

**RAPORTUL GENERAL DE EVALUARE**  
**asupra realizării Planului de acțiuni pentru prima perioadă (2013-2016)**  
**privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020**

Nr. d/o	Acțiuni	Termen de realizare	Instituția responsabilă	Rezultatul scontat	Indicator de rezultat
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Obiectivul 1. Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață</b>				
<b>1.1.</b>	<b>Asigurarea inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii</b>				
<b>1.1.1.</b>	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului UE din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor	2015	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Legea nr.231 din 10 decembrie 2015 pentru modificarea și completarea unor acte legislative (Monitorul Oficial, 2016, nr.2-12, art.21 din 15.01.2016).
<b>1.1.2.</b>	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei Consiliului 87/357/EEC din 25 iunie 1987 privind apropierea legislațiilor statelor membre referitoare la produsele care, nefiind ceea ce par a fi, pot pune în pericol sănătatea sau siguranța consumatorilor	2016	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Hotărârea Guvernului nr. 1246 din 15.11.2016 pentru aprobarea Reglementării tehnice privind imitațiile de produse alimentare care prezintă risc de a pune în pericol sănătatea sau siguranța consumatorilor ( <i>Monitorul Oficial, 2016, nr.405-414, art. 1355</i> )
<b>1.1.3.</b>	Elaborarea și perfecționarea reglementărilor tehnice și altor acte normative necesare care vor stabili cerințele esențiale de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii plasate pe piață	2013-2016	Ministerul Economiei, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Ministerul Afacerilor	80 de reglementări aprobate, numărul standardelor naționale adoptate	Pe parcursul primei perioade de implementare a Strategiei, <i>Ministerul Economiei</i> a întreprins următoarele în vederea elaborării și perfecționării reglementărilor tehnice În conformitate cu normele prevăzute de <u>Legea nr.235 din 1 decembrie 2011</u> privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.46-47, art.136) au fost elaborate și aprobate 11 reglementări tehnice. Suplimentar, în temeiul prevederilor <u>Legii nr.422-XVI din 22 decembrie 2006</u> privind securitatea generală a produselor au fost elaborate și aprobate 2 reglementări tehnice. De asemenea în domeniul metrologiei a fost elaborate 2 regulamente generale de stabilire a cerințelor privind sticlele utilizate ca recipiente de măsurare și de stabilire a normelor privind cantitățile nominale ale produselor preambalate”. Suplimentar, ME a operat amendamente la unele reglemntări tehnice pentru aducerea prevederilor acestora în concordanță cu cerințele actuale în materie.  În vederea asigurării inofensivității produselor și serviciilor pe piață, <i>Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare</i> a elaborat peste 35 de fișe de evaluare, după cum

		<p>Interne, Ministerul Mediului, Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor</p>		<p>urmează: în domeniul panificației – cca 6 fișe de evaluare; în domeniul sucurilor și băuturilor alcoolice: 4 fișe de evaluare a unităților de producție de ape minerale și băuturi răcoritoare nealcoolice; în domeniul de prelucrare a fructelor și legumelor – 3 fișe de evaluare; în domeniul comerțului, distribuției și consumului produselor alimentare – cca 7 fișe de evaluare; la nivelul unităților de producere a alimentelor de origine animală – cca 15 fișe de evaluare .</p> <p>Au fost elaborate 4 Ordine ale instituției prin care au fost aprobate proceduri, instrucțiuni și regulamente, precum și peste 25 hotărâri de Guvern, inclusiv, a fost aprobată Legea nr.50 din 28.03.2013 cu privire la controalele oficiale pentru verificarea conformității cu legislația privind hrana pentru animale și produsele alimentare și cu normele de sănătate și bunăstare a animalelor.</p> <p>De către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor au fost elaborate și a aprobate circa 17 acte departamentale cum ar fi planuri de contingență, instrucțiuni, ghiduri, manuale planuri de acțiuni cu referire la exportul anumitor mărfuri/produse alimentare.</p> <p>Pentru realizarea acestei acțiuni <i>Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor</i> a elaborat cca 3 reglementări tehnice aprobate prin hotărâre de Guvern precum și un regulament de stabilire a unor condiții armonizate pentru comercializarea produselor pentru construcții. Suplimentar, au fost elaborate și aprobate pentru aplicare: 41 de normative în construcții; 50 de coduri practice în construcții; 7 modificări la normative în construcții. De către MDRC au fost examinate și coordonate pentru aplicare: 12 standarde europene; 2 standarde naționale; 173 standarde interstatale; 10 standarde de firmă, 2 standarde ocupaționale, precum și cca 7 modificări la standardele naționale.</p> <p>În scopul ameliorării, fortificării și promovării sănătății populației țării, atingerii standardelor adecvate de calitate a vieții, prin sporirea capacității statului de implementare și de monitorizare a politicilor în domeniul sănătății publice prin Hotărârea Guvernului nr.1032 din 20.12.2013 a fost aprobată Strategia națională de sănătate publică pentru anii 2014-2020.</p> <p>În contextul armonizării legislației naționale cu legislația comunitară de către <i>Ministerul Sănătății</i> au fost elaborate cca 16 regulamente și regulamente sanitare, aprobate prin hotărâri de Guvern.</p> <p>Suplimentar în scopul stabilirii cerințelor esențiale de inofensivitate și calitate pentru medicamente au fost aprobate 2 reguli de bună practică de fabricație și distribuție a medicamentelor (Ordinul MS nr.309 și 1400)</p> <p>În colaborare cu Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare a fost elaborată Hotărârea Guvernului nr. 115 din 08.02.2013 privind controlul nitraților în produsele alimentare de origine vegetală În conformitate cu Planul Național de armonizare a legislației pentru anul 2013, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1206 din 28.12.2012.</p> <p>O măsură importantă în domeniul mediului a fost elaborarea și adoptarea de către Parlamentul RM a legii nr. 303 din 13 decembrie 2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, care prevede reglementarea activităților de prestare a</p>
--	--	---	--	---

					<p>serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare precum și securitatea și fiabilitatea în alimentarea cu apă a consumatorilor; protecția drepturilor consumatorilor cărora li se prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare; accesul nediscriminatoriu garantat tuturor persoanelor fizice și juridice la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în condiții contractuale, și în conformitate cu actele legislative și normative în domeniu.</p> <p>În scopul punerii în aplicare a Legii apelor nr. 272 din 23.12.2011 au fost elaborate și aprobate peste 10 regulamente aprobate prin hotărâre de Guvern.</p> <p>În scopul punerii în aplicare a Legii apelor nr. 272 din 23 decembrie 2011 au fost elaborate și aprobate 3 ghiduri cu referire la emisiile de apă, planul de alimentare cu apă și sanitație, studiului de fezabilitate pentru proiectele de apă și apă uzată, precum și amendamente aduse la Regulamentul privind condițiile pentru deversarea apei reziduale în corpurile de apă aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 802 din 9.10.2013.</p> <p>În anul 2013 în domeniul <i>transporturilor și infrastructurii drumurilor</i> au fost elaborate și aprobate 3 regulamente cu privire la condițiile de montare, reparare și verificare a tahografelor și limitatoarelor de viteză, pentru descărcarea și stocarea datelor din tahografele și cartelele tahografice, cu privire la desfășurarea activității de autoservice; 3 reglementări tehnice privind înmatricularea aeronavelor civile, servicii de informare aeronautică, 3 coduri practice în construcții</p> <p>A fost elaborată și aprobată Politica Tarifară a Î.S. Calea Ferată din Moldova pentru transportul de mărfuri în trafic internațional.</p> <p>În baza art.3 din Codul transporturilor rutiere nr. 150 din 17.07.2014, a elaborat 11 Regulamente care prevăd condiții, cerințe față de transportul rutier de persoane și bagaje, mărfuri, față de vehicule, ș.a</p> <p>Mai târziu au fost elaborate alete 3 Regulamente cu privire la efectuarea pe drumurile publice a transporturilor rutiere cu greutate și/sau gabarite care depășesc limitele stabilite, unele componente și caracteristici ale autovehiculelor cu două sau trei roți, cu privire la inspecția tehnică a vehiculelor rutiere.</p> <p>În scopul realizării acțiunii menționate, de către Serviciul Protecției civile și Situațiilor Excepționale al MAI au fost elaborate reglementări tehnice privind echipamentul individual de protecție; privind echipamentele și sistemele de protecție destinate utilizării în medii potențial explozive; privind cerințe esențiale de securitate ale explozibililor de uz civil, privind instituirea unui sistem de identificare și trasabilitate a explozibililor de uz civil.</p> <p>Pe dimensiunea tehnologiei informației și comunicațiilor au fost aduse amendamente reglementării tehnice ce țin de <i>echipamente radio, echipamente terminale de telecomunicații și recunoașterea conformității acestora</i>”, aprobată prin hotărârea de Guvern nr.1274 din 23.11.2007 în scopul aducerii acesteia în concordanță cu legea în cauză., precum și a fost elaborat proiectul Reglementării tehnice „Echipamente radio și recunoașterea conformității acestora”.</p>
<b>1.2.</b>	<b>Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței supravegherii pieței</b>				
<b>1.2.1.</b>	Elaborarea Legii privind supravegherea pieței în baza	2013	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Legea nr.7 din 26 februarie 2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare ( <i>Monitorul Oficial, 2016, nr.79-89, art. /146</i> )

	Regulamentului CE 765/2008 de stabilire a cerințelor de acreditare și de supraveghere a pieței în ceea ce privește comercializarea produselor				
1.2.2.	Elaborarea proiectului Hotărârii Guvernului privind colaborarea și coordonarea activității de supraveghere a pieței la nivel național dintre organele de supraveghere, organele vamale și alte organe interesate	2014	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Hotărârea Guvernului nr. 1076 din 23.09.2016 pentru aprobarea Regulamentului privind procedurile de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal ( <i>Monitorul Oficial, 2016, nr.338-341, art. 1179</i> )
1.2.3.	Activități de instruire a personalului Ministerului Economiei și Agenției pentru Protecția Consumatorilor privind supravegherea pieței bazate pe principiile UE	2013-2014	Ministerul Economiei, Agenția pentru Protecția Consumatorilor	5 instruiți efectuate cu 75 personal APC plus 24 din alte autorități	Acțiunea a fost realizată pe parcursul anului 2013-2014 în cadrul de asistență Twinning „Suport Agenției pentru Protecția Consumatorilor în consolidarea capacităților de supravegherea a pieței. Astfel, personalul Ministerului Economiei și al Agenției pentru Protecția Consumatorilor au beneficiat de instruiți cu privire la bunele practici privind supravegherea pieței bazate pe principiile UE. Au fost organizate și desfășurate 18 instruiți privind supravegherea pieței bazate pe principiile UE, la care au participat 73 de persoane. În scopul aprecierii cunoașterii materialelor prezentate, fiecare instruire s-au finalizat cu evaluarea cunoștințelor acumulate de către participanți.
1.2.4.	Instruirea personalului organelor din cadrul supravegherii pieței	2013-2016	Ministerul Economiei, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor	Numărul inspectorilor instruiți (50% din numărul total al inspectorilor din autoritățile abilitate cu protecția consumatorului să participe la cursurile organizate)	<p><i>Ministerul Economiei</i>, cu suportul Instrumentul de Schimb Informațional de Asistență Tehnică a Comisiei Europene (TAIEX) a organizat și desfășurat, pe 25 martie 2013, workshop-ul cu tematica „Schimb de experiență în procesul de transpunere a directivelor europene: Directiva 2001/95/CE privind siguranța generală a produselor, Implementarea Deciziei Comisiei 2006/502/CE de obligare a statelor membre să adopte măsuri prin care să se asigure că nu se pot introduce pe piață decât brichete cu caracteristici de siguranță pentru copii și să interzică introducerea pe piață a brichetelor fantezie, cerințe legate de siguranța jucăriilor, RAPEX”. La seminarul organizat au fost prezenți 45 de participanți, inclusiv 20 de inspectori a Agenției pentru Protecția Consumatorilor.</p> <p>Pe parcursul anului 2016, de către sau în cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor s-au desfășurat următoarele instruiți:</p> <p><u>10 instruiți cu suportul experților UE</u>, 87 persoane instruite, 84 certificate eliberate.</p> <p><u>Instruiți la locul de muncă cu suportul altor autorități</u> - 9 instruiți.</p> <p>Tematicile instruirilor, conform Listei subiectelor pentru instruire (Lista), elaborată de Serviciul Resurse Umane;</p> <p><u>Instruirea externă cu suportul altor autorități din țară</u> (CMAC, AGEPI, INM, CS, CNA, “Contabil-Service,, SRL, MAIA /FAO, AEE) - 20 instruiți (106 persoane instruite, unii au participat la câteva instruiți).;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- curs de instruire “<i>Control financiar public intern</i>” organizat de către Cancelaria de Stat (cu suportul proiectului Twinning al UE)-1 participant;</li> <li>- curs de instruire internă, organizată de DCMPP APC “<i>Elaborarea procedurilor pentru preambalate și sticle utilizate ca recipient de măsurare și implementarea</i></li> </ul>

				<p><i>Hotărîrii Guvernului 881 din 21.10.2014 și Hotărîrii Guvernului nr. 907 din 04.11.2014”, conform Dispoziției nr. 113-p din 11 august 2016-10 persoane.</i></p> <p><u>Instruirea la locul de muncă</u>, petrecută de angajații APC se desfășoară conform tematicilor instruirilor, ce se conțin în Planurile interne.</p> <p><u>Instruire externă (peste hotare) – 2:</u></p> <p>În perioada 02-26 august 2016, un inspector a participat la cursul de instruire cu tematica „2016 Seminar on Consumer Protection for Developing Countries”, în Republica Chineză.</p> <p>În perioada 17-24 septembrie 2016, directorul APC și șeful DCMPP au participat la vizita de studiu „Consolidarea capacităților în liberalizarea comerțului și integrării în piața UE”, în or. Praga, Republica Cehă. – 2 persoane (2certIFICATE).</p> <p>Suplimentar celor expuse supra, a avut loc și instruirea personalului privind implementarea Legii nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic, Legii nr.131/ 08.06.2012 cu privire la controlul de stat.</p> <p><i>Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)</i>, a organizat următoarele instruirii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ședința grupului de lucru desemnat prin ordinul nr.100 din 26.07.2013 pentru elaborarea și implementarea Sistemului de Management al Calității (SMC);</li> <li>- Instruirea personalului Agenției privind cerințele Standardelor ISO, care au tangență cu ISO 17020.</li> <li>- Seminarul cu tematica „Prelevarea probelor de laborator pentru determinarea reziduurilor de pesticide și a nitraților în legume și fructe. Completarea Certificatului de Inofensivitate”, în cadrul căruia au fost instruiți 50 inspectori;</li> <li>- Seminarul cu tematica „Metodica privind întocmirea fișei de evaluare și efectuarea înregistrării unităților de producere a alimentelor de origine vegetală”, în cadrul căruia au fost instruiți 62 inspectori;</li> <li>- 43 de seminare în Direcțiile municipale/raionale pentru Siguranța Alimentelor, în cadrul cărora au fost instruiți 293 inspectori. Au fost abordate următoarele subiecte: <i>Legislația națională transpusă din Legislația europeană, Implementarea legislației privind siguranța alimentelor; Desfășurarea controalelor oficiale în unitățile de comerț și alimentație publică; Procedura de înregistrare oficială pentru siguranța alimentelor; Lucrul practic privind evaluarea unităților; Completarea notei de constatare; Completarea formularului de evaluarea riscului; Completarea fișei de urmărire a recomandărilor;</i></li> <li>- Seminarul cu tematica ”Siguranța Alimentelor - o realitate pentru ANSA”, în cadrul căruia au fost instruiți și au primit certificate 138 inspectori și 92 agenți economici din domeniul alimentar;</li> <li>- Seminarul de instruire la Taraclia la tematica: „Realizarea controlului oficial” și „Procedura de înregistrare a operatorilor din domeniul alimentar”, în cadrul căruia au fost prezenți directori de unități de învățământ preșcolar și școlar, inclusiv și managerii unităților din domeniul alimentar, în total 106 persoane;</li> <li>- Seminarul cu tematica „Prelevarea probelor de laborator pentru determinarea reziduurilor de pesticide și a nitraților în legume și fructe. Completarea Certificatului de Inofensivitate”, la care au fost instruiți 50 inspectori;</li> </ul>
--	--	--	--	---

