



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

Nr. 1967/20.04.2021

INSTITUȚIA PREFECTULUI ARGES
În atenția d-nei Prefect, Emilia MATEESCU

RAPORT DE ACTIVITATE **Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor ARGES**

- Colegiul Prefectural, Aprilie 2021 -

I. Structura organizatorică a Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Arges

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este o instituție publică ce funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Guvernului și în coordonarea Ministrului Economiei, Antreprenoriatului și Turismului. Autoritatea coordonează și realizează strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

ANPC funcționează în baza HG nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor – act normativ care a reglementat reorganizarea A.N.P.C. în sensul constituirii a 8 Comisariate Regionale pentru Protecția Consumatorilor.

C.J.P.C. Arges se află în subordinea Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Sud-Muntenia (Ploiești) care grupează județele Prahova, Dâmbovița, Arges, Ialomița, Călărași, Giurgiu și Teleorman, cu sediul în municipiul Ploiești.

Activitatea CJPC Arges este coordonată de un Comisar sef adjunct și în prezent, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Arges își desfășoară activitatea cu un număr total de 6 comisari dintre care maxim 5/lună cu atribuții de control (întrucât un comisar, prin rotație, asigură permanent activitatea de consiliere și preluare a petițiilor la sediul CJPC Arges).

Trebuie precizat că CJPC Arges are, conform Statului de funcții aprobat la nivelul ANPC, un număr de 9 comisari. Dintre acestia însă, la data întocmirii prezentului material, 4 comisari au raportul de muncă suspendat (2 comisari fiind în concediu medical - dintre care o persoană în concediu medical prenatal din septembrie 2020, iar 2 comisari – suspendare de drept/suspendare la cerere).



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

II. Situația activității înregistrate la CJPC Argeș în anul 2020.

În anul 2020 la CJPC Argeș au fost înregistrate un număr de 1770 reclamații. Aspectele reclamate au fost referitoare la:

- calitatea, conformitatea și condițiile de garanție pentru bunurile nealimentare;
- produse și servicii financiare;
- furnizarea de energie electrică și gaze naturale;
- furnizare de agent termic;
- telefonie, internet și cablu TV
- produse alimentare

Toate reclamațiile înregistrate au fost soluționate, după cum urmează :

- 149 reclamații întemeiate
- 642 reclamații soluționate amiabil
- 197 reclamații neîntemeiate
- 498 reclamații nesoluționabile
- 157 reclamații redirectionate
- 127 reclamații clasate

Totodată, în cadrul petițiilor soluționate de comisarii CJPC Argeș s-au restituit despăgubiri în valoare de 232.265 lei.

În anul 2020 au fost încheiate 1062 documente de control ocazie cu care s-au aplicat 351 sancțiuni contravenționale cu avertisment și 246 sancțiuni contravenționale cu amendă în valoare totală de 1.836.000 lei.

CJPC Argeș – practici comerciale incorecte constatate și sancționate în anul 2020

În anul 2020 în cadrul C.J.P.C. Argeș au fost întocmite **24 procese verbale** de constatare a contravenției în temeiul Legii 363/2007 privind practicile comerciale incorecte. Au fost **propușe măsuri de încetarea a practicilor comerciale, fiind emise 8 Decizii** de către Comisarul Șef al CRPC Regiune Sud-Muntenia (exemple – Anexa 2).

III. Problematika Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor

- Numărul redus de personal; colectivul atinge ușor un prag critic în situația apariției unor cazuri cumulate de concediu medical/ situații de suspendare;
- Numărul mare de reclamații concluzionate ca nesoluționabile este un rezultat al faptului că reprezentanții ANPC administrează o arie limitată de probe, aceste bazându-se pe înscrișuri asumate de părți și constatări efectuate direct de către comisarii;



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

- Există multe situații în care consumatorii reclamă servicii pentru care anterior nu au întocmit documente contractuale și/sau nu le-au fost eliberate nici măcar documente fiscale;
- Numărul mare de reclamații redirecționate provine, în principal, din necunoașterea competențelor celorlalte instituții cu atribuții de control; există domenii de activitate/ grupe de produse și servicii pentru care ANPC fie nu are competențe de control, fie acestea sunt limitate în raport cu alte instituții cu atribuții specifice de reglementare și monitorizare (ANCOM-comunicații, ANRE-energie, ANRSC-utilități, ASF România- produse de asigurare, ANSVSA-siguranța alimentară, ISCTR- transport persoane, DSP- condiții igienico-sanitare și/sau servicii medicale);
- Diversitatea foarte mare de grupe de produse și servicii care pot face obiectul verificărilor comisarilor ANPC atrage necesitatea de cunoaștere și înțelegere a unui număr foarte mare de acte normative cu specific tehnic pronunțat cât și noțiuni juridice de bază;
- Din anul 2008 și până în prezent comisarii CJPC Argeș nu au beneficiat de niciun curs de formare profesională.

