

Raportul anual (2014)
cu referire la realizarea Planului de acțiuni pentru prima perioadă (2013-2016)
privind implementare Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020

Nr. d/o	Acțiuni	Termen de realizare	Instituția responsabilă	Provocările de bază (dificultăți, riscuri)	Descrierea succintă a situației
1	2	3	4	5	6
1	Obiectivul 1.Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață				
1.1	Asigurarea inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii				
1.1.3	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 și Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Mediului, Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor	Printre dificultățile ce au stat la baza abrobării tardive și sau ne abrobarea actelor normative/ regelementărilor tehnice s-au identificat următoarele: - Reticența mediului de afaceri în implementarea prevederilor cadrului normativ prin care se transpun Directivele UE pentru domeniile de rigoare; -	<p>În scopul dezvoltării unui sistem de standardizare competitiv, modern și armonizat, conform Programului național de standardizare națională, pe parcursul anului 2014 au fost adoptate 2658 standarde moldovene, dintre care 2057 standarde europene (EN) și 601 standarde internaționale (ISO).</p> <p>Adoptarea standardelor europene și internaționale se efectuează în scopul eliminării barierelor tehnice în calea comerțului și liberalizării schimbului de mărfuri cu Uniunea Europeană.</p> <p>De asemenea Ministerul Economiei continuă armonizarea cadrului legal național cu prevederile documentelor europene pe parcursul anului 2014 au fost elaborate:</p> <p>1. Reglementarea tehnică “Mașini industriale”, aprobată prin HG nr. 130 din 21.02.2014, care transpune Directiva 2006/42/CE privind echipamentele tehnice. Actul normativ reglementează sectorul mașinilor industriale care este o parte importantă a industriei constructoare de mașini și unul din pilonii industriali principali ai oricărei economii. Într-un sistem de munca industrial, mașinile industriale reprezintă componenta cu procentajul riscurilor de accidentare cel mai ridicat. Unul dintre elementele esențiale ale proiectului este minimizarea riscului de accidente cauzate de utilizarea mașinilor industriale. Cerințele esențiale de securitate și sănătate prevăzute de RT se referă în principal la sănătatea și securitatea persoanelor, inclusiv a operatorilor și a altor persoane expuse. Prin respectarea cerințelor din HG, se atinge un nivel minim de risc pentru operatorii de mașini industriale sau/și persoanele aflate în</p>

				<p>apropierea acestora.</p> <p>2. Reglementarea tehnică „<i>Cerințe privind aparatele de cântărit neautomate</i>”, aprobată prin HG nr. 267 din 08.04.2014, care stabilește cerințe esențiale pe care aparatele de cântărit cu funcționare neautomată trebuie să le îndeplinească pentru a fi puse în funcțiune și o modalitate mai simplă de evaluare a conformității. Reglementarea tehnică transpune Directiva 2009/23/EC privind aparatele de cântărit neautomate. Implementarea Reglementării tehnice respective, va aduce un impact pozitiv, prin faptul că se vor diminua costurile ce țin de introducerea pe piață și punerea în funcțiune a aparatelor de cântărit neautomate. Scopul este protejarea populației împotriva rezultatelor incorecte ale operațiunilor de cântărire efectuate cu ajutorul acestora, atunci când sunt utilizate în domeniile de interes public, așa ca magazine, spitale, farmacii etc.</p> <p>3. Regulamentul general de metrologie legală de stabilire a cerințelor privind sticlele utilizate ca recipiente de măsurare, aprobat prin HG nr. 881 din 21.10.2014. Actul legislativ stabilește cerințe către sticlele utilizate ca recipiente de măsurare și transpune Directiva 75/107/CE.</p> <p>Acest act urmărește scopul de a reduce barierele tehnice în calea comerțului pentru sticlele utilizate ca recipiente de măsurare și stabilește cerințe unificate în legislația națională cu cele din Uniunea Europeană.</p> <p>4. Regulamentul general de metrologie legală de stabilire a normelor privind cantitățile nominale ale produselor preambalate”, aprobat prin HG nr. 907 din 04.11.2014. Acest regulament transpune Directiva 2007/45/CE). Implementarea acestui act legislativ vine să liberalizeze cantitățile nominale a ambalajelor, ceia ce va oferi posibilitatea producătorilor de a furniza bunuri adecvate preferințelor consumatorilor; va oferi certitudinea că produsele destinate vânzării corespund cantității nominale declarate de către producător.</p> <p>Pentru realizarea acestei acțiuni Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor a elaborat proiectul hotărîrii de Guvern „Cu privire la armonizarea reglementărilor tehnice și a standardelor naționale în domeniul construcțiilor cu legislația și standardele europene”, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 933 din 12.11.2014. Suplimentar, pe parcursul anului 2014 în</p>
--	--	--	--	--

				<p>domeniul construcțiilor au fost elaborate și aprobate pentru aplicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 reglementări tehnice (aprobate prin hotărîre de Guvern); • 19 normative în construcții; • 36 coduri practice în construcții; • 3 modificări la normative în construcții; <p>Examine și coordonate pentru aplicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 modificări la standardele naționale; • 2 standarde de firmă. <p>Examine și avizate:</p> <p>1 standard naționale;</p> <p>120 standarde interstatale.</p> <p>Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor, în baza art.3 din Codul transporturilor rutiere nr. 150 din 17.07.2014, a elaborat un șir de Regulamente după cum urmează:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamentul transporturilor rutiere de persoane și bagaje; 2. Regulamentul transporturilor rutiere de mărfuri; 3. Regulamentul transporturilor rutiere de mărfuri perisabile și ușor alterabile; 4. Regulamentul transporturilor rutiere de mărfuri periculoase; 5. Regulamentul cu privire la efectuarea pe drumurile publice a transporturilor rutiere cu greutate și/sau gabarite ce depășesc limitele stabilite; 6. Regulamentul cu privire la autogări; 7. Regulamentul cu privire la inspecția tehnică periodică a vehiculelor rutiere; 8. Regulamentul cu privire la desfășurarea activității de autoservice; 9. Regulamentul privind condițiile de montare, reparare și verificare a tahografelor și limitatoarelor de viteză; 10. Regulamentul privind eliberarea, schimbarea și înlocuirea, înnoirea cartelelor tahografice, descărcarea și stocarea datelor din tahografe și cartelele tahografice; 11. Regulamentul privind eliberarea și utilizarea
--	--	--	--	--

