

Nr. 8549/ 24.08.2023

Către,

Instituția Prefectului Galați

INFORMARE

privind activitatea desfășurată de Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați în primele 7 luni ale anului 2023.

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați , organ de specialitate al administrației publice, aflat în subordinea CRPC Regiunea Sud-Est (Galați) din data de 01.10.2012 , a acționat potrivit atribuțiilor ce-i revin pentru realizarea politicii și obiectivelor guvernamentale din domeniul protecției consumatorilor, având activitatea structurată pe următoarele direcții principale:

- ✓ cercetarea și soluționarea, în conformitate cu prevederile legale, a petițiilor consumatorilor cu privire la neconformitatea produselor și serviciilor achiziționate de către aceștia;
- ✓ supravegherea pieții de produse și servicii destinate consumatorilor prin controalele tematice dispuse de ANPC, a controalelor tematice inițiate de structurile teritoriale, având în vedere problemele locale specifice, precum și a controalelor operative;
- ✓ identificarea, inclusiv prin prelevarea de eșantioane, în vederea analizării acestora în laboratoare acreditate și retragerea din circuitul comercial a produselor neconforme, periculoase, contrafăcute și falsificate;

- ✓ participarea efectivă la schimbul rapid de informații privind produsele periculoase între țările membre ale UE – RAPEX;
- ✓ colaborarea cu mass-media pentru informarea și educarea consumatorilor prin mediatizarea rezultatelor acțiunilor de control și a sfaturilor la achiziționarea produselor și serviciilor.

În acest sens, în perioada ianuarie – iulie 2023, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați a desfășurat:

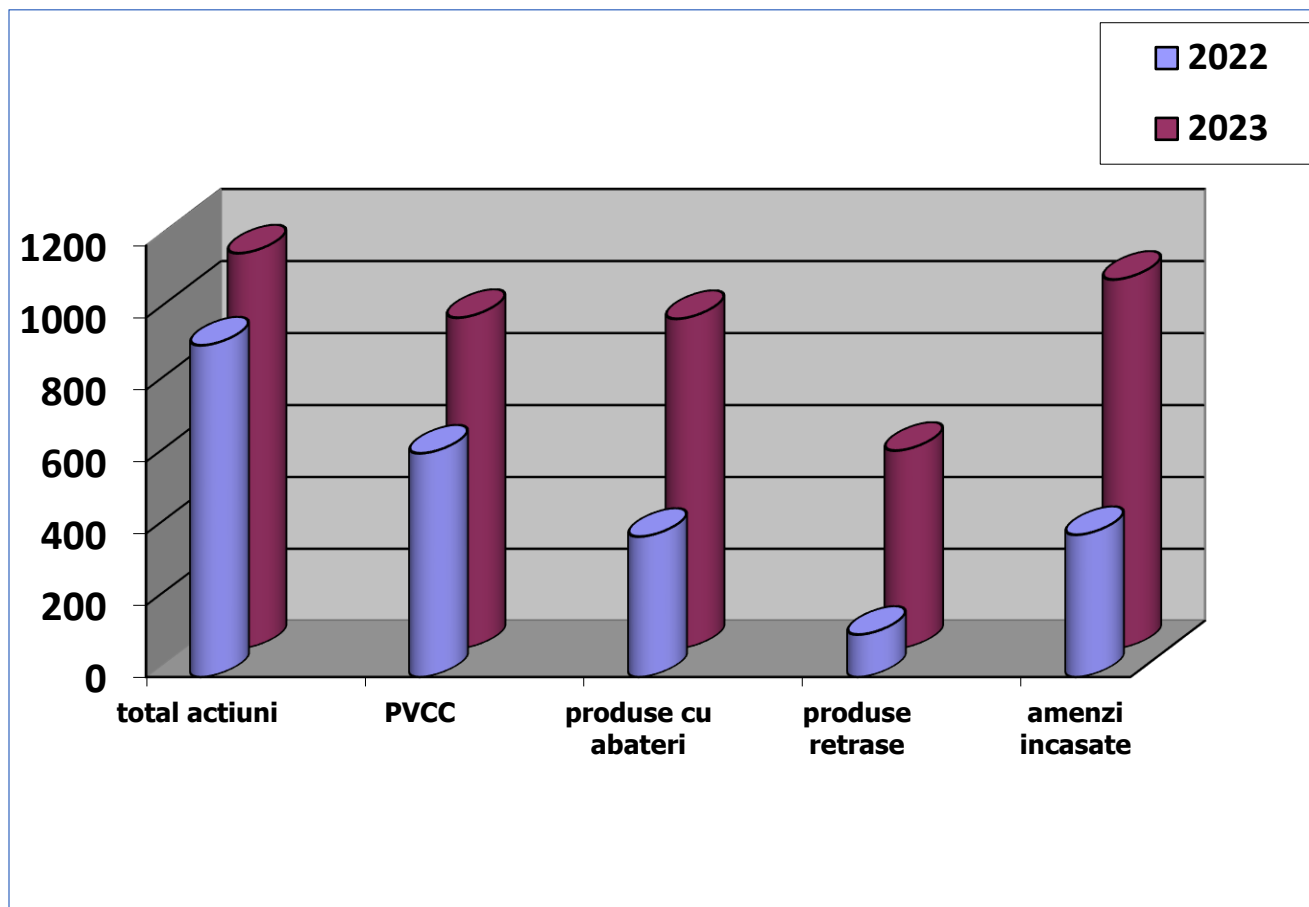
- 1100 acțiuni de control finalizate cu 921 procese verbale de constatare-contravenție, 95 de procese verbale de constatare, 57 procese verbale de distrugere și 27 procese verbale de prelevare;
- 46 controale tematice dispuse prin programul de control al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și tematici proprii ale CRPC Regiunea Sud-Est Galați;
- cercetarea și soluționarea a 1410 sesizări și reclamații din cele 1505 primite din partea consumatorilor;
- realizarea a cca 500 de acțiuni de informare, educare și consiliere a consumatorilor și operatorilor economici privind modificările legislative în domeniu.