IV. Controale tematice ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor pe teritoriul județului Argeș care se desfășoară în perioada curentă:

- produse specifice sărbătorilor Pascale (carne, ciocolata și produse din cacao, oua/vopsea oua, vin);
- pește și produse din pește;

Comisar Șef Adjunct,
Violeta NEDELUCU



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

ANEXA 1 – Adresă CJPC Argeș nr.1967/20.04.2021

RECOMANDĂRI PENTRU CONSUMATORI ÎN PRAGUL SĂRBĂTORILOR PASCALE

Comercializarea cărnii

- Achiziționarea cărnii (inclusiv a cărnii de miel) se va face numai din locuri special amenajate, dotate și autorizate (măcelarii, magazine alimentare, locuri special amenajate în piețe) și trebuie să aibă ștampila de control sanitar-veterinar. În aceste condiții, aveți garanția unui produs sigur ce nu vă va afecta sănătatea;
- Evitați cumpărarea de carne de la persoane și din locuri neautorizate, din „portbagajele mașinilor” chiar dacă prețul oferit este comparativ mai mic, comerciantul respectiv nu are posibilitatea să asigure condițiile optime de transport, depozitare și comercializare și nu vă poate elibera bon de casă cu care să justificați tranzacția comercială, în cazul în care doriți să faceți o reclamație ulterioară, și riscați să achiziționați un produs neconform sau chiar nesigur care poate să vă afecteze sănătatea;
- Verificați proprietățile organoleptice ale produselor, a semnelor de alterare, modificări ale aspectului (aspect de mîzguit, cu prezența mucilagiilor etc), culorii (culoare modificată), consistenței, prezența corpurilor străine etc. Carnea proprie consumului trebuie să prezinte, la suprafață, o peliculă uscată, de culoare roz până la roșie, să fie fermă și elastică, atât la suprafață cât și în secțiune; mirosul trebuie să fie caracteristic de produs proaspăt;
- Ca o măsură de prevedere suplimentară este bine să observați, la mielul cumpărat, copita și dentiția specifice ierbivorelor (la dentiție se va urmări, în special, lipsa caninilor).
- Se va acorda atenție prețului afișat și se va verifica concordanța dintre prețurile afișate la raft și cele marcate pe bonurile de casă;
- Carnea achiziționată sub formă refrigerată se va transporta, în condiții igienice, cât mai repede la domiciliu și se va depozita la frigider.

Comercializarea ouălor

- Achiziționați ouăle numai din locuri special amenajate, autorizate.
- Evitați cumpărarea de ouă de pe marginea drumului, chiar dacă prețul oferit este comparativ mai mic.
- Ouăle de consum trebuie să prezinte coaja, intactă, normală, fără fisuri, fără corpuri străine, fără mirosuri străine;
- La spargerea oului, albușul trebuie să fie de consistență densă, transparent, iar galbenușul semiglobulos, ușor aplatizat și bine delimitat de albuș;
- În cazul ouălor vândute în vrac trebuie comunicate vizibil, cu ușurință și perfect lizibil, informațiile privind: categoria de calitate (A); categoria de greutate ; o indicație a metodei de creștere a găinilor; o explicație a semnificației codului producătorului; data de valabilitate minimă.



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

Se va acorda atenție prețului afișat și se va verifica concordanța dintre prețurile afișate și cele marcate pe bonurile de casă.

Comercializarea vopselei de ouă

- Achiziționați vopseaua de ouă numai din locuri autorizate.
- Se va citi cu atenție eticheta produsului, care trebuie să conțină: numele și adresa producătorului, lista ingredientelor, instrucțiuni de utilizare și data durabilității minimale. Atenție! Nu utilizați, la vopsirea ouălor, vopsea realizată pentru alte destinații, precum cea tipografică sau cea pentru textile. Deși rezultatele sunt spectaculoase, utilizarea altor tipuri de vopsele, poate prezenta un posibil pericol pentru sănătatea dumneavoastră.