				<p>autorizațiilor de transport rutiere.</p> <p>În scopul punerii în aplicare a Legii apelor nr. 272 din 23 decembrie 2011 au fost elaborate și aprobate:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hotărîrea Guvernului nr. 862 din 8 octombrie 2014 pentru aprobarea modificărilor ce se operează în Regulamentul privind condițiile pentru deversarea apei reziduale în corpurile de apă aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 802 din 9.10.2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 325-332, art. 946);2. Ghidul pentru aplicarea celor mai bune tehnici disponibile pentru emisiile de apă uzată din industria alimentară, aprobat prin Ordinul ministrului mediului nr. 61 din 10 septembrie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 275-281. art. 13 12);3. Ghidul pentru întocmirea Studiului de fezabilitate pentru proiectele de apă și apă uzată, aprobat prin Ordinul ministrului mediului nr. 98 din 20.12.2014;4. Ghidul pentru elaborarea Planului de Alimentare cu Apă și Sanitație în Republica Moldova, aprobat prin Ordinul ministrului mediului nr. 33 din 18.04.2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 134-141, art. 725). <p>Pe parcursul anului 2014 în domeniul sănătății au fost transpuse Directivele UE privind dispozitivele medicale:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Hotărîrea Guvernului nr. 410 din 04.06.2014 „Pentru aprobarea Regulamentului privind condițiile de plasare pe piață a dispozitivelor medicale implantabile active”;2) Hotărîrea Guvernului nr. 418 din 05.06.2014 „Pentru aprobarea Regulamentului privind condițiile de plasare pe piață a dispozitivelor medicale”;3) Hotărîrea Guvernului nr. 435 din 10.06.2014 „Pentru aprobarea Regulamentului privind condițiile de plasare pe piață a dispozitivelor medicale pentru diagnostic <i>in vitro</i>”. <p>De remarcat că în scopul stabilirii cerințelor esențiale de inofensivitate și calitate pentru medicamente au fost aprobate:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ordinul MS nr. 309 din 26.03.2013 „Cu privire la aprobarea Regulilor de bună practică de fabricație a medicamentelor (GMP) de uz uman” cu modificările și completările ulterioare;2) Ordinul MS nr. 1400 din 09 decembrie 2014 „Cu
--	--	--	--	---

				<p>privire la aprobarea Regulilor de bună practică de distribuție a medicamentelor (GDP) de uz uman”</p> <p>Au fost realizate în continuare prevederile Ordinului MS nr. 739 din 23.07.2012 „Cu privire la reglementarea autorizării produselor medicamentoase de uz uman și introducerea modificărilor postautorizare”</p> <p>Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (AMDM) a finalizat cu succes procesul de certificare a Sistemului de Management conform standardului ISO 9001:2008, fapt documentat de către organismul de certificare TÜV Thüringen e.V. din Germania. ISO 9001 este standardul internațional de referință pentru sistemele de management al calității. Certificatul obținut de AMDM confirmă faptul că activitatea Agenției corespunde standardului internațional. Totodată, acest certificat reprezintă o dovadă de necontestat a capacității instituției de a oferi consecvent servicii de înaltă calitate pentru satisfacerea cerințelor societății.</p> <p>Totodată, în contextul armonizării legislației naționale cu legislația comunitară în anul 2014, Ministerul Sănătății a elaborat Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova nr. 594 din 17.07.2014 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind buna practică de fabricație a materialelor și a obiectelor destinate să vină în contact cu produsele alimentare.</p> <p>De asemenea, pentru a aduce legislația națională la rigorile Comunității Europene au fost elaborate proiecte de regulamente sanitare și remise autorităților spre avizare precum:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Regulamentul sanitar privind materialele și obiectele din plastic reciclat destinate să vină în contact cu produsele alimentare - termen de transpunere -2014-2015;2. Regulamentul sanitar privind obiectele din ceramică, emailate, vitrificate, sticlă, porțelan și faianță care vin în contact cu produsele alimentare - termen de transpunere -2014-2015;3. Regulamentul sanitar privind protecția sănătății angajaților și populației împotriva riscurilor asociate funcționării Stațiilor de Alimentare cu Carburanți. <p>În legătură cu adoptarea Legii privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității nr.235 din 01.12.2011 a devenit necesară revederea și modificarea Reglementării tehnice „<i>Echipamente radio, echipamente terminale de telecomunicații</i>”</p>
--	--	--	--	---

