**MINISTERUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII**

**DIRECȚIA INFRASTRUCTURA CALITĂȚII ȘI SECURITATE INDUSTRIALĂ**

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

Raportul anual (2019) de evaluare a implementării Planului de acțiuni pentru **perioada a doua 2017-2020**

**Chișinău 2020**

**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 2019 de implementare a Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020.

**Sumar executiv**

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. 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 2019 urmau a fi realizate 19 acțiuni 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 2019 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 2019 au fost prevăzute 10 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 3 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 2019 constituie 38 de acțiuni + 2 acțiuni cu referire la cooperarea internațională.

**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 2019 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**

Măsurile stabilite spre realizare în anul 2019 în partea ce ține de stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse şi servicii vizează în principal Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, care și-a propus unele acțiuni de dezvoltare a cadrului normativ în domeniu. Astfel, relevăm următoarele.

În vederea realizării acțiunii de *elaborare a proiectului hotărîrii de Guvern privind cerințele în materie de trasabilitate a alimentelor de origine animală* (**pct.1.1.5.)**, în anul 2018 fost aprobată Legea nr.306 din 30 noiembrie 2018 privind siguranța alimentelor care la rândul său transpune Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 931/2011 al Comisiei Europene din 19 septembrie 2011 privind cerințele în materie de trasabilitate a alimentelor de origine animală stabilite în Regulamentul (CE) nr. 178/2002 al Parlamentului European și al Consiliului UE.

Cu privire la realizarea acțiunii 1.1.12. privind elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern pentru transpunerea Directivei 2009/128/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 octombrie 2009 de stabilire a unui cadru de acțiune comunitară în vederea utilizării durabile a pesticidelor, pe parcursul anului 2019 a fost remis spre examinare și aprobare către Cancelaria de Stat, *Proiectul de Hotărâre de Guvern pentru aprobarea Cerințelor privind utilizarea durabilă a produselor de uz fitosanita*r, prin scrisoarea nr 23-05-4885 din 24.12.2019. Proiectul a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 42 din 29.01.2020 pentru aprobarea Cerințelor privind utilizarea durabilă a produselor de uz fitosanitar.

**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) au raportat elaborarea și aprobarea programelor sectoriale de supraveghere a pieței pentru anul 2020 conform domeniilor de competență.

Remarcăm că, programele sectoriale de supraveghere a pieței sunt elaborate, în principal, în temeiul Legii nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce priveşte comercializarea produselor nealimentare (în continuare - Legea nr.7/2016) și în concordanță cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, precum și a actelor normative ce reglementează domeniul de competență. În acest context, conform informațiilor raportate, subliniem următoarele.

*Programul sectorial de supraveghere a pieței al APCSP* pentru anul 2020 a fost elaborat și aprobat prin ordinul Agenţiei nr. 43 din 29 noiembrie 2019, plasat pe site-ul APCSP.

<http://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_2430134-md-programul-sect.pdf>.

De către IPM a fost elaborat *Programul sectorial de supraveghere a pieței pentru anul 2020*, în conformitate cu actele sus menționate, precum și a Legii nr.1515/1993 privind protecția mediului înconjurător, Legii nr.851/1996 privind expertiza ecologică, Legii nr.l540/1998 privind plata pentru poluarea mediului, Strategiei de gestionare a deşeurilor în Republica Moldova pentru anii 2013-2027 aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr.248/2013, Legii nr.209/2016 privind deşeurile.

Este de menționat că, planul de activitate al IPM şi a subdiziunilor teritoriale include inclusiv controlul agenților economici, producători de ambalaje, cît şi a celor care formeazä deşeuri de ambalaje în procesul de activitate a agenților economici pe teritotiul RM.

AST a elaborat *Programul sectorial de supraveghere a pieței* *pentru anul 2020* pe domeniilor reglementate, înconformitate cu legislația în vigoare și a obiectivelor instituționale trasate pentru perioada respectivă.