				<p>- Seminarul cu tematica „Metodica privind instruirea întocmirea fișei de evaluare și efectuarea înregistrării unităților de producere a alimentelor de origine vegetală”, în cadrul căruia au fost instruiți 62 inspectori.</p> <p>În cursul anului 2014 ANSA a organizat și a desfășurat 4 cursuri de instruire în domeniul dezvoltării competențelor tehnice, la care au participat 295 inspectori, fiind organizate cursuri de instruire în 37 de subdiviziuni teritoriale pentru siguranța alimentelor, cu privire la domeniile specifice de activitate.</p> <p>Instruirea personalului din cadrul <i>Inspectoratului farmaceutic și dispozitivelor medicale</i> în anul 2014 a avut loc în cadrul Agenției Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, precum și în cadrul vizitei experților internaționali. În scopul asigurării unui nivel adecvat de protecție a sănătății populației, precum și în scopul asigurării implementării eficiente a actelor normative în domeniul sănătății publice în perioada de referință au fost instruiți 240 medici igienisti din Centrele de Sănătate Publică municipale și raionale. Au fost organizate trei ateliere de lucru zonale în mun. Chișinău, raioanele Rîșcani și Călărași cu participarea medicilor șefi și medicilor igienisti responsabili de siguranța chimică și toxicologie din Centrele de Sănătate Publică teritoriale.</p> <p>În perioada 15-18 și 22-25 iulie 2014 au fost organizate seminare pentru instruirea specialiștilor Serviciului de Supraveghere de Stat a Sănătății Publice, responsabili de administrarea Registrului de Stat al Controalelor din Centrele de Sănătate Publică teritoriale, la care au participat peste 75 persoane, abordând probleme ce țin de aplicarea metodologiei de planificare a controalelor în baza criteriilor de risc pe care le prezintă activitățile și produsele pentru viața și sănătatea consumatorului.</p> <p>În scopul asigurării unui nivel adecvat de protecție a sănătății populației, precum și în scopul asigurării implementării eficiente a actelor normative în domeniul sănătății publice în anul 2015 au fost instruiți 55 medici igienisti din Centrele de Sănătate Publică municipale și raionale la compartimentul sănătatea ocupațională.</p> <p>De asemenea, au fost organizate 13 Ateliere de lucru regionale la care au fost pregătite 438 persoane în problemele siguranței chimice și toxicologiei.</p> <p>În scopul implementării prevederilor <i>Hotărîrii Guvernului nr. 171 din 19 martie 2012 “Cu privire la aprobarea unor măsuri de reducere a afecțiunilor determinate de deficiența de fier și acid folic pînă în anul 2017”</i> și a modificărilor <i>Hotărîrii Guvernului nr. 68 din 29 ianuarie 2009 cu privire la aprobarea Reglementării tehnice “Făina, grișul și țărița de cereale”</i>, în perioada 19 – 23 august și 02 – 06 septembrie 2014, au avut loc vizite de studiu în or. Astana, Kazahstan, în vederea preluării bunelor practici de fortificare a făinii cu fier și acid folic.</p> <p>În perioada 25 – 26 septembrie 2014, reprezentanții Ministerului au participat la Seminarul național “Asigurarea calității și controlului produselor fortificate cu fier”, organizat de către UNICEF Moldova, în perioada 25-26 septembrie, la Chișinău, în cadrul căruia au fost discutate aspectele metodologice ale fortificării făinii, experiența Kazahstanului privind fortificarea făinii, precum și pașii următori privind fortificarea făinii în Republica Moldova. La moment, întreprinderile de morărit pilot au inițiat procesul de fortificare a făinii cu fier și acid folic.</p>
--	--	--	--	--

					<p><i>Comisia Națională a Pieței Financiare</i> a implementat <u>proiectul de asistență Twinning pentru dezvoltarea și consolidarea capacităților operaționale și instituționale ale CNPF</u> în domeniul reglementării și supravegherii prudențiale. Până în prezent, în cadrul proiectului au fost desfășurate 36 misiuni de experți de la Autoritatea de Supraveghere Financiară din Polonia (KNF) cu tematica ce ține de consolidarea capacităților CNPF în domeniul supravegherii bazate pe risc pe piața de capital, combaterii abuzului pe piață, manipulări și insider dealing, inclusiv a fost evaluată legislația în domeniul pieței de capital la Directivele Uniunii Europene.</p> <p>De asemenea, misiunile de experți au avut drept scop furnizarea informațiilor practice pentru angajații CNPF cu privire la activitățile care implică potențial risc pentru fraude, abuzuri și manipulări pe piața de capital și metodele care trebuie aplicate pentru a le depista, ca ulterior riscurile potențiale de fraudă să poată fi reduse și să poată fi asigurată protecția consumatorilor.</p>
<b>1.2.5.</b>	Crearea sistemului de statistică și raportare în instituțiile publice (spitale și policlinici) a cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății cauzat de produse și servicii defectuoase	2014	Ministerul Sănătății	Sistemul funcțional care să permită monitorizarea fluctuației de cazuri în mod reprezentativ pentru întreaga țară	Prevederile Ordinului Ministerului Sănătății nr. 20 din 12 ianuarie 2006 „Cu privire la monitorizarea reacțiilor adverse ale medicamentelor și altor produse farmaceutice în Republica Moldova” stabilește mecanismul de raportare a reacțiilor adverse care pot aduce prejudicii sănătății cetățenilor. Sistemul de raportare a reacțiilor adverse este stabilit și pentru cetățeni în regim on-line ( <a href="http://www.amed.md">www.amed.md</a> – raportare reacții adverse). Acestea se înregistrează în fișa de comunicare, fiind apoi raportate la Centrul Internațional de Monitorizare a Reacțiilor Adverse - Uppsala Monitoring Center.
<b>1.2.6.</b>	Elaborarea Regulamentului privind fondarea sistemului de avertizare între autorități privind produsele periculoase depistate ca fiind plasate piață, inclusiv bazat pe informația din sistemul RAPEX	2016	Ministerul Economiei, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Regulamentul aprobat	Hotărârea Guvernului nr. 1116 din 07.10.2016 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase ( <i>Monitorul Oficial, 2016, nr.353-354, art. 1207</i> )
<b>1.2.7.</b>	Fondarea sistemului de avertizare și administrarea/întreținerea acestuia	2016	Ministerul Economiei, Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Sistemul funcțional	Acțiunea a fost realizată parțial, întrucât instituirea în prim plan a conceptului de sistem de avertizare a fost tergiversată, mai mult acest sistem urmează a fi fondat o dată cu intrarea în vigoare a prevederilor Regulamentului de funcționare a Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase. Astfel, acțiunea respectivă a fost transferată spre executare pentru anii următori.
<b>1.3.</b>	<b>Îmbunătățirea echilibrului dintre protecția publică și sarcinile administrative impuse mediului de afaceri</b>				

1.3.1.	Elaborarea și adoptarea metodologiilor sectoriale de planificare a activității de control în baza analizei criteriilor de risc și a procedurilor specifice privind evaluarea riscului	2013-2014	Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat, Inspecția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat	Procedurile aprobate (5 acte normative adoptate pentru fiecare domeniu de control)	<p>În vederea realizării acțiunii au fost aprobate:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotărârea Guvernului nr.376 din 27.05.2014 cu privire la aprobarea Metodologiei de planificare a activităților de control de stat desfășurate de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor în baza analizei criteriilor de risc;</li> <li>2. Hotărârea Guvernului nr. 363 din 27.05.2014 cu privire la aprobarea Metodologiei de planificare a activităților de control de stat în domeniul securității industriale în baza analizei criteriilor de risc ;</li> <li>3. Hotărârea Guvernului nr.374 din 27.05.2014 cu privire la aprobarea Metodologiei de planificare a controlului de stat în baza analizei criteriilor de risc efectuat de către Inspectoratul Energetic de Stat a instalațiile energetice ale agenților economici ce prestează activități de întreprinzător;</li> <li>4. Hotărârea Guvernului nr.364 din 27.05.2014 cu privire la aprobarea Metodologiei de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător din domeniul urbanismului și construcțiilor în baza analizei criteriilor de risc;</li> <li>5. Hotărârea Guvernului nr.373 din 27.05.2014 privind aprobarea Metodologiei de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător din domeniul protecției mediului și folosirii resurselor naturale în baza analizei criteriilor de risc.</li> </ol>
1.3.2.	Monitorizarea implementării planurilor anuale de supraveghere a pieței	2014-2016	Ministerul Economiei, Consiliul coordonator în domeniul protecției consumatorilor	Rapoartele elaborate și aprobate	Avînd în vedere faptul că proiectul de Lege privind supravegherea pieței a produselor nealimentare a fost aprobat în Parlament abia în anul 2016, în conformitate cu care urma elaborarea planurilor anuale de supraveghere a pieței, acțiunea respectivă nu a fost realizată. Drept urmare, fiind considerată o acțiune importantă pentru întreg lanțul de supraveghere a pieței, acțiunea respectivă a fost preluată de planul de acțiuni pentru următoarea perioadă 2017-2020.
<b>1.4. Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței</b>					
1.4.1.	Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse	2014-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat, Inspecția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat, Ministerul Tehnologiei	Procedurile aprobate (3 acte normative adoptate pentru fiecare domeniu de control)	<p> Agenția pentru protecția consumatorilor a aprobat prin ordinul nr.79 din 18.12.2015 și Ordinul nr.31 din 23.08.2016 următoarele proceduri specifice, după cum urmează:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Procedura generală de control pentru produse nealimentare bazate pe analiza de management a riscurilor;</i></li> <li>2. <i>Procedura de măsurare legală:</i> Modul de efectuare a măsurărilor în cadrul controlului corectitudinii livrării combustibilului consumatorilor la stațiile de alimentare cu produse petroliere și gaze lichefiate;</li> <li>3. <i>Procedura specifică privind supravegherea produselor de joasă tensiune;</i></li> <li>4. <i>Procedura specifică privind supravegherea jucăriilor;</i></li> <li>5. <i>Procedura specifică privind exploatarea mijloacelor de cântărire neautomată.</i></li> </ol>



			Informației și Comunicațiilor		
<b>1.4.2.</b>	Studierea bunelor practici, inclusiv ale Uniunii Europene, privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor	2013	Ministerul Economiei, Agenția pentru Protecția Consumatorilor	6 vizite (Proiect Twining 883,35 mii lei (57,0 mii euro), pentru APC)	De către <i>Agenția Pentru Protecția Consumatorilor</i> au fost efectuate următoarele vizite: 5 vizite în cadrul Proiectului Twining: 3 vizite – Marea Britanie (10 persoane); 2 vizite – Lituania (12 persoane).
<b>1.5. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare</b>					
<b>1.5.1.</b>	Determinarea numărului anual de cazuri de prejudiciu vieții și sănătății cauzat de produse defectuoase	2013-2016	Ministerul Sănătății	Raportul anual ce reflectă numărul și dinamica cazurilor de prejudiciu	Activitățile autorităților din domeniu sînt axate pe excluderea cazurilor de prejudiciere a vieții și sănătății aduse de produse medicamentoase. Astfel, pe perioada anilor 2013-2016 de către Agenția Medicamentului și Dispozițiilor Medicale au fost emise cca 19 ordine de retragere/rechemare de pe piața farmaceutică a mai multor produse medicamentoase (www.amed.md – legislație – acte emise de Agenție).
<b>1.5.2.</b>	Înregistrarea anuală a numărului de avertizări între autorități	2013-2016	Ministerul Economiei	Numărul de avertizări determinate și emiterea anuală a raportului privind dinamica avertizărilor	Ministerul Economiei, pe parcursul anului 2013, a înregistrat o singură avertizare din partea SC "Eleronteh" SRL cu privire la depistarea unui potențial risc foarte scăzut de incendiu la mașinile de spălat vase marca Bosch și Siemens, produse în anii 1999-2005.
<b>2. Obiectivul 2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori</b>					
<b>2.1. Reglementarea practicilor de comerț și raporturilor contractuale</b>					
<b>2.1.1.</b>	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță	2015	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Legea nr.8 din 26 februarie 2016 privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor ( <i>Monitorul Oficial, 2016, nr.69-77, art.115</i> )
<b>2.1.2.</b>	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei Consiliului 85/577/EEC din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale	2014	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	
<b>2.1.3.</b>	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și	2013	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Legea nr.157 din 18 iulie 2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum ( <i>Monitorul Oficial, 2014, nr.249-255, art.572</i> )

	de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului				
2.1.4.	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe	2016	Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Legea nr.187 din 22 iulie 2016 pentru modificarea și completarea Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor ( <i>Monitorul Oficial, 2016, nr.306-313, art.657</i> )
2.1.5.	Reglementarea modului de stabilire și anunțare a reducerilor în comerț, precum și stabilirea regulilor generale de prezentare a ofertei publice în comerț și prestare de servicii pentru consumatori	2014	Ministerul Economiei	Proiect aprobat	Dispozițiile privind modul de stabilire și anunțare a reducerilor în comerț, precum și stabilirea regulilor generale de prezentare a ofertei publice în comerț și prestare de servicii pentru consumatori au fost elaborate, însă pînă în prezent nu au fost promovate ca urmare a nesușinerii acestei reglementări de către Grupul de lucru pentru reglementarea activității de întreprinzător. În acest sens, Ministerul Economiei analizează oportunitățile de a găsi soluția optimă pentru reglementarea acestui segment prin prisma practicilor internaționale similare.
<b>2.2. Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale</b>					
2.2.1.	Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență	2013-2016	Ministerul Economiei prin intermediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Numărul de agenți economici informați	<p>Autoritățile cu funcții de control în domeniile de competență au organizat și desfășurat activități de informare a părților interesate referitor la legislația în vigoare, precum și la cea nou-adoptată. Astfel,</p> <p><i>Agenția pentru Protecția Consumatorilor</i></p> <p>Anul 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 000 de agenți economici au fost informați în cadrul vizitelor de consultanță în cadrul controalelor efectuate;</li> <li>- 2 580 de agenți economici, în cadrul acțiunilor de monitorizare</li> <li>- 3 965 de agenți economici, în cadrul meselor rotunde organizate cu agenții economici</li> <li>- 36 de agenți economici, în urma informărilor la întreprinderi</li> <li>- 8636 de agenți economici, în urma informărilor nemijlocite în birou</li> <li>- 2950 de agenți economici și informărilor telefonice</li> <li>- 978 de agenți economici. Astfel, pe parcursul întregului an, prin intermediul APC au fost înștiințați 26 245 agenți economici.</li> </ul> <p>Anul 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1944 agenți economici informați în cadrul controalelor de stat și a acordat</li> <li>- 1906 de consultații din oficiu / la telefon.</li> </ul> <p>Anul 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1871 de agenți economici informați în cadrul controalelor de stat,</li> <li>- 1815 de consultații acordate în oficiu/ la telefon de către inspectori;</li> <li>- 313 agenți economici au fost consultați în cadrul examinării de către APC a dosarelor remise de către alte autorități;</li> <li>- 67 - în cadrul meselor rotunde.</li> </ul> <p>În cursul anului 2016 Agenția pentru Protecția Consumatorilor a acordat 5528 consultații mediului de afaceri, inclusiv:</p>