1. Activitatea de control

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați a desfășurat în perioada analizată un număr de 1100 acțiuni de supraveghere a calității produselor și serviciilor finalizate cu 95 procese verbale de constatare și 921 procese verbale de constatare-contravenție.

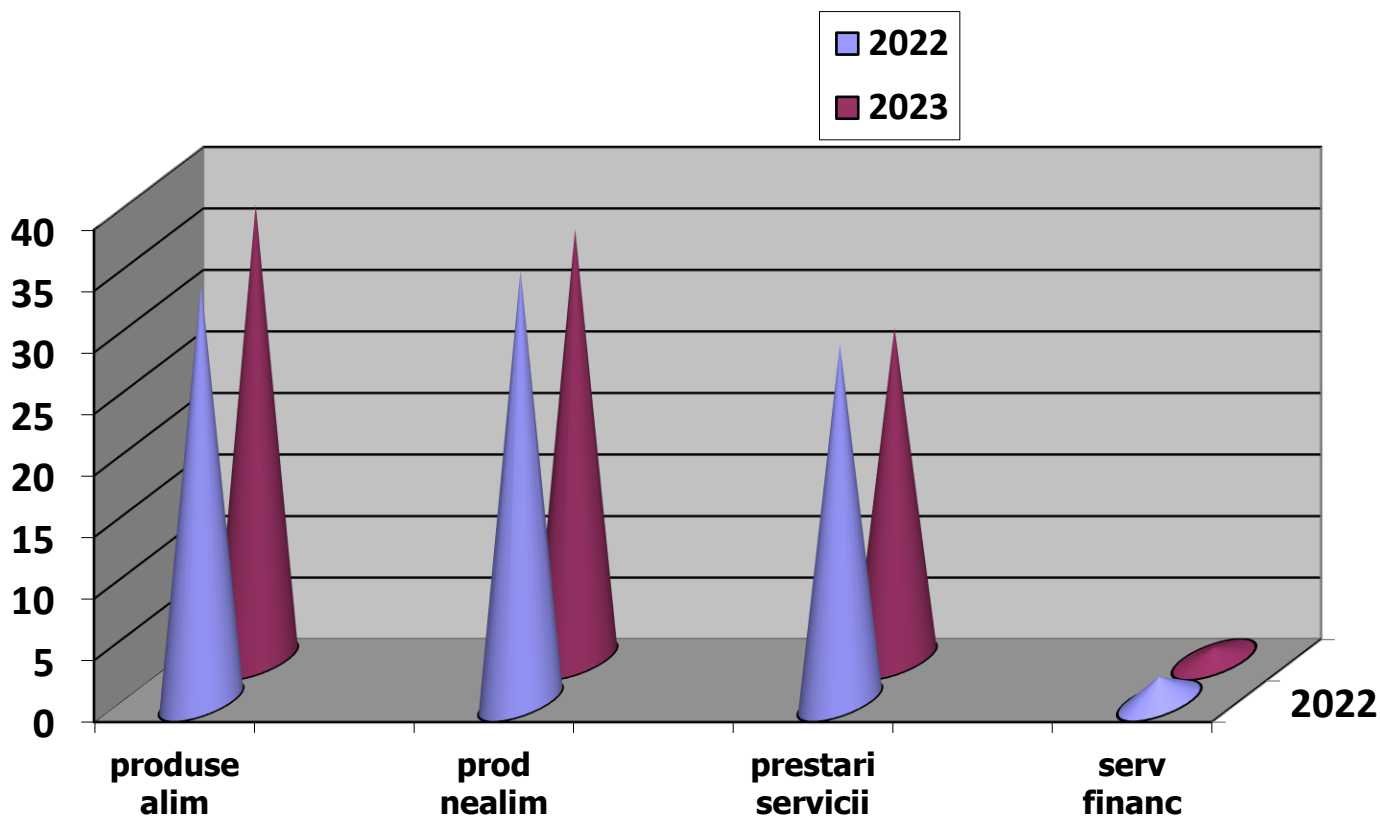
Principali indicatori care dimensionează activitatea Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați în perioada 1 ianuarie – 31 iulie 2023 față de aceeași perioadă a anului 2022.

Nr crt	Denumire indicator	UM	1.01.2022-31.07 2022	1.01.2023-31.07.2023
1	Nr total acțiuni de control desfășurate	Nr	923	1100
2.	Număr PVCC încheiate	Nr.	635	921
3.	Valoarea totală a produselor cu abateri de la legislația în domeniul protecției consumatorilor	Lei	391954	918387
4.	Valoarea totală a produselor retrase definitiv de la comercializare	Lei	118167	552594
5.	Nr de contravenții aplicate din care:	Nr	1284	1836
	- nr avertismente		800	891
	- nr amenzi		484	945
6.	Valoarea totală a amenzilor aplicate	Lei	2585900	3657300
	Valoarea totala a amenzilor incasate		396100	1027450
7.	Nr sesizări si reclamații analizate	Nr	952	1410
8.	Procentul petițiilor soluționate din cele înregistrate	%	95	94
9.	Număr acțiuni de informare prin mass- media	Nr.	50	90
10.	Valoarea despăgubirilor acordate consumatorilor	lei	139973	252682



Activitatea de supraveghere a pieței a vizat întreaga gamă de produse și servicii oferite consumatorilor, fiind efectuate acțiuni astfel :

Denumire domeniu	Nr acțiuni 2022	2022 %	Nr acțiuni 2023	2023 %
Produse alimentare	312	34	404	37
Produse nealimentare	320	35	386	35
Prestari servicii	271	29	298	27
Servicii si produse financiare	20	2	12	1



Cu ocazia acțiunilor de control efectuate au fost depistate produse neconforme în valoare totală de 918387 lei în anul 2023 față de 391954 lei în aceeași perioadă a anului 2022, majoritatea cu proveniență extracomunitară, respectiv China și Turcia.

Pentru verificarea încadrării produselor în parametrii de securitate impusi/declarați, în primele șapte luni ale anului 2023 au fost prelevate probe din 27 produse, dintre care 16 s-au dovedit a fi neconforme urmare determinărilor de

laborator efectuate. Dintre acestea, 9 au fost echipamente electrice și electronice iar 7 produse textile.

