

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

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a reactionat cu promptitudine pentru protejarea drepturilor și intereselor consumatorilor de servicii financiar-bancare, în contextul pandemiei, însă pentru domeniile privind echipamentele de protecție și activitățile turistice, activitatea instituției nu a avut o eficacitate maximă, conform Raportului de audit asupra activității privind protecția consumatorilor, realizat de Curtea de Conturi.

"În calitate de instituție care veghează asupra respectării drepturilor consumatorilor, ANPC se poziționează în cadrul instituțiilor din sfera de acțiune a măsurilor necesare în contextul pandemiei de COVID 19. Echipa de audit a remarcat promptitudinea cu care ANPC a reactionat pentru protejarea drepturilor și intereselor consumatorilor de servicii financiar-bancare. Astfel, ANPC a fost initiatorul măsurii de amânare a plății ratelor bancare cu 90 de zile, pentru românii cu credite ipotecare", se menționează în raport.

Documentul semnalează, totodată, ca ANPC s-a implicat activ, pe domeniul său de competență, în punerea în practică a măsurilor impuse de autorități, în scopul prevenirii și răspândirii pandemiei. În acest context, a inițiat și derulat verificări privind modul în care măsurile sunt aplicate în marile lanțuri de magazine și în piețe.

"Pentru atingerea acestui obiectiv, au fost create grupuri de lucru compuse din reprezentanți ai ANPC și ai Asociației Marilor Rețele Comerciale din România. Menționăm aceasta în contextul în care au avut loc acțiuni de angajare care nu au fost promovate suficient așa încât să inducă un nivel de siguranță printre consumatori", se mai arată în raport.

Auditul a remarcat faptul că pe site-ul ANPC nu a fost creată o secțiune distinctă COVID-19 care să cuprindă informații actuale prin care să fie îndrumați consumatorii în vederea soluționării diferitelor probleme cu care se confruntă (ex. achiziționarea diferitelor pachete turistice pentru sejururi ce nu mai pot fi efectuate din cauza limitărilor de circulație impuse, recuperarea sumelor achitate pentru transport aerian ce nu se mai poate efectua etc.) sau să fie publicate atenționări cu privire la anumite produse precum echipamente de protecție sau dezinfectanți, astfel încât aceștia să poată identifica produsele contrafăcute.

De asemenea, auditul a remarcat o implicare mai puțin activă a ANPC în cazul echipamentelor de protecție și al turismului.

Astfel, referitor la echipamentele de protecție necesare în contextul pandemiei COVID-19 (măști, mănuși, dezinfectanți), ANPC a elaborat la finele lunii februarie 2020 o tematică națională de control și supraveghere a pieței cu privire la modul de comercializare, de informare a consumatorilor, de afișare a prețurilor și a modului de derulare a eventualelor promoții pentru aceste echipamente de protecție. La momentul finalizării prezentului audit de performanță, controlul tematic la nivel național se afla în desfășurare, semnaleză raportul.

În ceea ce privește activitățile turistice, s-a remarcat inițiativa constând în comunicatul de presă din data de 26 februarie 2020, prin care ANPC a înștiințat consumatorii despre întâlnirea avută în data 25.02.2020 cu reprezentanți ai Ministerului Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri și cu președintele Asociației Naționale a Agențiilor de Turism, ocazie cu care au fost dezbătute măsurile care vor fi luate în contextul extinderii epidemiei de coronavirus, fiind discutate circumstanțele epidemiologice naționale, europene sau internaționale și modalitățile de soluționare a unor eventuale sesizări și reclamații 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 turoperatoare 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 turoperatorilor cu privire la vacantele în cauza, pentru zboruri cu companii aeriene care au anuntat oficial cu privire la anularea, suspendarea sau reprogramarea curselor respective, agentii 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.