**MINISTERUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII**

**DIRECȚIA INFRASTRUCTURA CALITĂȚII ȘI SECURITATE INDUSTRIALĂ**

**Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013 – 2020**

Raportul anual (2018) de evaluare a implementării Planului de acțiuni pentru **perioada a doua 2017-2020**

**Chișinău 2019**

**Acronime și abrevieri**

**AAC** - Autoritatea Aeronautică Civilă

**ANRCETI** - Agenția Națională pentru Reglementarea în Comunicații Electronice şi Tehnologia Informației

**ANRE** - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică

**ANSA** - Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor

**ANSP** - Agenția Națională de Sănătate Publică

**AO** – asociații obștești

**APCSP** - Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

**AST**- Agenția pentru Supravegherea Tehnică

**BNM** - Banca Națională a Moldovei

**CNPF** - Comisia Națională a Pieței Financiare

**IPM** - Inspectoratul pentru Protecția Mediului

**MADRM** - Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului

**MECC** - Ministerul Educației, Culturii și Cercetării

**MEI** - Ministerul Economiei și Infrastructurii

**MJ** – Ministerul Justiției

**MSMPS** - Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale

**ONG** – organizații neguvernamentale

**SV** - Serviciul Vamal

**Introducere**

Planul de acțiuni pentru perioada a doua (2017-2020) privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 449 din 19.06.2017 cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.560 din 24 iulie 2013

Prezentul Raport analizează gradul de implementare a măsurilor și realizarea acțiunilor prevăzute pentru anul 2018 de implementare a Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020.

**Sumar executiv**

La etapa actuală, în Republica Moldova una din prioritățile de dezvoltare ale statului continuă a fi creșterea nivelului de protecție a consumatorilor, precum şi realizarea drepturilor consumatorilor în conformitate cu legislația. Pe de altă parte, nu rămân a fi neglijate nici interesele agenților economici. Astfel că, autoritățile competente ale statului au întreprins un șir de măsuri pentru a fi realizate acțiunile prevăzute pentru implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii2013-2020, în vederea atingerii obiectivului general de **consolidare a capacităților decizionale şi de protecție a consumatorului** cu următoarele patru obiective specifice, și anume:

- Obiectivul specific 1. Scăderea riscului de apariție a produselor şi serviciilor periculoase pe piață;

- Obiectivul specific 2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori;

- Obiectivul specific 3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea şi informarea acestuia;

- Obiectivul specific 4. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor şi de recuperare a prejudiciilor.

În vederea atingerii Obiectivului specific 1., în anul 2018 au fost prevăzute 18 acțiuni ce urmau a fi implementate de către: MEI, MSMPS, MADRM, APCSP, ANSA, ANRCETI, AST, IPM, SV, ș.a. Acțiunile urmau a fi finanțate din bugetul de stat și asistență tehnică externă.

În vederea atingerii Obiectivului specific 2., pentru anul 2018 au fost prevăzute 6 acțiuni ce urmau a fi realizate în limitele bugetului aprobat de către: MEI, APCSP, BNM, CNPF, ANRE, ANRCETI, AST, IPM, ș.a.

Întru realizarea Obiectivului specific 3., pentru anul 2018 au fost prevăzute 15 acțiuni ce urmau a fi executate de către: MEI, MECC, MADRM, MSMPS, APCSP, BNM, AAC, CNPF, ANRE, ANRCETI, ANSA, IPM, ș.a. Acțiunile urmau a fi finanțate din bugetul de stat și asistență tehnică externă.

Pentru realizarea Obiectivului specific 4. au fost prevăzute 4 acțiuni spre realizare în limita bugetului aprobat și cu suportul partenerilor de dezvoltare. Acțiunile urmau a fi executate de către MJ, MEI, MSMPS, MADRM, BNM, APCSP ANSA, AST, ANRCETI, CNPF, IPM.

Totalul acțiunilor spre realizare pentru anul 2018 constituie 43 de acțiuni.

**I. SCĂDEREA RISCULUI DE APARIŢIE A PRODUSELOR ŞI**

**SERVICIILOR PERICULOASE PE PIAŢĂ**

Pornind de la primul obiectiv de implementare a Strategiei, constatăm că pentru atingerea acestuia au fost propuse pentru perioada anului 2018 următoarele măsuri de implementare care sunt divizate pe acțiuni concrete:

**1.1. Asigurarea inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse şi servicii**

În vederea realizării acțiunii (**pct.1.1.2**) privind stabilirea unui mecanism de utilizare condiționată sau de nimicire a produselor alimentare periculoase şi/sau neconforme din domeniul alimentar în prima etapă Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului (MADRM) a elaborat și promovat proiectul Legii privind siguranța alimentelor, aprobat de Guvern prin HG nr.1061/2018. Ulterior proiectul a fost adoptat în ședința Parlamentului din 30.11.2018. Legea nr.306 din 30.11.2018 privind siguranța alimentelor a fost publicată în Monitorul Oficial din 22.02.2019. Utilizarea condiționată sau de nimicire a produselor alimentare periculoase şi/sau neconforme este reglementat prin articolul 31 al legii respective. În etapa a doua urmează de a fi elaborat şi promovat proiectul hotărârii de Guvern de implementare a mecanismului respectiv.

În scopul stabilirii mecanismului de supraveghere și control al nimicirii produselor alimentare, ca rezultat al interzicerii returnării către furnizori a produselor alimentare neconforme reglementărilor în domeniul alimentar, inclusiv a celor cu termen de valabilitate expirat (**pct.1.1.2**) a fost elaborată și aprobată prin ordinul Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor (ANSA) nr.39 din 01.02.2017 Procedura Generală „Privind acțiunile întreprinse în cazul produselor alimentare neconforme”. De asemenea, au fost efectuate instruiri cu inspectorii din subdiviziunile teritoriale pentru implementarea acesteia.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale întru realizarea acțiunii (**pct.1.1.3**) în 2018 a propus amendamente la Legea apelor nr.272/2011, care au fost aprobate în ședința Parlamentului din luna noiembrie. De asemenea au fost elaborate și promovate, și au fost aprobate de Guvern 3 acte normative:

1. Regulamentul sanitar privind exploatarea şi comercializarea apelor minerale naturale,
2. Regulamentul sanitar privind stabilirea listei limitelor de concentrație şi cerințelor de etichetare pentru constituenții apelor minerale naturale, precum şi a condițiilor de utilizare a aerului îmbogățit cu ozon pentru apele minerale naturale şi apele de izvor,
3. Regulamentul sanitar privind stabilirea condițiilor de utilizare a aluminei activate pentru eliminarea fluorurilor din apele minerale naturale şi din apele de izvor.

În vederea realizării acțiunii (**pct.1.1.4**) de către MADRM în conlucrare cu proiectul „Armonizarea legislației naționale cu Directiva 91/271/CEE privind tratarea apelor urbane reziduale”, susținut de Guvernul Republicii Cehe, au fost elaborate: Raportul de evaluare a infrastructurii existente de apă uzată și Recomandări privind delimitarea aglomerărilor și zonelor sensibile. De asemenea a fost modificată și completată Legea apelor nr.272/2011 în contextul implementării Directivei 91/271/CEE privind tratarea apelor urbane uzate. MADRM a inițiat procesul de elaborare a cadrului normativ în domeniul apelor uzate, și anume:

- proiectul Metodologiei privind delimitarea zonelor sensibile;

- proiectul Metodologiei privind delimitarea aglomerărilor;

- proiectul de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 950/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele de colectare, epurare şi deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare şi/sau în emisari pentru localitățile urbane şi rurale.

În cadrul măsurii de asigurare a inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse şi servicii (**pct.1.1.7**) MADRM comunică despre dezvoltarea cadrului legal privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare. A fost adoptată Legea nr.296/2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare. Legea menționată stabilește cerințe generale de igienă a produselor alimentare pentru operatorii din businessul alimentar, ţinîndu-se cont de următoarele reglementări:

a) asigurarea siguranței produselor alimentare pe tot lanțul alimentar;

b) implementarea generală a procedurilor bazate pe principiile analizei pericolelor şi stabilirii punctelor critice de control, împreună cu aplicarea bunelor practici de igienă;

c) elaborarea şi respectarea ghidurilor naționale şi internaționale de bune practici la toate etapele lanțului alimentar, în conformitate cu cerințele de igienă a produselor alimentare şi cu aplicarea principiilor HACCP;

d) verificarea corespunderii produselor alimentare importate cu cerințele de igienă a produselor alimentare naționale, echivalente cu cele ale Uniunii Europene;

e) responsabilizarea operatorilor din businessul alimentar privind siguranța produselor alimentare.

**1.2. Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței supravegherii pieței**

Cu referire la acțiunea (**pct.1.2.1**) menționăm că, autoritățile de supravegherea a pieței: Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), Agenția pentru Supraveghere Tehnică (AST), Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) și Inspectoratul pentru Protecția Mediului (IPM) raportează despre elaborarea și aprobarea programelor sectoriale de supraveghere a pieței pentru anul 2019 conform domeniilor de competență.

Ministerul Economiei și Infrastructurii (MEI), în conformitate cu prevederile Legii nr.7/2016, a elaborat Programul general de supraveghere a pieței pentru anul 2019 (**pct.1.2.2**) în baza programelor sectoriale de supraveghere a pieței prezentate de 4 autorități de supraveghere a pieței: APCSP, AST, ANRCETI și IPM. Programul general a fost aprobat prin ordinul ministrului economiei și infrastructurii nr.03 din 09 ianuarie 2019 și poate fi vizualizat pe pagina web oficială a MEI la compartimentul: <https://mei.gov.md/sites/default/files/3_09.01.2019.pdf>.

Acțiunile autorităților de supraveghere a pieței (APCSP și AST) în cadrul asigurării funcționării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național (**pct.** **1.2.4**), creat în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 1116/2016, pe parcursul perioadei de raportate s-au axat pe desemnarea și instruirea persoanelor responsabile de punerea în aplicare a hotărârii menționate. Personalul desemnat pentru implementarea Sistemului a fost instruit de către MEI.

Notificări privind constatarea unor produse periculoase sau cu grad înalt de risc din partea autorităților de control prin Sistem nu au fost transmise. Putem menționa faptul că, APCSP a primit 2 notificări voluntare din parte agenților economic cu privire la lansarea campaniei voluntare de retragere în privința anumitor produse, si anume:

- ceainic electric „KitchenAid” (Corporația Whirlpool);

- acumulator reîncărcabil Li-Ion (denumire celulă ICP606080A2), folosit pentru diverse laptopuri marca HP.

La rândul său APCSP a plasat pe pagina web comunicatele respective, prin care consumatorii au fost informați cu privire la un potențial risc de securitate în privința acestor produse, modul de identificare și returnare.

Prin intermediul Sistemului Rapid de Alertă pentru Alimente şi Nutriție, Agenția Națională de Sănătate Publică (ANSP) a participat la examinarea a 3 cazuri de pătrundere în teritoriul Republicii Moldova a unor obiecte din materiale polimerice, destinate sectorului alimentar. Cazurile au fost examinate și întreprinse măsuri de interzicere spre realizare a unui lot de 255 de pahare pentru cafea și a unui lot de tetine (biberoane) - 59 unități.

Cu referire la acțiunile (**pct.1.2.6** și **1.2.7**) menționăm că, APCSP, pe parcursul anului 2018, și-a axat activitatea pe consilierea agenților economici și a consumatorilor în vederea respectării cerințelor cu privire la etichetarea energetică și a legislației cu privire la cerințele aplicabile produselor cu impact energetic.

Au fost desfășurate activități de consiliere a agenților economici, prin organizarea vizitelor de consultanță, meselor rotunde tematice și diseminarea materialelor informaționale: 5 campanii de informare, 8 mese rotunde și 134 vizite de consultanță, unde a fost acordată consultanță inclusiv și în domeniul energetic (16 vizite la agenții economici cu activități în domeniul energetic) la 223 persoane.

