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău Sinteza activității pe anul 2019

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 calitate lor de consumatori, în concordanță cu Programul Guvernului.

Obiectivele urmărite pentru realizarea măsurilor propuse au fost următoarele:

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

În anul 2019 activitatea Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor s-a concretizat prin efectuarea unui număr de **2348 acțiuni de control** finalizate prin întocmirea unui număr de **1107 procese verbale de constatare** și **1541 procese verbale de constatare a contravenției**, în urma cărora s-au aplicat **605 amenzi**, în valoare totală de **2134000 lei și 936 avertismente**.

Valoarea produselor și serviciilor neconforme verificate pe parcursul anului 2019 a fost de 2.222.000 lei, din care, **produsele retrase definitiv** în valoare de 214.256 lei.

În anul 2019 **media lunară** a comisarilor activi a fost de **5.61**.

Din totalul acțiunilor de control, **20 acțiuni s-au desfășurat în colaborare** cu alte instituții: Biroul Vamal, Inspectoratul de Poliție Județean, Serviciul Economic și Combaterea Criminalității, DSVSA și altele.

Au fost trimise la **executare silită 23 de procese verbale de constatare a contravenției**, cu o valoare totală a amenzilor de 50.000 lei, fiind important de