Ministerul Economiei și Infrastructurii (MEI), în conformitate cu prevederile Legii nr.7/2016, a elaborat *Programul general de supraveghere a pieței pentru anul 2020* (**pct.1.2.2**) în baza programelor sectoriale de supraveghere a pieței prezentate de autoritățile de supraveghere a pieței: Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și Inspectoratul pentru Protecția Mediului.

Programul general de supraveghere a pieței pentru anul 2020 a fost aprobat prin Ordinul MEI nr.5 din 09.01.2020.

Subacțiunea prevăzută la **pct.1.2.3** din Planul de acțiuni și anume revizuirea cadrului normativ în domeniul materialelor de construcții în conformitate cu prevederile Legii nr.7 din 26 februarie 2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare a fost exeutată de către Ministerul Economiei și Infrastructurii prin următoarele măsuri. Prin ordinul MEI nr. 380 din 31.07.2018 (Monitorul Oficial nr.336-346/1315 din 07.09.2018) a fost aprobată *Lista standardelor armonizate la Reglementarea tehnică cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții* (aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr. 913/2016) în număr de 444 standarde europene. De asemenea, prin ordinul MEI nr.586 din 12.12.2018 (Monitorul Oficial nr.499-503/1795 din 21.12.2018) a fost aprobat *Codul practic în construcții CP H.04.04:2018 „Beton. Specificație, performanță și conformitate”*.

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.

Notificări privind constatarea unor produse periculoase sau cu grad înalt de risc din partea autorităților de control prin Sistem nu au fost transmise. Cu toate acestea, putem menționa faptul că, în scopul supravegherii metrologice și monitorizării mijloacelor de măsurare introduse/puse la dispoziție pe piață, APCSP a adresat Serviciului Vamal o interpelare privind informarea despre importatori, mijloacele de măsurare importate.

Serviciul Vamal a prezentat informația solicitată, utilizată în procesul de evaluare a riscurilor.

Totodată, menționăm că, cît privește schimbul rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel internațional, conform prevederilor HG nr. 1116/2016, APCSP plasează pe pagina sa web, informațiile primite despre produsele periculoase. Astfel, pe parcursul anului, de la un importator din România (*Henkel Romania SRL, producător Mc BRIDE SA*), a parvenit o informație despre 2 produse chimice periculoase (*CERESIT Stop Mucegaiului pentru Baie 500ml*; *CERESIT StopMucegaiului All in One 500ml*). prin urmare, informația importatorului, cu privire la lansarea campaniei proprii de retragere de pe piața RM, în cazul existenței acestor produse, este plasată pe pagina web a Agenției.

În general, consumatorii sunt informați cu privire la un potențial risc în privința acestor produse, modul de identificare și returnare, recomandări pentru produsele, care se află în utilizare.

Suplimentar, pe parcursul anului 2019 de către Ministerul Sănătăţii, Muncii și Protecției Sociale au fost semnalate 3 notificări în sistemul RASFF:

* 1 notificare - hrană pentru copii;
* 2 notificări - materiale care vin în contact cu produsele alimentare (veselă, articole folosite în bucătărie).

Pentru 2 loturi de produse periculoase constatate (veselă din bambus, polonice) au fost emise hotărâri de interzicere.

Pe parcursul anului 2019, în vederea respectării cerințelor cu privire la etichetarea energetică și a legislației cu privire la cerinţele aplicabile produselor cu impact energetic (**pct.1.2.6.**), APCSP a efectuat 37 controaleasupra produselor cu impact energetic. În cadrul controalelor a fost verificată marcarea/ etichetarea energetică, instrucțiunile de utilizare a mai multor tipuri de produse cu impact energetic, indicii de calitate ale acestora. Au fost verificate 171 produse, din care 168 neconforme cerințelor generale (lipsa instrucțiunilor de utilizare, lipsa informație în limba de stat, etc.).

Sub aspectul corespunderii parametrilor tehnici declarați, la locul controlului au fost examinate/ testate 30 produse, din care 8 loturi, în număr de 524 unități (ghirlande decorative) aveau lungimea cablului necorespunzătoare. A fost emisă prescripție de interzicere a punerii la dispoziție pe piață. Referitor la eticheta aplicată pe produsele cu impact energetic plasate pe piață neconformități nu s-au depistat.