				<p>- 213 consultații acordate la telefon;  - 1222 consultații acordate în cadrul Ghișeului unic/oficiu;  - 1738 consultații acordate în cadrul examinării petițiilor.</p> <p>Urmare moratoriului instituit cu privire la controlul de stat, 182 agenți economici au primit consultanță referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență. Suplimentar, 1650 agenți economici informați în cadrul vizitelor de consultanță și 31 în cadrul activităților de consiliere. 492 de agenți economici informați în cadrul meselor rotunde.</p> <p><i>Agencia Națională pentru Reglementarea Comunicațiilor Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)</i>, în calitate de autoritate cu funcție de control și supraveghere în domeniul comunicațiilor electronice, în perioada anului 2013, în cadrul acțiunilor de control, dar și a activității de monitorizare a informat 470 de agenți economici despre cerințele și obligațiile acestora stabilite în legislație (inclusiv cea nou adoptată) aplicabilă domeniului comunicațiilor electronice și protecției consumatorilor. De asemenea, încă 162 de agenți economici, despre legislația nou adoptată din domeniu au mai fost informați în mod electronic.</p> <p>În șirul de acțiuni, întreprinse de ANRCETI în anul 2014, îndreptate spre sporirea gradului de informare și protecție al utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii de servicii de comunicații electronice se înscriu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferința de presă, organizată la 14 februarie 2014, privind intrarea în vigoare a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice;</li> <li>- Lansarea Campaniei de informare „Cunoaște-ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice”;</li> <li>- Desfășurarea seminarelor regionale (Nord, Sud) de informare a furnizorilor despre obligațiile acestora față de utilizatorii finali;</li> <li>- Realizarea și repartizarea pliantelor despre drepturile și obligațiile utilizatorilor finali;</li> <li>- Revizuirea structurii și conținutului Paginii utilizatorului. Lansarea ghidurilor tematice plasate pe Pagina utilizatorului;</li> <li>- Lansarea Ghidului privind încheierea și conținutul minim al contractelor dintre furnizorii de comunicații electronice și utilizatorii finali;</li> <li>- Recomandarea către furnizori să publice pe paginile sale de Internet mai multe informații utile pentru consumatori;</li> <li>- Recomandarea către furnizori să ia măsuri de contracarare a tentativelor de înșelare a utilizatorilor de telefonie mobilă de către escroci;</li> <li>- Lansarea liniei telefonice instituționale pentru informare din cadrul Agenției (numărul 080080080). Începând cu 3 aprilie 2014, apelurile consumatorilor la linia telefonică instituționale pentru informare din cadrul Agenției (numărul 080080080) au fost redirecționate către specialiștii Serviciului Protecția Utilizatorilor, ce oferă răspunsuri la întrebările solicitanților, oferindu-le, totodată, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate. Specialiștii respectivi oferă, de asemenea, consumatorilor informații despre drepturile acestora, despre obligațiile furnizorilor de servicii față de clienții săi;</li> </ul>
--	--	--	--	--

					<p>- Lansarea numărului național scurt 116111 pentru serviciul de asistență telefonică pentru copii. În luna mai 2014, ANRCETI a acordat SA „Moldtelecom”, în baza cererii depuse, licența de utilizare a primului număr național scurt pentru servicii armonizate cu caracter social 116111. Acest număr este destinat serviciului de asistență telefonică pentru copii, serviciu care este prestat de Asociația Obștească Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii "La Strada". În perioada 4 noiembrie - 4 decembrie 2014, furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice au avut posibilitatea să depună cereri de eliberare a licențelor pentru dreptul de utilizare a două numere naționale scurte noi - 116006 (serviciul de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor) și 116117 (serviciul medical telefonie care nu intră în categoria cazurilor de urgență), pentru servicii armonizate cu caracter social;</p> <p>- Conferința de presă, organizată la 2 septembrie 2014, privind beneficiile aduse furnizorilor și consumatorilor de noile licențe pentru serviciile de comunicații mobile.</p> <p>În anul 2015, ANRCETI a supus controalelor planificate și inopinate, în total, 90 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice, iar monitorizării au fost supuși, suplimentar, 111 de astfel de furnizori. Totodată, în cadrul controalelor, dar și a activității de monitorizare, specialiștii ANRCETI au acordat furnizorilor consultație și asistență necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislației din domeniul de competență al ANRCETI, inclusiv în partea ce ține de asigurarea calității și securității serviciilor publice de comunicații electronice și protecția drepturilor consumatorilor/utilizatorilor finali. În procesul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, pe respectarea cu strictețe a obligației de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, pe ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerințele actelor normative în vigoare, etc. Totodată este de menționat că, la moment, o parte din furnizori (circa 150) din numărul total de furnizori autorizați la ANRCETI sunt abonați la noutățile ANRCETI, prin Internet, prin care serverul ANRCETI distribuie automat și operativ, la adresele electronice ale furnizorilor abonați, toate noutățile publicate pe pagina WEB a ANRCETI, care cuprind, evident, și noutățile referitoare la legislația nou-adoptată din domeniul comunicațiilor electronice.</p> <p>De asemenea, în șirul activităților de informare a furnizorilor se înscrie și organizarea de către ANRCETI, pe parcursul anului 2015, a seminarelor regionale cu genericul „Utilizarea sistemului informațional „Raportare on-line” cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice din regiunile de nord, sud și centru a țării. În cadrul seminarelor, la care au participat, în total, peste 70 de agenți economici furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice, pe lângă consultările de rigoare privind utilizarea corectă a sistemului informațional de raportare a datelor statistice către ANRCETI, furnizorii au fost informați și despre cerințele și regulile obligatorii de plasare pe piață și furnizare a produselor și serviciilor de comunicații electronice, despre drepturile utilizatorilor finali și despre cerințele esențiale stabilite în actele normative în vigoare care reglementează relațiile civile între furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali ai acestor servicii.</p> <p>Ca mijloc complementar de informare a furnizorilor și utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice este site-ul WEB a ANRCETI (<a href="http://www.anrceti.md">www.anrceti.md</a>), care conține</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>atît informație ce se referă la furnizori, expusă pe „<i>Pagina furnizorului</i>”, cît și informație de interes pentru utilizatorii finali, inclusiv ghiduri tematice și întrebări frecvente expuse pe „<i>Pagina utilizatorului</i>”.</p> <p>De asemenea, ANRCETI organizează consultări publice ale proiectelor de reglementări prin expunerea acestora pe pagina sa web (<a href="http://www.anrceti.md">www.anrceti.md</a>), la compartimentul „Transparență decizională”, astfel oferind posibilitatea tuturor persoanelor interesate să înainteze recomandări la etapa de elaborare a proiectelor reglementărilor. Toate actele elaborate și aprobate de ANRCETI sunt publicate pe pagina web a ANRCETI la compartimentul „Legislație”.</p> <p>Pentru simplificarea procesului de căutare a informației respective din domeniu, ANRCETI, pe pagina sa web, a creat un compartiment special dedicat furnizorilor „Pagina furnizorului” care conține diferite ghiduri, formulare, graficul contoarelor etc. și un compartiment dedicat utilizatorilor „Pagina utilizatorului” care conține ghiduri tematice, întrebări frecvente și răspunsuri la acestea, informații despre examinarea și soluționarea petițiilor etc.</p> <p>Pentru oferirea accesului în timp real la informația vizând noutățile ANRCETI (proiectele în consultare, acte recent aprobate etc.), ANRCETI a creat două mecanisme de expediere a noutăților expuse pe pagina web a ANRCETI prin e-mail și prin intermediul tehnologiei RSS, astfel persoanele interesate fiind informate, în timp real, despre actualizarea conținutului paginii web a ANRCETI.</p> <p>La moment, circa 150 de furnizori și agenții de presă sunt abonați la serviciul online a ANRCETI prin mecanismul Abonare la noutăți” care în timp real recepționează prin e-mail noutățile plasate pe pagina web a ANRCETI.</p> <p>Potrivit competențelor, ANRCETI monitorizează și controlează aplicarea și respectarea, de către furnizori a prevederilor legislației și reglementărilor din domeniul de competență inclusiv a calității serviciilor de comunicații electronice și întreprinde acțiuni pentru prevenirea și înlăturarea nerespectării acestor prevederi, constată contravențiile în domeniu prin întocmirea proceselor verbale respective pe care le remite spre examinare instanței de judecată.</p> <p>Având în vedere, necesitatea respectării Legii nr. 18 din 04.03.2016 privind moratoriul asupra controlului de stat, în perioada de raportare, ANRCETI a efectuat un număr redus de, doar 5, controale de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice fapt ce se înscrie și în obiectivele Planului de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova - Uniunea Europeană în perioada 2014-2016.</p> <p>În procesul de monitorizare și efectuare a controalelor, specialiștii ANRCETI au acordat furnizorilor consultanță și asistență necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislației din domeniul de competență al ANRCETI.</p> <p>Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat să opereze linia telefonică instituțională pentru informare (numărul de telefon 080080080 cu acces gratuit pentru apelant), prin intermediul căreia au parvenit circa 142 de întrebări, la care specialiștii ANRCETI, au oferit solicitanților răspunsuri, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora precum și despre obligațiile furnizorilor de servicii față de utilizatori etc.</p>
--	--	--	--	---

Pe parcursul anului 2013, Banca Națională a Moldovei a expediat scrisori de informare către băncile licențiate și Asociațiilor Băncilor din Moldova și a organizat o întrunire cu scopul informării instituțiilor respective despre noile prevederi aferente protecției drepturilor consumatorilor, stipulate în Legea nr.114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică și Hotărîrea Consiliului de Administrație al BNM cu privire la aprobarea, modificarea, completarea și abrogarea unor acte normative ale BNM nr. 157 din 01.08.2013 (în vigoare din 15.09.2013). Prin intermediul unui comentariu la Publika TV a adus la cunoștință publicului standardele minime pentru verificarea calității bancnotelor și monedelor metalice în metoda națională. De asemenea, a fost abordată în cadrul interviului TV de la Moldova 1, precum și în repetate rânduri, la solicitările telefonice ale consumatorilor, informația publicată la rubrica „Bancnote și monede uzate”, inclusiv cerințele și condițiile de preschimbare a bancnotelor sau monedelor necorespunzătoare circulației care au fost incluse în Regulamentul cu privire la operațiunile cu numerar în băncile din Republica Moldova, modificat și completat prin HCA al BNM nr.59 din 28 martie 2013. Totodată, a abordat în cadrul unui comentariu TV crearea Sistemului de evidență a falsurilor în cadrul sistemului bancar. Asistența acordată băncilor licențiate privind implementarea sistemului a fost desfășurată inclusiv prin intermediul unui seminar și a două întruniri organizate în acest sens. Mai mult ca atât, Banca Națională a Moldovei, pe parcursul anului precedent a publicat pe pagina – web oficială 2 comunicate de presă referitoare la actele noi adoptate și 11 acte normative, cu scopul informării părților interesate despre legislația nou adoptată.

În anul 2014 BNM a modificat Regulamentul cu privire la cardurile de plată, prin Hotărîrea Consiliului de administrație al BNM cu privire la aprobarea, modificarea, completarea și abrogarea unor acte normative ale BNM nr. 190 din 25.09.2014.

De asemenea, au fost efectuate modificări la Legea nr.548-XIII din 21 iulie 1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei și Legea instituțiilor financiare nr.550-XIII din 21.07.1995, care privesc modul de contestare a actelor emise de Banca Națională și condițiile de achiziționare a cotelor de participare în capitalul băncilor (Legea nr.108 din 19 iunie 2014 pentru modificarea și completarea unor acte legislative și, respectiv, Legea nr.180 din 25 iulie 2014 pentru modificarea și completarea unor acte legislative).

Pe parcursul anului 2015, promovarea actelor normative elaborate de BNM s-a efectuat cu respectarea cerințelor legislației privind transparența în procesul decizional (publicarea pe pagina - web oficială a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publică a proiectelor, organizarea de întreveneri/discuții cu părțile interesate și alte modalități de informare/ consultare a acestora).

Pe parcursul 2016, promovarea actelor normative (proiecte de legi, regulamente, instrucțiuni ș.a.), elaborate de BNM, s-a efectuat cu respectarea cerințelor legislației privind transparența în procesul decizional (publicarea pe pagina web oficială a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publică a proiectelor, organizarea de întreveneri/discuții cu părțile interesate și alte modalități de informare/ consultare a acestora).