				<p><i>și recunoașterea conformității acestora</i>”, aprobată prin hotărîrea de Guvern nr.1274 din 23.11.2007 în scopul aducerii acesteia în concordanță cu legea în cauză. La data de 17.07.2014 a intrat în vigoare Hotărîrea Guvernului nr.2 din 09.01.2014 cu privire la modificarea și completarea Hotărîrii Guvernului nr.1274 din 23 noiembrie.2007.</p> <p><i>În domeniul agriculturii și industriei alimentare în vederea asigurării inofensivității produselor și serviciilor pe piață, au fost elaborate și aprobate următoarele acte normative:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Hotărîrea Guvernului nr. 657 din 18 august 2014 “Cu privire la aprobarea limitelor maxime pentru prezența coccidiostaticelor sau a histomonostaticelor în alimente în urma transferului inevitabil al acestor substanțe în furaje” (Monitorul Oficial, 2014, nr. 249 – 255, art. nr: 202);2. Hotărîrea Guvernului nr. 698 din 25 august 2014 “Pentru aprobarea Normei sanitar – veterinară privind măsurile de combatere a febrei aftoase” (Monitorul Oficial, 2014, nr. 261 – 267, art. nr: 752);3. Hotărîrea Guvernului nr. 711 din 28 august 2014 “Pentru aprobarea Normei sanitar – veterinară privind stabilirea condițiilor de sănătate animală și sănătate publică și de certificare sanitar – veterinară a importurilor de lapte crud, a produselor lactate, a colostrului și a produselor pe bază de colostru destinate consumului uman” (Monitorul Oficial, 2014, nr. 261 – 267, art. nr: 759);4. Hotărîrea Guvernului nr. 759 din 16 septembrie 2014 “Pentru modificarea și completarea Hotărîrii Guvernului nr. 221 din 16 martie 2009 cu privire la aprobarea Regulilor privind criteriile microbiologice pentru produsele alimentare” (Monitorul Oficial, 2014, nr. 282 – 289, art. nr: 814);5. Hotărîrea Guvernului nr. 567 din 16.07.2014 “Cu privire la aprobarea Programului național de monitorizare a reziduurilor de pesticide și a conținutului de nitrați în produsele alimentare de origine vegetală pentru anii 2015-2020”;6. Hotărîrea Guvernului nr. 189 din 17.03.2014 pentru aprobarea Normei sanitar-veterinară privind sănătatea animală la importul și tranzitul animalelor unghulate vii (Monitorul Oficial, 2014, nr.66-71, art. 212);7. Hotărîrea Guvernului nr.291 din 22.04.2014 cu privire
--	--	--	--	--

				<p>la aprobarea cerințelor de calitate pentru orez și crupe de orez (Monitorul Oficial,2014, nr.104-109, art.332);</p> <p> Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor a elaborat și a aprobat următoarele acte deprtamentale:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Planul de monitorizare a reziduurilor pentru anul 2014 (Ordinul ANSA nr. 249 din 10.01.2014), care include: Planul național de monitorizare a reziduurilor în carnea de pasăre, Planul național de monitorizare a reziduurilor în ouăle de pasăre, Planul național de monitorizare a reziduurilor în mierea de albine și Planul național de monitorizare a reziduurilor în pește;2. Planul de contingență pentru boala de Newcastle și Manualul operațional pentru intervenția în focarele de boala de Newcastle (Ordinul ANSA nr. 46 din 27.02.2014);3. Planul de acțiuni în vederea neadmiterii încălcării legislației în vigoare la importul, comercializarea și utilizarea produselor de uz fitosanitar și a fertilizanților (Ordinul ANSA nr. 56 din 05.03.2014);4. Programele naționale de supraveghere a sănătății animalelor, sănătății plantelor și siguranței alimentelor de origine animală și non-animală pentru anul 2014 (Ordinul ANSA nr. 59 din 07.03.2014);5. Planul de contingență pentru boala Infuența Aviară și a Manualului operațional pentru intervenția în focarele de Influență Aviară (Ordinul ANSA nr. 102 din 30.04.2014);6. Instrucțiunea metodică de prelevare a stronțului SR-90 și cesiului CS-137 în produsele alimentare (Ordinul ANSA nr. 106 din 07.05.2014);7. Programul Național de supraveghere a materialelor furajere (Ordinul ANSA nr. 134 din 02.06.2014);8. Norme sanitar-veterinare (Ordinul ANSA nr. 165 din 09.07.2014)9. Planul de contingență pentru boala febra aftoasă și Manualului operațional pentru intervenția în focarele de febră aftoasă (Ordinul ANSA nr. 302 din 22.08.2014);10. Instrucțiunea cu privire la standardele de comercializare a ouălor de consum (Ordinul ANSA nr. 213 din 05.09.2014);11. Ghid privind Farmacovigilența veterinară (Ordinul
--	--	--	--	---

					<p>ANSA nr. 216 din 08.09.2014);</p> <p>12. Ghidul privind bune practici de igienă pentru prevenirea și combaterea microorganismelor patogene, în special cu referire la prezența salmonellei (Ordinul ANSA nr. 309 din 05.12.2014);</p> <p>13. Instrucțiuni privind efectuarea examenului antet și post-mortem la păsări (Ordinul ANSA nr.212 din 05.09.2014);</p> <p>14. Reguli generale de eșantionare a mărfurilor supuse controlului sanitar-veterinar Ordinul ANSA nr.281 din 14.11.2014);</p> <p>15. Aprobarea planului de acțiuni privind exportul de carne de pasăre, ouă pentru consum și produse de acvacultură (Ordinul nr.10 din 15.01.2014);</p> <p>16. Ghidul privind implementarea procedurilor HACCP și utilizarea aditivilor furajeri la întreprinderile avicole;</p> <p>17. Manualul privind efectuarea controlului oficial al unităților din domeniul alimentar.</p> <p>Ministerul Afacerilor Interne a elaborat proiectul legii privind regimul articolelor pirotehnice, aprobat prin Legea nr.143 din 17.07.2014.</p>
1.2	Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței supravegherii pieței				
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	Lipsa normelor juridice necesare promovării proiectului elaborat	<p>A avut loc semnarea acordului de înțelegere la 04 martie curent dintre Serviciul Vamal și Agenția pentru Protecția Consumatorilor privind schimbul de informații conform practicilor europene. În scopul structurării chibzuite a cadrului juridic privind supravegherea pieței, s-a considerat că normele referitoare la colaborarea și coordonarea activității de supraveghere a pieței la nivel național dintre organele de supraveghere, organele vamale și alte organe interesate, la moment, sunt suficient prevăzute în legea privind supravegherea pieței, cu atât mai mult că legea menționată se află la etapa de examinare în comisiile Parlamentului.</p> <p>Acțiunea în cauză este dependentă exclusiv de legea privind supravegherea pieței Proiectul legii privind supravegherea pieței care a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.486 din 26.06.14, transmisă Parlamentului prin demersul Guvernului nr.1403-579 din 26.06.14 și înregistrată cu nr. 250 la data de 27.06.2014. Totodată proiectul de lege a fost</p>

