



22.09.2017

### **Protecția consumatorilor – element esențial în realizarea unei piețe interne mai aprofundată și mai echitabilă**

(Sala de conferințe a IER)

În cadrul campaniei de dezbateri publice dedicate pregătirii Președinției României la Consiliul UE, Institutul European din România (IER) și Asociația InfoCons au organizat în parteneriat, în data de 22 septembrie 2017, dezbateră cu tema „*Protecția consumatorilor – element esențial în realizarea unei piețe interne mai aprofundată și mai echitabilă*”. La eveniment au participat reprezentanți ai administrației publice centrale, ai mediului academic, experți în domenii relevante pentru tema abordată și mass-media.

În deschiderea evenimentului, dna. **Gabriela Drăgan**, Director General al IER, a subliniat relevanța și oportunitatea unei astfel de teme de dezbatere ținând cont de discuțiile existente la nivel european privind diferențele de calitate între produsele care sunt comercializate în țările din vest, respectiv cele din estul Europei, dar și faptul că domeniul protecției consumatorului este unul eterogen. Dna. Drăgan a menționat, de asemenea, că primul program de protecție a consumatorului datează din 1975, iar în momentul de față există un program care acoperă cadrul financiar multianual 2014-2020.

În discursul oficial, dl. **Victor Negrescu**, Ministrul delegat pentru Afaceri Europene, a punctat următoarele idei: “Nu putem avea o Piață Internă echilibrată fără să avem o legislație eficientă privind drepturile consumatorului, în toate sectoarele-cheie definite de Comisia Europeană: produsele alimentare, energia, servicii financiare, transport, digital. E nevoie ca într-adevăr consumatorii să fie egali pe întreg teritoriul Uniunii Europene, nu e normal ca un produs cumpărat într-o țară să aibă o calitate mai slabă decât produsul similar, vândut cu aceeași etichetă, într-un alt stat membru. După cum afirma și președintele Comisiei Europene, Jean-Claude Juncker, «într-o Uniune în care toți suntem egali, nu pot exista consumatori de categoria a doua». Încrederea consumatorilor în rețelele și serviciile digitale este, de asemenea, esențială pentru dezvoltarea unei economii digitale europene competitive. Tema se va regăsi și pe agenda Președinției României la Consiliul Uniunii Europene.”

Din partea A.N.S.V.S.A. (Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor) a luat cuvântul dl. **Traian Constantin Petcu**, Subsecretar de Stat. Dl. Petcu a prezentat în alocuțiunea sa faptul că produsele fabricate în România sunt supravegheate și controlate pe întreg lanțul de producție. Activitățile ANSVSA se bazează pe o echipă de aproximativ 4000 de inspectori la nivel național care au atribuții de control la nivel de județ. Domnul Petcu a menționat și că România face parte din Sistemul Rapid de Alertă pentru Alimente și Furaje – SRAAF, un instrument prin care se realizează un schimb de informații între Autoritățile Competente Centrale pentru alimente și furaje din cadrul statelor membre în cazurile în care s-a identificat un risc la nivelul Uniunii Europene pentru sănătatea publică și au fost luate măsuri adecvate cum ar fi reținerea, retragerea, confiscarea sau respingerea produselor în cauză.



Din partea Asociației InfoCons, a luat cuvântul dl. **Sorin Mierlea**, Președintele organizației, care a adus în discuție sesizarea transmisă A.N.S.V.S.A. privind faptul că aprox. 40% dintre produsele semipreparate din carne existente pe piața din România sunt false. Dl. **Mierlea** a fost de părere că existența drepturilor fără exercitarea lor nu poate produce schimbări sau o îmbunătățire a siguranței consumatorului. Președintele InfoCons a continuat prin a sublinia faptul că nu există nicio strategie în domeniul protecției consumatorului în România și că nicio instituție publică nu monitorizează nivelul E-urilor în alimentele comercializate. În același timp nu există o politică foarte clară de susținere la nivel intern și extern a produselor românești. Dl. Mierlea a susținut ideea conform căreia amenzi legate de siguranța alimentară ar trebui să fie publice și a solicitat susținerea din partea audienței în legătură cu o petiție la Ministerul Justiției prin care falsul alimentară să fie încadrat ca faptă penală. Totodată, dl. Mierlea a informat audiența că bonul fiscal este o măsură de protecție a consumatorului și că nu ar trebui să existe o frică de a închide unități care primesc amenzi sau sancțiuni referitoare la siguranța alimentară.