La 13 iunie 2016 BNM a publicat pe pagina web oficială comunicatul de presă „Modificări aferente domeniului valutar” prin care a fost informat publicul larg despre

				<p>principalele modificări în cadrul legal efectuate prin Legea nr.94 din 13 mai 2016 pentru modificarea și completarea Legii nr.62-XVI din 21 martie 2008 privind reglementarea valutară.</p> <p>Suplimentar, părțile interesate au fost informate prin intermediul unor scrisori referitor la aprobarea:</p> <p>a) HCE al BNM nr. 104 din 21.04.2016 cu privire la modificarea și completarea Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată și emitenților de monedă electronică nebancați aprobat prin HCA al BNM nr. 123 din 26.07.2013;</p> <p>b) HCE al BNM nr. 158 din 16.06.2016 cu privire la modificarea și completarea unor acte normative ale BNM.</p> <p><i>Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), în perioada anului 2013, a realizat mai multe acțiuni ce țin de modificarea și completarea cadrului legislativ și normativ privind piața financiară nebancați pentru alinierea acestuia la standardele europene și internaționale. Prin urmare, pe parcursul anului au fost discutate activ cu participanții pieței prevederile Legii nr.171 din 11.07.2012 "Privind piața de capital", în vigoare din 14 septembrie 2013 care are ca obiectiv crearea cadrului legislativ necesar evoluării pieței de capital prin dezvoltarea unui mecanism adecvat de protecție a drepturilor și intereselor investitorilor și consumatorilor de servicii financiare. În aceeași ordine de idei au fost desfășurate activități de informare referitoare la amendamentele operate la legislația în domeniul asigurărilor aprobate prin Legea nr.94 din 26.04.2012 pentru modificarea și completarea Legii nr.407-XVI din 21 decembrie 2006 "Cu privire la asigurări" și Legii nr.414 – XVI din 22 decembrie 2006 "Cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule". De asemenea, la 01 februarie 2013 a fost lansat și pus în aplicare Sistemul informațional automatizat de stat în domeniul asigurărilor obligatorii de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule (RCA Data) care vine să asigure schimbul permanent de informații stocate în evidența asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto, fiind astfel posibilă supravegherea aplicării corecte și încasării integrale a primelor de asigurare, inclusiv aplicarea la nivel național a sistemului bonus -malus, răspândit pe larg în spațiul european.</i></p> <p>În aceeași perioadă, Comisia Națională a Pieței Financiare a continuat realizarea acțiunilor ce țin de modificarea și completarea cadrului legislativ și normativ privind piața financiară nebancați pentru alinierea acestuia la standardele europene și internaționale. Pe parcursul anului au fost elaborate și aprobate 16 regulamente subordonate Legii nr.171 din 11.07.2012 "Privind piața de capital", în vigoare din 14 septembrie 2013 având ca obiectiv asigurarea cadrului normativ necesar dezvoltării pieței de capital și implementării unui mecanism adecvat de protecție a drepturilor și intereselor investitorilor și consumatorilor de servicii financiare.</p> <p>Urmare a aprobării de către Delegația UE în Republica Moldova a <i>proiectului Twinning de asistență pentru dezvoltarea și consolidarea capacităților operaționale și instituționale ale CNPF</i> în domeniul reglementării și supravegherii prudențiale, din 01.09.2015 CNPF a început implementarea proiectului, care a continuat și pe parcursul anului 2016.</p>
--	--	--	--	---

					<p>Pînă în prezent, în cadrul proiectului au fost desfășurate 36 misiuni de experți de la Autoritatea de Supraveghere Financiară din Polonia (KNF) cu tematica ce ține de consolidarea capacităților CNPF în domeniul supravegherii bazate pe risc pe piața de capital, combaterii abuzului pe piață, manipulări și insider dealing, inclusiv a fost evaluată legislația în domeniul pieței de capital la Directivele Uniunii Europene.</p> <p>De asemenea, misiunile de experți au avut drept scop furnizarea informațiilor practice pentru angajații CNPF cu privire la activitățile care implică potențial risc pentru fraude, abuzuri și manipulări pe piața de capital și metodele care trebuie aplicate pentru a le depista, ca ulterior riscurile potențiale de fraudă să poată fi reduse și să poată fi asigurată protecția consumatorilor.</p> <p>În cadrul acestor misiuni a fost organizat un atelier de lucru cu participanții profesioniști ai pieței de capital care au fost instruiți în domeniul prevenirii și combaterii abuzului de piață pe piața de capital. În timpul atelierului de lucru experții au prezentat aspecte practice legate de informațiile privilegiate, manipularea pieței și abuzul de piață din perspectiva normelor relevante ale UE.</p> <p>În procesul de asigurare a protecției drepturilor consumatorilor de servicii financiare a fost verificată respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară, aprobat prin Hotărîrea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabilește modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebanară, inclusiv prezentarea consumatorului a informației privind rezultatele examinării petiției.</p> <p>Suplimentar, de către CNPF au fost examinate 925 petiții dintre care 94 în domeniul valorilor mobiliare, 37 în domeniul asociațiilor de economii și împrumut și organizațiilor de microfinanțare și 794 în domeniul asigurărilor.</p> <p>În aceeași perioadă CNPF a realizat controale/ inspecții privind respectarea legislației, inclusiv în domeniul protecției consumatorului la 20 participant ai pieței asigurărilor, la 17 asociații de economii și împrumut și la un birou al istoriilor de credit.</p> <p>Pe parcursul anului 2016 de către CNPF au fost elaborate și aprobate 21 regulamente subordonate Legii nr.171 din 11.07.2012 "Privind piața de capital", în vigoare din 14 septembrie 2013, avînd ca obiectiv asigurarea cadrului normativ necesar dezvoltării pieței de capital și implementării unui mecanism adecvat de protecție a drepturilor și intereselor investitorilor și consumatorilor de servicii financiare.</p> <p>În procesul de asigurare a protecției drepturilor consumatorilor de servicii financiare a fost verificată respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară, aprobat prin Hotărîrea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabilește modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebanară, inclusiv prezentarea consumatorului a informației privind rezultatele examinării petiției.</p> <p>În anul 2013 de către <i>Agenția Națională pentru Reglementare (ANRE)</i> a fost lansată procedura de elaborare a unei noi pagini web oficiale.</p> <p>ANRE a elaborat:</p>
--	--	--	--	--	---



					<p>1. Raportul privind monitorizarea activității titularului de licențe „Cimișlia-gaz” SRL în domeniul protecției consumatorilor și calității serviciilor prestate (Ordinul nr.93 din 28.09.2015 și Scrisoarea ANRE nr.825 din 16.10.2015).</p> <p>2. Raport privind monitorizarea activității titularului de licențe „Gagauz-gaz” SRL în domeniul protecției consumatorilor și calității serviciilor prestate (Ordinul nr.63 din 18.06.2015 și Scrisoarea ANRE nr.534 din 17.07.2015)</p> <p>3. Decizia ANRE nr.168 din 13 octombrie 2015 privind legalitatea efectuării în mun.Bălți a calculului consumului de gaze naturale pentru perioada 2013-2015</p> <p>4. Raport privind monitorizarea calității serviciilor și respectarea drepturilor consumatorilor de energie electrică din raionul Florești (Ordinul nr.97 din 12.10.2015 și Scrisoarea ANRE nr.03/15).</p> <p>5. Raport privind activitatea titularului de licențe –”Red Nord-Vest” SA, filiala Soroca în domeniul calității serviciilor prestate și protecției consumatorilor (Ordinul nr.62 din 05.06.2015, Raport expedit)</p> <p>6. Raportul privind protecția consumatorilor și examinarea petițiilor adresate Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică în anul 2014.</p> <p>ANRE, în perioada anul 2016, în cadrul acțiunilor de control, dar și a activității de monitorizare a întreprins următoarele acțiuni:</p> <p>1. A elaborat Raportul privind monitorizarea activității titularului de licență SA “RED-Nord” și SA “FEE Nord” filiala Râșcani în domeniul protecției consumatorilor și îmbunătățirii calității serviciilor prestate (Ordinul nr. 29a din 28.03.2016 și Scrisoarea ANRE nr. 03/296 din 28.03.2016).</p> <p>2. A examinat faptele difuzate în mass-media națională privind situația unor cetățeni din or. Fălești la care au ars aparatele electrocasnice în urma fluctuațiilor de tensiune. (Ordinul nr. 80a din 21.07.2016).</p> <p>3. A examinat problema privind iluminatul stradal în r-nul Cahul (Ordinul nr. 72a din 24.06.2016 și Scrisoarea ANRE nr. C201600519 din 22.06.2016).</p> <p>4. A examinat posibilitatea încheierii contractelor individuale între locatarii blocului locativ care se atribuie ACC nr. 14/30, or. Cahul și ÎCS „Red Union Fenosa” SA, districtul Sud. (Ordinul nr. 19a din 09.03.2016 și Scrisoarea ANRE nr. C2001600091 din 12.03.2016).</p>
2.2.2.	Acordarea consultațiilor referitoare la contracte la inițiativa agenților economici	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Numărul contractelor examinate	Au fost examinate cca 65 contracte.
<b>2.3. Facilitarea procesului de examinare a petițiilor de către autoritățile abilitate în domeniu</b>					
2.3.1.	Elaborarea procedurii generale de examinare a reclamațiilor consumatorilor bazate pe practicile Uniunii Europene	2014	Ministerul Economiei prin intermediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor	Procedura aprobată	Procedura generală de examinare a reclamațiilor consumatorilor a fost elaborată și pusă în aplicare cu succes în cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor.
2.4.	<b>Eficientizarea raporturilor în baza tehnologiilor informaționale</b>				

2.4.1.	Modificarea și perfecționarea cadrului normativ în privința comerțului electronic, inclusiv cu scopul de a impune în magazinele prin internet informarea adecvată a consumatorului privind drepturile sale și legătura cu pagina electronică a Agenției pentru Protecția Consumatorului	2014	Ministerul Economiei, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Legea modificată	Ministerul Economiei a elaborat proiectul hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea legii privind modificarea și completarea unor acte legislative (Legea nr.284 din 22.07.2004 privind comerțul electronic), fiind aprobată prin legea nr. 230 din 10 decembrie 2015 ( <i>Monitorul Oficial nr.2-12/19 din 15.01.2016</i> )
2.4.2.	Elaborarea și promovarea ghidului privind drepturile consumatorilor în cadrul comerțului on-line	2015	Ministerul Economiei, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Ghidul elaborat	La momentul actual, Ministerul Economiei a elaborat și promovat un proiect de lege pentru modificarea și completarea prevederilor <u>Legii nr.284 din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic</u> care se află la etapa de examinare în ședințele plenare. Amendamentele resective sunt substanțiale și ca urmare a adoptării acestora urmează a suplini și dezvolta cadrul normativ secundar, în componența căruia intră și ghidul menționat.
<b>2.5. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare</b>					
2.5.1.	Stabilirea nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile	2013-2016	Ministerul Economiei prin intermediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat, Inspecția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat	Elaborarea raportului tipizat Raportul anual	<p>După efectuarea controalelor conform noilor cerințe și acordarea sprijinului metodologic, Inspecția de Stat în Construcții a constatat creșterea numărului agenților economici disciplinați cu 3% pe parcursul anului 2013 și cu 13% în cursul anilor 2014 - 2015.</p> <p>Inspectoratul Ecologic de Stat a elaborat și a emis 10 Procese-verbale pentru stocarea neadecvată a chimicalelor în conformitate cu art.155, CC al R. Moldova. Toate cazurile depistate au fost sancționate.</p> <p>De către Agenția pentru Protecția Consumatorilor au fost constatate peste 245 cazuri de tranzacții prejudiciabile din cele sesizate.</p> <p>Concomitent, pe parcursul anilor s-a remarcat diminuarea riscul de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile și creșterea numărului agenților economici disciplinați.</p>
<b>3. Obiectivul 3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia</b>					
<b>3.1. Informare cu privire la produse și servicii, cu privire la drepturi și obligații și cu privire la măsuri reparatorii</b>					
3.1.1.	Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie	2013-2016	Ministerul, Economiei, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, asociațiile obștești ale consumatorilor	Conferințe, mese rotunde organizate anual, numărul participanților	La data de 12 martie 2013, a fost desfășurată masa rotundă consacrată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „ <i>Justiție pentru consumatori acum</i> ” (“ <i>Consumer Justice Now</i> ”). La Conferință au participat experții din Marea Britanie și Lituania, autoritățile responsabile de domeniul protecției consumatorilor și asociațiile obștești de protecție a consumatorilor.

					<p>De asemenea la data de 11 martie 2014 în incinta Ministerului Economiei a fost desfășurată masa rotundă cu tematica „Drepturile consumatorilor în era comunicațiilor mobile”, întrunind diferiți reprezentanți din cadrul APC, ANRCETI, CNFR, Asociații Obștești, corpul diplomatic, Mass-media etc. 35 participanți prezenți.</p> <p>La data de 13 martie 2015 a avut loc masa rotundă cu tematica „Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă”. La eveniment au participat reprezentanți ai autorităților publice, asociațiilor obștești (circa 30 de participanți).</p> <p>La data de 15 martie 2016 a fost organizată masa rotundă consacrată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor cu „Antibioticele din meniu”, la care au participat cca 30 persoane-reprezentanți ai APC, ANSA, asociații obștești, agenți economici, inclusiv mass-media.</p>
3.1.2.	Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice.	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Ministerul Sănătății, Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, asociațiile obștești ale consumatorilor	Numărul campaniilor informaționale; numărul de ghiduri, broșuri, pliante editate și distribuite consumatorilor; numărul de emisiuni TV și radio cu subiectul protecției consumatorilor; numărul de comunicate plasate pe pagina electronică (abordarea unui număr 25000 de consumatori cu unități de material informațional pe an)	<p><i>Agenția pentru Protecția Consumatorilor în perioada anului 2013</i> a desfășurat:</p> <p>4 campanii informaționale; inclusiv,</p> <p>4 concepte elaborate de material informațional (pliante, postere) pentru consumatori;</p> <p>5800 pliante editate și distribuite consumatorilor;</p> <p>189 emisiuni TV și radio;</p> <p>53 comunicate plasate pe pagina web;</p> <p>699997 vizitatori a paginii electronice.</p> <p>26 245 consumatori abordați cu material informațional, inclusiv pe hârtie.</p> <p><u>În perioada anului 2014:</u></p> <p>12 campanii informaționale, inclusiv,</p> <p>11045 - consultații acordate;</p> <p>6 - tipuri pliante editate;</p> <p>11240 - pliante distribuite;</p> <p>1242729 – vizitatori a paginei web.</p> <p>350 - interviuri TV, interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri, Interviuri Radio;</p> <p>160 comunicate plasate pe pagina web APC și difuzarea lor instituțiilor media.</p> <p><u>În anul 2015 a desfășurat:</u></p> <p>3 campanii informaționale; inclusiv,</p> <p>11070 - Consultații acordate;</p> <p>12.500- pliante distribuite;</p> <p>97.300 – vizitatori a paginei web.</p> <p>231 - interviuri TV, interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri, Interviuri;</p> <p>237 - plasarea comunicatelor pe pagina web APC și difuzarea lor instituțiilor media.</p> <p><u>În anul 2016 a desfășurat:</u></p> <p>5 campanii de informare în comun cu mass-media; inclusiv,</p> <p>14 vizite de consultanță cu mass-media;</p> <p>2 pliante elaborate.</p> <p>22504 pliante distribuite;</p> <p>86 de comunicări și informații plasate pe pagina web a APC;</p> <p>143 de interviuri (TV, Radio, Presa scrisă).</p> <p>Totodată, au fost elaborate și distribuite instituțiilor media 2 spoturi de informare a consumatorilor despre produse/servicii, care se derulează permanent pe 18 Canale TV</p>