					examinat și discutat în cadrul ședințelor Comisiilor din cadrul Parlamentului, însă aprobarea acestuia a fost amânată și urmează a fi reexaminat după formarea noii componente a Parlamentului.
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	-	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. În cadrul proiectului au beneficiat de instruiți 48 persoane din cadrul APC. De asemenea APC în cadrul implementării cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor au fost instruiți 45 de colaboratori.
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	Motivul care a cauzat nerealizarea acțiunii este: - Insuficiența cadrelor în domeniul dispozitivelor medicale	<p>Instruirea personalului din cadrul Inspectoratului farmaceutic și dispozitivelor medicale 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> Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor a organizat și a desfășurat 4 cursuri de instruire în domeniul dezvoltării competențelor tehnice, la care au participat 295 inspectori. Au fost organizate cursuri de instruire în 37 de Subdiviziuni Teritoriale pentru Siguranța Alimentelor, cu privire la domeniile specifice de activitate.</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 tărîța 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>
1.2.5	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	-	<p>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 (www.amed.md – raportare reacții adverse). Acestea se înregistrează în fișa de comunicare, fiind apoi raportate la Centrul Internațional de Monitorizare a Reacțiilor Adverse - Uppsala Monitoring Center.</p>
1.3.	Îmbunătățirea echilibrului dintre protecția publică și sarcinile administrative impuse mediului de afaceri				
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	2014	Agencia pentru Protecția Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase,	Dificultăți și riscuri la elaborarea și aprobarea metodologiei respective nu s-au atestat	<p>În vederea realizării acțiunii au fost aprobate:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hotărîrea 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; Hotărîrea 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

			Inspectoratul Energetic de Stat, Inspecția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat		<p>criteriilor de risc ;</p> <p>3. Hotărîrea 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;</p> <p>4. Hotărîrea 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;</p> <p>5. Hotărîrea 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</p>
1.4 Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței					
1.4.1	Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse	2014-2016	<p>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 Informației și Comunicațiilor</p>	-	<p>În domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor realizarea acțiunii va demara după adoptarea de către Parlament a legii privind supravegherea pieței</p> <p>Reieșind din cerințele Strategiei și a normativelor tehnice s-a stabilit lista tipurilor concrete de produse în construcții și s-au elaborat indicatoarele de performanță a scăderii riscului de apariție pe piață a produselor necorespunzătoare din domeniul construcțiilor.</p> <p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2015 și –a planificat 2 proceduri în domeniul metrologic pentru elaborare și aprobare, în sem. I procedura „<i>Modul de efectuare a măsurărilor oficiale pentru controlul corectitudinii livrării combustibilului la stațiile de alimentare cu produse petroliere și gaze</i>”, iar pentru sem. II „<i>Exploatarea mijloacelor de cântărire neautomată</i>”.</p>
1.5 Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare					
1.5.1	Determinarea numărului anual de	2013-2016	Ministerul Sănătății	-	Activitățile autorităților din domeniu sînt axate pe

	cazuri de prejudiciu vieții și sănătății cauzat de produse defectuoase				excluderea cazurilor de prejudiciere a vieții și sănătății aduse de produse medicamentoase. Astfel, în anul 2014 Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale a emis <u>8 ordine</u> de retragere de pe piața farmaceutică a mai multor produse medicamentoase (www.amed.md – legislație – acte emise de Agenție). Anual se determină numărul de cazuri de reacții adverse la medicamente, care se raportează Centrului Internațional de la Uppsala, Suedia. Rapoartele statistice sînt publice și pot fi accesate la <u>www.amed.md/Media Centru / rapoarte / farmacovigilență și utilizarea rațională a medicamentelor</u> .
1.5.2	Înregistrarea anuală a numărului de avertizări între autorități	2013-2016	Ministerul Economiei	-	Pe parcursul anului 2014 nu au fost înregistrate avertizări între autorități.
2. Obiectivul 2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori					
2.1 Reglementarea practicilor de comerț și raporturilor contractuale					
2.1.2	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	- Factorul ce a intervenit în procesul de definitivare a acțiunii îl constituie Grupul de lucru pentru modificarea și completarea Codului Civil al RM, care are, printre alte finalități, și scopul de a transpune în Codul Civil Directivele UE în materie de drept privat, inclusiv și Directiva Consiliului 85/577/EEC din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale	<p>Analiza impactului de reglementare a fost avizată pozitiv de către Grupul de lucru pentru reglementarea activității de întreprinzător, consemnat în Procesul-verbal nr. 11 din 16.04.2014.</p> <p>Proiectul a fost elaborat și a trecut procedura de consultare și avizare de către entitățile interesate. Ministrul Justiției s-a expus pe marginea proiectului – demersul nr.03/12131 din 23.12.2014. A fost examinat în ședința grupului de lucru pentru reglementarea activității de întreprinzător din data de 10.12.14, în care s-a propus stoparea promovării proiectului respectiv pentru a se elimina divergențele care pot duce la dificultăți în implementarea legii, care se explică prin faptul că, Comisia Europeană, Direcția Generală Justiție a elaborat și publicat în iunie 2014 <i>ghidul</i> de facilitare a punerii în aplicare a Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, conform căruia din luna iunie 2014 statele membre UE trebuie să aplice măsurile naționale de transpunere pentru realizarea obiectivului directivei de a atinge un nivel ridicat de protecție a consumatorilor la nivelul UE și de a contribui la buna funcționare a pieței interne. În acest context, este necesar revizuirea și îmbunătățirea prevederile legii proiect prin prisma ghidului respectiv.</p>

