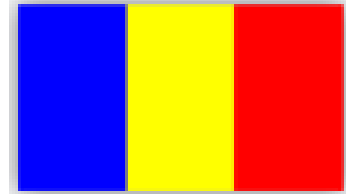




Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor



COMISARIATUL  
JUDEȚEAN  
PENTRU  
PROTECȚIA  
CONSUMATORILOR  
BIHOR



## PREZENTARE CJPC BIHOR

- **Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor** funcționează în Oradea, str. Sucevei nr. 4/A, județul Bihor, fiind o instituție fără personalitate juridică, aflată în structura organizatorică a **Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Nord Vest Cluj**, entitate cu personalitate juridică, ordonator terțiar de credite, finanțată din bugetul statului, unul din cele 8 comisariate regionale din subordinea **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor București**, instituție publică ce funcționează în baza HG 700/2012 ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în **subordinea Guvernului** și în **coordonarea Ministrului Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri**.
- **Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor, este reprezentat legal de Bura Giani Cătălin, comisar șef adjunct.**
- În prezent Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor își desfășoară activitatea cu un număr de 12 comisari.

### **Date de contact:**

**CJPC Bihor**

**Adresa: Oradea, str. Sucevei, nr.4/A**

**Telefon fax: 0259431817**

**Email: [reclamatii.bihor@anpc.ro](mailto:reclamatii.bihor@anpc.ro)**

De asemenea, consumatorii au la dispoziție, inclusiv pentru a depune reclamații online, dar și pentru alte informații utile în domeniul protecției consumatorilor, site-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)

## **PROGRAM DE RELAȚII CU PUBLICUL**

<b>LUNI</b>	<b>8.00 – 16.30</b>
<b>MARȚI</b>	<b>8.00 – 16.30</b>
<b>MIERCURI</b>	<b>8.00 – 18.30</b>
<b>JOI</b>	<b>8.00 – 16.30</b>
<b>VINERI</b>	<b>8.00 – 14.00</b>

## **PROGRAM AUDIENȚE COMISAR ȘEF ADJUNCT**

<b>JOI</b>	<b>10.00 – 12.00</b>
------------	----------------------

**TELEFON / FAX**

**0259431817**

# TRIBUŢIILE COMISARIATULUI JUDEŢEAN PENTRU PROTECŢIA CONSUMATORILOR BIHOR

- **Desfăşoară activităţi de supraveghere a pieţei produselor şi serviciilor** destinate consumatorilor.
- **Controlează respectarea dispoziţiilor legale privind protecţia consumatorilor**, referitoare la securitatea produselor şi serviciilor, precum şi la apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piaţă la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii, inclusiv servicii financiare, şi în unităţile vamale, având acces la locurile unde se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum şi la documentele referitoare la acestea, excepţie făcând controalele igienico-sanitare şi sanitar-veterinare la producători, în cazul produselor alimentare.
- **Constată contravenţii şi dispune măsuri de limitare a consecinţelor** producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare sau nealimentare şi servicii, inclusiv servicii financiare, care nu sunt în concordanţă cu dispoziţiile legale din domeniile de activitate ale ANPC, prin aplicarea sancţiunilor contravenţionale prevăzute de lege, sesizează organele de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale.
- **Măsurile pot fi:** închiderea temporară sau definitivă a unităţii, oprirea temporară sau definitivă a comercializării, fabricării produsului sau prestării serviciului; retragerea de pe piaţă sau de la consumatori a produselor; distrugerea produselor oprite definitiv de la comercializare, dacă aceasta constituie singurul mijloc care face să înceteze pericolul; verifică îndeplinirea măsurilor stabilite.
- **Controlează dacă mijloacele de măsurare folosite pe piaţă** sunt însoţite de documentele prevăzute de lege care atestă verificarea acestora din punct de vedere metrologic.
- **Solicită organelor emitente suspendarea sau retragerea autorizaţiei de funcţionare**, a licenţei de fabricaţie ori a certificatului de clasificare, în condiţiile legii.
- **Participă la schimbul rapid de informaţii** cu instituţiile şi organele competente privind produsele şi serviciile care prezintă risc pentru sănătatea şi securitatea consumatorilor.