Putem remarca că, activitatea de informare a consumatorilor în domeniul energetic a fost mai diversă prin acțiunile sale. Astfel APCSP împreună cu Agenția pentru Eficiență Energetică (AEE) au participat în cadrul celui mai mare festival destinat eficienței energetice, „SUN Dă-I Fest”, desfășurat pe 10 iunie, în Grădina Publică „Ștefan cel Mare și Sfânt” din capitală.

În cadrul evenimentului inspectorii APCSP au asigurat o bună promovare a instituției prin repartizarea materialelor promoționale, sensibilizând populația asupra unui consum responsabil de energie, prin procurarea și utilizarea eficientă a produselor cu impact energetic și biomasă. Au fost consultați 1400persoane, inclusiv consumatori, reprezentanți AO și ONG, agenți economici participanți ai evenimentului. Au fost distribuite 1400 pliante, materiale promoționale – 300 unități.

În luna decembrie în cadrul evenimentului „Alege inteligent! Economisește energie și bani!”,organizat în comun cu AEE, desfășurat la centrele comerciale „MAXIMUM” și „BOMBA”, au fost informați circa 196 consumatori și angajați despre modalitatea procurării aparatelor de uz casnic în funcție de gradul de eficiență energetică, pe care intenționează să le achiziționeze și să le utilizeze rațional. Acest eveniment a avut un impact pozitiv asupra societății civile, mediului de afaceri și transmis de către mass media. Au fost distribuite circa 360 de pliante informaționale.

În perioada de raportare, la APCSP au fost înregistrate și examinate - 68 petiții, referitor la produsele cu impact energetic.

Reprezentanții APCSP au participat în cadrul evenimentului Moldova Eco Energetică, ediția VIII-a, care s-a desfășurat în perioada 15-18 octombrie.

În cadrul activităților de informare și examinării petițiilor li s-a acordat consultanță și au fost familiarizați cu prevederile legislației în domeniu 1887 persoane (consumatori, agenți economici, angajați ai întreprinderilor vizitate).

Au fost elaborate 2 pliante privind produsele cu impact energetic:

* ABC-ul cumpărăturilor on-line;
* Alege inteligent! Economisește energie și bani.

În total în cadrul activităților de informare a publicului larg au fost distribuite 5884 pliante/fișe și efectuate 35 de apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct).

Cu referire la acțiunea (**pct.1.2.8**)privind asigurarea controlului privind existența şi aplicarea corectă a etichetei şi prezentarea certificatului de conformitate pentru produsele agroalimentare ecologice plasate pe piață de către ANSApe parcursul anului 2018 au fost efectuate 15939 controale oficiale la produse agroalimentare, comparativ cu 2017 - 1326 de controale oficiale. În rezultatul controalelor au fost emise 5433 prescripții, putem constata că, ponderea neconformităților pentru anul 2018 stabilite este de 34%.

Cu referire la (**pct.1.2.9**) consolidarea capacității de verificare a publicității și în scopul reducerii acțiunii dăunătoare sănătății populației a produselor din tutun și produselor conexe, pe parcursul 2018 de către ANSP au fost efectuate măsuri concrete privind supravegherea respectării interdicției prevăzute de art. 21. „Publicitatea şi promovarea prin sponsorizare a produselor din tutun pentru fumat” al Legii nr. 278/2007 privind controlul tutunului și art. 19 al Legii nr. 1227/1997 cu privire la publicitate, care stipulează că „*se interzice orice formă, directă sau indirectă, de publicitate în favoarea produselor din tutun pentru fumat, inclusiv publicitatea la radio şi televiziune, în presa scrisă, în serviciile cinematografice și video, prin internet, cu utilizarea rețelelor telefonice, telegrafice etc*.”.

În toate obiectivele care comercializează produse din tutun, a fost interzisă promovarea și publicitatea produselor din tutun. Nu au fost stabilite cazuri privind publicitatea şi promovarea prin sponsorizare a produselor din tutun pentru fumat la radio şi televiziune, în presa scrisă, în serviciile cinematografice și video, prin internet, cu utilizarea rețelelor telefonice, telegrafice etc.

Organizarea activităților de instruire a personalului APCSP privind supravegherea pieței pe baza principiilor Uniunii Europene (**pct.1.2.10**) pe parcursul anului 2018, s-au manifestat prin 30 instruiri pe diferite tematici, la care au participat personalul APCSP:

* instruiri cu suport extern *–* 27 instruiri:
* 3 instruiri cu proiectul „Suport pentru Cadrul Infrastructurii Calității în contextul DCFTA în Republica Moldova” – 22 persoane;
* 11 instruiri AGEPI în parteneriat cu Proiectul „Suport pentru asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală” – 32 persoane;
* 2 instruiri organizate de „Centrul de instruire în domeniul relațiilor de muncă” – 2 persoane;
* 8 instruiri cu ajutorul altor autorități (MOLDAC, UE4CONS, CCI, ) – 40 persoane;
  + 3 instruiri externe (peste hotare) – 7 persoane.
* la locul de muncă, cu suportul altor autorități (MEI, ANI, CNA, AGEPI) APC – 5 instruiri(personal instruit).

Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței privind noul cadru legal adoptat care reglementează domeniul supravegherii pieței**(pct.** **1.2.11)**are loc permanent sub egida ANSA la nivel regional.

Pe parcursul anului 2018 ANSP a acordat o atenție deosebită creșterii capacităților profesionale ale specialiștilor autorizați cu drept de control de stat în sănătate publică.

În acest sens, au fost desfășurate un șir de ateliere de instruire inter-instituționale privind organizarea activității de control de stat asupra activității de întreprinzător în cadrul cărora personalul cu funcții de control de stat au fost instruiți referitor la realizarea activităților de supraveghere și control sub diferite aspecte, inclusiv ce ține de:

- organizarea activităților de control de stat în sănătate la nivel național și teritorial;

- verificarea implementării prevederilor actelor legislative și normative în domeniul controlului tutunului;

- corectitudinea întocmirii Planului grafic de control de stat și utilizarea Registrului de stat a controalelor aprobat prin HG nr. 464 din 23.05.2018, perfectarea documentelor aferente controalelor, inclusiv listelor de verificare etc.

La atelierele de instruire au participat 80% din numărul total de personal autorizați cu drept de control de stat în sănătate publică.

Suplimentar, MEI, cu suportul proiectului finanțat de Uniunea Europeană „Suport pentru Cadrul Infrastructurii Calității în contextul DCFTA în Republica Moldova” (EuropeAid/138295/DH/SER/MD) au fost planificate și au fost desfășurate 4 seminare ce ține de componenta „Supravegherea pieței”. Astfel tematica seminarelor a fost următoare:

1. „Rolul supravegherii pieței în EU. Supravegherea pieței eficientă și eficace”;

2. „Tehnici privind cele mai bune practici de supraveghere a pieței. implementarea planului de proiect: supravegherea pieței la fața locului. inspecția și eșantionarea”;

3. „Metrologie legală și supravegherea pieței. Punerea la dispoziție pe piață a mijloacelor de măsurare (Directiva MID 2014/32)”;

4. Metrologie legală și supravegherea pieței. Produse preambalate (Directiva 2007/45/EC)”.

Per total la seminarele menționate au participat 52 de reprezentanți ai APCSP, AST, INM, s.a.

În cadrul acțiunii (**pct. 1.2.12**) privind sensibilizarea prin informare şi instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață APCSP, în cadrul evenimentelorconsacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor 2018 a fost organizată o masă rotundă la sediul APCSP, cu conducătorii autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor și cu Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Republica Moldova (ONG), unde au fost discutate cele mai frecvente cazuri înregistrate de încălcări pe piață și problemele cu care se confruntă consumatorii.

**1.3. Cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului**

Întru asigurarea cadrului legal al RM (pct. 1.3.1) privind cooperarea cu autoritățile naționale ale statelor membre UE însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorilor de către Ministerul Economiei și Infrastructurii a fost promovat proiectul legii cu privire la transpunerea Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului din 27 octombrie 2004. A fost adoptată Legea nr. 168/2018 pentru modificarea unor acte legislative, care a modificat şi a completat [Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](file:///E:\SILITRARI\Мои%20документы\A.Silitrari\Raport\Raport%20Strategia\Raport%20Strategia%202018\rapoarte%20autoritati%20pt%202018\TEXT=LPLP20030313105) privind protecția consumatorilor cu norme privind mecanismul de cooperare transfrontalier pe domeniul protecției consumatorilor.

**1.5. Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței**

În cadrul măsurii ,,Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței”, acțiunea ,,Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse” (**pct.1.5.1**), APCSP și AST au elaborat, aprobat și publicat în Monitorul Oficial listele de verificare care urmează a fi aplicate în cadrul controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor, aferent domeniilor de competență, inclusiv pentru domeniul supravegherea pieței.

Întru implementarea acțiunii „Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței” (**pct.1.5.2**), colaboratoriiIPM au participat la seminare, la cursul dc instruire ,,Cooperarea între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal privind siguranța produselor care intră pe piața RM”, organizat de către MEI în comun cu proiectul UE ,,Asistență tehnică pentru implementarea DCFTA, fiind nominalizați 4 angajați responsabili din cadrul IPM.

De asemenea pe parcursul anului 2018, au avut loc 40 instruiri pe diferite tematici, la care au participat personalul APCSP. În cadrul AST s-au efectuat activități de instruire a personalului în cadrul unor seminare, mese rotunde, grupuri de lucru în domeniul materialelor de construcții (per total 6 seminare).

Cu referire la determinarea numărului anual al cazurilor de prejudiciu vieții şi sănătății provocate de produsele nealimentare defectuoase sau de produsele alimentare ofensive/neconforme (**pct.1.6.1**) în anul 2018 au fost înregistrate la APCSP - 2155 petiții/sesizări, din care 1694 petiții direct de la consumatori și 461 petiții readresate de alte autorități.

Din totalul de petiții adresate de consumatori (1694), au fost examinate 438 (25,85%)petiții privindproduse nealimentare neconformeși 43 produse alimentare neconforme (readresate conform competențelor). Cazuri de prejudiciere a vieții și sănătății nu au fost reclamate.

Pe parcursul anului 2018 de către ANSA au fost înregistrate 15 cazuri de toxiinfecții alimentare, cu afectarea a 170 persoane. Ca urmare au fost prelevate 82 probe de produse alimentare (materie primă dintre care 17 au fost determinate ca neconforme. Comparativ cu anul 2017 au fost înregistrate 15 cazuri de toxiinfecții alimentare, cu afectarea a 213 persoane. Ca urmare, au fost prelevate 15 probe de produse alimentare (materie primă) dintre care 9 au fost determinate ca neconforme.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS) comunică că, pe parcursul perioadei de 2 ani (2017 și 2018) au fost înregistrate 4564 cazuri de intoxicații (2017 - 2419 cazuri și în 2018 - 2145 cazuri), dintre care 74 persoane au decedat, ce au constituit 1,6% pentru o perioadă de 2 ani.

Regretabil, dar continuă să predomine intoxicațiile cu medicamente în perioada anilor 2017-2018, care au constituit 1682 intoxicații sau 36,8%, inclusiv 2 decese. Urmate de intoxicații acute cu alcool - 1221 cazuri sau 26,8%, dintre care 29 persoane au decedat.

Pe locul trei sunt plasate intoxicațiile cu gaze, ce au constituit 736 afectați sau 16,1%, din ei 22 cazuri s-au soldat cu decese.

Totodată, în perioada anilor 2017-2018, în țara au fost înregistrate 192 intoxicații cu pesticide, care au constituit 4,2%, inclusiv 8 decese.

Mai mult ca atât, în perioada de gestiune au fost notificate 20 cazuri de intoxicații acute cu nitrați în rândul copiilor, dintre care 1 copil până la 7 ani a decedat.