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	-	Ministerul Economiei a elaborat și a prezentat Guvernului pentru aprobare proiectul de lege cu privire la modificarea și completarea unor acte legislative la subiectul autorizării funcționării comercianților (ghișeu unic în comerț) care include norme de reglementare cu privire la vânzările cu preț redus (vânzări de lichidare, soldare, promoționale, outlet, corectitudinea stabilirii preturilor modului de stabilirea și anunțare a reducerilor). Proiectul respectiv a fost aprobat de principiu în cadrul ședinței Guvernului din 8.10.2014 și urmează să fie definitivat la capitolul controlul de stat a activității de întreprinzător.
2.2 Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale					
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	Printre dificultățile întâmpinate pe parcursul realizării acțiunii respective se numără: - dezinteresul consumatorilor față de drepturile și obligațiile lor în calitate de utilizatori finali ai serviciilor de comunicații electronice	<p>O acțiune esențială în scopul reglementării activității prestatorilor de servicii de plată și a clienților acestora în cadrul sistemelor de plăți cu carduri de plată realizată de Banca Națională a Moldovei este modificarea Regulamentului cu privire la cardurile de plată, prin Hotărârea Consiliului de administrație al BNM cu privire la aprobarea, modificarea, completarea și abrogarea unor acte normative ale BNM nr. 190 din 25.09.2014. Conform hotărârii nominalizate, a fost prevăzută nelimitarea de către prestatorii de servicii de plată, definiți conform Legii nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, a dreptului de utilizare a conturilor la care au fost atașate cardurile de plată numai pentru efectuarea tranzacțiilor cu utilizarea cardurilor de plată.</p> <p>Astfel, prestatorii de servicii de plată urmează să permită efectuarea operațiunilor din aceste conturi și în baza altor instrumente de plată fără numerar (transfer de credit, debitare directă etc.).</p> <p>De asemenea, au fost efectuate modificări la Legea nr.548-XIII din 21.07.1995 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 19.06.2014 pentru modificarea și completarea unor acte legislative și, respectiv, Legea nr.180 din 25.07.2014 pentru modificarea și completarea unor acte legislative). Versiunile consolidate ale</p>

				<p>Legii cu privire la Banca Națională a Moldovei și Legii instituțiilor financiare, conținând modificările aduse, au fost publicate pe pagina web oficială a Băncii Naționale, în limbile română, rusă și engleză.</p> <p>În scopul informării persoanelor interesate asupra prevederilor legale în domeniul reglementării valutare, în anul 2014 au fost publicate pe pagina-web oficială a BNM 17 acte normative și / sau modificări la acestea.</p> <p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor a înregistrat: 1944 - agenți economici informați în cadrul controalelor de stat și a acordat 1906 de consultații din oficiu / la telefon.</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">- Conferința de presă, organizată la 14 februarie 2014, privind intrarea în vigoare a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice;- Lansarea Campaniei de informare „Cunoaște-ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice”;- Desfășurarea seminarelor regionale (Nord, Sud) de informare a furnizorilor despre obligațiile acestora față de utilizatorii finali;- Realizarea și repartizarea pliantelor despre drepturile și obligațiile utilizatorilor finali;- Revizuirea structurii și conținutului Paginii utilizatorului. Lansarea ghidurilor tematice plasate pe Pagina utilizatorului;- Lansarea Ghidului privind încheierea și conținutul minim al contractelor dintre furnizorii de comunicații electronice și utilizatorii finali;- Recomandarea către furnizori să publice pe paginile sale de Internet mai multe informații utile pentru consumatori;- Recomandarea către furnizori să ia măsuri de contracarare a tentativelor de înșelare a utilizatorilor de telefonie mobilă de către escroci;- Lansarea liniei telefonice instituționale pentru informare din cadrul Agenției (numărul 080080080). începând cu 3 aprilie
--	--	--	--	---

					<p>2014, apelurile consumatorilor la linia telefonică instituțională 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;</p> <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 telefonic 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>
2.2.2.	Acordarea consultațiilor referitoare la contracte la inițiativa agenților economici	2013-2016	Agencia pentru Protecția Consumatorilor	O problemă importantă reprezintă pentru Agenție faptul că puțini agenți economici sunt interesați de participarea la vizitele de consultanță care sunt organizate de Agenție în diferite raioane, orașe, comune sau	35 contracte examinate în cadrul actelor de control. 2 contracte la inițiativa agenților economici.

				centre comerciale, deaceia în majoritatea cazurilor agenții economice sunt consultați în cadrul controlului de stat și respectiv din oficiu.	
2.3	Facilitarea procesului de examinare a petițiilor de către autoritățile abilitate în domeniu				
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 generală de examinare a reclamațiilor consumatorilor este elaborată și se află la etapa de coordonare cu autoritățile/instituțiile de resort.
2.4	Eficientizarea raporturilor în baza tehnologiilor informaționale				
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	-	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).
2.5	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare				
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	-	După efectuarea controalelor conform noilor cerințe și acordarea sprijinului metodologic, de către Inspecția de Stat în Construcții, numărul agenților economici disciplinați s-a majorat cu 13%. Concomitent, pe parcursul anului s-a remarcat diminuarea riscul de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile.

			Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat		
3. Obiectivul 3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia					
3.1 Informare cu privire la produse și servicii, cu privire la drepturi și obligații și cu privire la măsuri reparatorii					
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	Impedimente nu au fost constatate	În perioada respectivă, Agenția a organizat și desfășurat cu suportul organelor administrării publice locale 66 vizite de consultanță, de informare a consumatorilor și agenților economici, inclusiv consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „Consumatorii – pentru Servicii Financiare Corecte”. S-au înregistrat un număr de circa 3270 de participanți. 1 Eveniment organizat în cadrul Zilei Mondiale Drepturilor Consumatorilor . 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.
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	Printre dificultățile întâmpinate pe parcursul realizării acțiunii respective se numără: - nivel scăzut de capacitate decizională a consumatorului; atitudinea și comportamentul consumatorului - lipsa de percepere adekvată a ofertelor, din cauza modului instinctiv de prelucrare a informației și/sau prezentare a	Pentru realizarea acțiunii a avut loc lansarea de către Banca Națională a Moldovei în parteneriat cu Facilitatea de Dezvoltare a Fondului European pentru Europa de Sud – Est (EFSE DF), a campaniei naționale de informare cu privire la avantajele utilizării instrumentelor de plată fără numerar. În cadrul campaniei ce a fost lansată la data de 15.12.2014 și care se va desfășura timp de jumătate de an s-au desfășurat următoarele activități: - a fost pusă la dispoziția publicului larg pagina WEB dedicată informării asupra instrumentelor de plată fără numerar și avantajelor în utilizarea acestora (http://faranumerar.md); - au fost difuzate 2 emisiuni radio (Radio Europa Libera și Radio Moldova 1), spoturi radio (zilnic, de 4 ori pe zi), 1 spot video (zilnic, de 4 ori pe zi); - a fost lansată pagina campaniei în cadrul rețelei de socializare Facebook. De asemenea, în trimestrul II, 2014 în revista „Business Class” a fost publicat un articol cu tema „Web Money”, iar în