# TRIBUȚIILE COMISARIATULUI JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR BIHOR

- **Sesizează factorii de decizie** și operatorii implicați în **sistemul de certificare a calității produselor și serviciilor**, în baza constatărilor proprii și a informațiilor primite de la organismele neguvernamentale și de la consumatori, cu privire la neconformitățile produselor și serviciilor destinate consumului populației în raport cu documentele de certificate.
- **Efectuează, prin prelevări de probe din produse alimentare și nealimentare, analize și încercări** în laboratoare acreditate conform legii sau în laboratoare proprii ori agreate.
- **Desfășoară activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor persoane fizice** cu privire la produsele și serviciile destinate acestora.
- **Sprrijină asociațiile de consumatori** în vederea atingerii obiectivelor prevăzute de lege.
- **Informează permanent consumatorii asupra produselor și serviciilor care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice.**
- **Primește și rezolvă** sau, după caz, transmite spre soluționare celor în drept, potrivit competențelor, **sesizările asociațiilor pentru protecția consumatorilor**, precum și sesizările persoanelor fizice, privind încălcarea drepturilor consumatorilor, în condițiile legii.
- **Acordă consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru operatorii economici.**
- **Urmărește, potrivit legii, legalitatea publicității pentru produsele și serviciile destinate.**
- **Verifică respectarea dispozițiilor legale** de către operatorii economici, **privitor la indicarea prețului de vânzare și a prețului pe unitatea de măsură la produse**, cât și a valorii serviciilor prestate pentru informarea completă, corectă și precisă a consumatorului în monedă națională sau în alte valute.
- **Elaborează sinteze** referitoare la modul de aplicare a legislației din domeniul protecției consumatorilor precum și la respectarea legislației din acest domeniu de către operatorii economici.

# 15 martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor

La data de 15 martie 1962, J.F.Kennedy, Președintele S.U.A., rostea către Congres un mesaj legat de drepturile consumatorilor, susținând existența a patru drepturi fundamentale ale acestora:

- **dreptul la securitate;**
- **dreptul la informare;**
- **dreptul de a fi ascultat;**
- **dreptul de a alege produse și servicii.**

Momentul 15 martie 1962 a fost considerat un moment istoric, al nașterii mișcării consumatoriste mondiale. Mai târziu Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori a declarat ziua de **15 martie – Ziua mondială a drepturilor consumatorilor.**

Cele patru drepturi fundamentale ale consumatorilor au fost extinse de Organizația Internațională a Consumatorilor la opt drepturi, la cele patru adăugându-se:

- **dreptul la despăgubire;**
- **dreptul la un mediu înconjurător sănătos;**
- **dreptul la asigurarea necesităților și nevoilor vitale;**
- **dreptul la educare.**

**Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor a fost prima dată marcată în 1983 și a devenit de atunci o ocazie importantă pentru mobilizarea cetățenilor.**

Realizând importanța recunoașterii și garantării drepturilor consumatorilor, O.N.U. a adoptat în anul 1985, prin Rezoluția nr. 39/248/1985: “Principiile directe pentru protecția consumatorilor”

Potrivit acestui document internațional, pe baza principiilor discutate, guvernele tuturor țărilor trebuie să dezvolte și să mențină o puternică politică de protecție a consumatorilor, prin măsuri legislative interne adecvate, pârgirii și instituții capabile să asigure o protecție reală și eficientă a consumatorilor.