Analiza intoxicațiilor acute neprofesionale exogene de etiologie chimică (IANEEC) repartizate pe grupe de vârstă după cazurile absolute arată că în aceasta perioadă cei mai afectați sunt adulții de la 18 până la 60 ani, fiind înregistrate 2340 cazuri sau 51% cu 22 decese. Pe locul doi este grupa de vârstă copii până la 7 ani cu 902 cazuri sau 19,7%, inclusiv 4 decese.

Din numărul total de intoxicații acute neprofesionale de origine chimică circa 70% revin cazurilor accidentale sau neintenționate, iar 30 % - cu scop suicidal. Majoritatea cazurilor care au parvenit cu scop suicidal sunt intoxicațiile cu medicamente și pesticide.

Cu referire la înregistrarea anuală a numărului de notificări între autoritățile de supraveghere a pieței (**pct.1.6.2**) în anul 2018 au fost înregistratede către APCSP 2 notificări cu privire la lansarea campaniilor voluntare de retragere în privința anumitor produse, si anume:

**1.** Ceainic electric„KitchenAid” (Corporația Whirlpool) - <http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1922&t=/Presa/Comunicate-de-presa/ATENIE-Produse-rechemate-de-pe-piata>;

**2.** Acumulator reîncărcabil Li-Ion (denumire celulă ICP606080A2) folosit pentru diverse laptopuri marca HP -

<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1864&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-VOLUNTARA-DE-SECURITATE-IN-PRIVINA-ACUMULATOARELOR-HP>.

În ambele cazuri APCSP a plasat pe pagina web comunicate, prin care consumatorii au fost informați cu privire la un potențial risc de securitate în privința acestor produse, modul de identificare și returnare.

**II. SCĂDEREA NIVELULUI TRANZACŢIILOR PREJUDICIABILE PENTRU CONSUMATORI**

**2.1. Reglementarea practicilor de comerț şi raporturilor contractuale**

Întru realizarea acțiunii (**pct.2.1.2**) privind revizuirea cadrului legislativ şi normativ aferent comercializării produselor/serviciilor, MEI a inițiat elaborarea amendamentelor la [Legea nr.231/2010](file:///C:\Users\Operator\Desktop\Tulbure\TEXT=LPLP20100923231) cu privire la comerțul interior referitor la vânzările cu preț redus (lichidare, soldare, promoționale, tip *outlet* etc. Acțiunea este în curs de realizare și urmează a fi finalizată în 2019.

**2.2. Promovarea, controlul şi supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale şi postcontractuale**

Având ca sarcină propusă organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență (**pct.2.2.1**), în scopul promovării, controlului şi supravegherii respectării legislației precontractuale, contractuale şi postcontractuale, instituțiile responsabile au întreprins o serie de acțiuni. Astfel, în perioada anului 2018 specialiștii APCSP au acordat 4285 consultații mediului de afaceri prin organizarea și desfășurarea vizitelor de consultanță, meselor rotunde, campaniilor de informare, la Ghișeu, la telefon, ș.a., inclusiv despre legislația nou-adoptată în domeniile de competență. În cadrul vizitelor de consultanță, meselor rotunde, s-a discutat asupra a 15 acte normative și legislative de domeniu.

Pe parcursul anului 2018, 411 agenți economici din comunitatea bancară, societățile de audit, casele de schimb valutar, hoteluri care desfășoară activitatea de schimb valutar și prestatorii de servicii de plata nebancare rezidenți au fost informați despre actele normative promovate și aprobate de Banca Națională a Moldovei (BNM). Promovarea actelor normative, elaborate de BNM, s-a efectuat cu respectarea cerințelor legislației privind transparența în procesul decizional (publicarea pe pagina-web oficiala a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publica a proiectelor). Totodată, a fost organizată o ședința cu părțile interesate în scopul prezentării prevederilor noii Legi nr.202/2017 privind activitatea băncilor.

De asemenea, pe parcursul anului 2018 au fost adoptate următoarele proiecte de legi care vizează activitatea participanților pieței *financiare nebancare* și protecția consumatorilor:

* Legea nr. 1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară prevede stabilirea unui cadru de reglementare și supraveghere comun pentru entitățile care desfășoară activități de creditare nebancară, inclusiv acordarea de credite nebancare și leasing financiar, precum și operațiuni de factoring, activități în calitate de agent bancassurance și alte activități conexe și auxiliare aferente activității de creditare nebancară. Legea are drept scop asigurarea dezvoltării durabile a sectorului organizațiilor de creditare nebancară, prin diminuarea riscurilor sistemice şi protecția drepturilor consumatorilor de servicii;
* Legea nr. 35/2018 pentru modificarea şi completarea unor acte legislative potrivit căreia au fost operate modificări la Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare și Legea nr. 59/2005 cu privire la leasing în scopul ajustării cadrului juridic aferent supravegherii de către Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) a sectorului de creditare nebancară;
* Legea nr.33/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr.171/2012 prin care au fost adoptate modificări, inclusiv care vizează eliminarea unor bariere în realizarea activității de stimulare a tranzacțiilor efectuate cu valori mobiliare corporative, în special a fost eliminată cerința de free-float la admiterea valorilor mobiliare spre tranzacționare pe piața reglementată;
* Legea nr.259/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr.139/2007 asociațiilor de economii și împrumut care prevede asigurarea unei politici și direcții unice de dezvoltare a sectorului prin consolidarea capacității instituționale ale Asociațiilor Centrale ale Asociațiilor de economii și împrumut (AEÎ) prin instituirea unei singure asociații centrale;
* Legea nr. 229/2018 cu privire la modificarea unor acte legislative, prin care au fost operate modificări la Legea nr.171/2012 privind piața de capital fiind acordat dreptul societăților cu răspundere limitată de a emite obligațiuni;
* Proiectul legii privind organismele de plasament colectiv alternative (nr. 384/2018) a fost adoptat în I lectură în ședința plenară a Parlamentului din 22.11.2018. Proiectul de lege are drept scop stabilirea cadrului legal privind: constituirea, avizarea și funcționarea organismelor de plasament colectiv alternative (OPCA), cerințele față de organizarea, licențierea şi activitățile desfășurate de societățile de administrare (SAI), obligațiile aferente gestionării OPCA cu capital de risc și cu investiții pe termen lung, normele ce țin de depozitarii activelor organismelor de plasament colectiv alternative și supravegherea de către CNPF a acestor entități;
* Legea nr.273/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr.407/2006 cu privire la asigurări are drept scop îmbunătățirea cadrului legal privind activitatea profesionistă în domeniul asigurărilor și prevede completarea Legii nr.407/2006 cu norme ce reglementează licențierea activității de asigurare/reasigurare și de intermediere în asigurări, precum și controlul asupra respectării de către titularii de licență a condițiilor de licențiere și aplicării măsurilor de sancționare.

Pe parcursul anului 2018 CNPF a continuat realizarea acțiunilor aferente modificării și completării cadrului normativ privind piața financiară nebancară pentru alinierea acestuia la standardele europene și internaționale.

În domeniul asigurărilor au fost elaborate și aprobate 4 regulamente subordonate Legii nr.407/2006 cu privire la asigurări și Legii 414/2006 cu privire la a asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule. Totodată, au fost operate modificări la cadrul normativ în vigoare ce țin de redresarea situației pe segmentul de asigurare RCA internă și externă și liberalizarea tarifară supervizată a asigurării obligatorii de răspundere civilă auto internă şi externă.

În domeniul pieței de capital au fost elaborate și aprobate 3 regulamente subordonate Legii privind piața de capital (nr.171 din 11.07.2012) 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.

În domeniul organizațiilor de creditare nebancară au fost elaborate și aprobate 3 regulamente subordonate Legii nr. 1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară.

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE) a informat cca 21 de agenți economici cu referire la legislația nou adoptată, în mod special operatori care activează în sectorul energetic și care prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Au fost informați despre actele normative promovate și aprobate (12 acte normative de reglementare adoptate și 9 acte normative de reglementare aprobate spre adoptare).

Totodată, în cadrul controalelor, dar și a activității de monitorizare, specialiștii ANRCETI au acordat furnizorilor consultații și asistența necesară în vederea familiarizării cu prevederile legislației din domeniile de competență, inclusiv în partea ce ține de asigurarea calității și securității serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și protecția drepturilor consumatorilor. 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, pe ajustarea contractelor cu clauze standard la cerințele actelor normative în vigoare etc.

Ca mijloc complementar de informare a furnizorilor și consumatorilor de servicii de comunicații electronice și comunicații poștale este utilizată pagina web oficia1a ANRCETI (http://www.anrceti.md,/), care conține atât informație ce se referă la furnizori, expusă pe „Pagina furnizorului”, cât și informație de interes pentru consumatori, inclusiv ghiduri tematice și întrebări frecvente expuse pe „Pagina utilizatorului”. Totodată este de menționat că, la moment, o parte dintre furnizorii autorizați (~50) sunt abonați la noutățile ANRCETI, distribuite automat și operativ la adresele electronice ale acestora, care cuprind inclusiv și noutățile referitoare la legislația nou-adoptată din domeniile de competență.

În cadrul acțiunii (**pct.2.2.1**), de la începutul anului, au primit consultanță/consiliere din partea APCSP inclusiv referitoare la contracte încheiate cu consumatorii (Legea nr.256/2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, Legea nr.202/2013 privind contractile de credit pentru consumatori, Legea nr.8/2016 privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, Legea nr.157/2014 despre încheierea şi executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum) - 4513 consumatori și 1535 agenți economici, telefonic, în Ghișeu/oficii, vizite, campanii de informare, mese rotunde, la examinarea petițiilor.

Specialiștii APCSP în scopul acordării consultațiilor referit la contracte încheiate cu consumatorii (**pct. 2.2.2**) au examinat 29 contracte, din care în 11 contracte s-au stabilit clauze abuzive. A fost organizată o masă rotundă cu mediu de afaceri, prestatori de servicii în bază de contract, la care au participat 10 agenți economici, cărora li s-a acordat consultanță referitor la raporturile contractuale, cerințele la încheierea contractelor.

De asemenea, în scopul asigurării respectării legislației precontractuale, contractuale şi postcontractuale, în perioada de raportare, CNPF a realizat controale/inspecții privind respectarea legislației de către prestatorii de servicii financiare nebancare în vederea identificării încălcărilor aferente protecției consumatorului (**pct. 2.2.3**). Au fost efectuate 31 controale tematice, inclusiv: 16 controale tematice în domeniul asigurărilor, 1 control – în sectorul Asociațiilor de economie și împrumut (AEÎ) și 14 în domeniul pieței de capital; 14 inspecții în teren în domeniul asigurărilor și 12 controale complexe, inclusiv: 11 – în sectorul AEÎ și 1 în domeniul pieței de capital.

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 nebancară, aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabilește modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice şi/sau juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebancară, inclusiv prezentarea consumatorului a informației privind rezultatele examinării petiției.

Cu referire la asigurarea respectării legislației cu privire la prestarea serviciilor de plată şi emiterea de monedă electronică (**pct. 2.2.4**) pe parcursul anului 2018, BNM a depistat încălcări ale prevederilor Legii nr.114/2012 cu privire la serviciile de plata și moneda electronică, ce țin de protecția consumatorilor, în cadrul controalelor efectuate la 4 bănci licențiate și 3 prestatori de servicii de plata nebancare.

In conformitate cu art. 408 alin. (1) al Codului contravențional, contravențiile specificate la art.2932 alin. (4), (5) a codului menționat (unele articole din Legea nr. 114/2012 ce țin de protecția consumatorilor) se constata, se examinează și sancționează de către APCSP. Respectiv, BNM pe parcursul anului 2018 a informat APCSP privind încălcările depistate în cadrul controalelor pe teren la băncile licențiate și prestatorii de servicii de plata nebancari.

**2.4. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare**

Potrivit informațiilor prezentate de către APCSP, din 535 cazuri de tranzacții prejudiciabile reclamate în anul 2018 (**pct.2.4.1**), s-au conformat prevederilor legislației în vigoare, 241 (45,04%) agenți economici reclamați (reieșind din numărul de recipise primite de la consumatori).