Dl. **Călin Rangu**, Director, Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară, Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF), a continuat dezbaterile prin aducerea în discuție a faptului că ASF se ocupă de zona non-bancară – asigurări, pensii private și piață de capital. Acesta a adus în discuție faptul România este singura țară neînregistrată în mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor. Cu toate acestea, la nivel local, ASF a înființat un mecanism de soluționare a litigiilor pentru domeniul pe care îl supraveghează, Banca Națională a României unul pentru domeniul bancar. ASF a publicat o listă cu companiile care au reclamații legate de calitatea serviciilor, iar acest fapt a dus la o îmbunătățire a serviciilor în 2017 în comparație cu anul precedent. Dl. Rangu a susținut ideea conform căreia publicarea petițiilor la ASF ajută la îmbunătățirea serviciilor. În același context, a fost adus în discuție și conceptul de *business conduct* – prin care este urmărit întreg ciclul de viață al produsului sau al serviciului. Dând exemplul asigurărilor, dl. Rangu a menționat că problemele pot apărea atunci când clientul nu este conștient de excluderile care pot apărea, acele „clauze de salvagardare” ale asiguratorului.

Cel de-al doilea panel al evenimentului a fost moderat de dna. **Eliza Vaș**, expert în cadrul Biroului Studii și Analize, Institutul European din România. În deschiderea celei de-a doua sesiuni a dezbaterii, moderatoarea s-a referit cu preponderență la paradoxul existent între multitudinea de informații disponibile despre protecția consumatorului și deficitul de cunoștințe întâlnit des în rândul cetățenilor.

În continuare, dna. **Alina Gabriela Antonescu**, Șef Serviciu Informare și Petiții, Departamentul de Comunicare, Autoritatea Națională de Administrare și Reglementare în Comunicații, a prezentat atribuțiile ANCOM privind protecția consumatorilor de servicii de telecomunicații și a enumerat o parte dintre proiectele de comunicare deja implementate. Măsurile cu impact asupra consumatorului menționate de dna. **Antonescu** sunt cele legate de portabilitatea numerelor, roaming, clauze minime, contracte la distanță și informarea precontractuală. În încheiere, a făcut o trimitere la site-urile pe care consumatorii le pot accesa pentru a avea informații despre serviciile de telecomunicații: [www.veritel.ro](http://www.veritel.ro) (comparatorul de tarife telecom), [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) (testarea calității serviciului de internet) și [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro) (portarea numerelor în alte rețele).



Dl. **Mihai Șandru**, Coordonator al Centrului de Studii de Drept European din cadrul Institutului de Cercetări Juridice, Academia Română, a adus în discuție situația întrebărilor preliminare adresate de instanțele românești Curții de Justiție a Uniunii Europene. Domnul **Șandru** a dat exemplul proceselor legate de clauzele din contractele de credit semnate înainte de 2008. Din 2007 până în 2017 există 138 de întrebări preliminare dintre care 19 se referă la protecția consumatorului. Nouă întrebări nu au avut niciun efect în hotărârile pronunțate.

Dna. **Simona Moagăr Poladian**, Directorul Institutului de Economie Mondială, a punctat situația existentă în alte țări legată de protecția consumatorului (de exemplu, în Austria există un minister care specifică chiar în denumire domeniul protecției consumatorului - *Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection*) și a susținut ideea că publicul trebuie educat în România pentru a fi conștient de drepturile sale.

Dna. **Adina Mihăilescu**, cercetător științific, Institutul de Cercetare a Calității Vieții, Academia Română, a menționat trei factori care influențează negativ comportamentul consumatorului: pierderea locului de muncă, nivelul scăzut al/a salariului/pensiei și politica socială inconsistentă a statului.

În fine, secțiunea de *întrebări și răspunsuri* a vizat mai ales influența revoluției digitale în materie de servicii și produse. Astfel, dl. **Călin Rangu** a explicat că, cel puțin în zona asigurărilor, implementarea inteligenței artificiale trebuie făcută corect pentru a exista siguranța că un consumator nu este discriminat la luarea unei decizii privind acordarea de servicii non-financiare. Cu aceeași ocazie, dna. **Simona Moagăr Poladian** a punctat faptul că Germania, alături de Statele Unite ale Americii, investesc puternic în cercetare pentru a fi pregătite să gestioneze cea de-a patra revoluție industrială.

*Sinteza realizată de*

*Tiberiu Nica, Compartimentul Proiecte*