**Pornind de la aceste realități și necesități, impuse de legile și mecanismele economiei de piață, România a adoptat, în august 1992, legea de bază în domeniul protecției consumatorilor – Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 – privind protecția consumatorilor, act normativ considerat piatra de temelie a acestui domeniu, care consacră și drepturile de bază.**

## DATE SINTETICE PRIVIND ACTIVITATEA CJPC BIHOR ÎN ANUL 2017

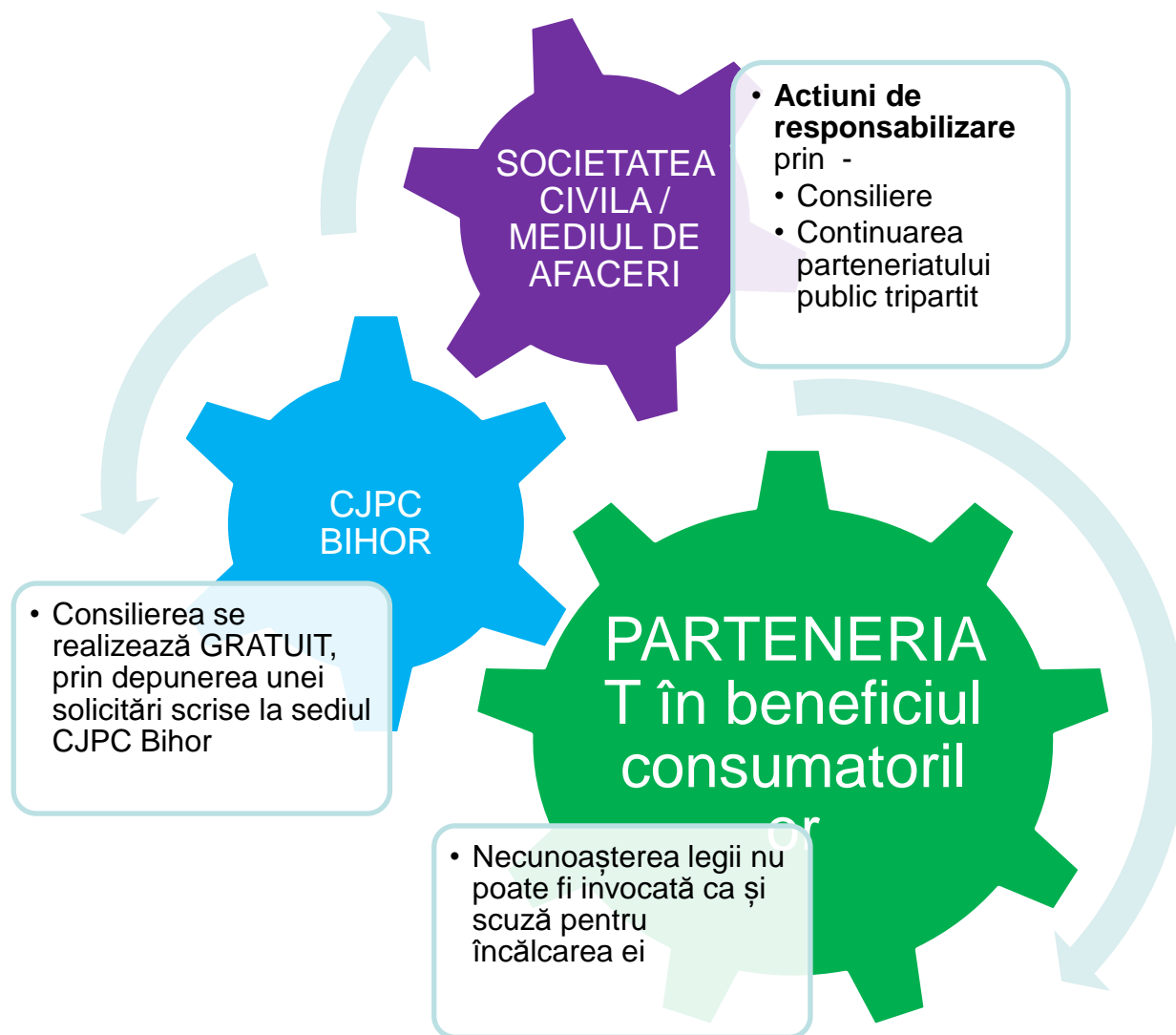
Nr. acțiuni de control desfășurate	3298
• Produse alimentare	759
• Produse nealimentare	1468
• Produse și servicii financiare	28
• Servicii alimentare	410
• Servicii nealimentare	633
• Alte segmente	-
Nr. total de PVCC cu amendă aplicată	1302
Nr. total de PVCC cu amendă încasată	1282
Amenzi aplicate, lei	5003600
Amenzi încasate, lei	947500
Nr. total de PVCC încheiate, din care	2039
• Produse alimentare	596
• Produse nealimentare	816
• Produse și servicii financiare	23
• Servicii alimentare	322
• Servicii nealimentare	282
• Alte segmente	-
Nr total de probe prelevate	65
Nr. total de probe neconforme	12
Valoarea mărfurilor comunitare neconforme oprite definitiv de la comercializare ( lei)	7899
Valoarea mărfurilor extracomunitare neconforme oprite definitiv de la comercializare ( lei)	18430