Conform informațiilor prezentate de către AST au fost recepționate în domeniul materialelor de construcții în 2018 - 51 de petiții, pe când în 2017 – 17 petiții. Astfel constatăm creștere considerabilă a nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile.

Pe parcursul anului 2018 de către CNPF au fost examinate **228** de petiții, inclusiv: **170** - în domeniul asigurărilor, **44** în domeniul organizațiilor de creditare nebancară și, respectiv, **14** petiții în domeniul pieței de capital.

În timpul controalelor planificate și inopinate efectuate de către subdiviziunile teritoriale aIPM sunt verificate condițiile de păstrare temporară a deșeurilor de ambalaje pe teritoriul întreprinderii și sunt solicitate prezentarea contractelor încheiate cu agenții economici autorizați în domeniul colectării și prelucrării deșeurilor. În cazul depistării încălcărilor de gestionare a deșeurilor, lipsa contractelor pentru predarea deșeurilor formate, în privința persoanelor responsabile de aceste încălcări sunt încheiate procese-verbale în conformitate cu prevederile Codului contravențional. Astfel, in privința persoanelor fizice și juridice care au încălcat legislația privind gestionarea deșeurilor au fost încheiate procese-verbale cu privire la contravenții: a.2017 - 1477 procese-verbale; a.2018 - 1748 procese-verbale. Concomitent, în timpul controalelor agenții economici sunt informați în vederea obligațiilor respective în domeniul responsabilității extinse a producătorului, a principiului „poluatorul plătește”.

În calitate de autoritate cu funcții de control și supraveghere în domeniul comunicaților electronice și comunicațiilor poștale, ANRCETI a efectuat în total 54 controale, dintre care 9 controale au fost inopinate și 45 controale au fost planificate. În privința furnizorilor supuși controalelor, s-au constatat diverse încălcări ale legislației din domeniile de competență, dar toate încălcările constatate în procesul efectuării controalelor au fost înlăturate de către furnizori în termenele stabilite de ANRCETI în prescripțiile înaintate. Unele încălcări constatate în actele de control au fost lichidate în procesul efectuării controlului, având în vedere caracterul neesențial al acestora.

**III. CREŞTEREA CAPACITĂŢII DECIZIONALE A CONSUMATORULUI**

**PRIN EDUCAREA ŞI INFORMAREA ACESTUIA**

**3.1. Informarea cu privire la produse şi servicii, la drepturi şi obligații şi la măsuri reparatorii**

În cadrul acțiunii (**pct. 3.1.1**) privind organizarea şi desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC) care se marchează anual pe data de 15 martie. În 2018 genericul ZMPDC a fost „Crearea unor piețe digitale mai corecte”, cu scopul de a aduce în atenția publică, importanța cunoașterii şi protejării drepturilor consumatorilor și a spori dezvoltareacapacității lor decizionale, prin educare şi informare. APCSP a adresat un mesaj de felicitare tuturor consumatorilor, cu ocazia evenimentului.

Astfel, în perioada 12-16 martie 2018, de către APCSP a fost organizată campania de informare „Fii informat! Exercită-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege”, în cadrul căreia s-au desfășurat un șir de activități de informare a publicului larg, cu privire la cunoașterea drepturilor consumatorilor.

Au fost organizate 34 vizite de consultanță: în colective de muncă - 28, autorități publice locale - 5 și instituții de învățământ – 1.În cadrul vizitelor de consultanță, dedicate evenimentului, au fost informați 490 consumatori, 49 agenți economici și 151 angajații ai acestor agenți economici. Per total au fost distribuite 2525 pliante și 36 fișe informaționale.

Pentru comunicarea directă cu publicul larg, specialiștii APCSP au plasat bannere, mese cu pliante în 7 Centre comerciale, unde s-a acordat consultanță la 853 consumatori și 66 agenți economici, s-au distribuit 2444 pliante și 50 fișe informaționale.

Au fost organizate 10 mese rotunde, la care au participat 190 de persoane, distribuite 740 pliante.

Pentru promovarea imaginii APCSP și sensibilizarea publicului larg, în transportul public din mun. Chișinău (în 180 troleibuze și 40 de autobuze), au fost difuzate spoturi informative, iar în 100 troleibuze au fost afișate fișe informative.

A fost organizată întâlnirea cu reprezentanții a 11 firme de exercițiu (proiect-pilot ECO NET înregistrat în instituțiile de învățământ, unde elevii/studenții pot obține mai multe cunoștințe despre afaceri), la care au participat 29 persoane/elevi.

Evenimentul ZMPDC s-a încheiat cu masa rotunda organizată la sediul APCSP, cu conducătorii autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor, la care au participat reprezentanții Centrului pentru Protecția Consumatorilor (ONG).

Acțiunile desfășurate au fost mediatizate în sursele media TV/radio, care au publicat 13 materiale. Pe pagina web APCSP au fost plasate 8 comunicate de presă dedicate evenimentului.

În cadrul acțiunilor desfășurate cu dedicație ZMPDC, în 2018 au fost informate 1799 persoane, cu 411 (30,7%) persoane mai mult, față de anul 2017.

În vederea aducerii la cunoștința publicului larg prin intermediul paginii-web oficiale a BNM, a informației cu privire la deciziile importante adoptate cu impact asupra consumatorilor (**pct. 3.1.2**), BNM a publicat următoarele informații cu privire la:

- sancțiunile aplicate unităților de schimb valutar, care includ informații privind suspendarea/ retragerea licențelor/aplicarea și perceperea amenzilor și/sau avertismentelor de către BNM caselor de schimb valutar și hotelurilor pentru efectuarea operațiunilor de schimb valutar in numerar cu persoane fizice și privind limitarea prin interzicerea de a efectua operațiunile menționate prin birourile de schimb valutar ale băncilor licențiate, urmare controalelor efectuate de către BNM;

- sancțiunile aplicate băncilor licențiate, administratorilor și acționarilor ca urmare a activității de supraveghere și monitorizare a acestora;

- suspendarea licenței unui prestator de servicii de plata nebancar („Artosis” S.R.L., pe un termen de șase luni) si faptul ca acest prestator de plata nebancar si-a schimbat denumirea - din „Artosis” S.R.L. în „BPAY” S.R.L.

Totodată, în contextul utilizării tot mai frecvente a unor scheme de monedă virtuală, atât pe plata prin sistem internațional, cât și pe piața serviciilor de plata din Republica Moldova, pe parcursul anului 2018, au fost publicate pe pagina-web oficiala a BNM 3 comunicate privind monedele virtuale, clarificarea poziției de reglementare si autorizare a monedei virtuale, precum si riscurile asociate monedei virtuale.

Cu privire la organizarea campaniilor de informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) şi utilizarea paginilor electronice (**pct. 3.1.3**) menționăm următoarele acțiuni întreprinse de instituțiile responsabile.

În perioada de raportare, APCSP a desfășurat 19 campanii de informare, în comun cu mass-media cu următoarele tematici:

* „Fii informat! Exercită-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege”: perioada – martie (ZMPDC), 919 persoane, 2494 pliante/fișe distribuite;
* „Fii responsabil, alege atent ofertele”, perioada – februarie, 41 persoane, 41 pliante/fișe distribuite;
* Campania de informare pentru agenții economici ce prestează servicii de deservire tehnică a autovehiculelor, perioada – ianuarie-februarie, 265 persoane, 154 pliante/fișe distribuite;
* Campania de informare în perioada sărbătorilor de Paști, perioada – aprilie, 677 persoane, 804 pliante/fișe distribuite;
* Campania de informare a prestatorilor de servicii în regim taxi, perioada – mai, 61 persoane, 285 pliante/fișe distribuite;
* „Fii informat, ai dreptul la servicii de transport auto corespunzător”, perioada – iunie, 27 persoane, 152 pliante/fișe distribuite;
* „Privind importanța montării corecte a contoarelor de apă”; perioada – iunie-iulie, 38 persoane, 110 pliante/fișe distribuite;
* „Respectă legea, comercializează cu bun simț”, perioada –iulie, 105 persoane, 105 pliante/fișe distribuite;
* „Consilierea tinerilor consumatori în taberele de odihnă”, perioada – iulie-august, 2021 persoane, 1428 pliante/fișe distribuite;
* „Salariatul informat este bine protejat", perioada – august-septembrie, 3480 persoane, 1408 pliante/fișe distribuite;
* „Siguranța ocupațională în vizorul APCSP”, perioada - iulie, 735 persoane, 605 pliante/fișe distribuite;
* „Centrele de agrement – local pentru consumatori de toate vârstele”, perioada - august, 287 persoane, 444 pliante/fișe distribuite;
* „Spune NU produselor contrafăcute”, perioada – octombrie-decembrie, 660 persoane, 1125 pliante/fișe distribuite;
* „Măsoară corect și garantează calitate” controlul metrologic legal al produselor preambalate autohtone, precum și celor importate, perioada – octombrie-noiembrie, 332 persoane, 618 pliante/fișe distribuite;
* „Nu te lăsa înșelat la pompă”, perioada – noiembrie-decembrie, 149 persoane, 268 pliante/fișe distribuite;
* „Cumpără isteț și sigur de acasă” în domeniul siguranței comerțului electronic”, perioada – octombrie-decembrie, 151 persoane, 840 pliante/fișe distribuite;
* „Fii sigur la locul de muncă”, perioada – octombrie-noiembrie, 2930 persoane, 1940 pliante/fișe distribuite;
* „Sărbătorim Crăciunul cu produse sigure”, perioada – decembrie, 43 persoane, 65 pliante/fișe distribuite;
* „Cunoașteți drepturile în domeniul securității și sănătății în muncă”, perioada – decembrie, 646 persoane, 781 pliante/fișe distribuite;

În cadrul campaniilor de informare în total au fost consultate – 13567 persoane (consumatori, agenți economici, angajați ai întreprinderilor vizitate) 13667 - pliante/fișe distribuite.

Pe parcursul anului 2018, au fost acordate un șir de interviuri în presă, cu participări în direct la TV/Radio/presa scrisă - 377 apariții media.

Întru asigurarea transparenței privind activitatea APCSP, pe pagina web au fost plasate 113 comunicate de presă, 31 informații utile și 46 cazuri de succes.

Numărul persoanelor interesate despre activitatea APCSP este în continuă creștere. Astfel, pagina web este accesată zilnic de persoanele interesate, încât pe parcursul anului curent, au fost înregistrați 480792 vizitatori unici.

În vederea aducerii la cunoștința publicului larg prin intermediul paginii-web oficiale a BNM, a informației cu privire la deciziile importante adoptate cu impact asupra consumatorilor (**pct. 3.1.3**), BNMa desfășurat 8 campanii informaționale:

1. Promovarea evenimentului de punere in circulație a noilor monede de 1,2,5 si 10 lei, începând cu data de 28 februarie 2018. Campania informațională a inclus prezentări la acest subiect în cadrul instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova și realizarea de către BNM a unui spot video despre punerea in circulație a noilor monede, promovat atât în această perioadă pentru studenți, dar și pe parcursul Săptămânii Internaționale a Educației Financiare dedicate elevilor.

2. În perioada 12-23 martie 2018, BNM s-a aliniat inițiativei mondiale Global Money Week 2018 și a organizat evenimente de educație financiară destinate elevilor din Republica Moldova. Perioada a fost extinsă pentru 2 săptămâni, ținând cont de numărul mare de solicitări. In acest răstimp, BNM a fost vizitată de aproape 900 de elevi (numărul vizitatorilor nu include însoțitorii - profesorii sau părinții). Specialiștii de la Banca Națională au realizat pentru vizitatori prezentări despre istoria banilor, elementele de siguranță ale bancnotelor de lei moldovenești, alte subiecte financiare, i-au ghidat în sala de expoziție a instituției.

