

Nr. 5144 / 17.07.2024

Către,

Instituția Prefectului Galați

INFORMARE

privind activitatea desfășurată de Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați în primele 6 luni ale anului 2024.

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 pieței 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 perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2024, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați a desfășurat:

- 628 acțiuni de control finalizate cu 488 procese verbale de constatare-contravenție, 104 de procese verbale de constatare, 11 procese verbale de prelevare și 25 de procese verbale de distrugere. S-au aplicat 762 amenzi în valoare totală de 2854800 lei și 548 avertismente.
- 30 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 1640 sesizări și reclamații primite din partea consumatorilor. S-au acordat despăgubiri în valoare de 167600 lei.
- 500 de acțiuni de informare, educare și consiliere a consumatorilor și operatorilor economici privind modificările legislative în domeniu.

Cu ocazia acțiunilor de control efectuate au fost depistate produse neconforme, retrase definitiv de pe piață, în valoare totală de 117439 lei.

1. Activitatea de control

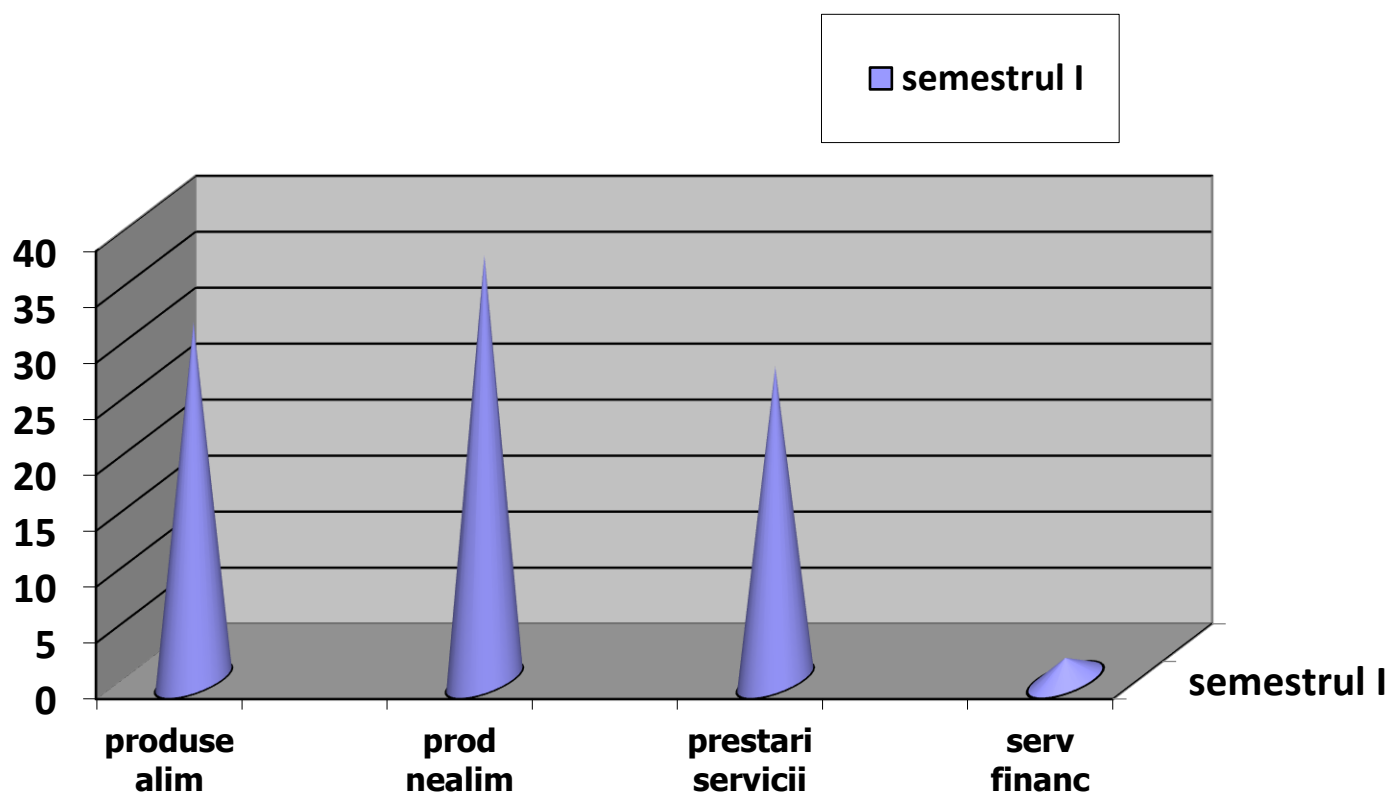
Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați a desfășurat în perioada analizată un număr de 628 acțiuni de supraveghere a calității produselor și serviciilor finalizate cu 104 procese verbale de constatare și 488 procese verbale de constatare-contravenție.

