



COMISARIATUL REGIONAL PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR REGIUNEA NORD-EST (IAȘI)  
Str. Toma Cozma nr. 11, tel. 0232/278.233, fax. 0232/278.234, Cod poștal 700554, e-mail: crpciasi@anpc.ro  
COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR SUCEAVA  
B-dul George Enescu nr. 2, bloc 7, parter, tel. 0230/530.876, fax. 0230/530.111, e-mail: reclamatii.suceava@anpc.ro

Către,  
INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SUCEAVA  
Serviciul Dialog Social

**Organizare :**

Instituția Protecției Consumatorilor apară interesele și drepturile consumatorilor, persoane fizice, fiind instituție centralizată, la nivel național, constituită organizatoric în Comisariate Județene, Comisariate Regionale și Autoritate Națională pentru Protecția Consumatorilor .

La nivel teritorial, respectiv la nivelul județului Suceava, funcționează încă din anul 1992, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor, condus de Comisarul Șef Adjunct al instituției- Ing. Latiș Vasile, iar la nivel Regional, Comisariatul este subordonat Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Nord- Est Iași, cu sediul în Iași și cuprinde cele 6 comisariate județene din regiunea Moldova și Bucovina: Suceava , Botoșani, Neamț, Vaslui, Iași și Bacău.

**Specificul activității :**

În domeniul protecției consumatorilor, instituția este abilitată să efectueze controale la operatorii economici din diverse sfere de activitate : prestatori de servicii ( Televiziune, internet, telefonie mobilă, telefonie fixă, spălătorii auto, construcții, transport rutier , transport aerian, transport feroviar, servicii turistice – cu cazare , servicii turistice odihnă și tratament, firme prestări servicii pentru tâmplărie termopan și lemn, furnizori de energie electrică și gaze naturale, energie termică , servicii financiar - bancare , distribuitori de produse alimentare , cosmetice, produse nealimentare – respectiv - orice fel de prestare de servicii și distribuție de bunuri de larg consum- alimentare sau nealimentare- destinat persoanelor fizice. )

Legislație : În domeniul extins al protecției consumatorilor, instituția operează și aplică atât legislație națională specifică cât și legislație Comunitară - Regulamente ale C.E. , Directive- transpuse în acte normative specifice, astfel încât să se aplice uniform la nivel de Aquis Comunitar - totalitatea drepturilor și obligațiilor ce ne revin în calitate de cetățeni ai Uniunii Europene .

## Controale și Supraveghere piață :

Controalele efectuate pe linie de protecția consumatorilor se desfășoară numai după o procedură prestabilită - la nivel național, de către președintele Autorității Centrale, astfel încât să se aplice uniform dispozițiile de serviciu- dar și pentru evitarea unor abuzuri în acest sens.

la structura teritorială , la nivel județean , instituția are un Serviciu de relații cu Publicul – cu orar de funcționare în regim de semi –permanență- de luni- până vineri, dar și în zilele libere sau sărbători legale- acordându-se o mare atenție reclamațiilor și sesizărilor ce se înregistrează la serviciul precizat. Reclamațiile și sesizările se pot depune atât personal de consumatorii care doresc să sesizeze anumite comportamente incorecte ale operatorilor economici, dar totodată- se pot transmite și electronic prin email, prin poștă sau prin orice alt mijloc legal de comunicare.

În fiecare an, la sediul Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Suceava se înregistrează un număr de aproximativ 1400 de reclamații- din cele mai diverse sfere de activitate ale operatorilor economici- cele mai numeroase vizând nu doar serviciile de telefonie, TV și internet dar și operatorii de distribuție ai energiei electrice și prestatorii de tamplarie termopan, precum și vânzătorii de produse electrocasnice .

Reclamațiile sunt soluționate de regulă în avantajul consumatorilor, încercându-se rezolvarea amiabilă iar în situațiile în care operatorii economici refuză soluționarea amiabilă a aspectelor reclamate de către consumatori, instituția aplică sancțiuni contravenționale și dispune măsuri reparatorii- respectiv repararea, înlocuirea sau chiar restituirea contravalorii produselor electrocasnice defecte sau a serviciilor prestate neconform.

Echipa de comisari acționează de regulă prin alcătuirea acesteia din două persoane- iar în situații mai deosebite – în controale cu grad ridicat sau sporit de intervenție- se apelează de regulă și la instituția Jandarmeriei , pentru asigurarea protecției. Se efectuează de asemenea și controale operative sau temetice și cu alte instituții de control- poliție, personal din cadrul Prefecturii Suceava sau a Consiliului Județean .

În fiecare an, pe data de 15 martie – se sărbătorește **ZIUA MONDIALĂ A DREPTURILOR CONSUMATORILOR** – zi în care , instituția organizează de regulă colocvii și tematici de informare- cu concursuri și premii- acordate copiilor din școli, astfel încât aceștia- încă de pe băncile școlilor, mai ales preșcolarii- să devină cunoscătorii drepturilor legitime pe care le au în calitate lor de consumatori, dar și să fie educați în ceea ce privește calitatea produselor alimentare pe care le consumă- și care trebuie să le determine o corectă dezvoltare fizică și psihică.

O atenție aparte se acordă persoanelor vulnerabile – încercându-se protecția sporită a acestora- din categoria persoanelor vulnerabile făcând parte nu doar copiii ci și persoanele de vârstă a treia- încercându-se a se limita , pe piață- gama de produse alimentare neconforme, sau prestarea de servicii care să le afecteze viața sau chiar sănătatea.

Se colaborează în acest sens și cu Asociațiile pentru Protecția Consumatorilor, instituții neguvernamentale – dar se colaborează instituțional cu Casa de Pensii Suceava, cu Inspectoratul

Teritorial de Muncă, parte din sesizările dirijate la instituția protecției consumatorilor vizând și unele aspecte ce țin de drepturi de muncă și pensii.

În proximitatea sărbătorilor Pascale și de Crăciun- controalele sunt intensificate, tocmai pentru asigurarea unui grad ridicat de protecție al consumatorilor, asupra oricărui produs sau serviciu, exigența fiind mărită- fiind verificați în special operatorii economici care vând produse cu caracter specific acestor sărbători, orice abatere fiind corijată sau sancționată și reverificată ulterior asupra modului în care operatorii economici înțeleg să remedieze deficiențele.

Cadru legal al *legii prevenției*- mai nou apărută – ne determină să adoptăm măsuri graduale, dar vigilente – astfel încât nici operatorii economici să nu reclame exigența supravegherii de către comisarii instituției sau să invoce abuzul în serviciu.

Prin materialele și comunicatele de presă, încercăm să păstrăm o legătură strânsă și apropiată cu consumatorii- aducându-le la cunoștință- prin canale de comunicare media – atenționările asupra unor operatori economici care încearcă să înșele vigilența consumatorilor, ultimele aspecte sesizate în acest sens vizând înșelăciunile unor societăți comerciale care livrează materiale de construcție și executau tâmplărie termopan.

Scopul controalelor și verificărilor produselor pe piață – este cel al sporirii gradului de siguranță al consumatorilor și alinierea operatorilor economici la legislație- spre a-i determina să respecte și să îndeplinească și obligațiile legale - pe care le au toți consumatorii spațiului european.

Vă mulțumesc