În cadrul Global Money Week 2018, a continuat proiectul „De la elev la elev”, lansat în toamna anului trecut, cu elevii voluntari ai liceului Academiei de Științe a Moldovei. Evenimentul a fost promovat pe rețele de socializare și în mass-media, inclusiv la TVR Moldova, postul public TV Moldova 1 și CTC Moldova.

Săptămâna Internațională a Educației Financiare a prilejuit și realizarea de către TV Canal 3 a emisiunii „Impact” dedicata educației financiare, la care a participat viceguvernatorul BNM, alături de alți invitați în studio, reprezentanți ai Ministerului Educației, Culturii și Cercetării (MECC), APCSP, portalul Edufin.md și experți.

3. Pe data de 4 iunie, BNM a organizat Ziua ușilor deschise, cu ocazia aniversarii a 27-a de la înființarea instituției. La banca centrala au venit în vizita 100 de persoane. Vizitatorii au audiat prezentări despre plățile fără numerar, cursul valutar, elementele de siguranța ale bancnotelor de lei moldovenești și istoria monedei naționale.

În premieră, a fost elaborata o prezentare la tema „La ce atragi atenția, când contractezi un credit”, ținând cont de interesul sporit al publicului pentru acest subiect și importanta lui. Tema respectiva a fost reflectata și în mass-media (IPN ș.a.)

4. Pe data de 23 iunie 2018, a fost organizat evenimentul de educație financiara „O zi de vacanță la BNM” pentru 30 de vizitatori de diferite vârste (grupul-ținta: publicul larg).

5. Campania de informare privind promovarea politicii monetare de către BNM este în permanenta desfășurare. In lunile februarie, mai și august 2018, au fost organizate briefing-uri de presă la tema Raportului asupra inflației, cu participarea prim-viceguvernatorului BNM, Vladimir Munteanu. În același timp, numerele 1, 2, 3 și 4 ale acestui raport au fost afișate pe pagina web oficială a BNM. Pe parcursul anului 2018, pe pagina web și în mass-media au fost, de asemenea, publicate 8 comunicate privind decizia de politica monetara și 12 informații despre evoluția indicatorilor monetari.

6. La 14 septembrie 2018, BNM a participat la evenimentul „Ziua ușilor deschise” organizat de Parlamentul Republicii Moldova. In cadrul acestei campanii de informare, experții BNM au prezentat publicului elementele de siguranță ale bancnotelor de lei moldovenești și au oferit informațiile de rigoare referitoare la punerea în circulație a monedelor de 1,2,5 și 10 lei.

7. În perioada 29-31 octombrie 2018, BNM a derulat proiectul anual de educație financiară „Ziua economisirii”. La eveniment au participat 470 de elevi și studenți. Formatorii — specialiști de la BNM și elevii-voluntari, colaboratori în cadrul proiectului „De la elev la elev”, au realizat pentru vizitatori 51 de prezentări la subiectul financiar-bancar, în funcție de categoria de vârstă. Evenimentul a fost organizat în scopul promovării educației financiare ca etapa importanta a incluziunii financiare și a fost promovat in mass-media (Radio Moldova, TVR, TV 8, ș.a.) și rețele de socializare.

8. La 29 noiembrie 2018, a fost desfășurat un eveniment consacrat celei de-a 25-a aniversări de la introducerea leului moldovenesc. La solemnitate au participat primul președinte al RM, guvernatorii BNM din perioadele anterioare, reprezentanți ai Asociației bancherilor din Moldova, ambasadori si alți oficiali străini.

Adițional la cele enumerate, BNM a publicat trimestrial pe pagina sa web oficială comunicatul privind situația financiară a sectorului bancar, care conferă publicului larg o viziune generală despre evoluțiile întregului sector bancar.

În perioada de raportare CNPF, în conformitate cu prevederile art.46 alin.(8) din Legea nr. 234/2016 cu privire la Depozitarul central unic al valorilor mobiliare, a fost desfășurată campania de informare publică pe întreg teritoriul Republicii Moldova privind confirmarea integrității datelor din registrele acționarilor băncilor și societăților de asigurări. De asemenea, întru executarea prevederilor Legii nr.2/2018 pentru modificarea și completarea art.46 din Legea nr.234/2016 cu privire la Depozitarul central unic al valorilor mobiliare a fost realizată procedura de verificare a registrelor deținătorilor de valori mobiliare ale băncilor și companiilor de asigurări, fiind aprobate rapoartele de verificare (Înscrierea Protocolară nr.16/1 din 30.03.2018).

CNPF de comun cu experții din cadrul proiectului „Asistență pentru reforme în Moldova” au elaborat produse grafice pentru organizarea și desfășurarea unor campanii de educație financiară și protecție a consumatorului care includ: 5 info grafice, 5 pliante și 5 scenarii video pentru spoturi informaționale audio/video în următoarele domenii: piața de capital, organizațiile de creditare nebancară, asociațiile de economii și împrumut, asigurare RCA și asigurarea medicală.

Pe parcursul anului 2018 au fost elaborate și plasate pe pagina oficială a CNPF, precum și în ziarul Capital Market 8 comunicate de presă și informative, ce vizează activitatea CNPF, deciziile aprobate în ședințele Consiliului de administrație și evenimentele de pe piața financiară nebancară.

De către ANSA au fost organizate campanii informaționale prin intermediul paginii electronice ale ANSA. Pe pagina web al Agenției au fost publicate 22 articole privind informarea consumatorului și publicului, inclusiv s-a participat la 46 emisiuni televizate și 6 emisiuni radio.

Totodată au fost efectuate 4 seminare cu operatorii din businessul alimentar cu tematica:

- ,,Organizarea alimentației copiilor in tabere de odihnă și întremare adolescenților în sezonul estival, 2018”;

- „Alimentația copiilor și situația blocurilor alimentare din incinta instituțiilor de învățământ general”;

- ,,Modificarea HG 606/2015 privind Regulamentul sanitar privind protecția sănătății populației și angajaților împotriva riscurilor asociate funcționării stațiilor de alimentare cu produse petroliere”;

- ,,Prestarea serviciilor de alimentație publică - probleme si soluții”.

De către ANRE au fost efectuate următoarele acțiuni:

- 9 ședințe publice cu participarea pârtiilor interesate, inclusiv, cu participarea mass-media. Informația despre organizarea ședințelor publice a fost plasată pe site-ul ANRE;

- 42 comunicate difuzate prin intermediul site-ului ANRE, inclusiv, privind funcționarea serviciului „Linia verde” instituit pentru informarea și consultarea consumatorilor. Putem remarca un număr de 52683 de vizitatori unici ai paginii web oficiale ANRE.

Pe parcursul anului 2018 de către Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC) a fost organizată o companie informațională cu ocazia Zilei Europei. În total în cadrul activităților de informare a publicului larg au fost distribuite 20000 materialele la Aeroportul Chișinău și în parc cu ocazia Zilei Europei. Au fost acordate un șir de interviuri în presă, cu participări în direct la TV/Radio/presa scrisă, per total 14 apariții media. AAC a plasat pe pagina web 2 informații și comunicate.

Pagina web AAC este accesată zilnic de persoanele interesate, încât pe parcursul anului 2018, au fost înregistrați 190000 vizitatori unici.

În vederea consolidării procesului de informare și educare a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale, în anul 2018 ANRCETI a continuat să utilizeze activ pagina web oficială în calitate de instrument eficient de informare și comunicare. Totodată, menționam că sursele mass-media reflectă regulat activitatea ANRCETI, inclusiv la compartimentul protecția consumatorilor.

Conform datelor statistice, în perioada de referință pagina web oficială a ANRCETI a fost accesată de 41734 de utilizatori (care au avut minimum o sesiune în intervalul de date selectat; aici sunt incluși atât utilizatorii noi, cât și cei care revin), care au deschis 78.656 sesiuni (o sesiune este reprezentată de perioada de timp pentru care un utilizator interacționează, în mod activ cu site-ul), si au generat 207124 afișări de pagină. Din totalul sesiunilor, 84,8 % au fost deschise de vizitatori noi (care realizau prima accesare a site-ului), iar 15,2 % - de utilizatori recurenți.

De asemenea, pagina „Consultări on-line” are menirea de a oferi consultări operative consumatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale.

ANRCETI a elaborat și aprobat Hotărârea Consiliului de Administrației al ANRCETI cu privire Ia aprobarea „Recomandărilor privind auto reglementarea serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor prestat de către furnizorii serviciilor de acces la Internet”, act normativ intrat în vigoare odată cu publicarea în Monitorul Oficial la 18 mai 2018. Hotărârea respectivă a fost elaborată in conformitate cu prevederile Planului de acțiuni privind promovarea siguranței pe Internet a copiilor și adolescenților pentru anii 2017 - 2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 212/2017, și are drept scop asigurarea posibilității protejării de către persoanele interesate a minorilor de influența dăunătoare a unor informalii accesate din Internet.

Totodată ANRCETI a recomandat furnizorilor de servicii de acces la Internet accesibile publicului să elaboreze și să facă publice ghiduri privind auto reglementarea de către părinți, reprezentanții lor legali, administratorii instituțiilor preșcolare și școlare a serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor.

Potrivit recomandărilor ANRCETI, ghidurile elaborate de către furnizori trebuie să conțină informații pentru utilizatori la următoarele compartimente: informații generale privind siguranța online a persoanelor minore; instrumentele disponibile, care pot fi puse la dispoziția utilizatorilor în scopul protejării copiilor de conținutul din Internet cu impact negativ asupra acestora; modalitățile de filtrare a conținutului din Internet; controlul utilizării echipamentelor mobile/calculatorului și Internetului; mecanismele de selectare de către copii a conținutului din Internet.

Furnizorii vor plasa ghidurile pe paginile web oficiale și în centrele lor comerciale, vor asigura accesul utilizatorilor la informația respectivă și actualizarea acesteia, in cazul apariției unor noi instrumente și/sau metode de auto reglementare a serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor.

De asemenea, ANRCETI a elaborat și aprobat la 11 decembrie 2018 proiectul Hotărârii Consiliului de Administrației al ANRCETI cu privire la stabilirea cerințelor și măsurilor necesare pentru ca utilizatorii cu dizabilități să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului. Proiectul a fost elaborat în temeiul art. 8, 65, 67 și 83 al Legii nr.241/2007 comunicațiilor electronice, și are scopul de a stabili anumite măsuri speciale și obligarea furnizorilor de a le implementa, astfel încât, persoanele cu dizabilități să poată avea acces la servicii de comunicații electronice calitative și la prețuri accesibile, adaptate nevoilor lor speciale, în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

Măsurile respective sunt menite să încurajeze punerea, de către furnizori, la dispoziția acestora a unor echipamente terminale specifice de comunicații electronice care să ofere servicii și funcții adaptate nevoilor speciale. La baza elaborării acestui proiect a stat analiza efectuată a datelor și informațiilor prezentate de către 27 de furnizori de servicii de comunicații electronice, în special de telefonie și acces la Internet.

ANRCETI a elaborat și aprobat la 11 decembrie 2018 proiectul Hotărârii Consiliului de Administrației al ANRCETI pentru modificarea Regulamentului cu privire la fumizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului. Modificarea documentului respectiv a fost condiționat de amendamentele operate la Legea nr. 241/2007 comunicațiilor electronice, dar și de unele aspecte privind drepturile utilizatorilor finali la alegerea și utilizarea serviciilor de comunicații electronice, la încheierea unui contract, cerințele esențiale ale contractului, obligațiile legate de rezilierea unui contract, precum și obligațiile furnizorilor de a pune la dispoziția publicului informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, dar și condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali.

În urma măsurilor propuse, utilizatorii finali vor beneficia, în special, de un nivel minim de siguranță juridică în relațiile lor contractuale cu furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului, având în vedere că, clauzele contractuale, condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor vor fi prevăzute in contract.

În cadrul acțiunii (**pct.3.1.3**) MSPSM comunică că, campaniile de informare au fost direcționate spre promovarea sănătății populației, informarea, educarea şi comunicarea populației privind riscurile pentru sănătate, profilaxia bolilor transmisibile, netransmisibile,modificarea comportamentelor şi obiceiurilor pentru a le face favorabile sănătății.