Principali indicatori care dimensionează activitatea Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați în perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2024 sunt:

Nr crt	Denumire indicator	UM	1.01.2024-30.06 2024
1	Nr total acțiuni de control desfășurate	Nr	628
2.	Număr PVCC încheiate	Nr.	488
3.	Valoarea totală a produselor cu abateri de la legislația în domeniul protecției consumatorilor	Lei	802663
4.	Valoarea totală a produselor retrase definitiv de la comercializare	Lei	117439
5.	Nr de contravenții aplicate din care: - nr avertismente - nr amenzi	Nr	1310 548 762
6.	Valoarea totală a amenzilor aplicate Valoarea totala a amenzilor incasate	Lei	2854800 959700
7.	Nr sesizări si reclamații analizate	Nr	1640
8.	Procentul petițiilor soluționate din cele înregistrate	%	100
9.	Număr acțiuni de informare prin mass- media	Nr.	50
10.	Valoarea despăgubirilor acordate consumatorilor	lei	117439

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

Denumire domeniu	Nr acțiuni	%
Produse alimentare	202	32
Produse nealimentare	241	38
Prestari servicii	171	28
Servicii si produse financiare	14	2



Cu ocazia acțiunilor de control efectuate au fost depistate produse neconforme în valoare totală de 802663 lei, majoritatea cu proveniență extracomunitară, respectiv China și Turcia.

Pentru verificarea încadrării produselor în parametrii de securitate impusi/declarați, în primele șase luni ale anului 2024 au fost prelevate probe din 11 produse toate fiind neconforme urmare determinărilor de laborator efectuate. Toate probele au fost prelevate din produse textile: sosete, fata de perna, basca de dama.

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

✓ **produse alimentare :**

- 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 modul de comercializare și etichetare a suplimentelor alimentare;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la comercializarea alimentelor tradiționale;
- 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, modul de etichetare , prezentare, publicitate și comercializare a articolelor de grădinarit (unelte, furtune, instalații udate) și a mobilierului de grădina;
- 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 la comercializarea articolelor de încălțăminte;
- respectarea prevederilor legale la vânzarea autovehiculelor noi cu motoare termice/hybrid/electrice prin intermediul reprezentanțelor, rețelelor de dealeri auto, parcurilor auto, site-urilor de profil, precum și a vânzării autoturismelor second-hand prin aceleași rețele;
- 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 protecția consumatorilor la comercializarea materialelor de construcții, produse pentru amenajări interioare și exterioare, articole instalații, 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 în centrele rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, în centrele rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități și cele destinate copiilor;
- respectarea drepturilor consumatorilor privind serviciile prestate la sălile de gimnastică aerobică/tae-bo/pilates/dans, fitness, bodybuilding -culturism, etc;
- respectarea prevederilor legale privind protecția consumatorilor la spalatoriile auto (inclusiv spălătoriile de tip self service/self wash), covoare precum și la prestarea serviciilor de cosmetică și întreținere auto.

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.

Măsuri dispuse:

- Pentru abaterile de la dispozițiile legale în vigoare, referitoare la protecția consumatorilor în primul semestru al anului 2024 , comisarii CJPC Galați au dispus:
- oprirea temporară a produselor ce au prezentat abateri de la prevederile legale, în valoare totală de 685224 lei;

- oprirea definitivă de produse în valoare totală de 117439 lei;
- oprirea temporară a prestării serviciilor până la remedierea deficiențelor constatate pentru 18 de operatori economici ;
- emiterea deciziei de încetare a practicilor comerciale incorecte în cazul a 31 de operatori economici.

Valoarea totală a amenzilor aplicate a fost în sumă de 2854800 iar amenzile încasate au totalizat 959700 lei.