Cu referire la acțiunea de *asigurare a controlului asupra produselor de biocombustibil solid* (**pct.1.2.7**), de către APCSP au fost efectuate 2 controale privind conformitatea combustibilului solid, unde au fost controlate 2460 unități de ambalaj (saci). În cadrul unui control au fost depistate neconformități cu privire la marcarea produselor, către 200 (8,1%) unități din total controlate, informația pe ambalaj era incompletă.

Întru realizarea acțiunii (**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 2019, conform Ordinului nr. 654 din 29 noiembrie 2018 „Cu privire la aprobarea Planului anual al controalelor de stat pentru anul 2019” și Ordinului nr. 41 din 01 februarie 2019 „Cu privire la aprobarea Graficului controalelor oficiale pentru anul 2019” s-au executat 16663 de controale planifìcate și 6747 de controale inopinate.

Cu referire la (**pct.1.2.9**) *consolidarea capacității de verificare a publicității produselor, menționăm că,* în anul 2019 nu s-au înregistrat produse medicamentoase, farmaceutice și parafarmaceutice și dispozitive medicale cu publicitate neconformă caracteristicilor prescrise/declarate de către agenții economici.

De către APCSP verificări privind publicitatea produselor nu au fost efectuate, iar cazuri de publicitate necorespunzătoare nu au fost reclamate.

Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor a informat că acțiunea de verificare a publicității produselor nu ține de competența ANSA.

Organizarea activităților de instruire a personalului APCSP privind supravegherea pieței pe baza principiilor Uniunii Europene (**pct.1.2.10**) pe parcursul anului 2019, s-au manifestat prin 14 instruiri pe diferite tematici, la care au participat personalul APCSP:

* „Reglementarea unor măsuri naționale privind etichetarea și informațiile standard despre produse cu impact energetic, destinate utilizatorilor finali”;
* „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității” (Minsk);
* „Atelier de lucru Parteneriat și cooperare”;
* „Proceduri de control în domeniul supravegherii pieței și liste de verificări bazate pe evaluarea riscurilor ”;
* „Abordarea UE în domeniul evaluării riscurilor pentru produse nealimentare destinate consumatorilor”;
* „Codul civil modernizat : pachetele de servicii de călătorie;
* „Directiva echipamentelor tehnice”;
* 4 runde de instruiri organizate MEI în cadrul Proiectului DCFTA:

*1. Evoluții recente în acquis-ul comunitar;*

*2. Obligațiile comercianților;*

*3. Practici comerciale neloiale;*

*4. Decontările extrajudiciare.*

* „Preluarea bunelor practici din cadrul Biroului pentru Protecția Consumatorilor” (Varșovia);
* 4 Sesiuni de instruire de către proiectul EU4CONS”;
* „Elaborarea și coordonarea proiectelor de acte normative”;
* „Evaluarea riscurilor pentru nevoile de supraveghere a pieței” (or. Kiev);
* „Credite de consum – Cadrul legal de reglementare și aspecte practice”;

„E-turism și protecția consumatorilor”.

În partea ce ține de instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței privind noul cadru legal adoptat care reglementează domeniul supravegherii pieței**(pct.** **1.2.11)**, în anul 2019, ANSP a acordat o atenție deosebită creșterii capacităților profesionale ale specialiștilor autorizați cu drept de control de stat în sănătate publică. Astfel, au fost organizate 4 ateliere de instruire la care au participat 80% din numărul total de personal autorizați cu drept de control de stat în sănătate publică.