				<p>informației agentului economic etc.</p>	<p>revista "<u>Экономическое обозрение</u>" a apărut un interviu cu dl viceguvernator Aureliu Cincilei despre sistemul de plăți din Republica Moldova. La data de 09.10.2014 a intrat în vigoare Regulamentul cu privire la dezvăluirea de către băncile din Republica Moldova a informației aferente activităților lor, în redacție nouă. Actul respectiv a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al BNM nr. 52 din 20.03.2014 cu privire la aprobarea, abrogarea și modificarea unor acte normative ale Băncii Naționale a Moldovei.</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, intrat în vigoare din 15 februarie 2014, care stabilește un set de prevederi noi referitoare la apărarea drepturilor și intereselor economice legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor date. Drept motiv al lansării campaniei respective ANRCETI a invocat gradul insuficient de cunoaștere de către consumatori a drepturilor sale. Printre obiectivele principale ale acestei campanii menționăm formarea unui consumator avizat, pro-activ și capabil să-și apere drepturile și interesele sale legitime, cunoașterea instrumentelor corecte și eficiente de protecție a drepturilor consumatorilor din sectorul comunicațiilor electronice, încurajarea rezolvării litigiilor dintre consumatori și furnizori pe cale amiabilă.</p> <p>În cadrul campaniei de informare „Cunoaște-ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice” 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. Participanților le-a fost prezentat noul Regulament cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, în vigoare din 15 februarie 2014, precum și obligațiile furnizorilor față de utilizatorii de servicii, stabilite în acest act normativ. Au</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>fost scoase în evidență elementele de noutate ale Regulamentului și a atenționat furnizorii asupra celor mai frecvente nereguli depistate de specialiștii ANRCETI în cadrul controalelor la capitoul contractarea serviciilor și respectarea drepturilor utilizatorilor de servicii de către furnizori. De asemenea, au fost prezentate reglementările ANRCETI despre obligațiile furnizorilor privind măsurarea și publicarea parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice, în particular a serviciului de televiziune și al celui de acces la Internet.</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. Agenda seminarului a cuprins câteva subiecte de actualitate, principalul subiect fiind prezentarea obligațiilor furnizorilor față de utilizatorii finali, obligații care reies din Regulamentul privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice. Totodată, participanții la seminar au fost familiarizați cu modul în care furnizorii pot prezenta ANRCETI, în format electronic, rapoartele statistice și alte date despre activitatea sa.</p> <p>Pentru a concretiza activitățile subdiviziunilor ANRCETI în cadrul campaniei de informare, a fost aprobat Planul de acțiuni pentru desfășurarea campaniei, conform căruia au fost elaborate și pliante, în formă tipărită și plasate pe site-ul ANRCETI, privind drepturile și obligațiile utilizatorilor finali.</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</p>
--	--	--	--	---

				<p>obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului. Ghidul a fost elaborat de ANRCETI pentru a răspunde cerințelor actuale ale utilizatorilor finali și a facilita aplicarea de către furnizori a prevederilor legislației referitoare la contracte. Scopul acestui ghid este de a oferi furnizorilor un set de clarificări cu privire la modul de interpretare și de aplicare în practică a obligațiilor legale specifice domeniului comunicațiilor electronice ce trebuie respectate de către aceștia în cazul contractelor încheiate cu utilizatorii finali, precum și cu privire la informațiile pe care furnizorii trebuie să le includă în aceste contracte. ANRCETI a considerat necesară clarificarea acestor aspecte pentru că, în urma experienței acumulate în domeniul protecției utilizatorilor de servicii, a constatat că furnizorii au interpretări diferite ale noțiunilor utilizate în legislația în vigoare și a obligațiilor pe care le au aceștia în cazul încheierii contractelor cu utilizatorii de servicii.</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. Această recomandare are la bază prevederile Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, care stabilește un set de obligații pentru furnizori privind informarea utilizatorilor finali, inclusiv prin intermediul paginilor sale de Internet. Astfel, în scopul monitorizării executării acestei recomandări, respectării legislației în vigoare și în scopul sporirii nivelului de protecție a utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii de comunicații electronice, în special în ceea ce privește transparența condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, precum și pentru asigurarea posibilității remedierii deficiențelor apărute, specialiștii ANRCETI au analizat, conform Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, lista furnizorilor ce dețin pagină Web oficială și au verificat respectarea prevederilor pct. 12 și 35 din Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, prin afișarea pe pagina de Internet a contractului cu clauze contractuale standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, și a procedurii de examinare a</p>
--	--	--	--	---

