

## Curtea de Conturi: Activitatea ANPC în privința echipamentelor de protecție necesare în contextul pandemiei și a turismului nu a avut eficacitate maximă

**Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor a reactionat cu promptitudine pentru protejarea drepturilor si intereselor consumatorilor de servicii financiar-bancare, în contextul pandemiei, însa pentru domeniile privind echipamentele de protectie si activitatile turistice, activitatea institutiei nu a avut o eficacitate maxima, conform Raportului de audit asupra activitatii privind protectia consumatorilor, realizat de Curtea de Conturi.**

"În calitatea sa de institutie care vegheaza asupra respectarii drepturilor consumatorilor, ANPC se pozitioneaza în cadrul institutiilor din sfera de actiune a masurilor necesare în contextul pandemiei de COVID 19. Echipa de audit a remarcat promptitudinea cu care ANPC a reactionat pentru protejarea drepturilor si intereselor consumatorilor de servicii financiar-bancare. Astfel, ANPC a fost initiatorul masurii de amânare a platii ratelor bancare cu 90 de zile, pentru românii cu credite ipotecare", se mentioneaza în raport.

Documentul semnaleaza, totodata, ca ANPC s-a implicat activ, pe domeniul sau de competenta, în punerea în practica a masurilor impuse de autoritati, în scopul prevenirii si raspândirii pandemiei. În acest context, a initiat si derulat verificari privind modul în care masurile sunt aplicate în marile lanturi de magazine si în pietele.

"Pentru atingerea acestui obiectiv, au fost create grupuri de lucru compuse din reprezentanti ai ANPC si ai Asociatiei Marilor Rețele Comerciale din România. Mentionam aceasta în contextul în care au avut loc actiuni de amploare care nu au fost promovate suficient asa încât sa induca un nivel de siguranta printre consumatori", se mai arata în raport.

Auditul a remarcat faptul ca pe site-ul ANPC nu a fost creata o sectiune distincta COVID-19 care sa cuprinda informatii actuale prin care sa fie îndrumati consumatorii în vederea solutionarii diferitelor probleme cu care se confrunta (ex. achizitionarea diferitelor pachete turistice pentru sejururi ce nu mai pot fi efectuate din cauza limitarilor de circulatie impuse, recuperarea sumelor achitate pentru transport aerian ce nu se mai poate efectua etc ) sau sa fie publicate atentioniari cu privire la anumite produse precum echipamente de protectie sau dezinfectanti, astfel încât acestia sa poata identifica produsele contrafacute.

De asemenea, auditul a remarcat o implicare mai puțin activa a ANPC în cazul echipamentelor de protectie si al turismului.

Astfel, referitor la echipamentele de protectie necesare în contextul pandemiei COVID-19 (masti, manusi, dezinfectanti), ANPC a elaborat la finele lunii februarie 2020 o tematica nationala de control si supraveghere a pietei cu privire la modul de comercializare, de informare a consumatorilor, de afisare a preturilor si a modului de derulare a eventualelor promotii pentru aceste echipamente de protectie. La momentul finalizarii prezentului audit de performanta, controlul tematic la nivel national se afla în desfasurare, semnleaza raportul.

În ceea ce priveste activitatile turistice, s-a remarcat initiativa constând în comunicatul de presa din data de 26 februarie 2020, prin care ANPC a înstiintat consumatorii despre întâlnirea avuta în data 25.02.2020 cu reprezentanti ai Ministerul Economiei, Energiei si Mediului de Afaceri si cu presedintele Asociatiei Nationale a Agentiilor de Turism, ocazie cu care au fost dezbatute masurile care vor fi luate în contextul extinderii epidemiei de coronavirus, fiind discutate circumstantele epidemiologice nationale, europene sau internationale si modalitatile de solutionarea a unor eventuale sesizari si reclamatii din partea consumatorilor.

Totodata, prin acest comunicat ANPC a recomandat consumatorilor sa-si continue planurile de calatorie în zonele în care companiile aeriene opereaza normal, specificându-se faptul ca "din punct de vedere legal, persoanele care si-au cumparat vacante si doresc sa le anuleze, în cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare, au posibilitatea sa își recupereze integral sumele platite catre operatorii de turism, însa nu pot beneficia de despagubiri suplimentare", conform OG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

Ulterior, prin comunicatul de presa din data de 18 martie 2020, ANPC a furnizat consumatorilor interesati care aveau planuri de deplasare în perioada imediat urmatoare, recomandarea elaborarii cererilor de restituire a banilor achitati catre operatorii economici.

"În contextul actual, pâna la data finalizarii misiunii de audit, marile agentii de turism, prin toate mijloacele de comunicare recomanda consumatorilor în principal reprogramarea vacanțelor/concediilor/ excursiilor deja achitate, motivând faptul ca desi (asa cum auditul a remarcat mai sus) exista situatii expres prevazute de lege, în care agentia tuoperatoroare este obligata la restituirea completa a sumelor achitate acest fapt ar genera o presiune financiara mare pentru acestia, în cazul sumelor achitate de consumatori si transferate catre furnizori, fiind un proces de durata, cu chemarea în garantie a furnizorului printr-o procedura internationala", precizeaza raportul.

În cazul biletelor de avion achitate de consumatori tuoperatorilor cu privire la vacantele în cauza, pentru zboruri cu companii aeriene care au anuntat oficial cu privire la anularea, suspendarea sau reprogramarea curselor respective, agentiile de turism recomanda consumatorilor contactarea agentiei de turism pentru a studia ce optiuni ofera compania aeriana, punctual, în vederea sprijinirii acestora pentru reprogramarea zborului sau pentru a solicita companiei aeriene identificarea altor optiuni pentru fiecare caz în parte.

"În consecinta, cu privire la cele doua domenii identificate mai sus, activitatea ANPC nu a avut o eficacitate maxima, întrucât demersurile sale legale nu s-au materializat în solutii unitare care sa maximizeze sustinerea consumatorilor în relatia cu operatorii în contextul pandemiei coronavirusului", au concluzionat auditorii.

□ □ În acest context, Curtea de Conturi recomanda intensificarea eforturilor inclusiv prin realizarea de întâlniri cu reprezentanti ai asociatiilor consumatorilor si ai asociatiilor de turism, în vederea identificarii unor solutii unitare de rezolvare problemelor aparute în efectuarea vacanțelor planificate si achitate în contextul pandemiei COVID-19 pentru obtinerea asigurarii ca legislatia în vigoare si drepturile consumatorilor sunt respectate.