Comercializarea produselor de patiserie (cozonaci, checuri etc.)

- Achiziționați produsele numai din locuri autorizate.
- Spațiile de comercializare trebuie să fie în permanență curate și bine întreținute;
- Personalul care comercializează produse de patiserie trebuie să poarte echipament de protecție sanitară a produselor;
- Produsele de patiserie neambalate se vor vinde din recipiente curate, la adăpost de praf și de insecte, fiind servite numai cu ustensile speciale; este interzis a se permite consumatorilor să aleagă produsele cu mâna;
- Pentru produsele de patiserie preambalate etichetele trebuie să conțină următoarele informații: denumirea produsului, numele și adresa operatorului economic imputernicit cu informarea consumatorilor, lista ingredientelor, proporția din ingredientele care sunt înscrise în denumirea produsului (ex; cu nuca, cu stafide etc), **componentele cu posibile efecte alergene(sunt scoase în evidența față de restul informațiilor)**, data durabilității minimale; cantitatea netă, condițiile speciale de păstrare, declarația nutrițională.
 - Pentru produsele de patiserie comercializate în vrac trebuie să se asigure informarea consumatorilor cu privire la denumirea produsului, **componentele cu posibile efecte alergene**, prețul pe unitatea de măsură.

Comercializarea ciocolatei, produselor din ciocolată, produse pe bază de cacao și grăsimi vegetale (tablete, figurine etc)

- Etichetele acestor produse trebuie să conțină următoarele informații: denumirea produsului, numele și adresa operatorului economic imputernicit cu informarea consumatorilor, lista ingredientelor, proporția din ingredientele care sunt înscrise în denumirea produsului (ex; cu arahide, cu alune de pădure, cu stafide etc), componentele cu posibile efecte alergene(sunt scoase în evidența față de restul informațiilor), data durabilității minimale; cantitatea netă, condițiile speciale de păstrare, declarația nutrițională.
- în cazul produselor provenite din țări terțe (din import) se vor înscrice numele și adresa importatorului.



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

- Produsele provenite din afara Romaniei trebuie să fie însoțite de etichete cu elementele de identificare și informare în limba română.
- Pentru ciocolată și produse din ciocolată: se menționează, în mod obligatoriu, conținutul de cacao substanță uscată, exprimat în procente, astfel: "substanța uscată de cacao...% minimum"; în cazul ciocolatei umplute se menționează produsul de umplutură; o mențiune privind adaosul de cafea; o mențiune privind adaosul de băuturi spirtoase, atunci când acesta depășește 1,2 % din masa produsului.
- După cumpărare, verificați, prin apreciere directă, proprietățile organoleptice ale produselor, a semnelor de alterare, modificări ale aspectului, culorii (culoare modificată), consistenței, prezența corpurilor străine etc. Drajeurile trebuie să aibă suprafața netedă, lucioasă, uscată și nelipicioasă.
- Achiziționarea produselor se va face numai din locuri autorizate; evitați cumpărarea de produse de la vânzători ambulanți, chiar dacă prețul oferit este comparativ mai mic;
- Verificați starea ambalajelor (integritate, etanșeitate) și încadrarea produselor în data durabilității minimale.

Comercializarea vinurilor

- Conținutul etichetei trebuie să cuprindă: denumirea produsului, denumirea și adresa producătorului/importatorului/îmbuteliatorului, volumul net, concentrația alcoolică, o informație privind lotul, data durabilității minimale pentru vinurile care au concentrația alcoolică mai mică de 10% vol., componentele cu posibile efecte alergene;
- Aspectul lichidului: culoare corespunzătoare sortimentului, limpede, fără depuneri sau impurități în suspensie.
- La întoarcerea buteliei cu dopul în jos, conținutul nu trebuie să se tulbure sau să prezinte impurități sau scurgeri.
- Marcarea băuturilor alcoolice distilate se face cu respectarea reglementărilor în vigoare emise de Ministerul Finanțelor.

La cumpărarea produselor alimentare și, implicit a vinului, solicitați și păstrați bonul de casă pentru a putea proba în cazul în care, în mod justificat, doriți să reclamați calitatea/siguranța unui produs.