

CRPC RN-V CLUJ

COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR BISTRIȚA - NĂSĂUD



INFORMARE

privind activitatea desfășurată de Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor Bistrița-Năsăud pentru anul în curs

Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor Bistrița-Năsăud își desfășoară activitatea în baza Hotărârii de Guvern nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.

Controalele efectuate de către comisarii CJPC Bistrița-Năsăud s-au desfășurat conform tematicilor stabilite la nivel national si regional/local. Astfel, în cursul acestui an au fost efectuate controale privind:

- protecția consumatorilor la comercializarea legumelor și fructelor în magazinele alimentare, hiper/supermarketuri, piețe agroalimentare, depozite și piețe en-gros;
- siguranța jucăriilor inclusiv la comercializarea online;
- verificarea respectării prevederilor legale la comercializarea articolelor de încălțăminte;
- vânzarea autovehiculelor noi cu motoare termice/hybrid/electrice prin intermediul reprezentanțelor, rețelelor de dealer auto, parcurilor auto;

- verificarea modului de comercializare, denumire, marcare și etichetare a produselor textile;
- respectarea prevederilor legale la prestarea serviciilor în incinta ștrandurilor, piscinelor, bazinelor de înot, unităților de închiriere echipamente de agrement, în parcurile de distracție, debarcadare, etc.

De asemenea în această perioadă de început de an școlar s-au desfășurat controale având ca obiect verificarea respectării prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor în cazul promoțiilor de rechizite școlare precum și respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor în grădinițele cu program prelungit, particulare și de stat.

Totodată, în afară de tematicile prevăzute la nivel national, pe parcursul anului se desfășoară acțiuni de control în baza unor tematici regionale sau proprii. Astfel de controale au avut ca obiect verificarea respectării prevederilor legale privind protecția consumatorilor de către agențiile de turism la comercializarea pachetelor turistice, biletelor de avion. S-a verificat respectarea prevederilor legale referitoare la produsele alimentare și nealimentare în chioșcurile din incinta gărilor, autogărilor, aeroporturilor precum și cele referitoare la prestarea serviciilor de transport în regim taxi în proximitatea locațiilor anterior amintite.

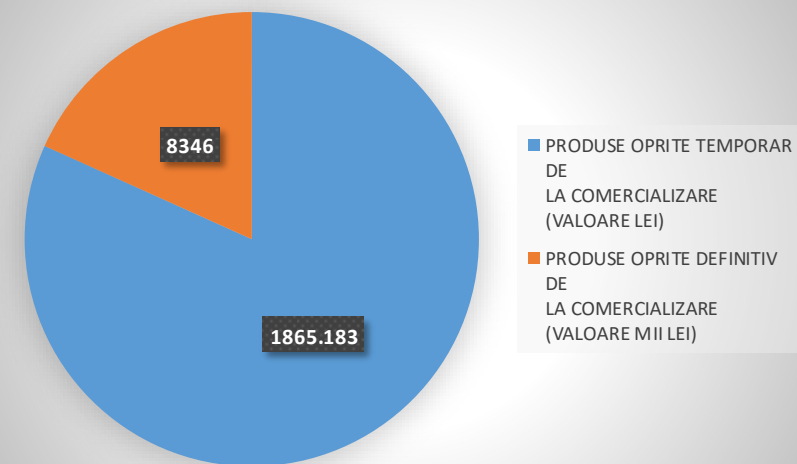
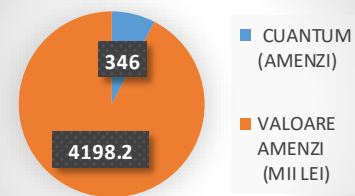
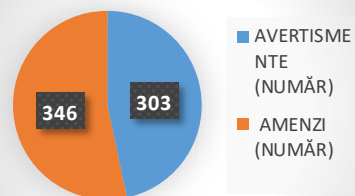
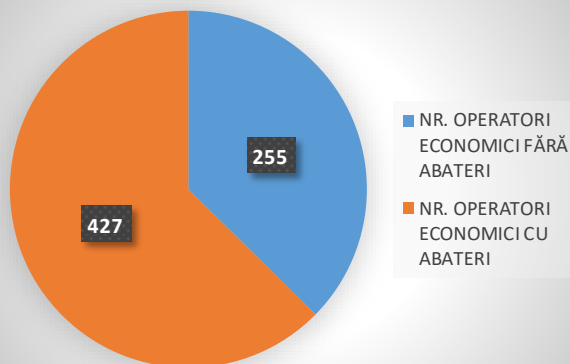
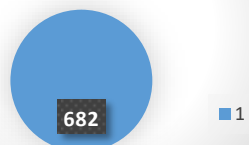
Menționăm faptul că s-au desfășurat controale în temeiul unor tematici cu caracter permanent cum ar fi verificarea operatorilor economici care prestează activități în mediul rural cu preponderență în zonele turistice montane. Pe tot parcursul anului se desfășoară și controalele din domeniul HORECA.