În acest context, în anul 2018 s-au organizat și desfășurat acțiuni de comunicare și informare în cadrul Zilelor Mondiale, naționale, săptămâni, lunare de profilaxie și prevenire a bolilor, inclusiv: ZM a Apei, ZM a Sănătății, Zilele naționale fără alcool și de renunțare la fumat, Săptămâna de comunicare „Zero alcool în timpul sarcinii” – 9 septembrie, Săptămâna prevenirii intoxicațiilor acute neprofesionale exogene de etiologie chimică, Săptămâna Mondială de conştientizare a rezistenţei la antibiotice, ZM a inimii, a diabetului, etc.

De menționat, că un eveniment important a fost organizarea și desfășurarea acțiunilor de comunicare cu prilejul Zilei Mondiale fără Tutun la 31 mai 2018 cu genericul „Tutunul frânge Inimi”. Activitățile de comunicare și sensibilizare au avut drept scop prezentarea acțiunilor și măsurilor întreprinse pentru reducerea consumului de tutun și conștientizarea privind efectele dramatice pe care fumatul le are asupra sănătății. Cu acest prilej s-a organizat evenimente în comunitate, concursuri de desene, flash – mob, comunicări prin sursele mass-media, etc. Pe pagina web oficială a ANSP ([www.ansp.md](http://www.ansp.md)), este activ bannerul „Controlul Tutunului”, unde sunt plasate toate materialele informaționale editate la acest compartiment. De asemenea, au fost derulate spoturi privind riscurile fumatului pe perioada sarcinii, prevenirea fumatului la adolescenți și tineri, fumatul și sănătatea la ecranele LED a instituțiilor și la posturile de TV naționale și locale.

La tema prevenirea fumatului și consumului de alcool au fost elaborate și editate 4 denumiri de materiale informaționale (ghid pentru lucrătorii medicali, ghid pentru cadrele didactice, suport informativ pentru familie și fișă informativă pentru tineri) într-un tiraj de 90 mii exemplare, care ulterior au fost distribuite beneficiarilor. Aceste materiale au fost dezvoltate în cadrul Campaniei de informare și sensibilizare a populației în prevenirea consumului de tutun și alcool, implementată cu suportul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină (CNAM).

De asemenea, cu suportul CNAM a fost editat pliantul „Curățarea și dezinfecția fântânilor”, destinat autorităților publice locale (APL) și populației într-un tiraj de 40 mii exemplare.

În perioada 13-19 noiembrie 2018, s-a desfășurat Săptămâna Mondială de conştientizare a rezistenţei la antibiotice cu genericul „O singură sănătate!”, care a avut drept scop informarea și sensibilizarea publicului privind prevenirea fenomenului de rezistență antimicrobiană în sectorul sănătății umane și animale. Acțiunile s-au realizat în colaborare cu ANSA. În cadrul evenimentului au fost distribuite materiale informaționale, s-au desfășurat convorbiri cu populația, ședințe informative cu specialiștii din diferite domenii, acțiuni în comunitate, comunicări în mass-media, etc..

Totodată, pe parcursul anului 2018, au fost organizate diferite acțiuni de sensibilizare a publicului și implicarea comunități ce au inclus: desfășurarea flash-mob-uri, concursuri, cluburi de presă, elaborarea și distribuirea materialelor informaționale. Conform raportului statistic de ramură „Darea de seamă privind promovarea sănătății și educație pentru sănătate”, în perioada de referință în țară, au fost elaborate și editate peste 13624 (tiraj total 471732 unități) de materiale informative şi educaționale în domeniul promovării sănătății şi profilaxia bolilor. În anul 2018, prin sursele mass-media naționale şi locale s-au derulat 956 emisiuni, reportaje televizate, difuzate 640 emisiuni radio, publicate 1125 materiale în presă şi 1886 de informații în sursele internet.

Cu referire la organizarea şi susținerea programelor de educare şi conștientizare privind obligația de asumare a responsabilității producătorului şi a principiului „poluatorul plătește” prevăzut în din Legea nr.209/2016 privind deșeurile (**pct.3.1.4**) menționăm că, pe parcursul anului 2018 MADRM a organizat un șir de acțiuni și anume:

Lansarea proiectului ,,*Dezvoltarea capacităților în implementarea responsabilității extinse a producătorilor în Republica Moldova*”, coordonat de MADRM în parteneriat cu Oficiul Prevenirea Poluării Mediului și Agenția Slovacă de Mediu, cu suport financiar din partea Agenției Slovace pentru Dezvoltare și Cooperare.

În perioada de 1-5 octombrie 2018a fost desfășurată săptămâna responsabilității extinse ale producătorilor în Moldova, care a cuprins:

1) instruire de 2 zile (*2-3 octombrie 2018*) a inspectorilor de mediu și a reprezentanților sectorului de afaceri, organizată cu suportul programului UE TAIEX (60 participanți);

2) elaborarea unui spot video privind drepturile cetățenilor în predarea deșeurilor electronice către producători (plasat pe pagina web oficială a MADRM);

3) elaborarea și distribuirea materialelor tematice, broșurilor în cadrul evenimentelor.

În cadrul seminarului ,,*Administrarea facilităților vamale și fiscale. Ajutorul de stat*”, care a avut loc pe 2 martie 2018, a fost desfășurată instruirea colaboratorilor vamali, cu participarea și ONG-urilor, referitor la actul permisiv (autorizația pentru exportul/tranzitul deșeurilor, inclusiv celor care sunt supuse regimului de responsabilitate extinsă a producătorului) eliberat de MADRM.

De asemenea, pe parcursul anului, în scopul asigurării sensibilizării și informării publicului larg privind consecințele practicilor necorespunzătoare în domeniul gestionării deșeurilor (**pct. 3.1.5**), inclusiv a celor periculoase din punct de vedere a protecției mediului, MADRM a întreprins următoarele acțiuni:

1) publicarea pe pagina web a MADRM a informațiilor privind gestionarea deșeurilor;

2) editarea revistei ,,Managementul deșeurilor”;

3) cu suportul financiar al Programului de Granturi Mici al Fondului Global de Mediu, a fost organizată și desfășurată campania „Oraș curat cu e-Deșeu reciclat”.

Prin intermediul acestei campanii instituțiile publice și private, precum și mediul academic din mun. Chișinău au fost asigurate cu rețea de 80 puncte de colectare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice (DEEE).

**3.4. Promovarea programelor educaționale**

În scopul realizării măsurii cu referire la *promovarea programelor educaționale* (**pct.3.4**),de cătreMinisterul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) au fost implementate modulele cu privire la protecția drepturilor consumatorilor (**pct.3.4.1**) în curriculumurile specialităților economice.

În toate instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională „*Etica profesională*” şi disciplina de cultură generală „*Bazele antreprenorialului*”şi tangențial la orele de pregătire opționale „*Codul muncii*” şi „*Viața socială şi profesională*”.În anul 2018 la disciplinele menționate au fost instruiți cca 7,5 mii de elevi.

În învățământul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul protecției consumatorilor sunt asigurate la Colegiul National de Comerț al ASEM prin disciplinele: „*Comportamentul consumatorului*”(150 de ore), „*Legislaţia şi protecţia consumatorului*” (140 de ore),„*Protecţia consumatorului*„(30 de ore).Subiectul *drepturile consumatorului* a fost prezent și la orele educative*:* „*Drepturile de consumator*”, „*Consumatorul trebuie să fie bine informat*”.În Colegiul National de Comerț anual sunt organizate activități cu privire la Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor*.*

În colegiile cu profil agricol subiectul „*Protecția consumatorului*” se studiază în cadrul disciplinei „*Managementul calității*” (60 ore). În colegiile menționate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: „*Legislația şi protecția consumatorului*”, „*Managementul calității*”, „*Organizarea producerii şi managementul calității alimentelor*”.

În instituțiile de învățământ superior programele de studii în domeniul protecției consumatorilor se realizează la specialitățile economice:

1) La Universitatea Pedagogică ,,A. Russo” din or. Bălți, disciplina „*Protecţia drepturilor consumatorului*” se studiazăopțional. De asemenea, la ciclul I licență, la *Programul Business și administrare, Contabilitate, Turism, Finanțe și bănci* unitatea de curs *Principiile economiei de piață* este studiat subiectul „*Dreptul consumatorilor*” de către 30 de studenți, la același program dar la unitatea de curs Teoria economică I se studiază „*Dreptul consumatorului*” de 30 de studenți;

2) La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea „*Marketing şi logistică*” se studiază disciplina „*Protecţia consumatorului*” (160 de studenți). De asemenea la ciclul II, programele de master *Studii în marketing* şi *Comerț internațional*, conţin subiecte privind protecția și drepturileconsumatorului;

3) La Universitatea de Stat din Comrat la specialitatea ,,*Managementul activității de marketing*”, disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.

4) La Academia de Studii Economice în anul 2018, ciclul I licență în cadrul cursurilor ,*,Marketing*” ,,*Marketing general și business*”este inclus modulul ,,Comportamentul consumatorului” studiat de 200 de studenți, la ciclul II masterat la programele de masterat „*Drept economic*”este inclusă disciplina opțională ,,Protecția consumatorilor” ascultată de 30 de studenți, la ciclul I, în cadrul disciplinei ,*,Dreptul afacerilor*” se conține tema „*Protecția consumatorilor din perspectiva de relații în afaceri*” au ascultat acest curs cca 1000 studenți;

5) Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile *Merceologie și comerț și Marketing și logistică* disciplina Protecția consumatorului este studiată respectiv de 300 și 200 de studenți. De asemenea, la specialitățile: *Turism*, *Tehnologia și managementul alimentației publice, Contabilitate, Finanțe și bănci* specializările *Administrarea businessului, Management și marketing în turism, industria hotelieră și restaurație, Tehnologia și managementul alimentației publice* (ciclul II ) ca disciplină opțională se studiază ,,*Protecția consumatorului*”;

6) La Universitatea Agrară de Stat din Moldova, la specialitățile economice, la disciplina opțională ,,*Protecția consumatorului*”se studiază cursul ,,*Dreptul protecției consumatorului*”, programe de licență/master care au module/subiecte privind Protecția consumatorului incluse în curricula la disciplinele *Drept economic/Dreptul afacerilor* care studiază de 200 de studenți:

7) La Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport la ciclul II se studiază modulul ,*,Protecția Consumatorilor*” ca disciplină opțională, specialitatea *,,Marketing în sport*”;

8) La Universitatea de Stat ,,*Bogdan Petriceicu Hașdeu*” din Cahul la specialitatea *Business și administrare* (licență) cursul *Dreptul comercial*, *Planificarea și Gestiunea Întreprinderii Industriale și Managementul calității* au componenta ,,*Protecția consumatorului”* a și la specialitățile *Gestiunea financiar-contabilă* a afacerii (master) și *Antreprenoriat și administrarea afacerilor* (master) la cursul *Drept comercial* se studiază componenta *Protecția consumatorului*”;

9) La Universitatea Academiei de Științe a Moldovei la ciclul II, cursul „*Protecția consumatorului*” se studiază la disciplinele *Responsabilitatea social corporativă* și *Etica afacerilor, Managementul calității produselor alimentare, Expertiza ecologică a mărfurilor de consum în cadrul programelor Bioeconomie și Economie Ecologică, Științe ale mediului.*

Întru implementarea programelor educaționale privind drepturile consumatorului de către instituțiile de învățământ gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate şi universitar (**pct.3.4.2**), MECC comunică că, în învățământul primar și secundar general, reforma curriculară demarată în anul 2018 a determinat corelarea politicilor curriculare cu standardele educaționale naționale și internaționale și formatarea profilului absolventului prin prisma finalităților educaționale și a sistemului de competențe-cheie.

