Nr. 89142/17.10.2025

INFORMARE

privind reclamațiile primite din partea consumatorilor precum si raportul de activitate al Comisariatului Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita pentru prima jumătate a anului 2025

În prima jumătate a anului 2025 Comisariatul Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita a acţionat în sensul realizării obiectivelor şi strategiei privind politica de protecţie a consumatorilor a Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor cât şi a Comisariatului Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita.

Ca acţiuni de control s-au efectuat controale pe tematici ANPC, cercetarea si solutionarea reclamatiilor, controale operative şi tematici proprii.

ACŢIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL NAŢIONALE DISPUSE DE AUTORITATEA NAŢIONALĂ PENTRU PROTECŢIA CONSUMATORILOR

Tematicile ANPC, în perioada de referinţă au fost în număr de **16** astfel :
- Produse alimentare : 8 tematici
- Produse nealimentare : 7 tematici
- Prestări servicii : 1 tematici

Principalele actiuni de control pe tematici ANPC, în perioada de referinta au fost :

1. Acţiune tematică de control privind respectarea prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la **comercializarea echipamentelor electrice de joasa tensiune.**
2. Acţiune de verificare a respectării prevederilor legale **la comercializarea şi atestarea produselor tradiţionale.**
3. Acţiune tematică de control pentru a verifica modul în care se respectă prevederile legale referitoare la **conformitatea, modul de etichetare, prezentare,**

publicitate şi comercializare a peştelui şi preparatelor din peşte preambalate şi conservelor din peşte.

4. Actiune tematica privind modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea si modul de etichetare, prezentare si publicitate a **produselor alimentare specifie sarbatorilor pascale** (carne preambalata, ciocolata si produse din cacao, vopsea oua, oua, vin etc.)

5. Actiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea si modul de etichetare, prezentare si publicitate **a laptelui de consum si a produselor lactate (cu prelevari de probe)**

6. Actiune de verificare privind modul de respectare a prevederilor legale privind modul de comercializare si etichetare, prezentare si publicitate a **suplimentelor alimentare.**

7. Acţiune tematică de verificare a respectării prevederilor legale privind protecţia consumatorilor la comercializarea si etichetarea **florilor.**

8. Acţiuni de control privind modul de respectare a prevederilor legale la comercializarea, prezentarea si publicitatea **legumelor si fructelor**

9. Actiune tematica de verificare a respectarii prevederilor legale, conformitatea si modul de etichetare, prezentare si publicitate a **produselor alimentare ecologice.**

10. Acţiune de verificare a respectării prevederilor legale privind protecţia consumatorilor la **comercializarea produselor cosmetice. (Plan Sectorial de Supraveghere a Pietei Produselor.**

11. Acţiune de control privind **modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea şi modul de etichetare a produselor textile, în special second-hand.**

12. Acţiune de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea și etichetarea produselor alimentare prin vânzare directă și în mediul online (tematică permanentă 2025).**

13. Acţiune tematică de control privind respectarea prevederilor legale privind **siguranta jucariilor.**

14. Acţiune de verificare a respectarii prevederilor legale privind protectia consumatorilor la **comercializarea produselor de morărit și panificație.**

15. Actiune de verificare a respectarii conformitatii, conditiilor de comercializare a **zaharurilor și mierii.**

16. Acţiune de control privind modul de respectare a prevederilor legale, conformitatea şi modul de etichetare a **articolelor de încălțăminte.**

ACŢIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PROPRII

În perioada 01.01.2025-30.06.2025 Comisariatul Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita **a efectuat controale în cadrul a 6 tematici proprii stabilite de CJPC Harghita, astfel :**

1. Control tematic propriu privind verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la comercializarea și etichetarea **produselor alimentare la unitățile mobile de tip fast food**
2. Control tematic propriu privind verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la **prestarea serviciilor in unitatile de alimentatie publica, in special in zonele a partiilor de schi.**
3. Control tematic propriu privind verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la **prestatorii de servicii - saloane de înfrumusețare.**
4. Control tematic propriu privind verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la **prestatorii de servicii de cazare.**
5. Control tematic propriu privind verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la comercializarea și etichetarea **produselor alimentare, a legumelor şi fructelor în târguri , standuri și piețe agroalimentare.**
6. Control tematic propriu privind verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecţiei consumatorilor la **comercializarea produselor alimentare şi nealimentare la prestatorii de servicii de alimentație publică în cadrul unităților de cazare.**

ACŢIUNI URMARE A TEMATICILOR DE CONTROL PERMANENTE

În cursul anului 2025 Comisariatul Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita efectuează controale în cadrul a 4 tematici permanente stabilite de ANPC-CJPC Harghita, astfel :

1. **Control tematic permanent cu privire la comercializarea produselor de morărit și panificație**
2. **Control tematic permanent cu privire la vânzarea produselor și prestarea serviciilor de către dezvoltatorii imobiliari**
3. **Control tematic permanent cu privire la comercializarea şi etichetarea alimentelor prin vânzare directă și/sau online de către unitățile de restaurație colectivă inclusiv pe platformele de vânzare**
4. **Acțini tematice de verificare a respectării prevederilor legale în domeniul financiar nebancar (IFN-uri)**

Pe baza Protocolului de colaborare pentru prevenirea şi combaterea evaziunii fiscale în domeniul depozitării şi comercializării produselor cerealiere şi a produselor de panificaţie, încheiat între instituţiile din domeniu, CJPC Harghita a desfăşurat astfel de acţiuni de control la comercializarea pâinii şi produselor de panificaţie în colaborare cu reprezentanţii Autorităţii Naţională Sanitară-Veterinară şi pentru Siguranţa Alimentelor, respectiv Inspectoratul Judeţean de Poliţie .

O atenţie deosebită a fost acordată şi verificării operatorilor economici din localităţile aflate în afara reşedinţei de judeţ şi a celor aflaţi în mediul rural.

MĂSURI DISPUSE ŞI AMENZI CONTRAVENŢIONALE :

Concretizarea activităţii Comisariatului Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita **pentru prima jumătate anului 2025** s-a făcut prin **306 acţiuni de control**, în urma cărora s-au întocmit:

- **232 PVCC - procese verbale de constatare a contravenţiei**
- **68 PVC - procese verbale de constatare**
- **6 PVP -procese verbale de prelevare**

Numărul total de sancţiuni aplicate 443 din care:

- **Numărul de amenzi aplicate – 249**
- **Numărul de avertismente scrise – 194**

Valoarea totală a amenzilor aplicate în prima jumătate a nului 2025 prin 232 procese verbale de constatare a contravenţiei este de 2.066.500,00 lei.

Valoarea totală a amenzilor încasate (valoarea vărsămintelor la bugetul statului) în perioada raportată este în valoare de 307.000,00 lei.

Au fost contestate 5 procese verbale de constatare a contravenţiei .

CERCETAREA ŞI SOLUŢIONAREA SESIZĂRILOR ŞI RECLAMAŢIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR

În perioada de raportare 01.01.2025-30.06.2025, consumatorii au reclamat Comisariatului Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita nemulţumirea lor cu privire la calitatea produselor şi serviciilor **prin 402 reclamaţii înregistrate**. (a crescut numarul de reclamații față de aceeași perioada a anului trecut).

Aceste reclamaţii au fost soluţionate astfel:

- **număr reclamaţii soluţionate 402**
- **206 închise cu rezolvare amiabilă;**
- **73 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluţionare pozitivă;**
- **47 concluzionate ca fiind neîntemeiate;**
- **33 redirectionate;**
- **12 clasate;**
- **18 retrase;**
- **13 nesolutionabile.**

ACŢIUNI DE INFORMARE ŞI EDUCARE A CONSUMATORILOR

Unul din obiectivele Strategiei Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor reprezintă întărirea activităţilor de informare şi educare a consumatorilor.