În urma acțiunilor de control efectuate până la 31.08.2022 au fost verificați un număr de 682 operatori economici de pe raza județului Bistrița-Năsăud din care la un număr de 255 operatori economici nu au fost constatate nereguli, întocmindu-se procese verbale de constatare (PVC). Au fost aplicate un număr de 303 avertismente (avertismentul este cea mică formă de sancționare), fiind oprite temporar de la comercializare produse în valoare de 8346 lei. Tot în această perioadă au fost oprite definitiv de la comercializare produse în valoare de 1865183 lei, și s-au aplicat 346 amenzi în valoare de 4198200 lei.

Situație controale Ianuarie - August
01.01.2022-31.08.2022

NR. OPERATORI ECONOMICI VERIFICATI	NR. OPERATORI ECONOMICI FĂRĂ ABATERI	NR. OPERATORI ECONOMICI CU ABATERI	AVERTISMENTE (NUMĂR)	AMENZI (NUMĂR)	CUANTUM (AMENZI)	VALOARE AMENZI (MII LEI)	PRODUSE OPRITE TEMPORAR DE LA COMERCIALIZARE (VALOARE LEI)	PRODUSE OPRITE DEFINITIV DE LA COMERCIALIZARE (VALOARE MII LEI)
682	255	427	303	346	346	4198.2	8346	1865.183

OPERATORI ECONOMICI VERIFICATI



Exemplificăm câteva din sancțiunile aplicate operatorilor economici în temeiul OG nr. 21/1992 republicată privind:

1

PRODUSE PERICULOASE

- produse sau servicii care în condiții normale pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.



PRODUSE EXPIRATE

2

- produse care aveau la comercializare termenul de valabilitate/data minimă de durabilitate pentru produse nealimentare sau al datei-limită de consum pentru produse alimentare/data durabilității minime stabilite de producător.



NERESPECTARE CONDITII DE DEPOZITARE

3

- pentru condițiile tehnice stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării și depozitării produselor.



4

Au fost aplicate alte sancțiuni conform Legii nr.252/2003 privind:

-obligăția operatorilor economici de a prezenta instituțiilor de control, Registrul unic de control

În temeiul Legii nr.363/2007 republicată au fost aplicate sancțiuni pentru folosirea unor practici incorecte în relațiile cu consumatorii:

5

-diferență preț raft-casă de marcat.



6

-existau expuse la comercializare produse aflate la promoție fără a avea produsul de referință.

ASA DA



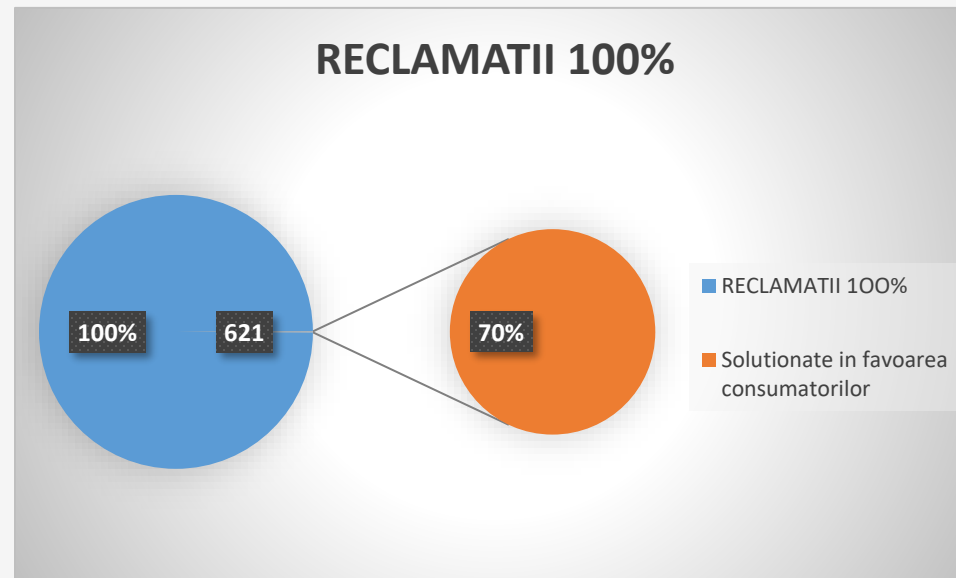
ASA NU



În temeiul Legii 140/2021 au fost aplicate sancțiuni privind:

- neaducerea la conformitate a produselor,
- nu s-a pus la dispoziție certificatul de garanție a produselor.