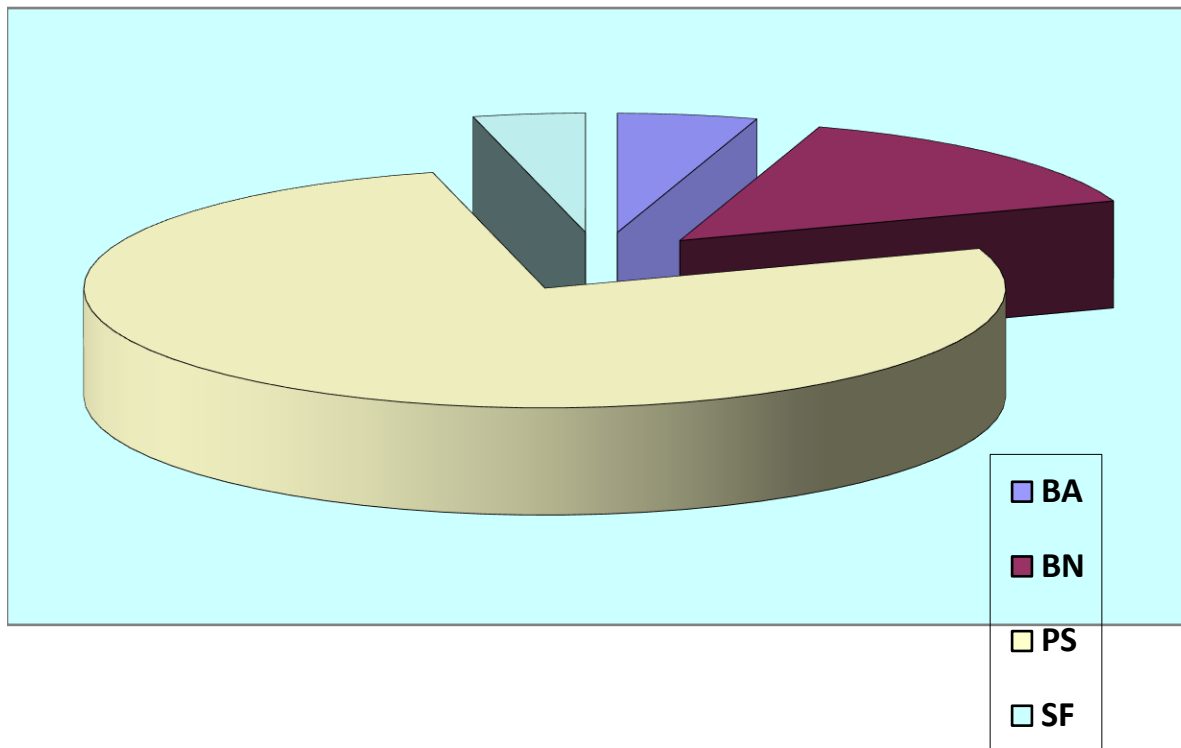
2. Cercetarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor primite de la consumatori.

Potrivit competențelor oferite de lege, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați a primit în perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2024 un număr de 1640 de reclamații, toate fiind solutionate.

Structura petițiilor înregistrate la CJPC Galați, a fost:

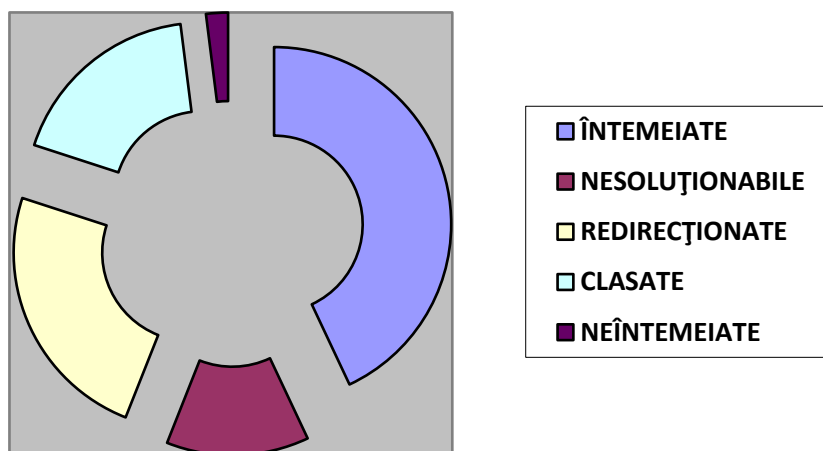
- 5 % produse alimentare;
- 15 % produse nealimentare;
- 78 % prestări servicii
- 2 % servicii și produse financiare

SITUAȚIA RECLAMAȚIILOR ÎNREGISTRATE



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

- reclamații întemeiate și amiabile – 699 însemnând 43%;
- reclamații neîntemeiate -35 însemnând 2%;
- reclamații nesoluționabile – 206 însemnând 13%;
- Reclamații redirecționate -401 însemnând 24%;
- Reclamații clasate – 299 însemnând 18%



Valoarea despăgubirilor acordate consumatorilor urmare reclamațiilor formulate la CJPC Galați a însumat 117439 lei în primele 6 luni ale anului 2024 .

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 redirectionate , clasate și nesoluționabile rămâne în continuare mare motivat în primul rând de modul electronic de preluare a reclamațiilor, pe platforma ANPC 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 depuse împotriva unui operator de telefonie mobilă. Așa se explică numărul mare de redirectionări 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.

Ca în fiecare an , și în 2024 a fost marcată ziua consumatorilor dar noutatea a constat în primirea la sediul nostru a unui număr mare de elevi și studenți în cadrul Zilei Porților deschise. Aceștia s-au familiarizat cu drepturile consumatorilor dar și cu modalitatea de depunere a unei reclamații.

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

4. Consilierea operatorilor economici

În primul semestru al anului 2024 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 .

A fost efectuat și un control la solicitarea operatorului economic prin accesarea butonului de control voluntar de pe site-ul ANPC. <https://anpc.ro/control-voluntar/> , controlul voluntar fiind practic o consultanță oferită de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor operatorilor economici cu activitatea pe teritoriul României.

Cu deosebită considerație,

**Comisar Șef Adjunct,
Tudor Carmen Mihaela**