				<p>reclamațiilor. Furnizorilor la care au fost depistată încălcarea prevederilor menționate le-a fost prescrisă remedieze problemelor date, aceștia, la rândul lor, s-au conformat și au înlăturat-deficiențele menționate.</p> <p>În anul de referință, 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>Agenția pentru Protecția Consumatorilor a organizat și a desfășurat 12 campanii informaționale, respectiv:</p> <ul style="list-style-type: none">• 6 Campanii de informare a consumatorilor și mediului de afaceri din mediul rural.• Ediția a III a campanie de informare a tinerilor din instituțiile de învățământ.• Ediția a IV a campanie de informare a tinerilor din instituțiile de învățământ.• Siguranța spațiilor de joacă.• Campania de informare a consumatorilor în supermagazinele.• Campania „Ia atitudine – Oferă consumatorilor încredere în tine!”.• Campania de informare a consumatorilor în supermagazinele și piețe. <p>11045 - Consultații acordate; 6 - tipuri pliante editate; 11240 - pliante distribuite; 1242729 – vizitatori a paginei web.</p> <p>Interviuri TV, Interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri, Interviuri Radio - 350 .</p> <p>Plasarea comunicatelor pe pagina web APC și difuzarea lor instituțiilor media – 160.</p> <p>În perioada de referință 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</p>
--	--	--	--	---

					<p>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>- Farmaciștilor le aparține un rol decisiv în combaterea rezistenței la antibiotice, relevă noul studiu efectuat în Regiunea Europeană a OMS 17.11.2014 Ministrul Sănătății invită la colaborare reprezentanții sectorului medical privat 10.11.2014</p> <p>De asemenea, Ministerul Sănătății a inițiat un dialog public cu operatorii pieței farmaceutice 10.03.2014.</p>
3.4 Promovarea programelor educaționale					
3.4.2	<p>Adoptarea și implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului de către instituțiile de învățământ gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate și universitar.</p>	2013-2016	Ministerul Educației	-	<p>În instituțiile de învățământ primar și secundar general, 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 dirigiență, ambele cu statut de discipline obligatorii în Planul-cadru.</p> <p>În Curriculumul la disciplina <i>Educație civică</i> (1 oră/săptămână în clasele V-XII), la modulul din ciclul gimnazial: <i>Dezvoltarea personală și ghidarea în carieră</i>, este propusă tema <i>Producător și consumator: aspecte legale. Drepturile și responsabilitățile consumatorului</i>. În anul curent de studii acest modul este studiat de către circa 32,9 mii de elevi din clasa 9-a în 794 de gimnazii și 424 de licee din republică.</p> <p>Ministerul Educației prin scrisoarea nr.03/14-453G din 09.08.13 a informat instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar, învățământ profesional tehnic postsecundar și învățământ superior, cu referire la activitățile (p.3.4) stipulate în planul de acțiuni pentru prima perioadă (2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor și a necesității de a întreprinde măsuri pentru realizarea acestora.</p> <p>Astfel, în 61 de instituții de învățământ profesional tehnic secundar, în grupele profesionale și de meserii, implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională <i>Etica profesională și disciplina de cultură generală Bazele antreprenoriatului</i> și tangențial la orele de pregătire opționale Codul muncii și Viața socială și profesională. În anul curent de studii la disciplinele menționate au fost instruiți circa 10,0 mii de elevi.</p> <p>În cele 45 de instituții de învățământ profesional tehnic</p>

				<p>postsecundar din republică se studiază disciplina de cultură generală <i>Bazele antreprenoriatului</i> care conține și subiecte privind drepturile consumatorului.</p> <p>În învățământul profesional tehnic postsecundar 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>Drepturile de consumator, Consumatorul trebuie să fie bine informat</i>. În instituție anual sunt organizate activități cu privire la <i>Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor</i>.</p> <p>În 8 colegii cu profil agricol 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, Managementul calității, Organizarea producerii și managementul calității alimentelor</i>.</p> <p>În instituțiile de învățământ superior programele de studii în domeniul protecției consumatorilor se realizează în 17 instituții la specialitatea <i>Drept</i>, disciplina <i>Drept civil</i>. Planul analitic al disciplinei menționate conține următoarele subiecte: <i>Protecția consumatorului, 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>La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea <i>Marketing și logistică</i> se studiază disciplina <i>Protecția consumatorului (158 de studenți)</i>. De asemenea la ciclul II, programele de master <i>Studii în marketing și Comerț internațional</i>, conțin subiecte privind protecția și drepturile consumatorului. La Universitatea de Stat din Comrat 26 de persoane studiază la specialitatea <i>Managementul activității de marketing</i>, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.</p>
--	--	--	--	--

					La Academia de Studii Economice și Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile <i>Merceologie și comerț și Marketing și logistică</i> disciplina Protecția consumatorului este studiată respectiv circa de 700 și 240 de studenți.
3.5	Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor				
3.5.1	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>- acțiunile întreprinzătorului: impunerea condițiilor contractuale abuzive și/sau inechitabile;</p> <p>- tendința sporită și constantă a agenților economici de a obține profit în baza lipsei de informare a consumatorului</p> <p>Una din problemele cu care se confruntă APC în cadrul vizitelor de consultanță în consiliile raionale, sate, comune este implicarea redusă a APL în procesul de organizare a întâlnirilor cu consumatorii, motivînd-o prin lipsa de timp sau că consumatorii sunt</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. Activitatea de monitorizare a fost îndeplinită prin analiză sistemică și complexă a informațiilor despre activitatea furnizorilor în vederea estimării corectitudinii aplicării prevederilor legislației în vigoare din domeniul de competență a ANRCETI. Astfel, în rezultatul monitorizării îndreptată spre sporirea gradului de informare și protecție al utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii de servicii pe lângă alte importante și diverse constatări, specialiștii ANRCETI au conchis o creștere semnificativă, în lunile aprilie și mai 2014, a numărului de sesizări din partea utilizatorilor finali, în care aceștia s-au plâns că după ce au răspuns la solicitarea de a suna la numere internaționale necunoscute primite prin mesaje SMS de la persoane necunoscute au pierdut bani sau minute din cont. în urma examinării informațiilor prezentate de furnizorii de servicii publice de telefonie mobilă, în luna mai 2014, ANRCETI a remis acestora o notă, în care a recomandat să se întreprindă măsurile ce se impun în cazul dat, pentru a asigura o protecție maximă a utilizatorilor împotriva tentativelor de înșelare a acestora de către escroci prin intermediul telefonului mobil.</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</p>