În ceea ce privește reclamațiile depuse de către consumatori la CJPC Bistrița-Năsăud în cursul acestui an până la data de 31.08.2022 au fost înregistrate un număr de 621 reclamații din care în proporție de 70% au fost soluționate în favoarea petenților, respectiv au fost concluzionate ca fiind întemeiate sau au fost soluționate pe cale amiabilă.



Cu privire la respectarea prevederilor legale de către furnizorii de energie electrică și gaze menționăm următoarele:

Consumatorii au sesizat modul de facturare, respectiv neemiterea facturilor lunare și faptul că nu au beneficiat de plafonările și compensările prevăzute de legislația în vigoare. În acest sens au fost depuse la CJPC Bistrița-Năsăud un număr de 93 reclamații, o parte sunt întemeiate, pentru care operatorii economici au fost sancționați contravențional.

Referitor la noutățile legislative, evidențiem faptul că urmare a modificării legislației, quantumul amenzilor s-a majorat substanțial

În acest sens prin Ordonanța nr.58/2022 au fost modificate și completate mai multe acte normative, printre care Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația

FORMA ÎNȚIALĂ Sanțiuni prevăzute de Legea nr.363/2007	FORMA ACTUALIZATĂ Sanțiuni prevăzute de Legea nr.363/2007 – modificată prin Ordonanța de urgență nr.58/2022
<p>- Practicile comerciale incorecte care sunt contrare cerințelor diligenței profesionale, deformează sau sunt susceptibile să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, atunci când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori constituie contravenție și se sancționează de la 2.000 lei la 100.000 lei.</p> <p>- Practica comercială este considerată ca fiind acțiune înșelătoare dacă aceasta conține informații false sau, în orice situație, inclusiv în prezentarea generală, induce în eroare sau este susceptibilă să inducă în eroare consumatorul mediu, astfel încât, în ambele ipoteze, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o, chiar dacă informațiile sunt, în fapt, corecte în raport cu unul sau mai multe dintre următoarele elemente:</p> <p>a) existența sau natura produsului;</p> <p>b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, riscurile, fabricarea, compoziția, accesoriile, asistența acordată după vânzare și instrumentarea reclamațiilor, modul și data fabricației sau prestării, livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, specificațiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obține din utilizarea sa, rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;</p>	<p>- Practicile comerciale incorecte care sunt contrare cerințelor diligenței profesionale, deformează sau sunt susceptibile să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, atunci când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori constituie contravenție și se sancționează de la 10.000 lei la 100.000 lei.</p> <p>- Practica comercială este considerată ca fiind acțiune înșelătoare dacă aceasta conține informații false sau, în orice situație, inclusiv în prezentarea generală, induce în eroare sau este susceptibilă să inducă în eroare consumatorul mediu, astfel încât, în ambele ipoteze, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o, chiar dacă informațiile sunt, în fapt, corecte în raport cu unul sau mai multe dintre următoarele elemente:</p> <p>a) existența sau natura produsului;</p> <p>b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, riscurile, fabricarea, compoziția, accesoriile, asistența acordată după vânzare și instrumentarea reclamațiilor, modul și data fabricației sau prestării, livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, specificațiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obține din utilizarea sa, rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;</p> <p>c) perioada pentru care comerciantul se angajează, motivele utilizării practicii comerciale și natura desfășurării vânzării, precum și toate declarațiile sau toate simbolurile care ar induce o legătură între produs sau comerciant și o sponsorizare sau o aprobare, direct ori indirect;</p>