				<p>Naționale și regionale, în baza Deciziei Consiliului Coordonator al Audiovizualului și pe pagina web a Agenției.</p> <p><i>Ministerul Sănătății</i> în perioada anului 2013 a organizat și desfășurat cca 4981 seminare, ședințe informative, ateliere de lucru; au fost instruite 96567 persoane în domeniul promovării sănătății și comunicare; au fost elaborate 1106 materiale informative și educaționale în domeniul promovării sănătății și profilaxia bolilor transmisibile și netransmisibile; s-au derulat 1404 emisiuni, reportaje televizate, au fost difuzate 716 emisiuni radio, publicate 1952 materiale în presă și 426 de informații în resursele internet, 1691 acțiuni s-au efectuat în comunitate (serate, flash-mob, concursuri, etc.).</p> <p>De asemenea lucrătorii medicali din cadrul instituțiilor medico-sanitare teritoriale și republicane au susținut 96119 prelegeri și 1381523 convorbiri în grup pe diferite probleme medicale, privind profilaxia și prevenirea bolilor transmisibile și netransmisibile, au elaborat 14343 buletine sanitare. Bilunar a fost editată revista „Cronica sănătății publice”</p> <p>În anul 2014 pe pagina web a Ministerului Sănătății a fost lansată platforma de comunicare cu mediul de afaceri din țară. Astfel, au fost plasate materiale, ce au reflectat acțiunile, dialogurile comune cu mediul de afaceri în vederea informării acestora despre documentele de politici și acțiunile ce urmează a fi întreprinse, pentru ca consumatorul să aibă acces la produse de calitate, sigure și eficiente.</p> <p>De asemenea, Ministerul Sănătății a inițiat un dialog public cu operatorii pieței farmaceutice.</p> <p>În scopul prevenirii riscului pentru sănătate, cauzat de produselor periculoase, pe parcursul anului 2015 CNSP a organizat și desfășurat 2 campanii de sensibilizare în cadrul evenimentelor internaționale, inclusiv: Ziua Mondială a Sănătății - 7 aprilie cu genericul „Siguranța alimentară” și Săptămâna Internațională privind prevenirea intoxicațiilor cu plumb la 26-31 octombrie cu genericul: „Eliminarea plumbului din vopsele”.</p> <p>Acțiunile de comunicare, informare și educare au inclus: elaborarea și distribuirea materialelor informative, organizarea seminarelor și atelierelor de lucru, informare prin mass/media națională și locală, informarea prin paginile WEB a CNSP, etc.</p> <p>De către <i>Banca Națională a Moldovei</i>, în anul 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au fost publicate pe pagina-web oficială a BNM comunicate de presă referitoare la actele noi adoptate.</li> <li>- a fost difuzat un comunicat de presă și organizată o conferință cu privire la setul de recomandări pentru bănci referitoare la principiile și procedurile de organizare optimă a activităților ce urmează să fie aplicate în scop antifraudă pentru o administrare eficientă a riscurilor.</li> </ul> <p>În trimestrul II, 2014 în revista „Business Class” a fost publicat un articol cu tema „Web Money”, iar în revista "<u>Экономическое обозрение</u>" a apărut un interviu cu dl viceguvernator Aureliu Cincilei despre sistemul de plăți din Republica Moldova.</p>
--	--	--	--	--

					<p>În perioada 15 decembrie 2014 – 15 iunie 2015 (6 luni), BNM, în parteneriat cu Facilitatea de Dezvoltare a Fondului European pentru Europa de Sud – Est (EFSE DF) a desfășurat campania națională de informare cu privire la avantajele utilizării instrumentelor de plată fără numerar. Pe parcursul acestei campanii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a fost lansată pagina-web <a href="http://faranumerar.md">http://faranumerar.md</a> și pagina Facebook la acest subiect;</li> <li>- au fost difuzate 2 emisiuni radio și 9 emisiuni TV cu antrenarea reprezentanților băncilor comerciale din Republica Moldova, sistemelor internaționale de plăți cu carduri VISA/Mastercard;</li> <li>au fost lansate și difuzate 3 spoturi video la TV precum și 3 spoturi radio;</li> <li>- au fost emise 2 buletine informative;</li> <li>- au fost organizate 2 conferințe de presă dedicate lansării și finalizării campaniei;</li> <li>- au fost tipărite și distribuite pliante în număr de 30500 exemplare.</li> </ul> <p>În cadrul procesului de educație financiară desfășurat de BNM, a fost editată o broșură pentru elevi ce include un compartiment la tema protecției consumatorului, cu difuzarea a 60 de exemplare. BNM, prin intermediul paginii web oficiale și a mass-mediei a informat consumatorii despre situația depozitelor personale constituite la Banca de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A și B.C. „UNIBANK” S.A.</p> <p>În perioada 14-17 martie 2016, BNM a desfășurat o campanie de informare a consumatorilor de diverse categorii de vârste, în cadrul Săptămânii Internaționale de Educație Financiară. Astfel, au fost organizate 4 seminare pentru formatori de diferite niveluri (învățători, ghizi, conferențieri universitari) și 6 seminare pentru elevi.</p> <p>De asemenea, au fost elaborată și editată o cărțuție de educație financiară pentru copii (difuzate – 120 de exemplare), care poate fi găsită și pe pagina web oficială a BNM și o broșură despre activitatea BNM (difuzate – 50 de exemplare).</p> <p>În perioada 6-7 iunie 2016, BNM a desfășurat o campanie de informare în cadrul evenimentului „Ziua ușilor deschise”. Astfel, au fost organizate 10 seminare de educație financiară destinate consumatorilor din diverse grupuri-țintă.</p> <p>În perioada 31 octombrie – 1 noiembrie 2016 a fost desfășurată o campanie de informare a consumatorului cu prilejul Zilei Internaționale a Economisirii. Astfel, au fost organizate 7 seminare pentru elevi.</p> <p>Cu referire la aceste evenimente, BNM a difuzat 3 comunicate și 2 anunțuri (prin intermediul mass-media și al paginii sale web oficiale).</p> <p>BNM, prin intermediul paginii sale web oficiale, trimestrial, a informat consumatorii referitor la situația financiară a sectorului bancar.</p> <p>De asemenea, BNM, prin intermediul paginii sale web oficiale a informat publicul larg despre acțiunile întreprinse privind comercializarea bunurilor mobile și imobile aflate în proprietatea/posesia Băncii de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. și B.C. „UNIBANK” S.A. La fel, au fost publicate informații ce țin de creditele de urgență acordate de BNM către băncile respective și utilizarea acestora în cadrul procesului de administrare specială și lichidare a acestora.</p> <p>Totodată, BNM a solicitat Băncii de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. și B.C. „UNIBANK” S.A. publicarea pe site-urile oficiale a informației cu privire la bunurile care sunt comercializate prin licitații.</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>De asemenea, pe pagina web oficială a BNM a fost publicată informația cu privire la instituirea regimului de intervenție timpurie la BC „Moldindconbank” S.A., ca urmare a constatării unui grup de persoane acționând concertat în raport cu aceasta bancă, care au achiziționat și dețin o cotă substanțială în capitalul social al băncii, fără permisiunea prealabilă scrisă a BNM. Astfel, BNM a suspendat din 20 octombrie 2016 mandatele unor membri ai organelor de conducere ale BC „Moldindconbank” S.A. și a desemnat administratori temporari cu competențele Consiliului și Comitetului de conducere.</p> <p>În scopul protejării deponenților și diminuării panicii în societate, BNM a publicat pe pagina sa web oficială răspunsuri la întrebări cu privire la intervenția timpurie la BC „Moldindconbank” S.A.</p> <p><i>Comisia Națională a Pieței Financiare</i>, în scopul asigurării protecției consumatorului serviciilor de asigurare a creat Fondul de protecție a victimelor străzii care funcționează în condițiile Legii nr.414-XVI din 22.12.2006 și are drept scop protejarea persoanelor păgubite ca urmare a accidentelor produse de autovehicule ai căror posesori nu au respectat obligația de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto, precum și de autovehicule neidentificate și/sau obținute pe cale ilicită.</p> <p>În aceeași ordine de idei a fost aprobat și publicat pe pagina oficială web a CNPF ”Ghidul Asiguratului”.</p> <p>Pe parcursul anului 2013, CNPF de comun cu Ministerul Educației și Centrul de dezvoltare creativă a copiilor ”Indigo” a organizat un șir de activități de instruire a elevilor în domeniul pieței financiare nebancale la care au participat reprezentanții CNPF.</p> <p>În mai 2013, CNPF de comun cu Organizația Internațională a Supraveghetorilor în Asigurări a organizat Seminarul Regional pentru supraveghetorii în asigurări din Europa Centrală și de Est, Asia Centrală și Transcaucazia privind protecția și educarea consumatorului.</p> <p>De asemenea, CNPF a organizat 2 conferințe internaționale privind ”Guvernarea Corporativă” în cadrul cărora au fost puse în discuție subiecte privind protejarea drepturilor și intereselor acționarilor.</p> <p>Pe parcursul anului 2013 CNPF a desfășurat campania de informare a publicului privind lansarea sistemului automatizat RCA Data. Astfel, au fost organizate mai multe conferințe de presă ( Privesc.eu) și subiecte informative TV pe posturile publice la care au participat reprezentanți ai CNPF cu explicații privind prioritățile sistemului RCA Data și au fost create spoturi publicitare expresive și inubliabile.</p> <p>Reprezentanții CNPF au participat la 11 emisiuni TV și Radio dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF. Pe parcursul anului 2013 au fost elaborate peste 50 de comunicate de presă postate pe pagina oficială a CNPF precum și în ziarul Capital Market, ce vizează activitatea CNPF și evenimentele de pe piața financiară nebancale.</p> <p>Reprezentanții CNPF au participat la 23 emisiuni TV și radio dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF și a participanților pieței financiare nebancale. Pe parcursul anului 2015 au fost elaborate și plasate pe pagina oficială a CNPF, precum și în ziarul Capital Market peste 57 comunicate de presă, ce vizează activitatea CNPF și</p>
--	--	--	--	--

				<p>evenimentele de pe piața financiară nebancaară. Totodată, au fost organizate și desfășurate 4 conferințe de presă ce țin de; Riscul Republicii Moldova de a pierde statutul de membru în Sistemul Internațional de Asigurare Carte Verde; Metodologia de calcul a primelor de asigurare obligatorie de răscumpărare civilă auto; Prezentarea raportului privind activitatea CNPF, funcționarea pieței financiare nebancaare în anul 2014 și lansarea proiectului TWINNING finanțat de UE</p> <p>În perioada 9-13 martie 2015 reprezentanții CNPF au participat la Săptămîna Internațională a educației financiare care a vizat promovarea educației financiare în rîndul copiilor și adolescenților cu scopul asigurării accesului acestora la serviciile financiare. CNPF a avut un șir de întâlniri cu tinerii din liceele teoretice „Spiru Haret”, „Mihailo Koțiubinskii”, „Mircea Eliade” și Colegiul Financiar Bancar.</p> <p>În cursul anului 2016 reprezentanții CNPF au participat la 2 emisiuni TV dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF și a participanților pieței financiare nebancaare. Au fost elaborate și plasate pe pagina oficială a CNPF, precum și în ziarul Capital Market 50 comunicate de presă și informative, ce vizează activitatea CNPF, deciziile aprobate în ședințele Consiliului de administrație și evenimentele de pe piața financiară nebancaară.</p> <p>În perioada 14-20 martie 2016 reprezentanții CNPF au participat la săptămîna internațională a educației financiare care a vizat promovarea educației financiare în rîndul copiilor și adolescenților cu scopul asigurării accesului acestora la serviciile financiare. Astfel, Bursa de Valori a Moldovei, în colaborare cu CNPF, a organizat și a desfășurat vizita unui grup de studenți din cadrul Academiei de Studii Economice a Moldovei, Universității Libere Internaționale din Moldova și Universității Slavone în cadrul căreia studenții au fost informați despre piața de capital autohtonă: constituirea, evoluția, particularitățile și specificul. De asemenea, a fost prezentată activitatea operatorului de piață și operatorului de sistem “Bursa de Valori a Moldovei”, regulile și mecanismele de tranzacționare, metodele de investire și finanțare pe piața de capital. Participanții profesioniști la piața de asigurări au organizat și au susținut două lecții deschise în cadrul Academiei de Studii Economice. De asemenea, au fost organizate zilele ușilor deschise pentru elevii din liceele teoretice din Chișinău, în cadrul cărora au fost familiarizați despre activitatea de asigurare.</p> <p><i>Activitatea Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică pe acest segment este preocupată de examinarea, soluționarea litigiilor, informarea petiționarilor. Acordă consultații, intervenții către prestatorii de servicii. Pe parcursul anului 2013 a înregistrat 945 de informații difuzate și 607 consultații acordate.</i></p> <p><i>Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), în anul 2013, a publicat pe pagina sa de Internet și a remis mediilor de informare 18 comunicate de presă în care au fost abordate subiecte legate de protecția consumatorilor de servicii de comunicații electronice.</i></p> <p>Începând cu 25 iunie 2013, în cadrul unei conferințe de presă consacrată lansării portabilității numerelor telefonice în R. Moldova, ANRCETI a lansat o campanie de</p>
--	--	--	--	--