Acțiunile tematice de control au vizat produse și servicii cu impact deosebit asupra consumatorilor, dintre care exemplificăm :

✓ **produse alimentare :**

- respectarea prevederilor legale privind conformitatea, modul de etichetare, prezentare, publicitate și comercializare a produselor pe bază de grăsimi vegetale și a produselor pe bază de amestecuri de grăsimi vegetale și animale;
- respectarea prevederilor legale, conformitatea și modul de etichetare, prezentare și publicitate a magiunului de fructe;
- respectarea prevederilor legale privind modul de comercializare și etichetare a produselor alimentare ecologice ;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea, conformitatea, modul de etichetare, prezentare și publicitate a laptelui de consum, a produselor lactate, lapte conservat, parțial sau integral deshidratat, lapte pentru cafea;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea legumelor și fructelor proaspete;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea alimentelor tradiționale;
- respectarea prevederilor legale privind modul de comercializare și etichetare, prezentare și publicitate a apelor minerale naturale;
- respectarea prevederilor legale, conformitatea, și modul de etichetare, prezentare publicitate și comercializare a produselor alimentare specifice sărbătorilor pascale (carne preambalată, ouă, vopsea de ouă, ciocolată și produse din cacao, tablete și figurine pe bază de cacao și grăsimi vegetale, produse de patiserie (cozonac, pască, chec, fursecuri ...), vin;
- respectarea prevederilor legale referitoare la modul de etichetare, publicitate și comercializare a peștelui, preparatelor din pește și conservelor din pește;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea zahărului și mierii de albine;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea pâinii și a produselor de morărit și panificație;

✓ **produse nealimentare :**

- respectarea prevederilor legale privind conformitatea, publicitatea, comercializarea produselor/articolelor pentru pescuit ,produselor/articolelor de plaja și ochelari de soare;
- respectarea prevederilor legale privind conformitatea, modul de etichetare , prezentare, publicitate si comercializare a articolelor de gradinarit(unelte, furtune,instalatii udat) si a mobilierului de gradina;
- respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor cu preț redus;
- respectarea prevederilor legale privind siguranța jucăriilor;
- respectarea prevederilor legale la comercializarea florilor, plantelor de apartament și de grădină, ornamentelor florale și a altor materiale destinate întreținerii acestora (pământ de flori, produse pentru îngrijirea plantelor, îngrășăminte etc), vândute direct și online;
- respectarea modului de comercializare, denumire, marcare și etichetare a produselor textile;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea articolelor de mobilier de uz casnic interior ,articolelor de design interior , uși , articole de bricolaj;
- respectarea prevederilor legale privind modalitatea de gestionare a ambalajelor și a deșeurilor de ambalaje;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea materialelor de constructii, produse pentru amenajari interioare si exterioare, articole instalatii, articole sanitare.
- respectarea prevederilor legale la comercializarea produselor cosmetice, inclusiv la comerțul online.
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea echipamentelor electrice de uz casnic;

✓ ***prestări servicii***

-respectarea prevederilor legale la prestatorii de servicii de estetica și igienă personală—frizerie, coafură, manichiură, pedichiură, cosmetică/tratamente cosmetice, piercing, tatuaje,etc.

- respectarea prevederilor legale de către operatorii economici care prestează servicii de alimentație publică ;

- respectarea drepturilor consumatorilor de către dezvoltatorii imobiliari;

- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor de către recuperatorii de creanțe;

- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor în centrele rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, în centrele rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități și cele destinate copiilor;

-

Principalele abateri constatate :

- ✓ prezentarea la vânzare a unor produse cu data limită sau data durabilității minimale de consum depășită, cu abateri de la parametrii de securitate prevăzuți sau de la caracteristicile declarate;
- ✓ nerespectarea obligațiilor ce revin operatorilor economici de a informa corect și complet consumatorii cu privire la caracteristicile esențiale ale produselor și serviciilor comercializate;
- ✓ nerespectarea condițiilor de depozitare, expunere la vânzare, prevăzute de producători pentru menținerea însușirilor calitative ;
- ✓ neremedierea produselor în termenul stabilit în cazul produselor de folosință îndelungată;refuzul vânzătorului de a prelua produsele defecte în garanție spre a fi transmise unităților service ;
- ✓ refuzul înlocuirii produselor/serviciilor sau restituirea contravalorii, deși consumatorul este îndreptățit la aceasta ;
- ✓ comercializarea produselor sau prestarea serviciilor în spații neautorizate;
- ✓ utilizarea de practici comerciale incorecte la prezentarea ofertelor și comercializarea produselor și serviciilor; afirmații ce nu pot fi probate;
- ✓ comportamentul incorect al operatorilor economici la prestarea serviciilor;
- ✓ nerespectarea clauzelor contractuale.

Măsurile dispuse:

Pentru abaterile de la dispozițiile legale în vigoare, referitoare la protecția consumatorilor în anul 2023, în perioada 1 ianuarie – 31 iulie, comisarii CJPC Galați au dispus:

- oprirea temporară a produselor ce au prezentat abateri de la prevederile legale, în valoare totală de 918387 lei;
- oprirea definitivă de produse în valoare totală de 552594 lei;
- oprirea temporară a prestării serviciilor până la remedierea deficiențelor constatate pentru 74 de operatori economici;
- emiterea deciziei de încetare a practicilor comerciale incorecte în cazul a 42 de operatori economici.

Valoarea totală a amenzilor aplicate a fost în sumă de 3657300 iar amenzile încasate au totalizat 1027450 lei.

2. Cercetarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor primite din partea A.P.C. sau direct de la consumatori.

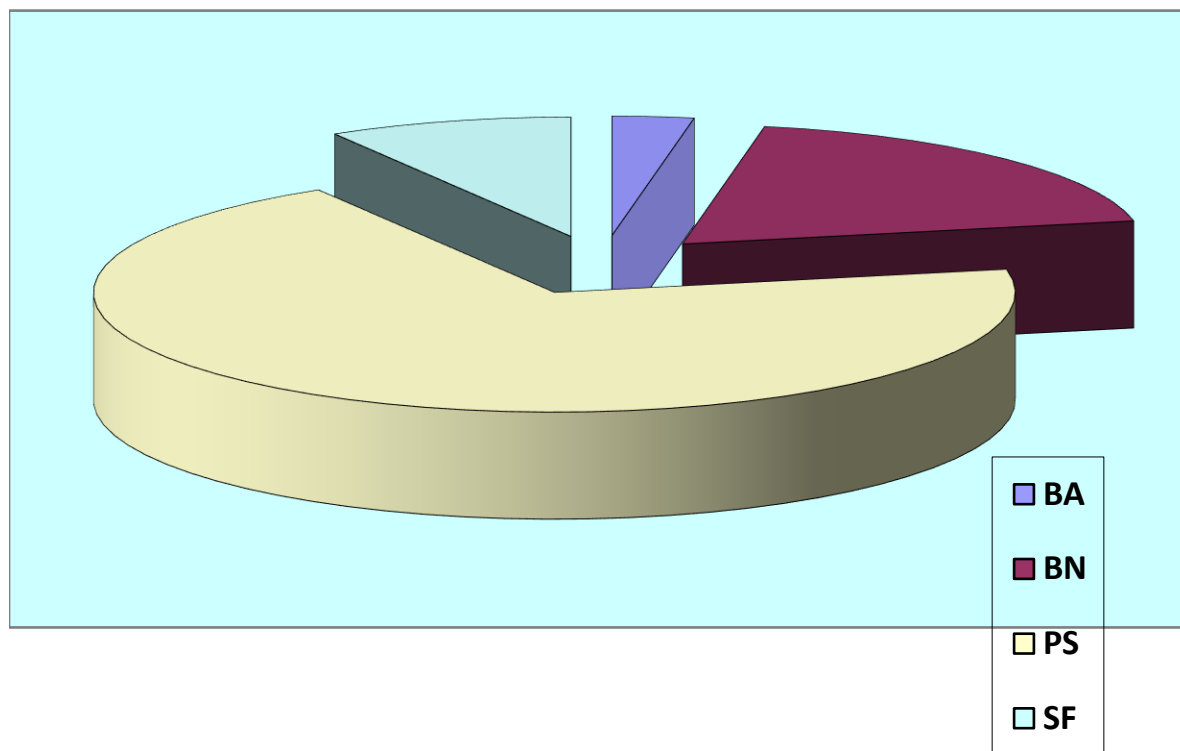
Potrivit competențelor oferite de lege, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați a primit în perioada 1 ianuarie – 31 iulie 2023 un număr de