De asemenea, specialiștii ANSP au participat la 6 ateliere de instruire privind organizarea activității de control de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul protecției consumatorilor:

1) ,,Suport pentru cadrul infrastructurii calității în contextul DCFTA în RM, Directiva privind practicile neloiale și implimentarea acesteia în RM” (24.06.2019);

2) ,,Soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum, cadrul legal și orientării operaționale”, organizat de DCFTA în RM (26.06.2019);

3) „Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și Directiva privind drepturile consumatorilor” (18.06.2019);

4) ,,Obligațiile comercianților privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe”, organizat de DCFTA în RM (20.06.2019);

5) ,,Practici care induc în eroare (lista neagră a 23 de practici înșelătoare) - cazuri”, organizat de DCFTA în RM (21.06.2019);

6) ,,Cerințele directivei 93/42/CEE privind dispozitivele medicale și ale directivei 98/79/CE privind dispozitivele medicale pentru diagnostic în vitro”, organizat de DCFTA în RM (24.09.2019).

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 conferinței organizată la 15 Martie 2019, consacrată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor,cu genericul „*Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)*", care a avut drept scop sensibilizarea și informarea publicului larg, au participat și reprezentanții Asociației obștești de protecție a consumatorilor (Centrul pentru Protecția Consumatorilor), care au fost informați despre încălcările admise de către mediul de afaceri în relații cu consumatorii, cu scopul de a se implica mai activ în activitatea de protecție a consumatorilor prin informare.

Au fost scoase în evidență încălcările reclamate pe parcursul a. 2018 prin 1694 petiții, din care 1164 soluționate conform competențelor, confirmate 493 (42,3%) petiții, 80 (7%) petiții cu măsuri juridice aplicate, 241 soluționate pe cale amiabilă, 174 consumatori care au beneficiat de restituirea contravalorii produselor/serviciilor în sumă de 1091,7 mii lei și 67 consumatori care au primit produsul reparat sau înlocuit cu altul calitativ.

**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 au 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.

În general APCSP a elaborat și aprobat 7 Proceduri de control, utilizate în activitățile de control. Pentru controlul produselor nealimentare/serviciilor și în domeniul metrologic au fost elaborate 14 liste de verificare, publicate în Monitorul Oficial și pagina web instituțională și sunt utilizate în control. Suplimentar, sunt în proces de ajustare 2 liste de verificare, prin completarea cu noile cerințe ale legislației privitor la cazanele de apă si etichetarea energetica și în elaborare 3 liste de verificare privind supravegherea jucăriilor. În anul 2019, proceduri specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse n-au fost elaborate.

Pentru controlul produselor industriale au fost elaborate 9 Liste de verificare, care sunt utilizate în control.

Întru implementarea acțiunii „*Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței*”(**pct.1.5.2**), în principal Ministerul Economiei și Infrastructurii a ogranizat cursul de instruire „Cooperarea între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal privind siguranța produselor care intră pe piața RM”, organizat în cadrul proiectului UE „Asistența“ tehnică pentru implementarea DCFTA”, dedicate autorităților de supraveghere a pieței.

Totodată, pentru APCSP au fost organizate **57 instruiri** interne și externe pentru dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților, pe diferite tematici de competență, la care a participat tot personalul APCSP (inclusiv personalul care a demisionat), după cum urmează:

• 12 instruiri interne la locul de muncă;

• 24 instruiri la locul de muncă cu suportul altor autorități;

• 6 instruiri organizate de alte autorități;

• 7 instruiri în cadrul AAP;

• 8 instruiri organizate în cadrul Proiectului DCFTA.

Tematicile instruirilor au întocmite conform Listei subiectelor pentru instruire elaborate de Serviciul Resurse Umane. Angajații APCSP sunt instruiți permanent și multilateral. După absolvirea cursurilor, instruirile sunt confirmate prin certificate de instruire/liste de participare.

În cursul anului precedent ANRE a asigurat instruirea a 2 persoane.

Personalul AST a fost asigurat măsuri de instruire prin participarea la ateliere de lucru:

1) „Abordarea UE în domeniul evaluării riscurilor pentru produsele nealimentare destinate consumatorilor” (24-25 aprilie 2019, mun. Chişinău) - au participat 6 persoane.

2) „Directiva privind echipamentele Tehnice” (05-06 iunie 2019, mun. Chişinău), au participat 6 persoane.

3) „Acquis UE în domeniul protecției consumatorilor și punerea în aplicare în Republica Moldova, în ceea ce privește Directiva privind drepturile consumatorilor și Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii” (18 iunie 2019, mun. Chişinău), au participat 3 persoane.