				<p>finali de telefonie mobilă de la numere internaționale și persoane necunoscute s-a redus de la 46%, în luna aprilie 2014, 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>Runde de consultări cu mediul de afaceri au avut loc atât în cadrul Agenției Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, cât și în cadrul Ministerului Sănătății.</p> <p>Astfel, pe parcursul anului 2014 Ministerul Sănătății de comun acord cu Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale au organizat și desfășurat runde de consultări:</p> <p>13.02.2014 – Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la tarifele pentru serviciile prestate de AMDM (http://www.amed.md/index.php?go=news&n=424)</p> <p>13.02.2014 necesitatea reglementării domeniului Dispozitivelor Medicale (http://www.amed.md/index.php?go=news&n=425)</p> <p>14.02.2014 - despre prețurile la medicamente (http://www.amed.md/index.php?go=news&n=426)</p> <p>03.07.2014 - perspectivele pieței farmaceutice din Republica Moldova (http://www.amed.md/index.php?go=news&n=498)</p> <p>14.08.2014 - despre procesul de implementare a Regulilor de Bună Practică de fabricație (GMP) a medicamentelor de uz uman (http://www.amed.md/index.php?go=news&n=522).</p> <p>În cadrul Ministerului Sănătății au fost organizate 2 mese rotunde privind promovarea prevederilor Directivelor UE cu</p>
--	--	--	--	---

					<p>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> <p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor a organizat 1906 consultații acordate în oficiu/ la telefon de către inspecții ;</p> <p>1944 - agenți economici informați în cadrul controalelor de stat;</p> <p>Reglementările tehnice aprobate sau modificate în perioada anilor 2013-2014 sunt publicate pe pagina web oficială a MTIC, la compartimentul Legislație/Reglementări tehnice.</p>
4	Obiectivul 4. Eficentizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor				
4.1	Perfecționarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar				
4.1.2	Modificarea legislației procedurale civile în scopul optimizării timpului pentru unele etape procedurale	2014	Ministerul Justiției, Ministerul Economiei	-	<p>În curs de realizare.</p> <p>Pe pagina web a Ministerului Justiției la rubrica "Transparența în procesul decizional / Anunțuri privind inițierea elaborării actelor normative" a fost plasat anunț privind examinarea oportunității modificării legislației procedural civile cu participarea consumatorilor .03.03.2014</p> <p>Potrivit Strategiei în domeniul protecției consumatorilor, aprobată prin Hotărîrea Guvernului Nr. 560 din 24.07.2013, precum și a Planului de acțiuni privind implementarea Strategiei susmenționate pentru perioada 2013- 2014, punctul 4.1.2, în decursul anului 2014 urma a fi modificată legislația procedural civilă în vederea optimizării timpului necesar pentru unele etape procedurale de soluționare a cauzelor cu participarea consumatorilor.</p> <p>În acest context s-a solicitat respectuos examinarea oportunității modificării cadrului normativ existent și</p>

					<p>prezentarea propunerilor de modificare însoțite de argumentele de rigoare.</p> <p>Propunerile urma fi transmise persoanei responsabile de proiect din cadrul ministerului Iancev Elena, tel: (22) 20 14 27, email: elena.iancev@justice.eov.md</p> <p>Proiectul urmează a fi definitivat pe parcursul anului 2015.</p>
4.2	Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar				
4.2.1	Desfășurarea campaniilor de informare a populației cu privire la esența și procedura de mediere	2013-2014	Consiliul de Mediere	-	<p>Numărul de campanii de informare desfășurate -12.</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 : http://mediere.gov.md/</p>
4.2.2	Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	-	<p>1224 petiții examinate și au fost distribuite 11240 material informațional atît pe pliante cît și banere.</p>
4.2.4	Stabilirea datelor privind durata de recuperare a prejudiciului cauzat de produsele și serviciile necorespunzătoare și asigurarea evidenței acesteia	2014-2016	Ministerul Justiției prin intermediul Departamentului administrării judecătorești	Acțiunea dată nu ține de competența Departamentului de administrare judecătorească.	<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 hotărârilor 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>
4.3	Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta				
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	-	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Conferință de Presă/ Briefing de presa (APC vine mai aproape de consumatori) - 18 cazuri de succes promovate cu abordarea a 3000 consumatori. - 13 - seminare : <ol style="list-style-type: none"> 1. De la control la conformare- bunele practici privind regulile de comert în incinta centrelor comerciale 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:

					<p>3. Drepturile consumatorilor în era comunicațiilor mobile;</p> <p>4. Bunele practici ce țin de buna funcționare a unei unități comerciale;</p> <p>5. Aplicarea prevederilor legale privind activitatea de comerț și bunele practici în relații cu consumatorii;</p> <p>6. Registrul de reclamații;</p> <p>7. Regulile de comercializare a produselor Petroliere;</p> <p>APC a invitat reprezentanții supermagazinelor și asociațiilor obștești din domeniul protecției drepturilor consumatorilor la masă rotundă.</p>
4.4	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare				
4.4.1.	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	-	În acest sens au fost generalizate datele prezentate de către instanțele judecătorești și elaborate rapoarte atât în ceea ce privește numărul de cazuri examinate în instanțele de judecată cât și valoarea monetară a prejudiciului. În anul 2014 au fost elaborate 3 rapoarte, pentru I trimestru, pentru I semestru și 9 luni ale anului 2014, care au fost publicate pe pagina web a Ministerului Justiției. Rapoartele pot fi accesate la următorul link: http://justice.gov.md/paeeview.php?l=ro&idc=56&
5	Obiectivul 5. Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor				
5.1	Participarea în cadrul Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre ale Comunității Statelor Independente	2013-2016	Ministerul Economiei	-	La data de 21 octombrie 2014 Ministerul Economiei a organizat și a asigurat desfășurarea Conferinței Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre CSI, la care au participat reprezentanți ai 7 țări membre dintre care: Republica Armenia, Republica Belarus, Republica Kazahstan, Federația Rusă, Georgia, Tadjikistan.