				<p>informare a consumatorilor de servicii de telefonie despre procedura și avantajele portării numerelor.</p> <p>În cadrul acestei campanii responsabili din cadrul ANRCETI au participat la patru emisiuni radiofonice la Radio Moldova (26 februarie, 1 iulie, 31 iulie și 3 septembrie) și au acordat interviuri pentru cinci posturi TV (Moldova 1, PRO TV, Publika, Prime și Jurnal TV) în care au prezentat comunicări și explicații la întrebările legate de portabilitatea numerelor de telefon.</p> <p>În aceeași campanie de informare ANRCETI a utilizat activ și pagina sa electronică. Pe ea au fost postate toate știrile și comunicate de presă la tema portabilității numerelor, precum și cinci bannere publicitare cu aceeași tematică.</p> <p>În anul 2014, ANRCETI a lansat campania de informare „Cunoaște-ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice” prin conferința de presă din 14 februarie 2014 dedicată noului Regulament cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice,</p> <p>În cadrul respectivei campanii au fost organizate 2 seminare axate pe aspecte legate de îndeplinirea obligațiilor furnizorilor de servicii de comunicații electronice față de utilizatorii finali.</p> <p>Furnizori ai serviciilor de televiziune contra plată, transmisiuni de date și acces la Internet din mun. Bălți și nouă raioane din nordul republicii au participat, la data de 4 aprilie 2014, în cadrul primului seminar, organizat la Bălți.</p> <p>La data de 1 octombrie 2014 a fost organizat cel de-al doilea seminar, cu aceeași tematică, care avut loc la Cimișlia și care a întrunit furnizori din raioanele de sud ale republicii.</p> <p>De asemenea, pentru desfășurarea campaniei de informare „Cunoașteți drepturile de consumator”, în cadrul Paginii utilizatorului, au fost incluse mai multe informații utile de care consumatorii au nevoie pentru a înțelege mai bine serviciile pe care urmează să le achiziționeze sau de care deja beneficiază. Pagina utilizatorului a fost suplimentată cu o secțiune nouă - Ghiduri tematice și a fost completată secțiunea „întrebări frecvente” din aceeași pagină. În primul ghid, publicat în octombrie specialiștii ANRCETI dau un răspuns detaliat la întrebarea „Cum să evitați facturile exagerate în utilizarea serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil?”.</p> <p>La data de 7 octombrie 2014 ANRCETI a pus la dispoziția publicului pe pagina Web oficială un nou Ghid - privind încheierea și conținutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului.</p> <p>În luna mai 2015 ANRCETI a recomandat furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice să folosească mai activ paginile sale de Internet pentru a-și onora obligațiile de informare a utilizatorilor finali despre serviciile pe care le prestează.</p> <p>Per total în anul 2015 ANRCETI a publicat pe pagina oficială de Internet circa 20 de comunicate de presă, a inițiat 1 campanie de informare, 2 seminare regionale, 2 ghiduri tematice, 3 conferințe de presă, un sondaj de opinie și au fost editate și distribuite 1000 de pliante consumatorilor, în scopul asigurării unui nivel cât mai înalt de protecție a consumatorilor de servicii de comunicații electronice.</p> <p>La data de 15 ianuarie 2015 ANRCETI a desfășurat o conferință de presă în cadrul căreia au fost făcute publice rezultatele sondajului la nivel național realizat în perioada</p>
--	--	--	--	--



					<p>octombrie – noiembrie 2014 de compania XPLANE, la comanda ANRCETI, axat pe măsurarea gradului de satisfacție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, dar și pe evaluarea nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe segmentele de piață cercetate (Internet fix și mobil, telefonie mobilă, fixă și TV contra plată). Au fost interviuate 1150 de persoane fizice, cu vârste cuprinse între 16 și 65 de ani, cu respectarea cotelor de gen și vârstă a respondenților. Cercetarea a fost efectuată în 452 de localități, dintre care 54 sunt localități urbane și 398 – localități rurale. Prezentarea rezultatelor sondajului este făcută publică pe pagina web a La data de 15 ianuarie 2015 ANRCETI a desfășurat o conferință de presă în cadrul căreia au fost făcute publice rezultatele sondajului la nivel național realizat în perioada octombrie – noiembrie 2014 de compania XPLANE, la comanda ANRCETI, axat pe măsurarea gradului de satisfacție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, dar și pe evaluarea nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe segmentele de piață cercetate (Internet fix și mobil, telefonie mobilă, fixă și TV contra plată). Au fost interviuate 1150 de persoane fizice, cu vârste cuprinse între 16 și 65 de ani, cu respectarea cotelor de gen și vârstă a respondenților. Cercetarea a fost efectuată în 452 de localități, dintre care 54 sunt localități urbane și 398 – localități rurale. Prezentarea rezultatelor sondajului este făcută publică pe pagina web a ANRCETI (<a href="http://www.anrceti.md/news15012015">http://www.anrceti.md/news15012015</a>).</p> <p>De asemenea, pagina „Consultări on-line” de pe site-ul WEB a ANRCETI are menirea de a oferi consultări operative utilizatorilor de servicii de comunicații electronice. În perioada de referință au fost examinate și expediate răspunsuri la 20 astfel de solicitări.</p> <p>Conform datelor statistice se constată că în anul 2015 site-ul WEB al ANRCETI a fost accesat de 99472 ori, dintre care 51493 de vizitatori unici.</p> <p>În legătură cu continuarea utilizării în prima jumătate a anului 2015 în mai multe localități din țară a radiotelefoanelor fixe în standardul nord-american DECT 6.0, ANRCETI repetat a atenționat, inclusiv prin publicarea comunicatelor de presă pe site-ul WEB a ANRCETI, consumatorii/utilizatorii finali, deținători ai aparatelor respective, că utilizarea acestora în Republica Moldova este interzisă și se sancționează în conformitate cu prevederile Codului contravențional.</p> <p>Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a distribuit utilizatorilor finali peste 1000 de pliante informaționale în care sunt reflectate drepturile și obligațiile principale ale acestora în relațiile cu furnizorii de servicii, unele sugestii și recomandări, precum și informația de contact a ANRCETI, a publicat pe pagina oficială de Internet peste 140 de comunicate de presă, a organizat și desfășurat 3 seminare regionale, a publicat 2 ghiduri tematice și a organizat o conferință de presă, în scopul asigurării unui nivel cât mai înalt de protecție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice.</p>
<b>3.2.2.</b>	Susținerea inițiativelor și proiectelor de informare ale asociațiilor obștești de consumatori de utilitate publică	2014-2016	Ministerul Economiei	Numărul proiectelor susținute; numărul asociațiilor sprijinite financiar	Acțiunea nu a fost realizată deoarece nu a fost înregistrată nici o inițiativă și nici un proiect de informare ale asociațiilor obștești de consumatori de utilitate publică. De asemenea, suma de 200 mii lei preconizată pentru realizarea respectivei acțiuni a fost retrasă.
<b>3.4.</b>	<b>Promovarea programelor educaționale</b>				

3.4.1.	Actualizarea curriculumului la disciplina opțională Protecția consumatorilor	2013	Ministerul Educației, Ministerul Economiei	Curriculumul aprobat	<p>În cadrul Programului TACIS al Uniunii Europene pentru Republica Moldova, în anul 2007, au fost elaborate, editate și repartizate în instituțiile de învățământ general, cu titlu gratuit, Curriculumul, Îndrumarul didactic pentru profesori și Dicționarul de termeni pentru elevi la <i>Protecția consumatorului</i>, destinate claselor a VIII-IX-a și a X-XI-a.</p> <p>Actualizarea curriculumului a fost transferată pentru anul 2014, odată cu elaborarea conceptului de revizuire a curriculei pentru discipline obligatorii.</p>
3.4.2.	Adoptarea și implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului de către instituțiile de învățământ gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate și universitar	2013-2016	Ministerul Educației	Numărul instituțiilor care au implementat	<p>Începând cu anul de studii 2008-2009 și pînă în prezent, disciplina a fost introdusă în lista disciplinelor opționale din Planul de învățământ și implementată în instituțiile de învățământ, în funcție de opțiunea elevilor.</p> <p>Disciplina opțională <i>Protecția consumatorului</i> a fost aleasă de către 511 elevi din 19 instituții de învățământ din 10 raioane - în anul de studii 2013-2014.</p> <p>În anul 2015, 6383 de elevi din 82 de instituții din învățământul primar și secundar general din 24 de raioane au optat pentru disciplina Educația economică și antreprenorială. Din numărul total de elevi care au ales studierea opțională a Educației economice și antreprenoriale, 1809 elevi studiază în clasele liceale, 2622 elevi în clasele gimnaziale și 1952 în clasele primare.</p> <p>În anul 2015, numărul elevilor care au studiat opțional programele de educație economică, s-a majorat cu 1151 de persoane comparativ cu anul 2014 (în anul 2014 numărul lor fiind de 5232 de elevi, dintre care 1732 de persoane din clasele liceale, 1750 de persoane din clasele gimnaziale și 1750 de persoane din clasele primare).</p> <p>În instituțiile de învățământ primar și secundar general anual se desfășoară Săptămîna Internațională a Educației Financiare, care include diverse activități orientate spre promovarea educației financiare. În cadrul acestei săptămîni au fost desfășurate 3 traininguri cu 34 învățători din clasele primare din 15 instituții preuniversitare din municipiul Chișinău preconizate pentru eficientizarea educației financiar-economice în treapta primară. Training-urile au fost desfășurate cu suportul Băncii Naționale a Moldovei.</p> <p>Anual, în parteneriat cu JA Moldova și ASEM este desfășurată Olimpiada Republicană de Economie.</p> <p>În instituțiile de învățământ preuniversitar, formarea și promovarea dimensiunii de educație socială, se realizează prin prisma conceptelor din economie și este asigurată prin disciplina școlară <i>Educația civică</i> și orele de dirigenție, ambele cu statut de discipline obligatorii în Planul-cadru. În Curriculumul la disciplina <i>Educație civică</i> (1 oră/săptămîna în clasele V-XII), la modulul din treapta gimnazială: <i>Dezvoltarea personală și ghidarea în carieră</i>, este propusă tema <i>Producător și consumator: aspecte legale. Drepturile și responsabilitățile consumatorului</i>. Acest modul a fost studiat de către circa 36 mii de elevi din clasa 9-a în 767 de gimnazii și 451 de licee din republică - în anul de studii 2013-2014, de către circa 32,9 mii de elevi din clasa 9-a în 794 de gimnazii și 424 de licee din republică - în anul de studii 2014-2015, 31,6 mii de elevi din clasa 9-a din republică - în anul de studii 2015-2016.</p> <p>De asemenea, Ministerul Educației prin scrisoarea nr.03/14-453G din 09.08.13 a informat instituțiile de învățământ secundar profesional, mediu de specialitate și superior, cu referire la activitățile (p.3.4) stipulate în planul de acțiuni pentru prima perioadă</p>

				<p>(2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor și a necesității de a întreprinde măsuri pentru realizarea acestora.</p> <p>În <u>institutiile de învățământ secundar profesional</u>, în grupele profesionale și de meserii, implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională <i>Etica profesională</i> și disciplina de cultură generală <i>Bazele antreprenoriatului</i> și tangențial la orele de pregătire opționale <i>Codul muncii</i> și <i>Viața socială și profesională</i>. Astfel, la disciplinele menționate, în anul de studii 2013-2014 au fost instruiți circa 10,4 mii de elevi, în anul de studii 2014-2015 - circa 10,0 mii de elevi, în anul 2015 au fost instruiți cca 9,0 mii de elevi.</p> <p>În <u>învățământul mediu de specialitate</u> (instituii de învățământ profesional tehnic postsecundar) se studiază disciplina de cultură generală <i>Bazele antreprenoriatului</i> care conține și subiecte privind drepturile consumatorului. Programele de studii în domeniul protecției consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Național de Comerț al ASEM prin disciplinele: <i>Comportamentul consumatorului (150 de ore)</i>, <i>Legislația și protecția consumatorului (140 de ore)</i>, <i>Protecția consumatorului (30 de ore)</i>. Subiectul <i>drepturile consumatorului</i> este prezent și la orele de dirigiență, educative și seminare cu tematica: <i>Cunoaște-ți drepturile de consumator</i>, <i>Un consumator informat este bine informat</i>.</p> <p>În instituție anual sunt organizate activități cu privire la Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.</p> <p>În 8 colegii cu <u>profil agricol</u> subiectul <i>Protecția consumatorului</i> se studiază în cadrul disciplinei <i>Managementul calității (60 ore)</i> la 7 specialități. În colegiile menționate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: <i>Legislația și protecția consumatorului</i>, <i>Managementul calității</i>, <i>Organizarea producerii și managementul calității alimentelor</i>.</p> <p>În <u>institutiile de învățământ superior</u> programele de studii în domeniul protecției consumatorilor se realizează la specialitatea <i>Drept</i>, disciplina <i>Drept civil</i>. Planul analitic al disciplinei menționate conține următoarele subiecte: <i>Protecția consumatorului</i>, <i>Drepturile consumatorului etc.</i></p> <p>Ca disciplină opțională <i>Protecția drepturilor consumatorului</i> se studiază la Universitatea Pedagogică „A. Russo” din or. Bălți și la Academia de Studii Economice a Moldovei.</p> <p>Astfel, la Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, în anul 2016, la ciclul I licență specialitatea <i>Drept</i> studii cu frecvență la zi este studiat cursul <i>Protecția drepturilor consumatorului</i> de 64 de studenți și la studii cu frecvență redusă 26 de studenți; la <i>Programul Business și administrare, Contabilitate, Turism, Finanțe și bănci</i> unitatea de curs <i>Principiile economiei de piață</i> este studiat subiectul <i>Dreptul consumatorilor</i> de către 54 de studenți, la același program dar la unitatea de curs <i>Teoria economică I</i> se studiază <i>Dreptul consumatorului</i> de 54 de studenți.</p> <p>La ciclul II Master la programul <i>Administrarea Afacerilor comerciale</i> unitatea de curs <i>Metode avansate de cercetări de marketing/Strategii de marketing</i> se studiază <i>Marketingul social-etic și protecția consumatorului</i>, fiind instruiți 7 studenți.</p> <p>La Academia de Studii Economice și Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile <i>Merceologie și comerț și Marketing și logistică</i> disciplina <i>Protecția</i></p>
--	--	--	--	--