1505 de reclamații în timp ce în perioada 1 ianuarie – 31 iulie 2022 au fost înregistrate 1000 reclamații. Dintre acestea au fost soluționate 1410 reclamații în primele 7 luni ale anului 2023 față de 952 reclamații în aceeași perioadă din anul 2022.

Structura petițiilor înregistrate la CJPC Galați, a fost:

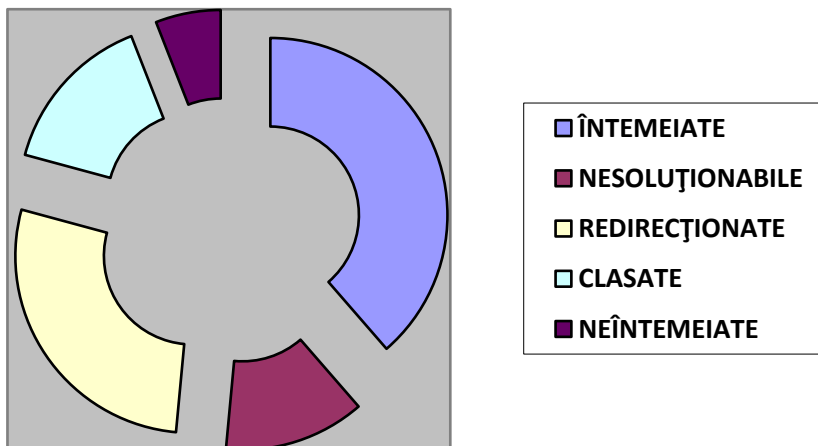
- 3 % produse alimentare;
- 20 % produse nealimentare;
- 73 % prestări servicii
- 4 % servicii și produse financiare

SITUAȚIA RECLAMAȚIILOR ÎNREGISTRATE

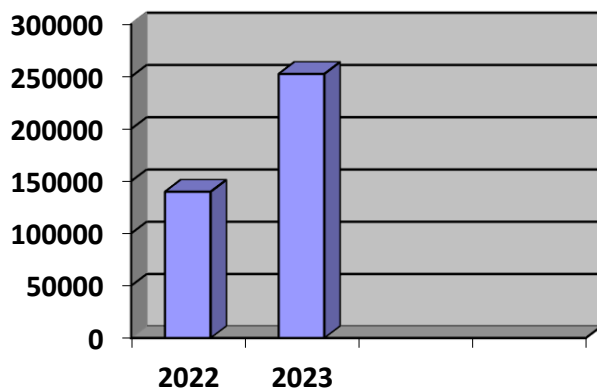


În funcție de modul de soluționare, situația se prezintă astfel:

- reclamații întemeiate și amiabile – 545 însemnând 39%;
- reclamații neîntemeiate -84 însemnând 6%;
- reclamații nesoluționabile – 178 însemnând 13%;
- Reclamații redirectionate -397 însemnând 28%;
- Reclamații clasate – 206 însemnând 15%



Valoarea despăgubirilor acordate consumatorilor urmare reclamațiilor formulate la CJPC Galați a însumat 252682 lei în primele 7 luni ale anului 2023 față de 139973 în primele 7 luni ale anului 2022.