Planul-cadru pentru învățământul primar, gimnazial și liceal, pentru anul de studii 2018-2019 conține o noua Arie curriculară *Consiliere și dezvoltare personală*, ce include o nouă disciplină școlară obligatorie *Dezvoltare personală* (cl. I-XII, 1 oră săptămânal).

Noua disciplină a fost concepută în scopul dezvoltării competențelor necesare elevilor pentru a se cunoaște, a se accepta, a deveni cetățeni informați, activi și integri, a relaționa într-o atmosferă sigură, cu responsabilitate în luarea deciziilor de carieră, având următoarele competențe specifice ale disciplinei:

* manifestarea unui comportament pro-activ, axat pe integritate și gestionarea eficientă a resurselor, orientat spre sporirea calității vieții;
* proiectarea responsabilă a carierei prin valorificarea potențialului individual și a oportunităților pieței munci.

O altă disciplină școlară, reconceptualizată în cadrul reformei curriculare este *Educație pentru societate* (cl. V-XII, 1 oră săptămânal), care este structurată în baza a 20 de competențe specifice, aprobate în anul 2015 de Consiliul Europei în Cadrului de referințe pentru o cultură democratică. Una dintre competențele specifice ale disciplinei este formarea responsabilității – dezvoltarea la elevi a unei atitudini față de propriile acțiuni, formarea intențiilor de a acționa într-o manieră adecvată moral și realizarea conștientă a acțiunilor pentru responsabilizarea propriei persoane pentru rezultate. Astfel, la unități de conținuturi recomandate se regăsește tematica *Instrumente de protecție și asigurare* *a drepturilor, la unități de competențe - Descrierea mecanismelor legale de protecție a drepturilor și libertăților omului/copilului, Analiza legilor ca instrument de protecție a drepturilor omului într-o societate interculturală etc.*

Disciplinele opționale reprezintă componenta flexibilă a Planului-cadru de învățământ, care contribuie la dezvoltarea unor competențe transversale. Unul dintre domeniile prioritare de structurare a disciplinelor opționale sunt antreprenorialul, creativitatea și inovația, care vin să dezvolte la elevi:

* Capacitatea de a proiecta și a promova proiecte în scopul realizării unor obiective;
* Dezvoltarea spiritului de inițiativă;
* Dezvoltarea creativității;
* Asumarea de riscuri;
* Educația financiară;
* Luarea deciziilor de natură economică;
* Înțelegerea rolului economiei în societate;
* Utilizarea competențelor antreprenoriale pentru a face opțiuni în carieră.

Astfel, în lista disciplinelor opționale recomandate pentru clasele I-IV, V-IX, X-XII în Aria curriculară *Educație socio-umanistică*, a fost inclusă disciplina ***Educație economică și antreprenorială.***De asemenea, în lista disciplinelor opționale recomandate pentru clasele V-IX se regăsește și ***Educația socială și financiară***, în care se conține următoarea tematică: *Etica în afaceri,* ***Protecţia consumatorului****, Instruire antreprenorială, ABC-ul economic, Finanțele mele, Eu şi economia, Mini firma școlară, Spirit întreprinzător, Educația economică, Economia aplicată, Cheia succesului ş.a., realizate în baza programelor Junior Achievement (JA Moldova*)*.*

Totodată, în instituțiile de învățământ primar și secundar general, se realizează activități extrașcolare la nivelul clasei, instituției, comunității (activități de orientare profesională în cadrul excursiilor, întâlnirilor cu specialiști în drept legal, agenți economici etc.).

Anual, în parteneriat cu JA Moldova și ASEM se desfășoară Olimpiada Republicană de Economie. În anul 2018, la eveniment au participat 136 de elevi ai claselor a X-XII-a din licee și colegii din țară.

De asemenea, în instituțiile de învățământ primar și secundar general, anual se desfășoară *Săptămâna Internațională a Educației Financiare*, care include diverse activități orientate spre promovarea educației financiare, incluzând subiecte privind drepturile consumatorului.

În toate instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaționale în materia *drepturilor consumatorului* este asigurată prin disciplina profesională ***Etica profesională*** şi disciplina de cultură generală ***Bazele antreprenoriatului*** şi tangențial la orele de pregătire opționale ***Codul muncii*** şi ***Viața socială şi profesională****.*

În învățământul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul drepturilor consumatorilor sunt asigurate la Colegiul National de Comerț al ASEM prin disciplinele: *Comportamentul consumatorului (150 de ore), Legislaţia şi protecţia consumatorului (140 de ore), Protecţia consumatorului (30 de ore).* Subiectul *drepturile consumatorului* a fost prezent și la orele educative*: Drepturile de consumator, Consumatorul trebuie să fie bine informat. În instituție anual sunt organizate activități cu* privire la *Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.*

În **colegiile** cu profil agricol subiectul drepturilor consumatorilor se studiază la disciplinele: *Legislația şi protecția consumatorului*, *Managementul calității, Organizarea producerii şi managementul calității alimentelor.*

În instituțiile de învățământ superior programele de studii în domeniul protecției consumatorilor se realizează în 12 instituții la specialitatea *Drept*, disciplina *Drept civil.* Planul analitic al disciplinei menționate conține următoarele subiectele: *Protecţia consumatorului, Drepturile consumatorului etc.*

Ca disciplină opțională, *Protecţia drepturilor consumatorului* se studiazăla Universitatea Pedagogică ,,A. Russo” din or. Bălți.

La Universitatea de Stat din Comrat la specialitatea Drept cursul ,,Dreptul consumatorului’ este studiat de 60 de studenți, persoane studiază la specialitatea ,,Managementul activității de marketing”, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.

La Academia de Studii Economice în anul 2018 ciclul I licență în cadrul cursurilor ***,,****Marketing” ,,Marketing general și business”* este inclus modulul ,,Comportamentul consumatorului” ascultat de 200 de studenți, la ciclul II masterat la programele de masterat ,*,Drept economic* este inclusă disciplina opțională ,,Protecția consumatorilor” ascultată de 30 de studenți, la ciclul I, în cadrul disciplinei *,,Dreptul afacerilor*” se conține tema ,,*Protecția consumatorilor din perspectiva de relații în afaceri*” au ascultat acest curs 1000 studenți.

În anul 2018 la Academia, Ștefan cel Mare” la specialitatea Drept/studii superioare de master (masterat de profesionalizare 120 credite) este studiat cursul *Protecția dreptului consumatorului.*

La Universitatea Agrară de Stat din Moldova, la disciplina opțională ***,,****Protecția consumatorului”* se studiază cursul *,,Dreptul protecției consumatorului’*, programe de licență/master care au module/subiecte privind Protecția consumatorului incluse în curricula la disciplinele *Drept economic/Dreptul afacerilor* care studiază de 200 de studenți

La Universitatea de Stat ,,Alecu Russo din Bălți la ciclul I licență specialitatea *Drept* studii cu frecvență la zi este studiat cursul *Protecția drepturilor consumatorului* de 30 de studenți, la *Programul Business și administrare, Contabilitate, Turism, Finanțe și bănci* unitatea de curs *Principiile economiei de piață* este studiat subiectul *Dreptul consumatorilor* de către 30 de studenți, la același program dar la unitatea de curs Teoria economică I se studiază *Dreptul consumatorului* de 30 de studenți. De asemenea, *Protecţia drepturilor consumatorului* se studiazăca disciplină opțională.

**3.5. Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț şi de plasare pe piață a produselor şi serviciilor**

Acordarea consultanței şi asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor şi serviciilor (**pct. 3.5.1**), de către Agenția pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieței, pe parcursul anului 2018 au fost efectuate 19 campanii de informare pe diferite tematici, care cuprind 799 vizite de consultanță, 38 de mese rotunde). În perioada dată specialiștii agenției au acordat 4285 consultații mediului de afaceri, inclusiv prestatorilor de servicii privind cerințele aplicabile produselor şi serviciilor (în cadrul vizitelor de consultantă, meselor rotunde, campaniilor de informare, la Ghișeu, la telefon, ș.a.).

Pe perioada 2018 au fost acordate de către Agenția pentru Supraveghere Tehnică - 27 de consultații în domeniul construcțiilor și a produselor pentru construcții.

ANRE a organizat 59 ședințe consultative cu participarea părților interesate, agenților economici in domeniul energetic, altor autorități publice centrale.

De către IPM și subdiviziunile teritoriale au fost acordate prescripții privind cerințele dc gestionare corectă a deșeurilor formate, asigurarea condițiilor de păstrare a materiei prime utilizate, inclusiv a ambalajelor: a.2017 - 1061 prescripții, a.2018 - 1038 prescripții unui număr similar de agenți economici.

Concomitent la compartimentul deșeuri au fost desfășurate ore ecologice: a.2017 - 50 ore; a.2018 - 64 ore; s-a participat la emisiuni radio, TV a.2017 - 62 participări, a.2018 - 96 participări.

Acordarea consultanței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor, precum şi regulile de introducere pe piață a produselor pentru construcții (**pct.3.5.2**), în pe perioada de activitate 2018 de către Agenția pentru Supraveghere Tehnicăau fost acordate consultații în domeniul produselor pentru construcții.

O nouă modalitate de informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, la plasare pe piață a produselor (**pct. 3.5.5** - **3.5.7**) este elaborarea ghidurilor informative destinate în special agenților economici din domeniu. Astfel Ministerul Economiei și Infrastructurii a elaborat 3 Ghiduri, care sunt plasate pe pagina web oficială a MEI:

[**1.** GHID privind relația dintre Directiva 2001/95/CE privind siguranța generală a produselor și dispozițiile privind supravegherea pieței din Regulamentul (CE) nr. 765/2008](https://mei.gov.md/sites/default/files/ghid_relatia_directiva_2001_95_regulamentul_765_2008.docx);

2. [GHID Privind echipamentele electrice destinate utilizării în cadrul unor anumite limite de tensiune conform Directivei privind joasa tensiune 2014/35/UE (GHIDUL LVD)](https://mei.gov.md/sites/default/files/ghidul_lvd.docx);  [**3.** GHID privind siguranța jucăriilor conform Directivei 2009/48/CE](https://mei.gov.md/sites/default/files/ghid_toys_jucarii.docx)

**IV.EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE REVENDICARE A DREPTURILOR ŞI**

**DE RECUPERARE A PREJUDICIILOR**

***4.2. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar:***

În scopul promovării sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare (**pct. 4.2.1**) APCSP a examinat 2155 petiții/sesizări, inclusiv, la adresa electronică, au parvenit 467 (21,6%)petiții. Petiții direct de la consumatori – 1694 și 461 petiții readresate de alte autorități.

Pentru a facilita depunerea petițiilor, ANSA a lansat recepționarea petițiilor prin aplicația VIBER, au fost înregistrate - 285 de apeluri. Totodată, la inițiativa ANSA în 20 Centre comerciale au fost plasate boxe pentru recepționarea petițiilor de la consumatori. Pe parcursul anului 2018 ANSA a examinat 637 petiții, din care: petiții electronice - 99, inclusiv prin aplicația Viber - 285. La adresa electronică au mai parvenit 92 petiții, care nu întruneau condițiile Legii nr.190/1994 cu privire la petiționare, acestora li s-a oferit răspuns imediat la adresa electronică.

Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC) comunică despre înregistrarea și examinarea în 2018 a 155 petiții/sesizări.

***4.3. Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta;***

În contextul organizării campaniilor de promovare a sistemului instituțional în cadrul autorităților de protecție a consumatorilor şi а posibilităților ce le oferă aceasta, precum şi promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului (**pct. 4.3.1**) de către APCSP au fost lansate, 19 campanii de informare, a publicului larg, în comun cu mass-media. Au fost distribuite 39091 materiale promoționale. APCSP a dezvoltat 2 parteneriate informaționale de colaborare cu Publica TV și TV Moldova 1. Pentru publicul larg au fost lansate 2 spoturi video/audio de promovare a imaginii APCSP.

În temeiul Dispoziției nr.13 din 29.05.2018 al APCSP cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale, au fost elaborate 8 bannere, cu denumirea instituției (similare panourilor planificate), în scopul sporirii vizibilității autorității și amplasate în locuri publice (gări, aeroport, Grădina publică Ștefan cel Mare, etc.), în cadrul campaniilor de informare, evenimentelor tematice. Spoturile video/audio actuale, se difuzează de către toți radiodifuzorii, canale TV din țară.

Au fost elaborate și publicate pe pagina web un buletin electronic, pentru distribuție în mediul online.

Totodată, APCSP a înregistrat 241 cazuri de succes, din care la 173 consumatori (*recipisele de soluționare înregistrate*), s-au restituit 1091698,92 lei.

Protecția consumatorului de servicii financiare nebancare constituie o direcție importantă de activitate a CNPF, fiind orientată spre asigurarea transparenței informației și ridicarea culturii financiare a populației, aceasta servind drept bază pentru încurajarea investițiilor și impulsionarea dezvoltării pieței financiare nebancare.

În acest context, CNPF a participat al 2-lea an consecutiv la Expoziția Ziua Ușilor Deschise la Parlament, desfășurată pe 14 septembrie 2018. În cadrul evenimentului vizitatorilor le-a fost oferită ocazia de a se familiariza cu domeniul de activitate a celor 12 instituții care raportează Parlamentului, inclusiv CNPF. În cadrul expoziției reprezentanții CNPF au informat vizitatorii despre acțiunile desfășurate și modul în care pot acestea ajuta cetățenii în soluționarea diferitor situații.

În cadrul săptămânii educației financiare reprezentanții CNPF, au organizat și desfășurat lecții deschise și vizite la instituții de învățământ secundar și universități din Chișinău.

Totodată, experții din cadrul proiectului de Asistență Tehnică finanțat de Trezoreria SUA au elaborat și prezentat 3 proiecte de ghiduri/metodologii în domeniul protecției consumatorilor, precum și Planul operațional de înregistrare și soluționare a plângerilor și petițiilor.

CNPF în comun cu MECC, BNM și Centrul de Excelență în Economie și Finanțe au semnat Memorandumul de înțelegere privind deschiderea Centrului de formare continuă practică pentru specialiștii în domeniul finanțelor din Republica Moldova care va organiza cursuri de instruire în domeniul financiar și va realiza activități de educație financiară. O prioritate a proiectului este accesul la activitățile organizate a persoanelor marginalizate cum ar fi: persoane din familii social-vulnerabile, minorități și persoane cu dizabilități. Proiectul este preconizat pentru perioada 2017-2019.

Urmare a propunerii parvenite din partea Ministerului Finanțelor din Olanda, CNPF va beneficia de asistență în cadrul proiectului de asistență tehnică în domeniul educației financiare care are drept scop stimularea schimbului de cunoștințe și consolidarea capacităților în domeniul cercetării, dezvoltării și implementării unor programe eficiente de alfabetizare financiară. Proiectul preconizat pentru perioada 2018-2022 și este finanțat de Programul de Constituentă a Ministerului Finanțelor din Olanda. Responsabili pentru implementarea proiectului sunt BNM, Ministerul Finanțelor și CNPF.

ANRE a recepționat spre examinare - 907 petiții și plângeri din partea consumatorilor, din care 667 petiții au fost examinate și 152 petiții remise conform competenței.

De asemenea au fost oferite prin intermediul serviciului linia verde- 601 consultații, iar 378 persoane au fost primite in audiență.

Totodată de către ANRE au fost adoptate l0 decizii de obligare a furnizorilor să încheie contractul de fumizare a energiei electrice, fiind atenționați furnizorii asupra neadmiterii încălcării drepturilor consumatorilor și au fost eliberate 2 prescripții de înlăturare a încălcării drepturilor consumatorilor

În cadrul acțiunii (**pct. 4.3.1**), menționam că IPM în timpul campaniilor de salubrizare și amenajare a localităților de către inspectorii de mediu au fost organizate raiduri ecologice in comun cu reprezentanții autorităților publice locale (a.2017 - 1137 raiduri, a.2018 - 1242 raiduri), in timpul cărora au fost informate, avertizate persoanele fizice și juridice in vederea colectării separate a deșeurilor, inclusiv a deșeurilor de ambalaje și predarea ulterioară a acestora agenților economici autorizați pentru reutilizare.

Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat si opereze linia telefonică (nr. de telefon – 080080080) cu acces gratuit pentru apelant) pentru informare - 29 adresări, prin intermediul căreia, specialiștii din cadrul Direcției supravegherea pieței responsabili de protecția utilizatorilor, au oferit răspunsuri la întrebările solicitanților, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora, despre obligațiile furnizorilor de servicii față de consumatori etc.

Activitatea de monitorizare s-a axat pe analiza sistematică și complexă a informațiilor despre activitatea furnizorilor, in vederea estimării corectitudinii aplicării prevederilor legislației in vigoare din domeniile de competentă ale ANRCETI. In perioada de raport au fost examinate 225 de adresări/petiții, majoritatea fiind soluționate in favoarea consumatorilor. În celelalte cazuri au fost analizate acțiunile furnizorilor in raport cu problemele semnalate de către consumatori și s-au întreprins posibile acțiuni/consultări in vederea soluționării situațiilor de nerespectare de către furnizori a drepturilor acestora.

Pe parcursul anului 2018, ANRCETI a continuat monitorizarea „fenomenului” de recepționare de către utilizatorii de servicii de telefonie mobilă a unor mesaje/apeluri frauduloase, ce cauzau crearea unor datorii mari/exagerate față de furnizori, respectiv au fost întreprinse un șir de acțiuni pentru reducerea la minimum a impactului asupra consumatorilor. Furnizorii au reacționat prompt, realizând pe lângă măsurile sugerate de ANRCETI și unele suplimentare precum blocarea centrelor de expediere a mesajelor frauduloase și a apelurilor de ieșire spre destinațiile dubioase, și dezvoltarea unui mecanism de alertă dedicat fenomenului fraudulos, iar in rezultatul acțiunilor întreprinse, s-a atestat o reducere a cazurilor de recepționarea de către utilizatori a mesajelor/apelurilor înșelătoare.

**4.4. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare**

Cu privire la stabilirea numărului de cazuri în instanță cu referire la apărarea drepturilor consumatorului şi recuperarea prejudiciului cauzat de produse şi servicii defectuoase (**pct. 4.4.1**)informația este prezentată în anexă.

Analizând informațiile prezentate de Ministerul Justiției pentru perioada 2018 în comparație cu perioada anului 2017, concluzionam o creștere de circa 14% a numărului de dosare privind apărarea drepturilor consumatorilor examinate în cadrul sistemului judiciar, de la 133 în 2017 la 152 în 2018. Valoarea monetară a prejudiciilor recuperate conform deciziilor instanțelor în 2017 a fost de 73292 lei / 900 Euro, iar în 2018 - 350676.4 lei / 17130 Euro.

***V. COOPERAREA INTERNAŢIONALĂ ÎN DOMENIUL PROTECŢIEI CONSUMATORILOR***

***5.1 Participarea în cadrul Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre ale Comunității Statelor Independente;***

Consiliul consultativ al statelor-membre CSI pentru protecția consumatorilor a fost creat în 2011 și include în componența acestuia conducătorii organelor de stat ale statelor membre CSI, responsabili de domeniul protecției consumatorilor. Membrii Consiliului se întrunesc în ședință cel puțin o dată pe an, de regulă de două ori. Astfel, pe parcursul anului 2018 au fost convocate două ședințe ale Consiliului consultativ.

Republica Moldova a participat doar la ședința organizată în or. Erevan, Republica Armenia. În cadrul ședinței au fost prezentate informații privind activitățile desfășurate în perioada dintre ședințe în domeniul protecției consumatorilor. În acest context, au fost prezentate informații referitor la schimbările de ordin legislativ şi instituțional ce au avut loc în Republica Moldova în domeniul protecției drepturilor consumatorilor.

***5.2 Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene.***

Pe filiera cooperării transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene și al statelor Parteneriatului Estic (**pct.5.2**)reprezentanții APCSP în vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței, sistemele de protecție a consumatorilor, preluării celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor, au participat la 7 evenimente peste hotarele țării, și anume:

- 4 vizite de lucru:

* Autoritatea Națională de Protecție a Consumatorilor din România (ANPC);
* Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML;
* Georgia, eveniment organizat de Institutul Național German de Metrologie PTB unde au participat în cadrul unui Atelier de Planificare pentru proiectul *"Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității";*
* Bulgaria, cu reprezentanții instituțiilor omoloage ce implementează politica europeană pe segmentele protecției consumatorilor în scopul preluării practicilor europene;

- atelierul de lucru „EU4Digital: e-Trade Network” al Plenului pentru Armonizarea Pieței Digitale (HDM) din cadrul Parteneriatului Estic (Minsk, Republica Belarus).

- participarea la Conferința internațională „Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики”.

- participarea la cea de-a III-a ședință s Subcomitetului de asociere RM-UE pentru cooperare economică și în alte sectoare, care a avut loc la Bruxelles (Belgia). A fost prezentat raportul privind rezultatele obținute în perioada septembrie 2017-2018, pe segmentul de protecție a consumatorilor.

**CONCLUZII**

Ministerul Economiei și Infrastructurii, deţinînd controlul executării Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020, a totalizat informația privind realizarea acțiunilor stabilite pentru anul 2018, și vine cu unele constatări pe margine raportului.

1. Procesul de realizare a acțiunilor în mare parte a demarat cu succes. Unele acțiuni demarate în 2018 urmează a fi finalizate în perioada următoare.

2. Constatăm, pe motivul nefinalizării reformei controlului de stat a activității de întreprinzător, în special a mecanismului de inițiere a controalelor de către organele de control ne efectuarea de către acestea a controalelor planificate. Activitate acestora în mare măsura s-a axat pe soluționarea petițiilor consumatorilor. Tot aici menționam vizitele de consultanță organizate de organele control ca instrumente de preîntâmpinare și convingere a conformării agenților economici pentru respectarea prevederilor legale.

3. Toate autoritățile în scopul informării, comunicării și educării a consumatorilor, precum și a publicului larg, mediului de afaceri, asociațiilor patronale și cele obștești utilizează o diversitate de instrumentele în dependență de grupul țintă: pagina web a instituției (comunicate de presa, briefinguri, informații utile, întrebări - răspunsuri, ghiduri, etc.), mijloacele mass-media (TV, Radio, presa scrisă), linia fierbinte/verde, ghișeul unic, consultații directe în oficiu, campanii de informare, vizite de consultanță, mese rotunde, seminare, ziua ușilor deschise, marcarea zilelor internaționale , etc

4. Remarcăm o tendință pozitivă circa 14% a numărului de dosare privind apărarea drepturilor consumatorilor examinate în cadrul sistemului judiciar.

*Anexa 1*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Raport despre examinarea litigiilor privind protecția consumatorilor pentru anul 2018** | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | | | | |  | | |  |  | |  |  |
| categoriile dosarelor | restul de dosare neîncheiate la începutul perioadei | dosare încadrate în perioada de raportare | dosare încheiate în perioada darii de seama | | | | |  |  |  | restul de dosare la sfârșitul perioadei raportate | din care aflate pe rol | | | suma taxei de stat plătită | | | Valoarea monetară a prejudiciilor recuperate | | | | | | |
| examinate cu pronunțarea hotărârii | inclusiv cu admitere a acțiunii | cu încetarea procesului | cu scoaterea cererii de pe rol | transmise instanței competente | total (suma coloanelor 3, 5-7) | în termen e mai mult de 2 luni | cauze examinate în ședințe închise | mai mult de 12 luni | mai mult de 24 luni | mai mult de 36 luni |
| A | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | | 16 | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | |  | | | | | | |
| **Litigii privind protecția consumatorului** | 122 | 155 | 97 | 65 | 17 | 27 | 11 | 152 | 93 | 0 | 125 | 14 | 6 | 0 | 37525 | | | 350676.4 lei;17130 Euro | | | | | | |