				<p><i>consumatorului</i> este studiată respectiv circa de 700 și 240 de studenți- anii de studii 2013-2014, 500 și 250 de studenți – 2014-2015.</p> <p>De asemenea, în anul 2016, la Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova la specialitățile: <i>Turism, Tehnologia și managementul alimentației publice, Contabilitate, Finanțe și bănci</i> specializarile <i>Administarea businessului, Management și marketing în turism, industria hotelieră și restaurație, Tehnologia și managementul alimentației publice</i> (ciclul II ) ca disciplină opțională se studiază „<i>Protecția consumatorului</i>” de 30 de studenți.</p> <p>La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea <i>Marketing și logistică</i> se studiază disciplina <i>Protecția consumatorului</i> (158 de studenți-2013/2014, 200-2014/2015, ). De asemenea la ciclul II, programele de master <i>Studii în marketing și Comerț internațional</i>, conțin subiecte privind protecția și drepturile consumatorului.</p> <p>La Universitatea de Stat din Comrat cca 26 de persoane studiază la specialitatea <i>Managementul activității de marketing</i>, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.</p> <p>Suplimentar, în anul de studii 2015-2016, în conformitate cu prevederile planului de activitate al Ministerului Educației, politicile educaționale, în vederea promovării educației economice a elevilor din învățământul primar și secundar general, au constituit o dimensiune acțional-importantă, realizată prin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) includerea în Planul-cadru pentru toate nivelurile din învățământul primar și secundar general a disciplinei opționale Educația economică și antreprenorială ce conține: Etica în afaceri, Protecția consumatorului, Instruire antreprenorială, ABC-ul economic, Finanțele mele, Eu și economia, Minifirma școlară, Spirit întreprinzător, Educația economică, Economia aplicată, Cheia succesului ș. a., realizate în baza programelor Junior Achievement (JA Moldova);</li> <li>2) monitorizarea calității procesului educațional la disciplina de studii Educație civică, care include dimensiunea socială și economică.</li> </ol> <p>În anul 2016 la Academia, Ștefan cel Mare, la specialitatea Drept/studii superioare de master (masterat de profesionalizare 120 credite) este studiat cursul <i>Protecția dreptului consumatorului</i> de 19 studenți.</p> <p>La Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova programe în Planul de învățământ la disciplina opțională „<i>Protecția consumatorului</i>” se studiază cursul „<i>Dreptul protecției consumatorului</i>”, programe de licență/master care au module/subiecte privind Protecția consumatorului incluse în curricula la disciplinele <i>Drept economic/Dreptul afacerilor</i> care studiază de 380 de studenți</p> <p>La Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport la ciclul II se studiază modulul „<i>Protecția Consumatorilor</i>” ca disciplină opțională, specialitatea „<i>Marketing în sport</i>”.</p> <p>La Universitatea de Stat „<i>Bogdan Petriceicu Hașdeu</i>” din Cahul, la specialitatea <i>Business și administrare</i> (licență) cursul <i>Dreptul comercial, Planificarea și Gestiunea Întreprinderii Industriale și Managementul calității</i> au componenta „<i>Protecția consumatorului</i>” a câte 4 ore fiind studiată de 102 studenți, și la specialitățile <i>Gestiunea financiar-contabilă a afacerii</i> (master) și <i>Antreprenoriat și administrarea afacerilor</i> (master) la cursul <i>Drept comercial</i> se studiază componenta <i>Protecția consumatorului</i> (4 ore) de 25 de studenți.</p>
--	--	--	--	--

					<p>La Universitatea de Studii Europene specialitatea Drept se studiază cursul <i>Protecția consumatorului</i> de către 35 studenți.</p> <p>La Universitatea Academiei de Științe a Moldovei la ciclul II, cursul <i>Protecția consumatorului</i> se studiază la disciplinele <i>Responsabilitatea social corporativă și etica afacerilor</i>, <i>Managementul calității produselor alimentare</i>, <i>Expertiza ecologică a mărfurilor de consum</i> în cadrul programelor Bioeconomie și Economie Ecologică, Științe ale mediului, fiind instruiți 38 masteranzi.</p>
<b>3.5. Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor</b>					
<b>3.5.1.</b>	Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, precum și regulile de comerț și de plasarea pe piață a produselor	2013-2016	<p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor</p>	<p>Numărul consultațiilor acordate, numărul de participanți, numărul de agenți economici informați, numărul de seminare organizate</p>	<p><i>Agenția pentru Protecția Consumatorilor</i> în anul 2013 a realizat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 245 consultații acordate agenților economici, respectiv;</li> <li>• 26 245 participanți, agenți economici informați;</li> </ul> <p>În anul 2014 APC a organizat 1906 consultații acordate în oficiu/ la telefon de către inspectori ;</p> <p>1944 - agenți economici informați în cadrul controalelor de stat;</p> <p>În 2015 a acordat 1815 consultații în oficiu/ la telefon de către inspectori ;</p> <p>1871 - agenți economici informați în cadrul controalelor de stat;</p> <p>313 - în cadrul examinării dosarelor remise de către alte autorități;</p> <p>67 - în cadrul meselor rotunde.</p> <p>Pentru a maximiza nivelul de informare și consultare , în cadrul APC funcționează Ghișeul unic de informare și consultare, unde în programul zilelor lucrătoare, cetățenii pot beneficia de consiliere corespunzătoare, din partea colaboratorilor APC.</p> <p>APC planifică și organizează campanii de informare pentru toți cetățenii privind drepturile garantate prin lege, a-i ajuta să facă alegerea corectă la procurarea produselor /serviciilor.</p> <p>În perioada anului 2016, specialiștii APC au acordat peste 5528 consultații mediului de afaceri, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 213 consultații acordate la telefon;</li> <li>▪ 1222 consultații acordate în cadrul Ghișeului unic/oficiu;</li> <li>▪ 1738 consultații acordate în cadrul examinării petițiilor;</li> <li>▪ 182 agenți economici incluși în graficul de control planificat pentru trim.I-2016, urmare moratoriului instituit, au primit consultanță referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență.</li> <li>▪ 1650 agenți economici informați în cadrul vizitelor de consultanță;</li> <li>▪ 31 în cadrul activităților de consiliere;</li> <li>▪ 492 agenți economici informați în cadrul meselor rotunde.</li> </ul> <p>În general, mediul de afaceri are acces liber la cerințele și regulile instituite pe domenii reglementate prin acte normative, acestea fiind plasate pe site-urile instituțiilor responsabile.</p> <p><i>Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică</i> a realizat:</p> <p>Monitorizare 6 titulari de licențe în 10 raioane.</p> <p>Pe parcursul anilor ANRE a acordat consultanță și asistență conducerii SA “RED-Nord”, SA “FEE Nord” filiala Rîșcani, filiala Fălești a „RED Nord” SA. ÎCS „Red Union Fenosa” SA, districtul Sud.</p>

					<p>De asemenea, în cadrul ANRE pe parcursul anului 2016 au fost examinate și soluționate litigii cu participarea reprezentanților SRL “Găgăuz-gaz”, SRL “Tehnogazmontaj”, SRL “Bălți-Gaz”, SA ”Moldovagaz”, SRL “Ialoveni-Gaz”, SRL “Ștefan-Vodă Gaz”, ÎM “Rotalin Gaz Tading” SRL, ÎCS “Red Union Fenosa” SA, SRL “Banicolia”, ACC 14/30, SRL “Anenii-Noi Gaz”, SRL “Fina”, SA “Apă-Canal Chișinău”, APLP 54/219, SRL “Chișinău-Gaz”, ÎCS “Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” SRL, ÎMGFL nr. 17, ÎP “Crângul Privighetorilor”, ÎS “Calea Ferată din Moldova”, SA “RED-Nord”, “RED-Nord Fălești”, Primăria mun. Chișinău, ABCI “Bucovina”, Asociația Veteranilor din RM, SRL “ERGOBRIX”, primarii r-lui Cahul, ACC nr. 55/540, SRL “Alșconstruct”.</p> <p><i>Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației:</i></p> <p>În anul 2013, ANRCETI a acordat consultanță și asistență la peste 470 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice în cadrul activităților de monitorizare și control.</p> <p>În anul 2014, ANRCETI a acordat consultanță și asistență la peste 450 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice în cadrul activităților de monitorizare și control.</p> <p>Pentru a diminua rata de răspunsuri la mesajele cu caracter fraudulos, ANRCETI a recomandat furnizorilor să atenționeze clienții săi despre riscurile acestui gen de fraude prin desfășurarea unei campanii de informare prin mesaje SMS, postarea pe prima pagină a site-urilor sale a unor mesaje de atenționare a utilizatorilor, deschiderea liniilor telefonice gratuite pentru consultarea acestora, să facă schimb operativ de informații privind numerele internaționale suspecte și să examineze oportunitatea blocării prompte a accesului la astfel de numere. Astfel, în urma măsurilor întreprinse, rata de răspunsuri la mesajele SMS cu caracter fraudulos primite de utilizatorii finali de telefonie mobilă de la numere internaționale și persoane necunoscute s-a redus de la 46%, în luna aprilie, până la 16%, în luna iunie 2014.</p> <p>Suplimentar, pe parcursul anului 2014, ANRCETI a continuat monitorizarea și controlul punerii în aplicare de către furnizori a prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor, inclusiv a celor prevăzute nemijlocit în Capitolul III al Legii comunicațiilor electronice nr.241- XVI din 15 noiembrie 2007 - respectarea de către furnizorii de comunicații electronice a cerințelor legale referitor la includerea clauzelor minime în contractele încheiate cu utilizatorii finali și asigurarea indicilor de calitate a serviciilor furnizate, conform standardelor în vigoare. În rezultatul acestei activități, ANRCETI a emis prescripții în adresa furnizorilor care au comis abateri de la cerințele legislației în vigoare la acest capitol. Toate prescripțiile au fost respectate, iar furnizorii au fost monitorizați în continuare pe parcursul anului de referință.</p> <p>În anul 2015, ANRCETI a acordat consultanță și asistență la circa 200 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice în cadrul activităților de monitorizare și control.</p> <p>Pe parcursul anului 2015 au fost organizate 2 seminare regionale cu furnizorii de servicii de comunicații electronice din zonele de sud și nord, în scopul familiarizării</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>acestora cu mecanismul de funcționare a sistemului informațional „Raportare on-line”, sistem prin intermediul căruia ei pot prezenta rapoartele statistice și datele despre veniturile provenite din activitățile în domeniul comunicațiilor electronice. De asemenea, în cadrul seminarelor a fost făcută o trecere în revistă a rezultatelor controalelor efectuate în anul 2015 și a tematicii petițiilor parvenite în perioada respectivă la ANRCETI, consemnând cele mai frecvente nereguli constatate în cadrul acțiunilor de control și cele semnalate de consumatori în petițiile sale adresate ANRCETI și au fost sugerate ce acțiuni urmează să întreprindă furnizorii pentru a nu admite aceste nereguli.</p> <p>De asemenea, în 2015 ANRCETI a publicat pe pagina sa WEB oficială <i>Ghidul privind asigurarea serviciilor mobile provizorii pentru deservirea manifestărilor și evenimentelor publice</i>. Acest ghid este destinat furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice mobile și stabilește, în principal, un ansamblu de linii directoare și recomandări vizînd asigurarea continuității serviciilor publice de comunicații electronice și calității serviciilor în timpul desfășurării evenimentelor speciale în Republica Moldova.</p> <p>Suplimentar, pe parcursul anului 2015, ANRCETI a continuat monitorizarea și controlul punerii în aplicare de către furnizori a prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, inclusiv a celor prevăzute nemijlocit în Capitolul III al Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 – respectarea de către furnizorii de servicii de comunicații electronice a cerințelor legale referitor la obligația de informare și includerea clauzelor minime în contractele încheiate cu utilizatorii finali. În rezultatul acestei activități, ANRCETI a emis prescripții în adresa furnizorilor care au comis abateri de la cerințele legislației în vigoare la acest capitol. Toate prescripțiile au fost respectate, iar furnizorii vizați au fost monitorizați în continuare pe parcursul anului de referință.</p> <p>A fost acordată consultanță și asistență conducerii ”Red Nord-Vest”, ”Red Nord”, „Gagauz-gaz” SRL, „Cimișlia-gaz” SRL și altor titular de licențe. De asemenea, în cadrul ANRE pe parcursul anului 2015 au fost examinate și soluționate litigii cu participarea reprezentanților SA ”Moldovagaz”, ÎCS ”Ravelon Prim” SRL, SRL ”Svitob”, ”Chișunău-Gaz” SRL, SRL ”Lăcătuș”, ”Apă-Canal Chișinău”, SRL ”Modern-Gaz”, ”Olium Gogu” SRL, SA ”Anchir”, SRL ”Ialoveni-Gaz”, SRL ”TiTiTi și C”, SRL ”Oltavim”, SRL ”Funny Pig”, ”GNF Furnizare Energie”SRL etc.</p> <p>Runde de consultări cu mediul de afaceri au avut loc atît în cadrul <i>Agenției Medicamentului și Dispozitivelor Medicale</i>, cît și în cadrul <i>Ministerului Sănătății</i>.</p> <p>Astfel, pe parcursul anului 2014 Ministerul Sănătății de comun acord cu Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale au organizat și desfășurat 5 runde de consultări:</p> <p>În cadrul Ministerului Sănătății au fost organizate 2 mese rotunde privind promovarea prevederilor Directivelor UE cu referire la dispozitivele medicale, precum și implementarea prevederilor HG privind plasarea pe piață a dispozitivelor medicale, a dispozitivelor medicale implantabile active, a dispozitivelor medicale in vitro.</p>
--	--	--	--	--

					<p>În perioada de referință, Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale a asigurat plasarea pe pagina web a informațiilor relevante (comunicate de presă) privind calitatea diverselor produse farmaceutice.</p> <p>Mediul de afaceri are acces la Nomenclatorul de Stat al medicamentelor, Catalogul național de prețuri de producător la medicamente, care periodic sînt actualizate. Totodată, Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale a asigurat publicarea Anuarul Statistic pentru anul 2013.</p>
<b>3.7. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare</b>					
<b>3.7.1.</b>	Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului	2013	Ministerul Economiei	Raportul privind rezultatele sondajului (sondaj reprezentativ pentru întreaga țară, circa 1000 respondenți cu circa 10 întrebări), indicele stabilit	Indicele de informare și încredere a consumatorului urma să fie apreciat prin intermediul unui sondaj reprezentativ. Avînd în vedere că acoperirea financiară a fost limitată, abia în anul 2016 Agenția pentru Protecția Consumatorilor a identificat compania-ofertant și a inițiat procesul de petrecere a sondajului. Ulterior petrecerii sondajului, în adresa Ministerului Economiei a parvenit cu titlu de informare <i>Raportul privind efectuarea sondajului despre APC.</i>
<b>4. Obiectivul 4. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor</b>					
<b>4.1. Perfecționarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar</b>					
<b>4.1.1.</b>	Modificarea Legii cu privire la <u>mediere</u> cu scopul de a face această instituție mai atractivă în conformitate cu <u>Hotărîrea Parlamentului nr.6 din 16 februarie 2012</u> Pentru aprobarea Planului de acțiuni pentru implementarea Strategiei de reformă a sectorului justiției pentru anii 2011-2016	2013	Ministerul Justiției, Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	Ministerul Justiției a elaborat un proiect de lege cu privire la mediere, care determină statutul mediatorului, formele de organizare a activității de mediator și cerințele pentru înregistrarea organizațiilor de mediere, principiile desfășurării procesului de mediere și efectele acestuia, particularitățile medierii în domenii specifice, precum și competența autorităților și a instituțiilor statului în domeniul medierii, aprobat cu nr. 137 din 03 iulie 2015 (Monitorul Oficial nr.224-233/445 din 21.08.2015). Legea adoptată abrogă legea <u>nr.134-XVI din 14 iunie 2007</u> cu privire la mediere.
<b>4.1.2.</b>	Modificarea <u>legislației procedurale civile</u> în scopul optimizării timpului pentru unele etape procedurale	2014	Ministerul Justiției, Ministerul Economiei	Proiectul aprobat	În vederea realizării acțiunii 4.1.4.(4) din Planul de Acțiuni pentru implementarea Strategiei de Reformă a Sectorului Justiției 2011-2016 „ <i>Perfecționarea cadrului legislativ, în sensul precizării marjei de discreție a actorilor din domeniul justiției și elaborarea proiectului de modificare a cadrului normativ</i> ”, Ministerul Justiției a elaborat și a promovat Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea unor acte legislative (CPP, CPC Cod contav. - marja de discreție a actorilor din domeniul justiției). Acest Proiect de Lege stabilește mecanismul care va asigura inclusiv stabilirea de fiecare dată a unor termene precise pentru îndeplinirea actelor procedurale. Inexistența unor termene concrete provoacă condiții și situații de discreție excesivă pentru subiecții abilitați cu îndeplinirea atribuțiilor respective. Proiectul de lege a fost aprobat în ședința Guvernului din 6 aprilie 2016 HG nr. 473 din 19 aprilie 2016 și Adoptat de Parlament prin Legea nr. 122 din 3 iunie 2016, Publicat: 05.08.2016 în Monitorul Oficial Nr. 247-255, art Nr : 523, Data intrării în vigoare : 05.08.2016 <a href="http://lex.justice.md/md/366057/">http://lex.justice.md/md/366057/</a> . Totodată, Ministerul Justiției a elaborat Proiectul Legii cu privire la modificarea și completarea Codului de procedură civilă (medierea judiciară obligatorie) aprobat prin HG nr. 988 din 18 august 2016 și înregistrat în Parlament cu nr. 356 din 19 august 2016.