Numărul cel mai mare de reclamații a vizat :

- nerespectarea clauzelor prevăzute în contractele de prestări servicii care au condus la afectarea intereselor economice ale consumatorilor ;
refuzul vânzătorilor on line de acordare a dreptului la retur sau nelivrarea la termenul declarat;
- prestarea serviciilor neconforme;
- nerespectarea de către unitățile vânzătoare a obligațiilor privind asigurarea tuturor operațiunilor necesare remedierii produselor defecte în termenul de garanție.
- neasigurarea de către operatorii economici a unei informări complete și precise privind caracteristicile esențiale ale produselor și serviciilor comercializate;
- practici comerciale incorecte ale operatorilor economici prin nerespectarea ofertelor , publicității produselor și serviciilor;

Procentul reclamațiilor închise ca redirecționate , clasate și nesoluționabile rămâne în continuare mare motivat în primul rând de modul electronic de preluare a reclamațiilor, pe platforma ANPC <https://sesizari1.anpc.ro/> unde unii petenți nu atașează documente de achiziție a produselor și serviciilor reclamate. De asemenea, începând cu luna martie 2023 conform unui Ordin al președintelui ANPC fiecare regiune a preluat o parte dintre reclamațiile înregistrate la București, Galațiului revenindu-i reclamațiile făcute unui operator de telefonie mobilă. Așa se explică numărul mare de redirecționări precum și de reclamații pe prestări servicii.

3. Informarea, educarea și consilierea consumatorilor.

În paralel cu activitatea de informare a consumatorilor, cu privire la produsele și serviciile neconforme calitativ depistate pe piață, precum și la drepturile pe care le au în calitate de consumatori, au fost transmise în mass -media comunicate de presă vizând acțiunile de control dar și activitatea comisariatului sau anumite reclamații de impact pentru cetățeni. De asemenea, au fost desfășurate și activități în școli și licee, de informare și educare a micilor consumatori . Tot în cooperare cu Ministerul Educației și

Cercetării s-a desfășurat concursul *Alege! Este dreptul tău* pe teme de protecția consumatorilor , care face parte din strategia de informare și educare a tinerilor consumatori.Reprezentantul județului la faza națională a obținut un meritos loc 3 .Tot în acest an a fost demarat un proiect intitulat *Comisar Junior ANPC* .

În cadrul activității curente, au fost oferite servicii de consultanță consumatorilor prin Punctul de informare organizat la sediul CJPC Galati si distribuția gratuită de pliante informativ- educative.

4. Consilierea operatorilor economici

În primele șapte luni ale anului 2023 s-au desfășurat cca 500 de acțiuni de consiliere a operatorilor economici din județul Galați, vizând condițiile de comercializare a produselor, prestarea serviciilor, noutăți legislative, interpretarea legislației.

La solicitarea operatorilor economici s-a acordat consultanță privind modul de redactare a etichetelor .

Concluzii

Din datele prezentate rezultă că în primele șapte luni ale anului 2023, la nivelul CJPC Galați:

- numărul acțiunilor de control desfășurate a crescut cu cca 25% față de aceeași perioadă din anul 2022 . Acțiunile de control au vizat atât consilierea și prevenția operatorilor economici, cât și corectarea modului de acțiune al operatorilor economici prin raportarea la cazierul contravențional.

- acțiunile de supraveghere a pieței s-au axat primordial pe depistarea și retragerea de la comercializare a produselor potențial periculoase, aspect reflectat atât prin valoarea produselor retrase definitiv de la comercializare cât și prin numărul mare de notificări transmise prin sistemul rapid de alertă Rapex ce se regăsește pe platforma UE accesând următorul link : <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search?resetSearch=true> ;

- s-a acordat o atenție sporită soluționării reclamațiilor consumatorilor, astfel încât la sfârșitul lunii iulie , procentul reclamațiilor cercetate si soluționate a fost de 95

% din total înregistrate iar valoarea despăgubirilor acordate consumatorilor este apreciabilă (aproape dublă față de aceeași perioadă a anului 2022).

-încrederea consumatorilor în instituția noastră a crescut, dovadă fiind numărul în creștere al reclamațiilor depuse de consumatori .

Cu deosebită considerație,

**Comisar Șef Adjunct,
Tudor Carmen Mihaela**