Având în vedere impactul deosebit pe care îl are mass-media, atât asupra consumatorilor cât şi asupra operatorilor economici, **activitatea de control desfăşurată de CJPC Harghita în această perioadă, a fost mediatizată prin 4 apariţii în presa scrisă cât şi Radio-Tv locale (față de 87 in aceeasi perioadă a anului trecut** – din cauza unei noi abordări a conducerii ANPC de la începutul anului, prin care la nivel local nu se permit aparitii in presa sau conferințe de presă fără a fi transmise in prealabil biroului de presa ANPC).

Problematica abordată prin mass-media s-a referit la exemplificarea unor cazuri în care operatorii economici au comercializat produse cu deficienţe de calitate, în special cazuri de încălcări ale prevederilor legale cu privire la informarea corectă şi completă a consumatorilor (etichetarea produselor alimentare sau nealimentare), sau de respectarea condiţiilor tehnice impuse la comercializarea produselor sau la prestarea serviciilor.

ACŢIUNI ÎN COLABORARE CU ORGANISMELE DECONCENTRATE

S-au efectuat 82 de acţiuni de control în colaborare cu instituţiile deconcentrate. **Acţiunile au fost efectuate în colaborare cu Poliția – SICE (marea majoritate)**, Direcția agricolă, Direcţia Sanitar Veterinară, Direcţia de Sănătate Publică, Direcţia Generală a Vămilor.

ACŢIUNI DE CONSILIERE

S-au desfăşurat 142 acţiuni de consiliere a operatorilor economici, **totodată au fost efectuate 28 de acțiuni de control voluntar (la solicitarea operatorlior economici)** privind legislaţia în vigoare, legislaţia specifică produsului sau serviciului, în cadru organizat , sau individual, în prezenţa mass-mediei, cu exemple concrete de abateri de la normativele în vigoare, pentru a se evita pe viitor încălcarea legislaţiei protecţiei consumatorilor.

Au fost distribuite materiale informative, cu ocazia zilei de 15 martie Ziua Mondială a Protecţiei Consumatorilor.

Unele acţiuni au fost mediatizate în mass-media locală prin Comunicate de presă .

Cu ocazia controalelor tematice sau operative efectuate, în special unde s-au constatat deficienţe, toţi operatorii economici au fost consiliaţi pentru prevenirea repetării abaterilor de la prevederile legislaţiei protecţiei consumatorilor.

MĂSURI LUATE ÎN PERIOADA SEZONULUI ESTIVAL 2025

În perioada estivală a anului 2025 Comisariatul Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Harghita a efectuat controale în cadrul tematicilor stabilite de ANPC respectiv CJPC Harghita, astfel :

1. Control tematic privind respectarea prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor la **prestatorii de servicii care oferă pachete de servicii turistice**

2. Control tematic privind respectarea prevederilor legale în **hoteluri şi pensiuni turistice**

3. Control tematic privind respectarea prevederilor legale în **restaurante, fast-fooduri şi în diferite spaţii de alimentaţie publică**

4. Control tematic privind respectarea prevederilor legale la **comercializarea articolelor de plajă**

5. Control tematic privind respectarea prevederilor legale la **prestarea serviciilor în incinta ştrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităţilor de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracţie, debarcadere etc.**

6. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea produselor cosmetice de protecţie solară** (“pentru băi de soare” sau “pentru plajă”) şi a **autobronzantelor** (“pentru bronzare fără soare” sau “sunless”), **vândute atât direct cât şi online.**

7. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea pachetelor de servicii turistice**, **vândute atât direct cât şi online.**

8. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea băuturilor răcoritoare, a sucurilor și nectarurilor din fructe.**

9. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea înghețatei.**

10. Control tematic de verificare a respectării prevederilor legale la **comercializarea produselor alimentare în târguri, piețe și la comercianți ambulanți.**

DATE DE PERSONAL

Activitatea instituţiei în perioada la care facem referire s-a realizat cu un **număr mediu de comisari cu atribuţii de control 0,70 (activitatea realizându-se cu un singur comisar cu atribuții de control împreună cu, comisarul șef adjunct)** .

Cu stimă şi consideraţie,

COMISAR ŞEF ADJUNCT
Laurenţiu MOLDOVAN
Moldovan Laurentiu
Digitally signed by Moldovan Laurentiu
Date: 2025.10.17 11:40:20 +03'00'