# DATE SINTETICE PRIVIND ACTIVITATEA CJPC BIHOR IN ANUL 2017

Nr total petitii înregistrate in 2017, din care	1540
• Produse alimentare	112
• Produse nealimentare	585
• Produse și servicii financiare	86
• Servicii alimentare	29
• Servicii nealimentare	728
• Alte segmente	-
Nr. total petiții închise în 2017, din care	1513
• Cu rezolvare amiabilă	568
• Închise cu soluționare pozitivă	322
• Retrase	-
• Închise ca nesoluționabile	73
• Redirecționate	127
• Neîntemeiate	401
• Clasate	22
Valoarea despăgubirilor (lei)	248946
Nr. articole apărute în presa scrisă	49
Nr. apariții în emisiuni TV	-
Nr. conferințe de presă	14
Nr. de acțiuni de consiliere în PPP tripartit cu mediatizare în presă	-
Nr. de acțiuni de consiliere în PPP tripartit fără mediatizare în presă	-
Nr. de acțiuni de consiliere cu op ec. în cadru organizat mediatizat în presă	-
Nr. de acțiuni de consiliere cu op ec. în cadru organizat fără mediatizare în presă	189



# PARTENERIAT CU MEDIUL DE AFACERI ȘI CU SOCIETATEA CIVILĂ



## OBIECTIVELE CJPC BIHOR

1

- Îmbunătățirea activității de preluare și soluționare a reclamațiilor și sesizărilor primite de la consumatori

2

- Intensificarea controalelor tematicilor proprii la nivel județean pe subiecte de interes local

3

- Creșterea în continuare a numărului de acțiuni de consiliere a operatorilor economici

4

- Continuarea și îmbunătățirea colaborării cu partenerii sociali - mediul de afaceri și societatea civilă, media locală.

5

- Colaborarea cu Oficiul Județean pentru Finanțarea Investițiilor Rurale Bihor, în avantajul micilor întreprinzători

6

- Continuarea colaborării cu Inspectoratul Școlar Bihor și Universitatea Oradea în beneficiul tinerilor consumatori

7

- Inițierea de acțiuni de consiliere și control a operatorilor economici din zonele cu potențial turistic din județul Bihor



GUVERNUL ROMÂNIEI  
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

**TELEFONUL  
CONSUMATORILOR**

**0219551**

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea  
Nord-Vest (Cluj)

Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor

Adresa: Oradea, Str. Sucevei nr. 4 A, cod 410078

Telefon: 0259/431.817

Fax: 0259/431.817

[www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)

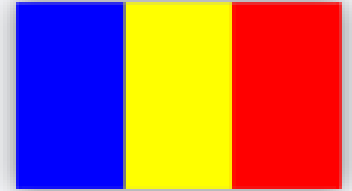
**Reprezentanții asociațiilor de consumatori nu  
au drept de control al operatorilor economici,  
conform art.42 din O.G. nr. 21/1992.**

Apelarea numărului 0219551 poate fi taxată în funcție de tipul de abonament deținut de consumator



Autoritatea Națională  
pentru Protecția Consumatorilor

Bld. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1  
București, România,  
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62  
[www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)



**A** TITUDINE

**N** ORMALITATE

**P** ROTEJARE

**C** ORECTITUDINE

Comisar șef adjunct al CJPC Bihor,  
Dr. ing. Bura Giani Cătălin