FORMA ÎNȚIALĂ Sanctiuni prevăzute de Legea nr.363/2007	FORMA ACTUALIZATĂ Sanctiuni prevăzute de Legea nr.363/2007 – modificată prin Ordonanța de urgență nr.58/2022
<p>c) perioada pentru care comerciantul se angajează, motivele utilizării practicii comerciale și natura desfășurării vânzării, precum și toate declarațiile sau toate simbolurile care ar induce o legătură între produs sau comerciant și o sponsorizare sau o aprobare, direct ori indirect;</p> <p>d) prețul sau modul de calcul al prețului ori existența unui avantaj specific al prețului;</p> <p>e) necesitatea service-ului, a unei piese separate, a înlocuirii sau a reparării;</p> <p>f) natura, competențele și drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea și patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile sale, drepturile de proprietate industrială, de autor sau comercială ori recompense și distincții primite;</p> <p>g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de reparare, de înlocuire sau de restituire a contravalorii ca urmare a rezoluțiunii contractului, astfel cum sunt prevăzute de Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, sau riscurile pe care consumatorul le poate întâmpina – amenda fiind de la 2.000 lei la 100.000 lei;</p> <p>- O practică comercială este considerată agresivă dacă, în contextul prezentării situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, limitează sau este susceptibilă să limiteze în mod semnificativ libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu cu privire la produs, prin hărțuire, constrângere, inclusiv prin utilizarea forței fizice sau prin influența nejustificată și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o și se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 100.000 lei;</p> <p>- practica comercială incorectă privind descrierea unui produs ca fiind "gratis", "fără costuri" sau într-un mod similar, în cazul în care consumatorul trebuie să suporte alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din răspunsul la practica comercială și din plata pentru livrarea sau ridicarea produsului se sancționează cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei;</p>	<p>d) prețul sau modul de calcul al prețului ori existența unui avantaj specific al prețului;</p> <p>e) necesitatea service-ului, a unei piese separate, a înlocuirii sau a reparării;</p> <p>f) natura, competențele și drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea și patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile sale, drepturile de proprietate industrială, de autor sau comercială ori recompense și distincții primite;</p> <p>g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de reparare, de înlocuire sau de restituire a contravalorii ca urmare a rezoluțiunii contractului, astfel cum sunt prevăzute de Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, sau riscurile pe care consumatorul le poate întâmpina – amenda fiind de la 20.000 lei la 100.000 lei;</p> <p>- O practică comercială este considerată agresivă dacă, în contextul prezentării situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, limitează sau este susceptibilă să limiteze în mod semnificativ libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu cu privire la produs, prin hărțuire, constrângere, inclusiv prin utilizarea forței fizice sau prin influența nejustificată și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o și se sancționează cu amendă de la 10.000 lei la 100.000 lei;</p> <p>- practica comercială incorectă privind descrierea unui produs ca fiind "gratis", "fără costuri" sau într-un mod similar, în cazul în care consumatorul trebuie să suporte alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din răspunsul la practica comercială și din plata pentru livrarea sau ridicarea produsului se sancționează cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei;</p>

VARIANTA VECHIE DIN LEGE 363/2003	
PRACTICI COMERCIALE INCORECTE	
minim	maxim
2000	10000
3000	50000
5000	100000
PRACTICI COMERCIALE ÎNȘELĂTOARE	
minim	maxim
5000	15000
6000	50000
7000	100000

VARIANTA NOUA ÎN FUNCȚIE DE CIFRA DE AFACERI DIN LEGE 363/2003 ACTUALIZATĂ					
CONTRAR DILIGENȚEI PROFESIONALE DEFORMEAZA COMPORTAMENTUL OPERATORULUI ECONOMIC					
minim	maxim		CIFRA DE AFACERI		
10000	50000		1-2 MIL		EURO
15000	70000		2-50 MIL		EURO
25000	100000		50 MIL		EURO
PRACTICI COMERCIALE ÎNȘELĂTOARE					
minim	maxim		CIFRA DE AFACERI		
20000	60000		1-2 MIL		EURO
40000	80000		2-50 MIL		EURO
50000	100000		50 MIL		EURO

În "FORMA INIȚIALĂ" contravenientul a avut posibilitatea de a achita, în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la data înmânării sau comunicării procesului-verbal, jumătate din minimul amenzii prevăzute de actul normativ, în "FORMA ACTUALIZATĂ" amenzile aplicate în temeiul Legii nr.363/2007 vor fi achitate în integralitate.

Pentru a veni în sprijinul operatorilor economici, pregătim un comunicat de presă prin care vom informa pe toți cei interesați despre aceste noutăți legislative.

Totodată, potrivit competențelor ce ne revin, ne-am propus să organizăm mai multe sesiuni de instruire și îndrumare a operatorilor economici.



Vă mulțumim pentru încrederea acordată și vă asigurăm că Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor supraveghează permanent piața în scopul aplicării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor.