

CRIZA DE IMAGINE

LABORATOARELE BIO FARES VITAL

Diana Mihăiță

Comunicare și relații publice

Universitatea de Vest Timișoara

Lucrarea de licență pe care am ales să o redactez în vederea finalizării ciclului de studii Licență a avut ca și temă crearea unei comparații între imaginea proiectată a organizațiilor și imaginea sau imaginile percepute de către public, prin propriile filtre. În vederea realizării unei părți practice, am ales o criză de imagine, mai exact aceea a Laboratoarelor Bio Vital, Fares Orăștie, din anul 2016.

În acest sens, am folosit, ca și metodă de cercetare, analiza de conținut, utilizată pentru a descrie și a analiza conținutul comunicării de masă. Prin ea, sunt identificate și cuantificate conținuturile informaționale, în speță textele, sunt analizate comparativ mesajele și astfel sunt generate concluzii despre diverse fenomene/procese. Este dispusă pe mai multe secțiuni și cuprinde analiza datelor, tratarea statistică a datelor, centralizarea lor și racordarea variabilelor. Prin această modalitate de a interpreta anumite date se urmărește obiectivitatea, caracterul sistematic și caracterul calitativ.

În esență, „analiza calitativă a datelor reprezintă un proces de descompunere a datelor în părți constituive și de dezvoltare a elementelor și structurilor caracteristice întregului”¹. În mod adiacent, ideea principală este aceea de a descrie misiunea și fenomenele la care se referă datele selectate spre a fi analizate. Dar, în fapt, scopul acestei metode este acela de a trece peste barierele impuse de această descriere, să încercăm să înțelegem și poate chiar să tragem anumite concluzii. Scopul nostru este acela de a transforma datele culese în ceva ce nu au fost până acum.

Pe parcursul studiului de caz, am folosit mai multe noțiuni teoretice, pe care dorim să le explicăm încă de la început, pentru a fi înțelese ideile principale ale prezentei lucrări. În primul rând, vom face următoarea delimitare: vom considera pe mai departe **criza** ca fiind „un eveniment care întrerupe în mod dramatic funcționarea normală a unei organizații și care

¹ Agârbicean, Mircea, *Cercetarea calitativă a socialului: design și performanțe*, Institutul European, Iași, 2004

influențează negativ imaginea sa publică”² sau ca „un eveniment riscant, modificare gravă, neprevăzută”³.

Astfel, ne-am întâlnit cu noțiunea „**criză de imagine**”. Despre ea putem spune că majoritatea lucrărilor de specialitate o teoretizează ca fiind „incapacitatea organizației de a-și crea și gestiona o identitate puternică, relevantă, atât în interior, cât și în cadrul extraorganizațional, lipsa de preocupare a managementului pentru promovarea și gestionarea unei imagini corecte, imposibilitatea organizației de a avea controlul total asupra mesajelor care creează vizibilitatea în spațiul public și incapacitatea organizației de a asigura o imagine coerentă, credibilă și stabilă prin compatibilizarea mesajelor”⁴.

Cele trei etape ale unei crize, pe care le vom aduce în discuție, sunt : pre-criza, criza și post-criza. **Precriza** „favorizează prin excelență atitudinea proactivă și oferă teren propice pentru activitățile care au caracter proactiv.”⁵ În ceea ce privește punctele care întregesc această etapă, ținem cont de detectarea semnalelor, prevenirea crizelor și pregătirea pentru crize. **Criza propriu-zisă** și declanșarea acesteia țin seamă de o gamă variată de aspecte. Se manifestă diferit de la o organizație la alta, în strânsă legătură cu modalitatea ei de gestionare. Etapa de **post-criză** se referă, în mod general, la evenimentele de după desfășurarea crizei. Aici se măsoară rezultatele activităților de gestionare a crizei, se propun strategii pentru o viitoare criză și se pregătește „terenul” pentru a nu fi luați prin surprindere. De asemenea, tot aici se expun consecințele crizei asupra imaginii organizației și asupra datelor financiare și economice. După această perioadă, organizațiile încep să își corecteze imaginea în fața publicului, acolo unde este necesar.

Studiul de față își propune să observe tendințele media corelate acestui eveniment. Cu alte cuvinte, dorim să vedem dacă media obține de la public reacția pe care și-o dorește de fiecare dată sau dacă, în prezent, persoanele reacționează rațional pentru a-și satisface nevoile și curiozitățile. De asemenea, dorim să vedem cum influențează tendințele media imaginea organizației, în strânsă corelație cu imaginea publică a acesteia.

În prima parte a studiului, vom alege documentația de care ne vom folosi pentru a prezenta studiul de caz menționat anterior. Pe urmă, ne vom propune o ipoteză și obiective, pe care vom încerca să le ducem spre îndeplinire. La finalul acestei părți, vom sintetiza informațiile colectate și analizate și le vom prezenta în cele trei faze principale ale unei crize.

² Coman Cristina, *Relațiile publice. Principii și strategii*, Editura Polirom, Iași, 2001, p.186

³ Newsom Doug, *Redactarea materialelor de relații publice*, Editura Polirom, Iași, 2004, p.460

⁴ Chiciudean Ion, Țoneș Valeriu, *Gestionarea crizelor de imagine*, Editura comunicare.ro, București, 2010, pp.78-80

⁵ Chiciudean Ion, David George, *Comunicarea de criză*, SNSPA, București, 2011, p.44

Documentele folosite la studiul de caz vor fi din surse electronice, mai exact știri pe care le vom dezvolta și interpreta în diferite moduri.

„În 1929, adică acum mai bine de opt decenii, a început o călătorie frumoasă în lumea plantelor, care a adus împreună tradițiile și inovația, pentru a obține ceaiuri și remedii din plante medicinale, care au cucerit încrederea românilor de pretutindeni. Această călătorie a început la poalele Sarmizegetusei, în inima Daciei, în aceleași locuri bogate în tradiție, unde viața înfloarește în fiecare an dăruindu-ne cele mai bune ingrediente pentru sănătate: la Orăștie.”⁶

Cu o tradiție de 89 de ani, Fares Orăștie este cel mai mare producător român de produse medicinale naturiste, raportând peste 20 de milioane de cutii de ceai și peste 800.000 de sticlute de sirop pe an. Misiunea lor este să păstreze tezaurul de plante medicinale din inima Daciei, prin tradiția folosirii lor și pentru păstrarea valorilor umane ale acestor locuri. Ca și caracteristică principală îi preocupă grija față de clienții lor și pasiunea cu care își desfășoară activitatea. Se definesc prin autenticitate, calitatea produselor și a serviciilor, onestitate față de clienți și parteneri și empatie.⁷

Criza de la Fares Orăștie poate fi încadrată în tipologia **crizelor de imagine**, deoarece s-a confruntat cu o deteriorare a gradului de notorietate, a reputației și a încrederii publicului, lucruri care au pus în pericol funcționarea organizației și o scădere a căutării pe piață a produselor.

Descrierea situației: În anul 2016, Fares Orăștie s-a confruntat cu o criză de imagine. Un fost angajat, gestionar la Fares, a făcut o dezvăluire cutremurătoare, probată cu fotografii a căror veridicitate nu a putut fi contestată: „în spatele „gardului vopsit” al Fares se află „un depozit ce arată efectiv ca o cocină de porci”⁸. Mai exact, fabrica a fost acuzată că nu depozitează ceaiurile conform normelor în vigoare de igienă și că produsele nu se realizează la standardele cele mai înalte. Putem trage concluzia că situația a fost produsă de o problemă internă, cauzată de concedierea persoanei care se ocupa de curățenia și gestiunea plantelor, care ar fi fost implicată într-un furt de materie primă din cadrul laboratoarelor de ceaiuri. Întregul eveniment a fost declanșat prin intermediul rețelelor de socializare. În continuare, voi cita postarea de pe rețeaua de socializare Facebook care a dus la declanșarea crizei: „Aceasta este adevărata față a grupului de firme FARES ORĂȘTIE, dar nu o veți vedea niciodată pe pagina oficială. Sperăm ca Direcția de sănătate publică, Protecția consumatorului și alte organe abilitate să aibă un cuvânt de spus, poate iau exemplul de la Autoritatea Națională Sanitar

⁶ <https://fares.ro/despre-noi/istoric/>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 17.58

⁷ <https://fares.ro/despre-noi/misiune-viziune-valori/>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 18.00

⁸ <http://www.puterea.ro/dezvaluiri/exclusiv-cocina-din-fares-confirmata-de-autoritati-pest-179-de-tone-de-plante-medicinale-depozitate-in-mizerie-de-nedescris-138372.html>, accesat la data de 12 iunie 2018, 18.10

Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor de la care așteptăm rezultatele controalelor pe care le desfășoară”⁹.

Alături de această postare, au fost atașate următoarele fotografii (am ales să alipim la această secțiune doar câteva fotografii, mai contundente. Restul imaginilor se pot consulta fie pe site-ul de la referințe, fie, unele dintre ele, și în anexele prezentei lucrări):

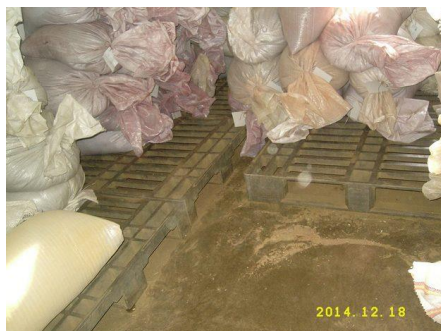


Fig. 7



5
fig. 7: <http://www.puterea.ro/dezvaluiri> , accesat la data de 12 iunie, ora 19.10



⁹<http://www.puterea.ro/dezvaluiri/cocina-din-fares-cum-arata-leopardul-de-dupa-gardul-vopsit-al-celui-mai-mare-producator-de-ceaiuri-medicinale-din-romania-135948.html> , accesat la data de 12 iunie 2018, ora 18.21

Fig. 9

Sursă: <http://www.puterea.ro/dezvaluiri> , accesat la data de 12 iunie, ora 19.10



al unei analize realizate pentru fotografiile expuse anterior, putem începe cu data la care au fost făcute acestea. După cum se poate observa în fotografiile 6 și 7, observăm că au fost realizate în anul 2014, mai exact în data de 18 decembrie 2014. Ceea ce se poate concluda de aici este că reacția angajatului nu a venit doar în urma concedierii acestuia, ci acest „atac” la adresa companiei a fost unul premeditat. Din punct de vedere legal, în momentul încheierii unui contract de angajare, de obicei, se prevede un preaviz de 15 sau 30 de zile. În ambele cazuri, acesta ar fi trebuit anunțat către angajat cel târziu în data de 16 martie 2016. De luat în calcul aici este data postării realizate de angajat pe profilul personal, 17 aprilie 2016. Am făcut apel la aceste norme legale, pentru a întări cele spuse anterior și anume că răbufnirea angajatului nu a fost una de moment. În figurile 8 și 9 se poate ușor observa data de 20, respectiv 28 ianuarie a anului declanșării crizei, mai exact, 2016, ceea ce demonstrează, din nou, necondordanța motivului declanșării acestei crize.

Folosind mai multe surse electronice, pe care le vom dezvălui pe parcursul studiului de caz și de unde vom detalia, am realizat următorul calendar, care ne oferă o privire de ansamblu asupra evenimentelor care au compus situația de criză.

Nr. crt	Data	Acțiunea	Sursa
1.	18 decembrie 2014	<i>Fotografierea hambarelor de depozitare a plantelor medicinale</i>	www.puterea.ro
2.	26-27 noiembrie 2015	<i>Furt de materie primă în companie Fares Orăștie (nu se cunosc detalii suplimentare)</i>	www.agroteca.ro

3.	20 ianuarie <u>2016</u>	<i>Fotografierea hambarelor de depozitare a sacilor cu plante</i>	www.puterea.ro
4.	28 ianuarie <u>2016</u>	<i>Fotografierea hambarelor de depozitare a sacilor cu plante</i>	www.puterea.ro
5.	22-24 martie <u>2016</u>	<i>Acțiune de verificare a A.N.S.V.S.A¹⁰, ca urmare a unei petiții trimise de D.S.V.S.A HD¹¹</i>	www.puterea.ro www.ziuaadevest.ro
6.	17 aprilie <u>2016</u>	<i>Postarea angajatului Fares Orăștie pe profilul său personal, a fotografiilor, împreună cu acuzațiile aduse companiei</i>	www.puterea.ro
7.	19 aprilie <u>2016</u>	<i>Reacția Fares Orăștie pe rețeaua de socializare Facebook, emiterea unui comunicat de presă</i>	www.libertatea.ro www.stiripesurse.ro
8.	21 aprilie <u>2016</u>	<i>Reacția angajatului cu privire la declarațiile Fares și cu acuzațiile legate de furtul din luna noiembrie a anului 2015</i>	www.puterea.ro
9.	13 iunie 2016	<i>Apariția unui articol de blog, în urma unei vizite la sediul companiei românești de ceaiuri</i>	Blog Denisa Bîrgău: www.denisuca.com
10.	26 iunie <u>2016</u>	<i>Publicarea unei știri pe site-ul Libertatea.ro care incriminau compania de ceaiuri (articolul a fost șters).</i>	www.libertatea.ro
11.	26 iunie <u>2016</u>	<i>Publicarea unui articol de blog despre criza Fares</i>	Blog personal : andreea-nutritie.blogspot.com
12.	28 iunie <u>2016</u>	<i>Emiterea unui comunicat de presă de către echipa Fares, ca răspuns la o știre publicată de ziarul Libertatea în data de 26.06.2016</i>	www.libertatea.ro
13.	6 septembrie 2016	<i>Rezultatul anchetelor</i>	www.puterea.ro

¹⁰ A.N.S.V.S.A – Aurotitatea Națională Sanitar Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor

¹¹ D.S.V.S.A HD – Direcția Sanitară Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor Hunedoara

În cele ce urmează mai jos, vom detalia fiecare acțiune din tabelul realizat anterior în parte. Fotografiile preluate în 2014 și 2016 și publicate în data de 17 aprilie 2016 au fost analizate mai sus. Mai multe detalii decât cele prezentate în tabel despre furtul de materii prime din 2015 nu se cunosc. Referitor la acest aspect, este doar menționat scandalul și implicarea angajatului în acesta.

În perioada 22-24 martie 2016, sursele citate în tabelul de mai sus expun în mod public următoarele aspecte: „În perioada 22-24.03.2016 reprezentanții Autorității Naționale Sanitare Veterinare și pentru Siguranța Alimentelor (A.N.S.V.S.A.) au efectuat o acțiune de verificare la Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Hunedoara, ca urmare a unei informări a D.S.V.S.A. Hunedoara către A.N.S.V.S.A. despre faptul că la unitatea S.C. Laboratoarele Fares Bio Vital SRL Orăștie (unitate de prelucrare a ceaiului), în baza unei petiții înregistrată la D.S.V.S.A. Hunedoara anterior, s-au identificat mai multe neconformități, aspecte pentru care reprezentanții D.S.V.S.A. au dispus sigilarea spațiilor în cauză cu reținerea oficială a materiilor prime până la stabilirea măsurilor ce se impun, suplimentar fiind aplicată o sancțiune contravențională în valoare de 9000 lei.”¹²

S-a constatat faptul că „În trei depozite neautorizate ale unității, materiile prime au fost depozitate în condiții neconforme cu nerespectarea prevederilor Regulamentului (C.E.) nr. 882/2004 și suplimentar, necesitatea revizuirii și armonizării procedurilor (analizarea sistemului de asigurare a calității) aplicabile la nivelul unității inclusiv cele pentru asigurarea trasabilității. S-a impus un program de măsuri pentru remedierea neconformităților existente. Astfel, într-o prima fază au fost distruse 179094 Kg materii prime plante-uscate și 10368 bucăți ambalaje de uz alimentar. Materiile prime depozitate în cel de-al treilea depozit neautorizat au fost transmise către neutralizare, începând cu data de 07.06.2016. În tot acest răstimp cele trei depozite de materii prime s-au aflat sub sigiliu sanitar veterinar, desigilarea și transmiterea spre neutralizare a materiilor prime în cauză fiind realizată sub supraveghere sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor.”¹³

Analizând cu atenție datele din diferite surse, am ajuns la concluzia că articolul citat anterior este eronat, motiv pentru care nu îl putem considera o sursă viabilă de informații. Eroarea vine din cauza greșelii datei în care a fost efectuat controlul de către A.N.S.V.S.A la sediul companiei producătoare de ceaiuri: 22-24 **martie**. Totuși, cum ar putea fi posibil un

¹²<http://www.puterea.ro/dezvaluiri/exclusiv-cocina-din-fares-confirmata-de-autoritati-pest-179-de-tone-de-plante-medicinale-depozitate-in-mizerie-de-nedescri-138372.html>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.12

¹³<https://www.ziuaadevest.ro/secretele-murdare-ale-fabricarii-ceaiului-la-plic-la-fares-orastie-plantele-sunt-intoxicate-chimic-iar-sobolanii-se-pot-afla-in-compozitie/>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.30

control în luna martie a neclarităților apărute în data de 17 aprilie și, bineînțeles, amendarea societății și sigilarea depozitelor de materii prime?

În altă ordine de idei, datele din mai multe surse online prezintă erori, unele dintre ele venite chiar din partea companiei Fares. Conducerea susține că în urma reclamațiilor primite în perioada februarie-aprilie 2016, au fost efectuate 15 controale complexe de către DSVSA. Dar, revenim din nou cu întrebarea: Cum este posibil ca acele controale să fie realizate în perioada **februarie** - aprilie, în urma reclamațiilor și a scandalului care au pornit din data de 17 **aprilie**? Nedumerirea noastră cu privire la lipsa de concordanță dintre cele două evenimente este cu atât mai mare cu cât compania prezintă într-un comunicat de presă că „În urma punctelor de control¹⁴ considerăm ca au fost făcute aceste fotografii. *(-adăugirea noastră: cele mai recente fotografii ale fostului angajat sunt din data de 28 ianuarie 2016-)* Materiile prime aflate în fotografiile care circulă în mediul online au fost reținute până la elaborarea de către companie a unor proceduri îmbunătățite de gestionare a lor.”¹⁵. Puse cap la cap, aceste fapte și declarații ne fac să ne gândim la faptul că societatea a mai avut antecedente în trecut, antecedente care nu au fost făcute publice, dar au fost expuse, în mod involuntar după declanșarea crizei din aprilie 2016.

Revenind la cele sintetizate în tabel referitor la controalele efectuate, am mai accesat diverse surse pentru a afla mai multe detalii despre acestea. În primul rând, un redactor al ziarului puterea.ro a sintetizat ceea ce s-a întâmplat în perioada aprilie-septembrie 2016 și a publicat totul într-un articol.

De aici am putut afla că DSVSA Hunedoara a refuzat să facă publice rezultatele controalelor la care au fost supuse materiile prime (*De ce s-ar fi ascuns aceste rapoarte dacă rezultatele ar fi fost conforme cu normele de igienă și prelucrare a plantelor medicinale în vigoare?*). Ulterior, acest lucru a fost sesizat către Ministerul Agriculturii care a obligat Direcția Veterinară Hunedoara să se conformeze legii și astfel să facă publice rezultatele. Sesizarea a fost făcută pe parcursul lunii aprilie, dar răspunsul Ministerului a venit abia în data de 9 **iunie**.

Răspunsul a fost următorul: „La unitatea S.C. Laboratoarele Fares Bio Vital SRL Orăștie (unitate de prelucrare a ceaiului) [...] s-au identificat mai multe neconformități, aspecte pentru care reprezentanții D.S.V.S.A au dispus sigilarea spațiilor în cauză cu reținerea oficială a

¹⁴ Punctele de control se compun din procedurile aplicate materiei prime și anume: „verificare dacă plana a ajuns la perioada de maturitate pentru a se putea trece la etapa de recoltare; recepția plantei proaspete, recepția plantei venite de la uscat; Condiționarea-separarea cu atenție a plantelor bune de alte impurități; Semifabricarea – amestecul mărunțit și omogenizat pregătit să ajungă la linia de ambalare; Linia de ambalare – verificarea parametrilor care țin de ambalare; produsul finit: analize organoleptice” – sursa: www.agroteca.ro/scandalul-fares-pornit-pe-facebok/, extras din comunicatul de presă venit din partea companiei Fares Orăștie, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.36

¹⁵ <https://agroteca.ro/scandalul-fares-pornit-pe-facebook/>, accesat la data de 12 iunie ora 20.36

materiilor prime până la stabilirea măsurilor ce se impun, suplimentar fiind aplicată o sancțiune contravențională de 9000 lei. Reprezentații A.N.S.V.S.A au constatat că în trei depozite neautorizate ale unității, materiile prime au fost depozitate în condiții neconforme cu nerespectarea prevederilor Regulamentului nr 882/2004¹⁶ și, suplimentar, necesitatea revizuirii și armonizării procedurilor aplicabile la nivelul unității. În urma controalelor s-a întocmit și urmărit un program de mpsuri pentru remedierea neconformităților existente.”¹⁷

În continuare, vom trece la punctul numărul 7 din tabelul întocmit anterior, cu reacția societății avute în urma postării din data de 17 aprilie 2016 de către fostul angajat. În primă fază, replica Fares a fost făcută tot pe pagina rețelei de socializare Facebook, unde a și început întregul conflict. Aceasta a fost formulată în felul următor: „Modul de aranjare și depozitare a materiilor prime pozate și igienizarea spațiilor respective era sarcina directă a gestionarului. Materialele pozate nu sunt destinate comercializării și consumului de către clienți.”¹⁸ Continuarea postării poate fi găsită în anexele prezentei lucrări, precum și pe site-ul menționat la referințele aflate în subsolul acestei pagini. Din punct de vedere al managementului unui conflict, putem observa din reacția producătorului de ceaiuri că a decis să gestioneze acest tip de conflict în două feluri: prin colaborare și prin aducerea de acuzații, în același timp. Spunem colaborare deoarece a reacționat în a-și apăra interesele la doar două zile după izbucnirea crizei. Dar, de asemenea, spunem și o oarecare urmă de evitare a conflictului, căutând să aducă acuzații fostului angajat pentru nerespectarea obligațiilor contractuale, în încercarea de a se eschiva de vină și de a trimite problema în derizoriu. Imediat după reacția avută în public, pe Facebook, compania a publicat și un comunicat de presă. Vom cita mai jos un fragment din corpul comunicatului de presă, pe care îl considerăm util de a fi prezentat în această secțiune a lucrării: „Vă anunțăm că în perioada următoare vom desfășura Zilele Porților Deschise unde vom invita bloggeri și persoane care doresc să viziteze fabrica noastră din Orăștie. Totodată, puteți găsi mai jos fotografiile din depozitele noastre principale de plante din Orăștie și Deva”¹⁹.

¹⁶ „REGULAMENTUL (CE) NR. 882/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 29 aprilie 2004 privind controalele oficiale efectuate pentru a asigura verificarea conformității cu legislația privind hrana pentru animale și produsele alimentare și cu normele de sănătate animală și de bunăstare a animalelor”, sursa: www.ansvsa.ro , accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.46

¹⁷ <https://www.ziadevest.ro/secretele-murdare-ale-fabricarii-ceaiului-la-plic-la-fares-orastie-plantele-sunt-intoxicate-chimic-iar-sobolanii-se-pot-afla-in-compozitie/>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.30

¹⁸ <https://agroteca.ro/scandalul-fares-pornit-pe-facebook/>, accesat la data de 12 iunie ora 20.36

¹⁹ <http://www.puterea.ro/dezvaluiri/exclusiv-cocina-din-fares-confirmata-de-autoritati-pest-179-de-tone-de-plante-medicinale-depozitate-in-mizerie-de-nedescris-138372.html>, , accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.12

Atașăm câteva fotografii reprezentative cu depozitele principale:



Fig. 10²⁰

Fig.11²¹



Fig. 12²²



Fig. 13²³



²⁰ Ibidem

²¹ Ibidem

²² Ibidem

²³ Ibidem

Întregul corp al comunicatului de presă, alături de fotografiile din depozite se vor regăsi în anexele prezentei lucrări.

În urma comunicatului de presă publicat, au apărut diverse materiale și reacții pro și contra celor întâmplute. Vom începe să le parcurgem pe cele pe care le considerăm mai reprezentative, din poziția de pro-Fares.

În primul rând, se regăsește un articol într-un blog personal, care descrie pe larg vizita la producătorul de ceaiuri. Vom prezenta succint, un rezumat al celor citite. „Am văzut cum se ambalează produsele, am fost lăsați să fotografiem tot ce-am vrut [...] Am văzut că nu intri în hambare fără să îți ștergi pantofii pe un covoraș, cu dezinfectant, că nu poți pune mâna pe plante dacă nu îți dezinfectezi mâinile, că nu există mizerie [...] Dacă la Fares ar fi fost mizerie, le-ar fi luat mai multe luni să o curețe și să aducă halele la stadiul de curetenie de acum. [...] Fares cultivă specii obișnuite cu acest fel de creștere (*semințe*): mușetel, mentă, lavandă, salvie, echinaceea, gălbenele, dar și plante pe care le-au adaptat în cultură: sunătoare, pătlagină, măceșe, scai vânăt, soc. Alte specii care nu se prestează cultivării sunt recoltate din flora spontană de echipe de culegători instruiți conform standardelor Fares”²⁶. Articolul integral poate fi citit pe blogul personal sau la secțiunea Anexa. O altă părere pro-Fares am identificat-o tot de pe un blog personal, de nutriție de această dată, din partea unei persoane care se recomandă ca lucrând în domeniu de mai mulți ani. Din cauza stilului informal de abordare al problemei, acesta nu poate fi reprodus aici, în schimb se poate accesa la adresa web din referințele acestei pagini. Vom rezuma conținutul articolului. Bloggerița începe prin a face o comparație între scandalul Fares și criza Danone care a izbucnit în perioada imediat următoare. Aceasta susține faptul că ambele crize au avut la bază intrarea pe piață a concurenței, realizată în detrimentul defăimării altor companii din domeniu (Danone-Zuzu). În altă ordine de idei, tot ea susține că „pe baza unor ani dedicați acestui domeniu, am ajuns la concluzia că nici un organ abilitat cu funcție de control nu va aproba funcționarea la asemenea condiții, mai ales la un asemenea nivel.”²⁷ De asemenea, tot în acest articol este menționat faptul că la astfel de instituții au loc controale de calitate și igienă în mod constant.

Din punct de vedere al reacțiilor care au apărut contra-Fares putem menționa: comentarii negative pe rețelele de socializare, apărute ca urmare a emiterii comunicatului de presă sau a

²⁴<http://www.puterea.ro/dezvaluiri/exclusiv-cocina-din-fares-confirmata-de-autoritati-pest-179-de-tone-de-plante-medicinale-depozitate-in-mizerie-de-nedescri-138372.html>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 20.12

²⁵ *Ibidem*

²⁶ Blog personal Denisa Bârgău

²⁷ Blog personal Andreea-nutriție : <http://andreea-nutritie.blogspot.com>, accesat la data de 12 iunie ora 21.03

replicii date de Fares pe rețeaua Facebook. Tot aici, aducem în discuție publicarea unui articol de către site-ul de știri online, libertatea.ro care incrimina compania, articol care a fost șters. În aceeași perioadă în care ne aflăm acum în cadrul analizei (iunie 2016) susținem ipoteza de la care am plecat printr-un alt comunicat de presă emis tot de compania Fares, ca și replică la articolul șters de pe site-ul libertatea.ro: „Cu privire la articolul publicat de Libertatea în data de 26.06.2016, la acest [link \(adăugirea noastră – content not found\)](#), dorim să avem un drept la replică. Considerăm că informațiile prezentate în acest material despre produsele și societatea Fares sunt tendențioase și incorecte și de aceea aducem următoarele clarificări:

În primul rând, subliniem că toate produsele Fares respectă standardele de producție, sunt testate și sunt conforme din punct de vedere microbiologic, fiind sigure pentru consum. Plantele sunt verificate să corespundă ca proprietăți în momentul în care ajung în fabrică sub formă de materie primă, de asemenea sunt procesate și depozitate în condiții igienice. [...] Tocmai pentru că noi credem în transparență, nu avem motive să ascundem rezultatele controalelor efectuate de autoritățile competente, în legătură cu modul în care prelucrăm și comercializăm produsele noastre, rezultate care sunt bune, nu au condus niciodată la suspendarea activității noastre sau la alte sancțiuni grave și nu au relevat sub nici o măsură că produsele noastre ar putea dăuna sănătății populației. [...] În al doilea rând, dorim să atragem atenția asupra sursei principale a acestor acuzații și materiale distribuite în mediul online și în presa scrisă tipărită. Este vorba de un fost angajat Fares, ce a părăsit societatea în urma unor cercetări interne privind un furt de materie primă, care îl incriminau. Cercetările penale sunt în desfășurare și nu deținem mai multe informații. [...] Mai mult, avem motive să credem că totul este o acțiune premeditată a acestei persoane, care în calitate de gestionar, deci chiar persoana responsabilă de întreținerea, curățirea și organizarea spațiilor de depozitare, a regizat locurile unde au fost făcute fotografiile apărute în presă și a răspândit acuzații pentru a dezinforma în mod intenționat opinia publică.”²⁸

Comunicatul de presă se încheie cu reluarea invitației către toți doritorii de a vizita fabrica de ceaiuri de la Orăștie. Ne întoarcem acum la informațiile despre care am vorbit anterior referitoare la managementul conflictelor, mai exact la rezolvarea acestuia prin colaborare. Decizia de a colabora reprezintă acea modalitate de a aborda un conflict care duce atât la impunerea interesului sau a unui punct de vedere propriu, cât și la cooperarea nevoilor celorlalți la cote maxime, cu scopul de a găsi soluții care să satisfacă dorințele tuturor părților. Cu alte cuvinte, Fares și-a demonstrat interesul de a-și dovedi „nevinovăția” în fața acuzațiilor aduse, dar a și recurs la diverse metode prin care să satisfacă nevoia publicului țintă de siguranță în

²⁸ <https://www.libertatea.ro/stiri/stiri-interne/1525918-1525918>, accesat la data de 12 iunie 2018, ora 21.20

calitatea produselor lor. Această formă de aplanare a conflictului are la bază planificarea diverselor acțiuni care au un interes dublu, de tipul „win-win”²⁹.

Ultimul punct din tabel face referire la rezultatul anchetelor organelor competente, rezultate care au fost integrate în analiza celorlalte subiecte din tabel.

În vederea examinării din punct de vedere statistic a impactului crizei asupra organizației, vom prezenta și interpreta în cele ce urmează datele financiare din anii precedenți crizei și din cel al crizei. Astfel, putem vedea ce tendințe au fost stabilite în anii 2012-2015 și dacă tendința s-a menținut sau nu în anul 2016, ca urmare a evenimentelor petrecute.

În ceea ce privește anumite date statistice pe care le-am găsit în timp ce ne documentăm, păreri sunt împărțite. Rezultatele au fost prelucrate în diferite forme de tabele și grafice și au fost anexate prezentei lucrări. Pe de o parte, putem spune că evenimentele din anul 2016 au avut un oarecare grad de contribuție în sens negativ pentru companie. Aici ne referim la activele circulante, stocuri, conturi, cheltuieli, datorii și diverși indicatori de eficiență a activității operaționale. Cifrele care definesc indicatorii menționați anterior s-au aflat în perioada 2015-2016 în scădere, ceea ce ne duce cu gândul la faptul că impactul crizei a fost unul major. Pe de altă parte, adevăratele sume la care facem apel când ne referim și la efectele evenimentelor care se petrec în interiorul unei organizații, profitul net, marja de profit net și cifra de afaceri au o tendință ascendentă pe aceeași perioadă menționată anterior.

Este firească acum întrebarea : Cum este posibil ca majoritatea indicatorilor financiari să fie într-o tendință descendentă, iar cifra de afaceri și profitul să fie într-o tendință ascendentă? Ei bine, dacă vorbim din punct de vedere teoretic, există și această posibilitate.

În vederea realizării unui studiu complet din punct de vedere științific, am sintetizat toate informațiile expuse la această parte finală a lucrării. Astfel, am evaluat cele întâmplate din punct de vedere al celor 3 etape de analiză a unei crize: precriza, criza și post criza.

Precriza „favorizează prin excelență atitudinea proactivă și oferă teren propice pentru activitățile care au caracter proactiv.”³⁰ În ceea ce privește punctele care întregesc această etapă, ținem cont de detectarea semnalelor, prevenirea crizelor și pregătirea pentru crize. Primul dintre ele, în exemplul cu compania producătoare de ceaiuri Fares Orăștie, se compune din furtul materiilor prime din noiembrie 2015 și din acuzațiile aduse către fostul angajat, moment în care au apărut diverse probleme de comunicare internă între conducere și angajat. Un alt factor care ar fi putut detecta o eventuală criză este format din acțiunile și atitudinile nedorite din partea angajatului, alături de diferite îngrijorări, posibile reclamații exprimate de ceilalți angajați.

²⁹ Traducere din engleză: Strategia câștig-câștig.

³⁰ Chiciudean Ion, David George, *Comunicarea de criză*, SNSPA, București, 2011, p.44

Considerăm că aceste semnale ar fi trebuit tratate ca o prioritate pentru ca astfel să se poată conștientiza impactul pe care l-ar putea avea asupra organizației. Astfel, se vor putea lua în seamă acelea care au un potențial ridicat de a evolua în situații de urgență sau criză. Un alt aspect important aici este managementul de prevenire al crizelor. Din cele teoretizate pe parcursul capitolelor anterioare, am putut observa că desfășurarea permanentă a diferitelor acțiuni de relații publice pot consolida și menține pe parcurs o reputație durabilă care să fie bazată pe o imagine publică coerentă și aflată în concordanță cu misiunea, viziunea și obiectivele companiei. Specialiștii în comunicare au obligația de a menține în permanență contactul cu persoanele din presă, pentru a fi siguri de corectitudinea datelor difuzate și pentru a spori operativitatea datelor. Tot lor li se recomandă să fie bine informați asupra evenimentelor și a consecințelor care pot apărea în viitor, să cunoască toate măsurile pe care organizația le-a luat, are în plan să le ia sau le va lua după criză.

Din punct de vedere al pregătirii pentru o criză, considerăm importante următoarele aspecte: premeditarea mai multor cauze de declanșare a unei crize și stabilirea, odată cu acestea, a tuturor tipurilor de crize cu care s-ar putea confrunta organizația la un moment dat în activitatea sa.

Criza propriu-zisă și declanșarea acesteia țin seamă de o gamă variată de aspecte. În ceea ce privește studiul de caz ales spre exemplificare, am observat din analiza documentelor expuse că motivul declanșării crizei a fost lipsa abilităților de comunicare din punct de vedere intern. Astfel, probleme avute în sectorul intern al companiei s-au extins spre exterior. În dezvoltarea crizei au avut un efect major mass-media și investigația jurnalistică, problemele legale ale companiei (controalele efectuate și condițiile neconforme de lucru și depozitare). Aceste lucruri au condus la creșterea neîncrederii acordată companiei și activităților întreprinse. De asemenea, este de menționat faptul că cele întâmplate cu fostul angajat nu sunt singurele probleme interne pe care compania le-a avut. Această afirmație se bazează pe reacțiile din social media a unor actuali angajați, dar și foști angajați, care au adus comentarii negative la postarea declanșatoare din data de 17 aprilie 2016. Astfel, putem deduce cu ușurință faptul că internetul este un factor extrem de facilitator în transmiterea de informații, fie ele negative sau pozitive.

Totuși, în această etapă, rolul companiei, printre altele, era de a conștientiza criza și identificarea corectă a problemei de la care a pornit totul. Identificarea punctelor cheie de la care se evoluează negativ și care poate aduce consecințe organizației trebuie setată ca prioritate în astfel de momente de conflict. Compania a avut, spunem noi, cu succes, grijă deosebită la persoanele sau publicurile afectate de criză, care, uneori pot fi greu identificate (prin evenimente deschise, diverse postări cu vizitele la laboratoare, filmări făcute etc). De asemenea,

o atenție sporită a fost acordată și frunizării de informații corecte și coerente către public și mass-media.

Ca și modalități de gestionare a crizei, pe studiul de caz ales, am identificat ridicarea standardelor de producție și de performanță ale membrilor interni la așteptările publicurilor, construirea unui sentiment de apartenență la grup prin fapte responsabile.

În ceea ce privește **postcriza**, putem doar spune care este rezultatul pe care l-a avut evenimentul. Organizația continuă să existe, cu mici pierderi de imagine, resimțite prin pierderi financiare minore, reieșite din analiza statistică realizată.

În concluzie, putem afirma, din cele expuse anterior, că autoritățile emitente și tendințele media sunt în concordanță. Amândouă tind să aibă o atitudine negativă față de companie. Aceleași tendințe sunt susținute de către datele statistice, care sunt regăsite în anexele prezentului studiu. Ceea ce era de așteptat, în schimb, este că imaginea proiectată, în acest caz, diferă de tendințele pe care mass-media a dorit să le formeze. Un „rezultat” care ne bucură, în schimb, este că tendințele media nu reflectă în totalitate imaginea percepută, motiv pentru care povestea Fares a continuat și după criză. În urma acestui studiu de caz ne-a fost înfirmată teoria conform căreia, în prezent, mass-media nu are întotdeauna efectul dorit asupra publicului. Deși avansul tehnologic permite prezența mass-media în mai multe canale ca până acum, publicul conștientizează nevoile pe care le are și face alegerile pe care le consideră adecvate pentru a le satisface.

Bibliografie

1. Agârbicean, Mircea, *Cercetarea calitativă a socialului: design și performanțe*, Institutul European, Iași, 2004
2. Chiciudean Ion, David George, *Comunicarea de criză*, SNSPA, București, 2011, p.44
3. Chiciudean Ion, Țoneș Valeriu, *Gestionarea crizelor de imagine*, Editura comunicare.ro, București, 2010
4. Coman Cristina, *Relațiile publice. Principii și strategii*, Editura Polirom, Iași, 2001
5. Newsom Doug, *Redactarea materialelor de relații publice*, Editura Polirom, Iași, 2004

Surse online:

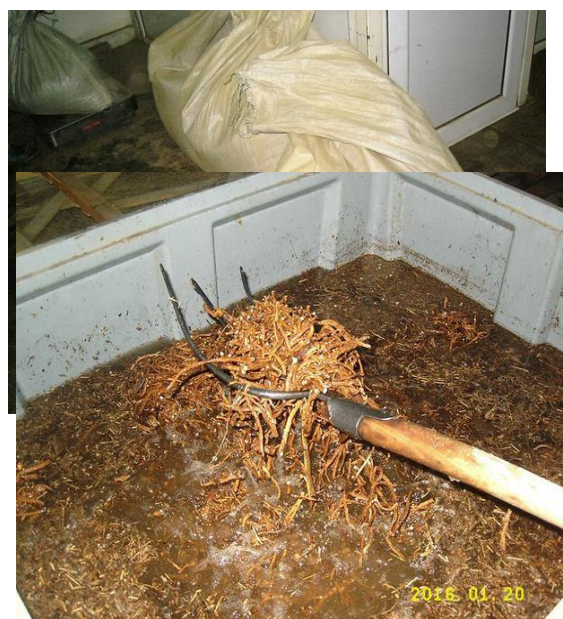
1. <https://fares.ro/despre-noi/istoric/>
2. <https://fares.ro/despre-noi/misiune-viziune-valori/>

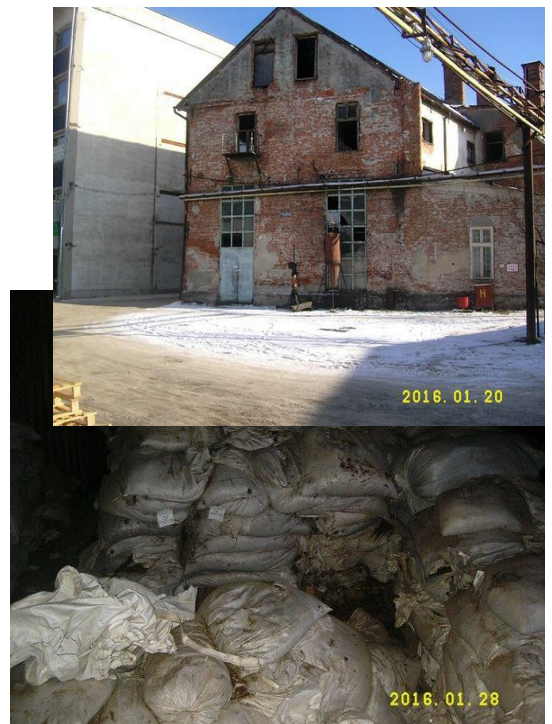
3. <http://www.puterea.ro/dezvaluiri/>
4. <https://www.ziadevest.ro/>
5. : www.agroteca.ro/scandalul-fares-pornit-pe-facebok/
6. : www.ansvsa.ro
7. <https://www.libertatea.ro/stiri/stiri-interne/1525918-1525918>
8. <http://andreea-nutritie.blogspot.com>

ANEXE

Anexa 1

Fotografii publicate de către fostul angajat Fares vs fotografiile publicate de compania românească de ceaiuri









Anexa 2

Replica Fares Orăștie la postarea fostului angajat pe rețeaua de socializare

“Modul de aranjare și depozitare a materiilor prime pozate și igienizarea spațiilor respective era în sarcina directă a gestionarului. Materialele pozate nu sunt destinate comercializării și consumului de către clienți. Toate produsele Fares sunt supuse celor mai riguroase controale, fiecare lot de semifabricat fiind analizat înainte de a intra pe linia de producție conform specificațiilor de calitate cuprinse în standardul de firmă, care se aliniază legislației române și europene în vigoare”.

Anexa 3

Comunicatul de presă emis de societatea Fares Orăștie

„Dragi consumatori și prieteni Fares,

Declarațiile și fotografiile vehiculate în mediul online de un fost gestionar al companiei Fares nu reflectă, sub nicio formă, realitatea din interiorul fabricii Fares din Orăștie. Avem de-a face cu o dezinformare intenționată din partea unui fost angajat al Fares care nu urmărește decât să discrediteze reputația și imaginea unei companii românești de tradiție și de a distrage atenția de la acțiunea penală referitoare la gestiunea de care era direct răspunzător și implicit întârzierea cât mai mult posibil a finalizării inventarului început în luna decembrie. Pozele postate de acesta ilustrează plante neconforme, casate sau în proces de casare aflate într-un hangar auxiliar.

Modul de aranjare și depozitare a materiilor prime pozate și igienizarea spațiilor respective era în sarcina directă a gestionarului. Materialele pozate nu sunt destinate comercializării și consumului de către clienți. Toate produsele Fares sunt supuse celor mai riguroase controale, fiecare lot de semifabricat fiind analizat înainte de a intra pe linia de producție conform specificațiilor de calitate cuprinse în standardul de firmă, care se aliniază legislației române și europene în vigoare. De asemenea, fiecare lot de produs finit este analizat conform unui program de control în laboratoare externe dar și în laboratorul propriu. Pe întregul fluxul de fabricație și control este implementat și certificat sistemul de management al calității ISO 9001:2008 și implementat sistemul HACCP.

Vă mulțumim pentru susținere și vă anunțăm că în perioada următoare vom desfășura Zilele Porților Deschise unde vom invita bloggeri și persoane care doresc să viziteze fabrica

noastră din Orăștie. Totodată, puteți găsi mai jos fotografiile din depozitele noastre principale de plante din Orăștie și din Deva.

Cu drag,
echipa Fares”.

Anexa 4

Articolul din blogul personal al Denisei Bârgău

„Am fost în vizită la Fares Orăștie

Încă de la început vreau să menționez că această vizită a venit ca urmare a comentariilor defăimătoare pe care un fost colaborator Fares le-a făcut în mediul online. Explicațiile le găsiți la sfârșitul acestui articol. **Pe scurt:** la Fares nu este mizerie. Și să fi fost, le-ar fi luat mai multe luni să o curețe și să aducă halele la stadiul de curățenie de acum.

Pe lung: am văzut plantele în saci, pe paleți, în depozite, le-am văzut într-un loc în care niște angajate le aleg de mână (era în basmele noastre o pedeapsă prin care o fată trebuia să separe grâul de neghină) și este o muncă foarte migăloasă, pentru care acele femei au tot respectul meu. Am văzut cum se ambalează produsele, am fost lăsați să fotografiem tot ce-am vrut, peste tot, fără restricții de tipul „aici nu e voie, că avem secrete de producție”. Am fost duși chiar și în hala unde se produc lichiorurile Lady M, dar din păcate acolo se lucrează doar în schimbul 1 și noi ajunseserăm seara... drumul celorlalte bloggerițe de la București a fost lung și anevoios.

Acesta nu este un articol scurt. Am multe lucruri de spus pentru că am primit o mulțime de informații care, sunt sigură, prezintă interes pentru cine ține la sănătate sau vrea să încerce produse naturale, din plante. Eu am tot cochetat în ultimii ani cu un stil de viață (ceva mai) sănătos și cam de fiecare dată când am ocazia să intru în „bucătăria” unei fabrici, mă îndrăgostesc iremediabil de produsele pe care **le cunosc din fașă**. Iar de produsele Fares nu ai

cum să nu te îndrăgostești, după ce petreci câteva minute în depozitul de plante unde miroase a condimente și, după caz, a lavandă și mentă, după ce îți vezi ceaiul favorit pe bandă, ajungând dintr-o grămadă de plante într-un pliculeț și apoi în cutia pe care o știi de la supermarket.

Oricâte răutăți s-ar publica pe Facebook la adresa acestui brand, eu am fost acolo și am văzut cu ochii mei **curățenia**. Am văzut că nu intri în halele de producție fără să îți ștergi pantofii pe un covoraș cu dezinfectant, că nu poți pune mâna pe plante dacă nu îți dezinfectezi mâinile, că nu există mizerie – inclusiv în curte sunt plantate diferite flori și plante medicinale pe care fabrica nu le folosește în producție, dar au rol decorativ. „Parceluțele” (parcele mici) aparțin unor angajați care se ocupă de ele. Nici n-au cum să le ignore, pentru că numele lor sunt scrise mare pe panouri metalice și s-ar face de rușine dacă ar fi neîngrijite!

Drumul plantelor: de pe dealuri, în cutia de ceai

Drumul începe de la mica și aparent neînsemnata **sămânță** care e semănată în câmp. Pe mai bine de 200 de hectare, departe de poluarea citadină, Fares cultivă specii obișnuite cu acest fel de creștere: mușetel, mentă, lavandă, salvie, echinacea sau gălbenele, dar și plante pe care le-au adaptat în cultură: sunătoare, coada șoricelului, pătlagină, măceșe, scai vânat și chiar soc și tei. Alte specii ce nu se pretează cultivării sunt recoltate din flora spontană de echipe de culegători instruiți conform standardelor Fares.

Momentul recoltării nu este aleatoriu – specialiștii Fares decid momentul propice de recoltare și exact atunci se culege planta, pentru ca ea să conțină maximul de principii active. Apoi, plantele sunt supuse unor controale riguroase, șase la număr. Aceste testări se numesc analize preliminare, iar dacă plantele “cad” fie și doar la o probă a examenului, nu intră mai departe în procesare. Ulterior, în cadrul procesului de producție, se derulează încă 20-25 de analize și verificări succesive, în funcție de complexitatea produsului.

Toate **produsele noi** care poartă logo-ul Fares iau naștere în laboratoarele de la Orăștie, unde profesioniști cu pregătire în domenii diferite lucrează împreună pentru a pune la punct rețeta optimă. Se apelează atât **la tradiția medicinei populare** – care a trecut proba timpului, cât și la informații științifice de ultimă oră. Medicul și farmacistul concep rețeta ținând cont de cel puțin trei aspecte:

afecțiunea care se dorește adresată (tratată)

mecanismele și principiile active prin care planta exercită efectele și

modalitatea optimă de administrare (capsule, ceai, sirop, tinctură etc).

Aici intervine și **biologul**, care cunoaște caracteristicile botanice și activitatea biologică a plantelor. Apoi **chimistul** trebuie să pună în practică formulele, să stabilească modalitățile de

preparare sau extracție optime și să facă legătura între laboratorul de cercetare și linia de fabricație, adică trecere la producția de serie.

Plantele proaspete intră în procesul de uscare în uscătoare speciale, cu capacitate de până la 10 tone, în care temperatura este controlată strict. Fiecare specie de plantă are clar stabilit propriul regim de uscare, așa încât **principiile active** să rămână intacte.

Urmează apoi **ambalarea în baloți compacți și depozitarea** în magazine unde temperatura și umiditatea sunt monitorizate, pentru că plantele vor „locui” aici timp de un an, până la viitoarea recoltă. Depozitul de plante medicinale are peste 1.600 de metri pătrați și poate găzdui mai bine de 400 de tone de plante medicinale uscate.

Plantele cu arome puternice, așa cum este cazul mentei, sunt stocate separat. Știți cum miroase acolo? Ni s-au desfundat tuturor căile respiratorii, chiar dacă nu ne știam cu nasurile înfundate! Imaginați-vă că mirosiți un ceai fierbinte de mentă, apoi intensificați mirosul de vreo o mie de ori. Atât de tare miroase acolo. Doamnele care ne-au făcut turul glumeau că acolo sunt închiși angajații care fac prostii. Nici nu știu dacă ar fi o pedeapsă sau un motiv de bucurie!

Prima prelucrare a plantelor este manuală. Încă nu există roboți eficienți, care să poată depăși ochiul uman și mâinile dibace ale angajaților care mănuiesc plantele cum mănuiesc eu tastatura! Vegetalele sunt apoi tocate și trecute prin sită.

Plantele sunt amestecate și dozate în funcție de rețetele în care vor ajunge, apoi sunt distribuite pe liniile de ambalare, ajungând fie ceaiuri în pliculețe ori în pungi, fie capsule, comprimate, siropuri...

Ca o curiozitate: imaginile care apar pe cutiile de ceaiuri din plante la pliculeț (mușețel, mentă, măceșe, lavandă etc..) sunt chiar fotografiile ale câmpurilor cultivate de Fares cu aceste plante.

Un pic de istorie: Andrei Farago, un vizionar înaintea timpului său

Cred că majoritatea persoanelor care au reușit să construiască afaceri de succes dintr-o idee, mai ales în urmă cu una sau mai multe sute de ani, au fost genii născute pe Pământ înaintea timpului lor. Sună ciudat expresia asta, în engleză e *ahead of their time*. Unii au avut norocul de a face lucruri mărețe, alții au murit de foame sau în mizerie, iar noi strângem din dinți acum, gândindu-ne la geniul irosit. Tesla este unul dintre acei oameni. Cred, sincer, că a fost cel mai inteligent om care a trăit pe Pământ. Mozart a murit de foame. [Ana Aslan](#) a reușit să facă lucruri mărețe, a inventat leacul împotriva îmbătrânirii pielii! Gândul îmi fuge la oamenii care au realizat dicționarele enciclopedice cumpărate de bunicul meu în urmă cu vreo 40-50 de ani, unde pe paginile color cu steagurile tuturor țărilor era menționat că din cauza limitărilor tehnice, este posibil ca nu toate culorile să corespundă realității. Oamenii ăia au tehnoredactat de mână

un dicționar și își dădeau seama că se poate mai mult, dar au fost nevoiți să lucreze cu ce aveau. Trist.

Ei bine, eu cred că **Andrei Farago** a fost unul dintre acești vizionari lăsați pe Pământ prea devreme – dar sunt recunoscătoare că a trăit în orașul în care și eu am crescut și că a ales să pună acolo, și nu altundeva, bazele a ceea ce astăzi este fabrica **Fares**.

Născut în 1886 la Caransebeș, Andrei Farago s-a mutat în Orăștie pentru că s-a căsătorit aici cu fiica farmacistului Josef Graffius, proprietarul farmaciei „La Leul de Aur”. A studiat farmacia și a fost licențiat la Viena. Pasionat de plante, Farago a creat numeroase rețete de ceaiuri și tratamente folosite și recunoscute în întreaga lume. Astăzi, la Fares se mai fabrică șase produse după rețetele create de el. În anul 1919, Andrei Farago a realizat un studiu intitulat „Plantele medicinale. Cultivarea și exploatarea lor; importanța lor în Transilvania”. Datorită rezultatelor avute în domeniul cercetării, a primit în anul 1934 „Meritul Comercial și Industrial – clasa I” prin decret Regal. (sursa: [Wikipedia](#))

În 10 decembrie 1929, alături de un grup de entuziaști, Andrei Farago a pus bazele cooperativei **Digitalis – Prima Cooperativă Română pentru Cultivarea Plantelor Medicinale, Orăștie** și astfel, pentru prima dată în România, **tradiția a fost pusă sub auspiciile științei**. La **Digitalis** se cultivau plante care apoi prindeau viață sub formă de ceaiuri, siropuri, uleiuri esențiale, iar firma avea uscătorie, extractoare, secții pentru condiționarea plantelor dar și laboratoare pentru analize. Laboratoarele lui Farago au obținut brevete și medalii pentru calitatea produselor încă din 1934.

Fotografii din fabrica Fares de la Orăștie

Am făcut câte-am vrut, am și filmat. Angajatele erau un pic stinghere, nici mie nu mi-ar plăcea să fiu pozată sau filmată în timp ce muncesc, dar nu s-a strâmbat nimeni la noi. De altfel, prin aproape toate fabricile în care am fost (și am vizitat câteva!), oamenii de la producție sunt obișnuiți cu un ritm al muncii, cu sunetul mașinărilor lângă care sau cu care lucrează, când, brusc, în încăpere intră un grup de oameni gălăgioși, fluturând telefoanele sau aparatele foto cu care vor să filmeze ori să pozeze ce lucrează ei. Normal că se sperie, chiar dacă au fost anunțați în prealabil de vizită.

La ambalarea de ceaiuri am „prins” chiar ceaiul meu preferat, cel cu ghimbir și lămâi verzi. Ce nu știam eu atunci este că după această vizită am un nou ceai preferat: **1001 de Seri – ceai cu petale de trandafir**. Sper să îl găsesc în supermarket-urile pe care le frecventez (Auchan, de fapt, că din Kaufland au dispărut ceaiurile Fares de mai bine de un an...), altfel voi fi nevoită să bat toate magazinele naturiste pentru a-l găsi. Ceaiul aceste conține: flori de hibiscus, scorțișoară, rădăcină de cicoare, coji de lămâie, frunze de rooibos, petale de trandafir 5%,

vanilie, rizomi de ghimbir, fructe de cardamom, cuișoare, ulei esențial de mandarine, ulei esențial de trandafir 0,3%. Și miroase exact așa cum vă puteți închipui: **a parfum de plante, ceva oriental, cu aromă intensă de scorțișoară și trandafiri.** Uite o idee: **să scoată Fares și niște parfumuri** (sau măcar uleiuri esențiale) cu arome combinate, cineva de la ei din fabrică are mână foarte bună la amestecarea lor. Parfumul acestui ceai este pur și simplu din altă lume! [Îl găsiți aici](#), dacă v-am făcut curioși. Din păcate, Fares nu exportă.

Am ales să pun pozele într-un video, pentru că sunt foarte multe și mi-ar fi luat o săptămână să le prelucrez (glumesc, dar nu foarte tare). Sper să nu vă deranjeze.

Fares Orăștie, în cifre

fabrica asta are o vechime de aproape **87** de ani (îi împlinește în decembrie). Am vrut să încep cu asta, mi se pare incredibil. E cu câteva luni mai „mare” decât bunica mea paternă, care chiar a locuit în Orăștie.

aproape **1.000** de tone de ceai sunt produse anual la Orăștie

asta înseamnă peste **20.000.000** de cutii de ceai!

200.000 de litri de siropuri ies anual pe poarta fabricii Fares

între **9** și **18** luni durează realizarea unui produs nou. Acest proces presupune etape de documentare științifică, probe de laborator, probe pilot (transpunerea de la nivelul micro = laborator la linia de fabricație = nivelul macro), testări și analize diverse (felul și numărul depinde de fiecare produs în parte), elaborarea standardului de calitate al produsului, obținerea avizelor/notificărilor de fabricație în conformitate cu legislația, evaluarea eficienței terapeutice.

până la **1** an durează producția, de la planta de pe câmp la ingredient în plicul cu ceai în cutie ambalată sau în flacon cu capsule, sau sirop

51 m lungime x **32 m** lățime sunt dimensiunile magaziei de depozitare a plantelor uscate – aceasta este construită pe structura unui hangar de avioane

de **85** de ani, la Orăștie se produc ceaiurile de mușetel, de gălbenele, sunătoare, mentă, tei, coada șoricelului, coada calului, păducel, trei frați pătați, urzică și uleiul esențial de mentă. Acestea sunt cele mai longevive produse din portofoliul Fares!

siropul de muguri de pin și siropul de măceșe au o vechime de circa **50** de ani

siropul Plantusin și ceaiurile Aromfruct se produc aici de **20** de ani. Pun pariu că unii dintre voi sunteți de-o vârstă cu aceste produse!

De ce am fost în vizită acum?

Ca urmare a postării unor imagini din care reieșea că la Fares e mizerie, în apărarea lor, reprezentanții acestei companii din Orăștie (jud. Hunedoara) au ales să invite oameni la fabrică, pentru a vedea fiecare cu ochii din dotare că mizeria din poze nu este în halele unde sunt prelucrate și ambalate produsele Fares, ci în depozite de deșeuri. Da, au fost amendați pentru că s-au adunat mai multe deșeuri într-o anumită perioadă de timp, pentru că ei nu au dreptul (legal) să le elimine și a intervenit o problemă (firma care trebuia să ridice deșeurile le-a lăsat să se adune), și-au plătit amenda și aia a fost toată problema.

Întrucât există o anchetă în curs de desfășurare și tot ce s-a petrecut online în ultima vreme este o campanie de denigrare cauzată de dorința de răzbunare unui fost gestionar Fares ce avea în subordine chiar hangarele în discuție, nu voi intra în detalii. Lăsăm întâi justiția să spună unde e adevărul – eu vă spun doar ce am văzut cu ochii mei (+ochelari).

Drept la replică al societății Fares

Cu privire la articolul publicat de Libertatea în data de 26.06.2016, dorim să avem un drept la replică. Considerăm că informațiile prezentate în acest material despre produsele și societatea Fares sunt **tendențioase** și **incorecte** și de aceea aducem următoarele clarificări.

În primul rând, subliniem că **toate produsele Fares respectă standardele de producție**, sunt testate și sunt conforme din punct de vedere microbiologic, fiind **sigure pentru consum**. Plantele sunt verificate să corespundă ca proprietăți în momentul în care ajung în fabrică sub formă de materie primă, de asemenea sunt procesate și depozitate în condiții igienice.

Marca Fares este una de tradiție și se situează printre cele mai reprezentative mărci de pe piața ceaiurilor din România. A ajuns în aceasta poziție și se menține tocmai datorită calității materiei prime pe care o folosim și o ambalăm, în condiții de maximă siguranță. Până în prezent **nu există niciun fel de incidente legate de consumul produselor noastre**, ceea ce dovedește calitatea acestora. Îi asigurăm pe consumatori că toate produsele noastre sunt și vor continua să fie supuse unor controale riguroase de calitate. Pentru că siguranța lor reprezintă o prioritate pentru noi, avem un sistem intern de verificare, iar buletinele de analiză generate sunt disponibile pentru a fi consultate de autorități sau de alte părți interesate, în cadrul departamentului nostru de control. Tocmai pentru că noi credem în transparență, nu avem motive să ascundem rezultatele controalelor efectuate de autoritățile competente, în legătură cu modul în care prelucrăm și comercializăm produsele noastre, rezultate care sunt bune, nu au condus niciodată la suspendarea activității noastre sau la alte sancțiuni grave și nu au relevat sub nici o măsură că produsele noastre ar putea dăuna sănătății populației.

În al doilea rând, dorim să **atragem atenția asupra sursei principale a acestor acuzații** și materiale distribuite în mediul online și în presa scrisă tipărită. Este vorba de un fost

angajat Fares, ce a părăsit societatea în urma unor cercetări interne privind un furt de materie primă, care îl incriminau. Cercetările penale sunt în desfășurare și nu deținem mai multe informații. **Acțiunile fostului angajat au ca scop defăimarea mărcii Fares, iar nu corecta informare.** Este important de precizat faptul că informațiile furnizate de acesta sunt alterate, prezentate în mod trunchiat și, având în vedere intenția, modul și contextul în care au fost dezvăluite, asemenea informații ar trebui considerate de o credibilitate minimă.

Împotriva acestei acțiuni ilicite a fostului angajat Fares, am pornit procese în justiție care sunt în curs de desfășurare. Mai mult, avem motive să credem că totul este o acțiune premeditată a acestei persoane, care în calitate de gestionar, deci chiar persoana responsabilă de întreținerea, curățirea și organizarea spațiilor de depozitare, a regizat locurile unde au fost făcute fotografiile apărute în presă și a răspândit acuzații pentru a dezinforma în mod intenționat opinia publică.

În încheiere, invităm pe toți cei interesați să ne viziteze fabrica pentru a se convinge că spațiile de producție și depozitare sunt la cele mai înalte standarde. De asemenea, le stăm la dispoziție pentru a le oferi mai multe clarificări și informații concrete despre activitățile noastre. Pentru o corectă informare a opiniei publice, vă solicităm publicarea integrală a precizărilor de mai sus.

Dacă doriți și voi să vizitați fabrica Fares:

Puteți să vizitați fabrica din Orăștie și să vedeți cum procedează pentru ca pe parcursul procesării să se păstreze întreaga putere curativă dăruită de natură plantelor, pe care o regăsiți apoi, în fiecare produs marca Fares ce ajunge în casele românilor de pretutindeni.

Programările pentru vizitarea fabricii se pot face de luni până vineri, în intervalul orar 11:00 – 16:00. Numere de telefon: 0254 247 574; 0734.669.195; 0730.233.628.

Anexa 5

Dovada ştrgerii articolului de pe site-ul libertatea.ro

“Cu privire la articolul publicat de Libertatea în data de 26.06.2016, la acest [link](#), dorim să avem un drept la replică. Considerăm că informațiile prezentate în acest material despre produsele și societatea Fares sunt tendențioase și incorecte și de aceea aducem următoarele clarificări.

În primul rând, subliniem că toate produsele Fares respectă standardele de producție, sunt testate și sunt conforme din punct de vedere microbiologic, fiind sigure pentru consum. Plantele sunt verificate să corespundă ca proprietăți în momentul în care ajung în fabrică sub formă de materie primă, de asemenea sunt procesate și depozitate în condiții igienice.

Marca Fares este una de tradiție și se situează printre cele mai reprezentative mărci de pe piața ceaiurilor din România. A ajuns în aceasta poziție și se menține tocmai datorită calității materiei prime pe care o folosim și o ambalam, în condiții de maximă siguranță. Până în prezent nu există niciun fel de incidente legate de consumul produselor noastre, ceea ce dovedește calitatea acestora. Îi asigurăm pe consumatori că toate produsele noastre sunt și vor continua să fie supuse unor controale riguroase de calitate.

Pentru că siguranța lor reprezintă o prioritate pentru noi, avem un sistem intern de verificare, iar buletinele de analiză generate sunt disponibile pentru a fi consultate de autorități sau de alte părți interesate, în cadrul departamentului nostru de control. Tocmai pentru că noi credem în transparență, nu avem motive să ascundem rezultatele controalelor efectuate de autoritățile competente, în legătură cu modul în care prelucrăm și comercializăm produsele noastre, rezultate care sunt bune, nu au condus niciodată la suspendarea activității noastre sau

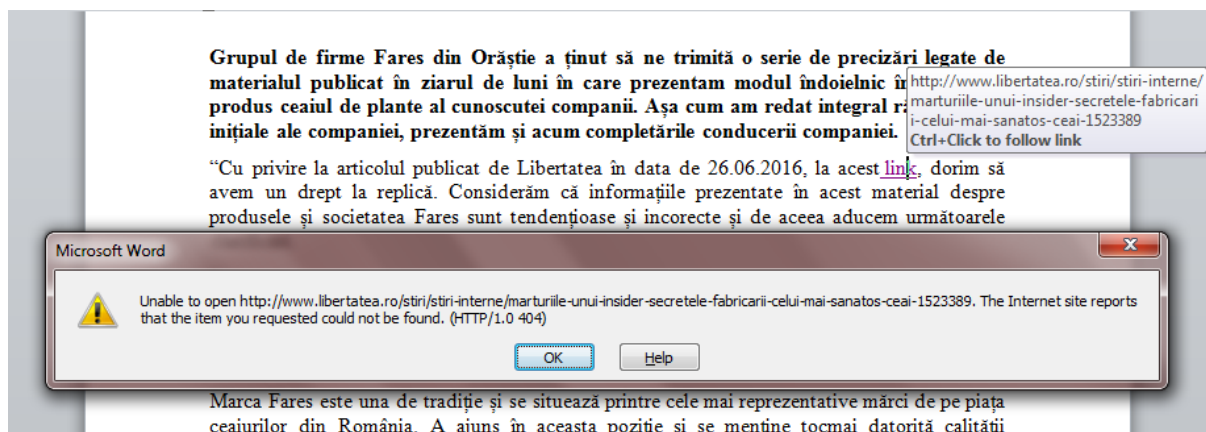
la alte sancțiuni grave și nu au relevat sub nici o măsură că produsele noastre ar putea dăuna sănătății populației.

În al doilea rând, dorim să atragem atenția asupra sursei principale a acestor acuzații și materiale distribuite în mediul online și în presa scrisă tipărită. Este vorba de un fost angajat Fares, ce a părăsit societatea în urma unor cercetări interne privind un furt de materie primă, care îl incriminau. Cercetările penale sunt în desfășurare și nu deținem mai multe informații.

Acțiunile fostului angajat au ca scop defăimarea mărcii Fares, iar nu corecta informare. Este important de precizat faptul că informațiile furnizate de acesta, sunt alterate, prezentate în mod trunchiat și, având în vedere intenția, modul și contextul în care au fost dezvăluite, asemenea informații ar trebui considerate de o credibilitate minimă. Împotriva acestei acțiuni ilicite a fostului angajat Fares, am pornit procese în justiție care sunt în curs de desfășurare.

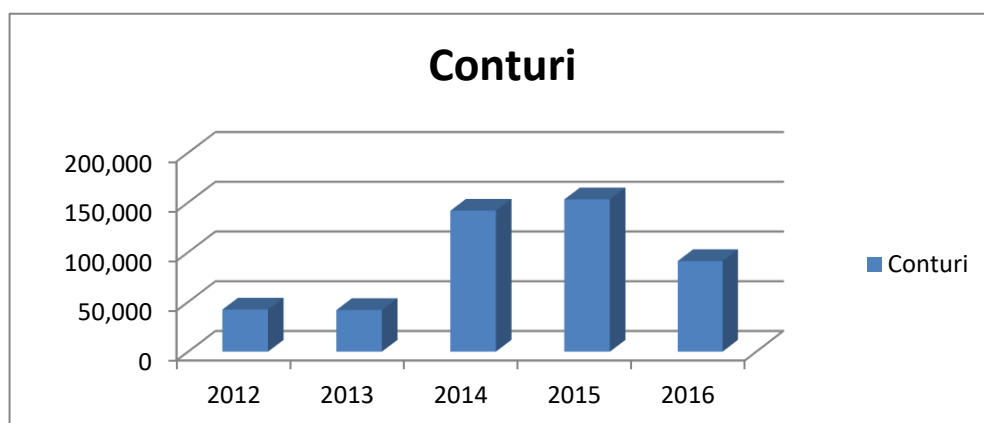
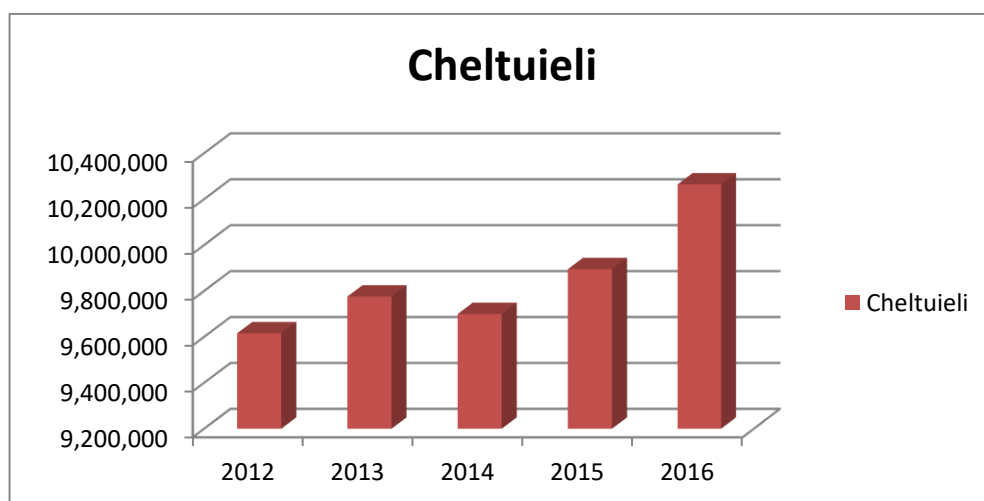
Mai mult, avem motive să credem că totul este o acțiune premeditată a acestei persoane, care în calitate de gestionar, deci chiar persoana responsabilă de întreținerea, curățirea și organizarea spațiilor de depozitare, a regizat locurile unde au fost făcute fotografiile apărute în presă și a răspândit acuzații pentru a dezinforma în mod intenționat opinia publică.

În încheiere invităm pe toți cei interesați să ne viziteze fabrica pentru a se convinge că spațiile de producție și depozitare sunt la cele mai înalte standarde. De asemenea, le stăm la dispoziție pentru a le oferi mai multe clarificări și informații concrete despre activitățile noastre. Pentru o corectă informare a opiniei publice, vă solicităm publicarea integrală a precizărilor de mai sus.”



Anexa 6

Rapoarte statistice ³¹



³¹ <http://doingbusiness.ro/financiar/raport/1241266/fares-sa-orastie/> , accesat la data de 13 iunie 2018, ora 18.20

Indicatori de Eficienta a Activitatii Operationale	2012	2013	2014	2015	2016
Viteza rotatie stocuri (zile)	15,9577	12,8841	9,4781	9,1765	6,2970
Viteza incasari creante (zile; corectat cu TVA - 19%)	194,0348	178,0942	158,3824	162,6001	128,5524
Viteza de rotatie total active (nr de ori)	0,1990	0,1520	0,1262	0,1311	0,1313