					Scopul acestui Proiect de Lege este de a asigura soluționarea conflictelor în timp util, într-o manieră satisfăcătoare și economică, inclusiv a litigiilor ce țin de protecția consumatorului. <a href="http://parlament.md/SesiuniParlamentare/%C5%9Eedin%C5%A3eplenare/tabid/128/SittingId/2410/language/ro-RO/Default.aspx">http://parlament.md/SesiuniParlamentare/%C5%9Eedin%C5%A3eplenare/tabid/128/SittingId/2410/language/ro-RO/Default.aspx</a>
<b>4.2. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar</b>					
<b>4.2.1.</b>	Desfășurarea campaniilor de informare a populației cu privire la esența și procedura de mediere	2013-2014	Consiliul de Mediere	Numărul de campanii de informare desfășurate	<p>A fost creat site-ul Consiliului de Mediere și lansat la Adunarea Națională a Mediatorilor din 28 decembrie 2013.</p> <p>În parteneriat cu Institutul de Științe Penale și Criminologie Aplicată a fost organizată masa rotundă cu tematica: „Medierea în Moldova: Provocări și Soluții”.</p> <p>A fost inițiată seria de ore publice destinate medierii, orele publice au avut loc cu susținerea Centrului de Promovare a Medierii PROMEDIERE la Biblioteca Publică de Drept pe data de 21.11.2013 și 11.12.2013</p> <p>Cu susținerea Centrului de Promovare a Medierii PROMEDIERE au fost elaborate și diseminate 2 pliante informative: 1 și 2</p> <p>Cu susținerea Centrului de Promovare a Medierii PROMEDIERE a fost elaborat și lansat pe data de 11 decembrie 2013 buletinul informativ despre mediere „Medierea în Moldova”</p> <p>A fost lansat concursul cu privire la achiziționarea serviciilor de elaborare a unui filmuleț și spot publicitar privind medierea. Din informația furnizată de Ministerul Justiției a fost identificat învingătorul și urmează a fi semnat contractul.</p> <p>A fost publicat un articol despre mediere în ziarul „Adevărul”, și au fost pregătite încă 2 articole despre mediere care urmează a fi publicate în revista „Moldova în Progres” și revista română „Medierea” în luna ianuarie 2014.</p> <p>A fost organizat concursul pentru elaborarea Strategiei de promovare a medierii și a Planului de acțiuni pentru implementarea acesteia. Din informația comunicată Ministerului Justiției a fost identificat învingătorul și urmează a semna contractul.</p> <p>2014 – 12 campanii de informare desfășurate;</p> <p>În acest scop a fost creat pagină electronică unde sunt plasate toate anunțurile cu referire la activitatea mediatorilor și activitățile cu referire la desfășurarea campaniilor de informare a populației cu privire la esența și procedura de mediere : <a href="http://mediere.gov.md/">http://mediere.gov.md/</a></p> <p>2015 – 12 de campanii de informare desfășurate;</p> <p>În acest scop a fost creat pagină electronică unde sunt plasate toate anunțurile cu referire la activitatea mediatorilor și activitățile cu referire la desfășurarea campaniilor de informare a populației cu privire la esența și procedura de mediere : <a href="http://mediere.gov.md/">http://mediere.gov.md/</a></p>
<b>4.2.2.</b>	Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Distribuirea a 2000 de unități de material informațional pe an cu abordarea a unui număr similar de consumatori	<p>În anul 2013 APC a distribuit 7440 material informațional atât pe pliante cât și bannere.</p> <p>În anul 2014 APC a examinat <u>1224</u> petiții și a distribuit <u>11240</u> material informațional atât pe pliante cât și banere.</p> <p>În anul 2015 APC a examinat 1199 petiții și au distribuit 15250 material informațional atât pe pliante cât și banere.</p>

					În anul 2016, APC a abordat circa 22504 persoane, inclusiv cu material informațional (22504 pliante și fișe informaționale). Au fost examinate 1738 petiții parvenite direct de la consumator, cât și recepționate de la alte organe de control, la Ghișeu, pe adresa electronică a Agenției, prin intermediul Platformei „IMI PASĂ”.
4.2.3.	Elaborarea și promovarea “condicii electronice”	2015	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Sistemul funcțional de recepționare, analiză și repartizare a petițiilor autorităților conform atribuțiilor acestora	Pentru o informare corectă privind posibilitatea consumatorului de a se adresa cu o reclamație, Agenția a pus la dispoziția consumatorului un șir de oportunități de comunicare – <i>plasarea plîngerii direct la adresa electronică prin pagina web, linia telefonică directă, site-ul instituției unde poate deschide și cunoaște formularul petiției, modul de completare etc.</i>
4.2.4.	Stabilirea datelor privind durata de recuperare a prejudiciului cauzat de produsele și serviciile necorespunzătoare și asigurarea evidenței acestora	2014-2016	Ministerul Justiției prin intermediul Departamentului administrării judecătorești	Sistemul de evidență funcțional	<p>Prin acțiunea dată se urmărește asigurarea evidenței datelor privind durata de recuperare a prejudiciului cauzat de produsele și serviciile necorespunzătoare. Durata de recuperare a unui prejudiciu se poate calcula din momentul pronunțării unei hotărâri și înaintarea acesteia spre executare, pînă la executarea efectivă a hotărârii în cauză. Executarea atît a hotărîrilor judecătorești cît și a deciziilor agenților constatatori este pusă în sarcina executorilor judecătorești.</p> <p>Stabilirea duratei de recuperare a prejudiciilor cauzate consumatorilor produse/servicii nu ține de competența Departamentului administrării judecătorești</p> <p>În ianuarie 2016 au fost colectate manual date pentru anul 2015. Pentru anul 2016 urmează a fi colectate datele în ianuarie 2017. La moment sistemul de evidență constă în expedierea solicitărilor instanțelor de judecată. Colectarea manuală a datelor de către instanțele de judecată și generalizarea acestora într-un raport de către Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești. Pentru viitor se preconizează modernizarea statisticii judiciare prin dezvoltarea unui sistem informațional de colectare, analiză și raportare a datelor, precum și stabilirea unor indicatori de calitate, potrivit compartimentului D, acțiunea nr. 5 din Planul de Ațiuni al Guvernului pentru anii 2016-2018, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 890 din din 20.07.2016 (acțiunea este preconizată pentru realizare în trimestrul III 2018). Astfel, urmează să fie dezvoltat un sistem de evidență informațional în acest sens.</p>
4.2.5.	Includerea în programul de formare continuă a judecătorilor a subiectului Protecția consumatorilor	2013	Institutul Național de Justiție	Curriculumul implementat în cadrul Institutului Național de Justiție	Planul de formare continuă pentru perioada anului 2013 a fost aprobat prin Hotărîrea Consiliului Institutului Național de Justiției nr. 9/4 din 20.08.2012. La 30 aprilie 2013, 9 octombrie 2013 și 15 noiembrie 2013, INJ a organizat 3 seminare cu genericul „ <i>Particularitățile soluționării litigiilor ce țin de domeniul protecției consumatorilor</i> ”, fiind instruiți 33 judecători în comun cu 15 procurori.
<b>4.3.</b>	<b>Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta</b>				
4.3.1.	Campanii de promovare a sistemului instituțional și în special a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și a posibilităților ce le oferă aceasta, precum și promovarea cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Numărul evenimentelor informaționale (distribuirea anuală a 4000 unități de material informațional și informarea unui	<p>În anul 2013, APC a realizat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 evenimente informaționale în cadrul cărora au fost distribuite 7440 unități de material informațional.</li> <li>• 189 cazuri de succes, în care au fost soluționate amiabil petițiile consumatorilor, în buzunarul carora a revenit 1,4mln lei.</li> </ul> <p>În anul 2014, APC a realizat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Conferință de Presă/ Briefing de presa (APC vine mai aproape de consumatori)</li> </ul>

				număr similar de consumatori)	<p>- 18 cazuri de succes promovate cu abordarea a 3000 consumatori.</p> <p>- 13 - seminare :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De la control la conformare- bunele practici privind regulile de comert în incinta centrelor comerciale</li> <li>2. De la control la conformare- bunele practici privind respectarea prevederilor Legii nr.278 14.12.2007 cu privire la tutun și articole de tutun- 6 evenimente:</li> <li>3. Drepturile comsumatorilor în era comunicațiilor mobile;</li> <li>4. Bunele practici ce țin de buna funcționare a unei unități comerciale;</li> <li>5. Aplicarea prevederilor legale privind activitatea de comerț și bunele practici în relații cu consumatorii;</li> <li>6. Registrul de reclamații;</li> <li>7. Regulile de comercializare a produselor Petroliere;</li> </ol> <p>APC a invitat reprezentanții supermagazinelor și asociațiilor obștești din domeniul protecției drepturilor consumatorilor la masă rotundă.</p> <p>Pagina Web a APC este instrument informațional prin intermediul căruia pot fi urmărite, informații utile vizînd desfășurarea activității autorității. Aici puteți găsi legislația națională din domeniu, informații privind competențele autorității, comunicate de presă, rapoarte de activitate, informații statistice, și sfaturi utile cum să alegem corect produsele și serviciile necesare.</p> <p>În anul 2016 de către APC au fost organizate 5 campanii de informare în comun cu mass-media, iar pentru promovarea sistemului de protecție a consumatorilor, a plasat pe pagina web 69 cazuri de succes, în cadrul examinării petițiilor, în care consumatorilor le-au fost restituiți banii în sumă de 368910,00 lei. Pagina Web a APC este instrument informațional prin intermediul căruia pot fi urmărite, informații utile vizînd desfășurarea activității autorității. Aici poate fi găsită legislația națională din domeniu, informații privind competențele autorității, comunicate de presă, rapoarte de activitate, informații statistice, și sfaturi utile cum să alegem corect produsele și serviciile necesare.</p>
<b>4.4. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare</b>					
<b>4.4.1.</b>	Stabilirea numărului de cazuri în instanță ce țin de apărarea drepturilor consumatorului și recuperarea prejudiciului cauzat de produse și servicii defectuoase	2013-2016	Ministerul Justiției prin intermediul Departamentului administrării judecătorești	Raportul anual care va reflecta numărul total de cazuri acceptate pentru examinare în cadrul sistemului judiciar și valoarea monetară a prejudiciilor recuperate	Au fost elaborate și publicate rapoarte despre examinarea litigiilor privind protecția consumatorilor, inclusiv valoarea monetară a prejudiciilor recuperate. Rapoartele pot fi accesate pe pagina MJ la următorul link: <a href="http://justice.gov.md/pageview.php?l=ro&amp;idc=56&amp;">http://justice.gov.md/pageview.php?l=ro&amp;idc=56&amp;</a>
<b>5. Obiectivul 5. Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor</b>					
<b>5.1.</b>	Participarea în cadrul Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre ale Comunității Statelor Independente	2013-2016	Ministerul Economiei	Numărul ședințelor	Republica Moldova a asigurat participarea în cadrul ședințelor Consiliului Consultativ pentru protecția consumatorilor, fiind organizate după cum urmează: în anul 2013 - la Astana și Kiev, anul 2014 - la Chișinău, 2015 în or. Soci, Federația Rusă și respectiv, în anul 2016 în or. Sankt Petersburg, Federația Rusă.

					<p>În cadrul ședințelor au fost prezentate informații privind activitățile desfășurate în perioada dintre ședințe în domeniul protecției drepturilor consumatorilor. În acest context au fost prezentate informații referitor la schimbările de ordin legislativ și instituțional ce au avut loc în Republica Moldova în domeniul protecției drepturilor consumatorilor pe parcursul anilor. De asemenea, au fost puse în discuție și obiectivele pe viitor în vederea asigurării unei protecții mai mari a drepturilor consumatorilor. Rezultatele ședințelor au fost consfințite în procese verbale puse la dispoziția fiecărui participant.</p>
					<p>În același scop de colaborare și extindere a relațiilor de colaborare, APC a întreprins o serie de măsuri printre care se înregistrează și vizitele de lucru a delegațiilor de peste hotare în anul 2015:</p> <p><i>Delegația Ministerului Economiei din Ucraina</i> – pentru care, Asociația Obștească „Centrul de Asistență pentru Autoritățile Publice”, în colaborare cu Corporația de Finanțare Internațională a Băncii Mondiale, a organizat o vizită de studiu la Agenția pentru Protecția Consumatorilor, cu scopul acumulării experienței Republicii Moldova în domeniul reformei controlului de stat.</p> <p><i>Delegația Biroului de Standardizare din Kenya</i>, aflată într-o vizită de studiu la Agenție, a cuprins mai multe studii în teritoriu cât și organizarea unor seminare informative.</p> <p><i>Delegația Fundației Est-Europene din Georgia</i>, a vizitat Agenția cu scopul de a cunoaște despre activitatea Agenției, rezultatele acesteia dar și despre rolul în informarea, educarea consumatorilor cât și a agenților economici.</p> <p>De asemenea directorul Agenției a participat la Sesiunea VIII a Comisiei interguvernamentale de colaborare economică moldo-română, care a avut loc la București, unde s-a inițiat procesul de încheiere a Acordului moldo-român de colaborare a Agenției cu Autoritatea Nationala pentru Protecția Consumatorilor din România.</p>
	<b>TOTAL</b>			<b>5763,55 mii lei</b>	