4) „Obligațiile comercianților privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanții conexe” (20 iunie 2019, mun. Chişinău), au participat 3 persoane.

5) „Privind echipamentele sub presiune și echipamentele sub presiune transportabile - (25-26 septembrie 2019, mun. Chişinău), au participat 12 persoane.

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 2019, de către APCSP cazuri de prejudicii aduse vieții și sănătății provocate de produsele defectuoase nu au fost constatate sau reclamate.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS) comunică că, pe parcursul anului 2019 au fost înregistrate 733 de cazuri de intoxicație cu medicamente dintre care 5 decese; 534 de cazuri intoxicații acute cu alcool dintre care 8 decese; 150 de cazuri intoxicații cu pesticide dintre care 5 decese. De asemenea, au fost notificate 11 cazuri de intoxicații cu nitrați dintre care 1 deces.

În domeniul alimentar, pe parcursul anului 2019 au fost înreistrate 25 cazuri de toxinfecți alimentare cu afectarea a 362 de persoane dintre care: 221 maturi şi 141 copii. Din numărul cazurilor înregistrate – 13 au fost confirmate cu toxinfecție alimentară.

În timpul efectuării anchetei epidemiologice au fost prelevate 292 probe de produse alimentare și apă, lavaje de sanitație, în rezultatul rapoartelor de încercări — 32 probe au fost stabilite ca neconforme. Urmare a constatărilor, au fost întocmite procese-verbale de control cu prescrierea neconformităților şi termenelor de remediere ale acestora. Unităților în cadrul cărora au fost înregistrate și confirmate cazuri de toxiinfecție alimentară le-a fost sistată activitatea pe durata desfășurării anchetei sau pînă la înlăturarea neconformităților.

Cu referire la înregistrarea anuală a numărului de notificări între autoritățile de supraveghere a pieței (**pct.1.6.2**) în anul 2019 notificări nu au parvenit.

A parvenit o informație, de la un importator din România, despre 2 produse chimice periculoase. Informația importatorului, cu privire la lansarea campaniei proprii de retragere de pe piața RM, în cazul existenței acestora, este plasată pe pagina web a APCSP.

Totodată, consumatorii sunt informați cu privire la un potențial risc în privința acestor produse, modul de identificare și returnare, cât si o serie de recomandări pentru produsele, care se află deja în utilizare.

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

**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, pe parcursul anului 2019, APCSP a acordat consultații unui număr de 1940 persoane din mediul de afaceri (în cadrul vizitelor de consultantă, meselor rotunde, campaniilor de informare, la Ghișeul unic, telefonic, în cadrul controalelor), cu privire la legislația cadru în domeniile de competență, noile modificări ale acestora.

Pe parcursul anului 2019, 423 agenți economici din comunitatea bancară (11), societățile de audit (11), casele de schimb valutar (383), hoteluri care desfășoară activitatea de schimb valutar (9) și prestatorii de servicii de plată nebancari rezidenți (9) au fost informați despre actele normative promovate și aprobate de Banca Națională a Moldovei (BNM).

Totodată, pe parcursul anului 2019, BNM a promovat actele normative elaborate/ modificate/completate și a publicat anunțuri privind inițierea elaborării unor proiecte de acte normative.

Acte noi:

*- Regulamentul privind controalele pe teren la prestatorii de servicii de plată nebancari și criteriile de aplicare a măsurilor de remediere și a sancțiunilor*, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 326 din 11.12.2019;

- *Regulamentul cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată nebancari*, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 217 din 16.08.2019;

- *Regulamentul cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare*, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 179 din 27.06. 2019;

- *Regulamentul cu privire la participațiuni în prestatorii de servicii de plată nebancari*, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 159 din 5.06.2019;

- *Regulamentul cu privire la activitatea de creditare a prestatorilor de servicii de plată nebancari*, aprobat Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 158 din 5 iunie 2019;

- Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 180 din 27.06.2019 *privind comisioanele aplicate pentru operaţiunile de plată efectuate printr-un card de plată sau printr-un dispozitiv asemănător, ale comisioanelor aplicate de către prestatorii de servicii de plată pentru operaţiunile de plată ce presupun utilizarea sistemului automatizat de plăţi interbancare şi ale comisioanelor percepute de BNM pentru plăţile procesate în sistemul automatizat de plăţi interbancare.*

Acte modificate:

- *Regulamentul cu privire la transferul de credit*, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al BNM nr.157/2013, modificat prin Hotărârea nr. 179 din 27.06.2019 privind aprobarea Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăţi interbancare, modificarea şi abrogarea unor acte normative ale BNM.

Actele normative sus-menționate, precum și modificările aduse acestora au fost însoțite de toate anunțurile și publicările premergătoare adoptării, iar promovarea acestora s-a efectuat cu respectarea cerințelor legislației privind transparența în procesul decizional (publicarea pe pagina-web oficială a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publică a proiectelor).

În domeniul financiar nebancar, pe parcursul anului 2019 au fost elaborate următoarele proiecte de legi care vizează activitatea participanților pieței financiare nebancare și protecția consumatorilor.

- Proiectul de lege pentru modificarea unor acte legislative (*Legea nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legea nr. 122/2008 privind birourile istoriilor de credit și alte legi*) are drept scop consolidarea stabilității financiare a sectorului de creditare nebancară și promovarea protecției consumatorului și a unor practici de creditare responsabilă în vederea reducerii riscurilor de supraîndatorare a populației și ajustarea legilor care au tangență cu activitatea organizațiilor de creditare nebancară cu prevederile Legii nr.1/2018. Varianta ajustată a proiectului legii a fost transmisă Ministerului Finanțelor pentru promovare în Guvernul Republicii Moldova.

**-** Proiectul de Lege privind organismele de plasament colectiv alternative (nr. 384 din 09.11.2018) stabilește condițiile de constituire și funcționare a organismelor de plasament colectiv alternative (OPCA), care în comparație cu organismele de plasament colectiv de tip deschis, sunt în drept să efectueze investiții în economie, în special, în ramurile moderne, care presupun un grad de risc sporit sau greu de evaluat, precum și în proiecte economice care conțin un nivel mare de inovații. Concomitent, în vederea protecției drepturilor investitorilor, proiectul stabilește: cerințe de licențiere față de societățile de administrare, inclusiv cerințe minime de capital, obligativitatea încheierii unui contract cu depozitarii activelor OPCA, rigori față de politicile de investiții ale OPCA, precum și cerințe de dezvăluire a informației și raportare a activității către investitori și CNPF. Proiectul de lege a fostaprobat în a doua lectură în ședința ParlamentuluiRM din 06.02.2020.

**-** Proiectul de Lege privind fondurile de pensii facultativeare drept scop reformarea cadrului legal existent în domeniul fondurilor de pensii la bunele practici internaționale, scopul fiind instituirea unei piețe interne pentru acumularea și oferirea de pensii facultative, administrate în mod privat, capitalizate, care să servească surse pentru completarea veniturilor provenite din sistemele publice de pensii, în condiţii de siguranță şi de tratament echitabil pentru participanții corespunzători. Proiectul de lege a fost aprobat în cadrul ședinței Secretarilor generali din 05.12.2019 și este în proces de avizare/expertizare și consultare publică.

**-** Proiectul de Lege privind activitatea de asigurare și reasigurare are drept scop transpunerea în legislația națională a cadrului european de supraveghere în concordanță cu prevederile Directivei (UE) nr.2009/138 din 25.11.2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și reasigurare (Solvency II). În acest sens se va consolida sectorul de asigurări și se vor institui pilonii principali pentru implementarea regimului Solvabilitatea II (punerea în aplicare a cerințelor de guvernanță internă și de gestionare a riscurilor de către asigurători, consolidarea capacităților personalului CNPF pentru evaluarea guvernanței și a riscurilor etc.). Proiectul de lege a fost aprobat în cadrul ședinței Secretarilor generali din 26.12.2019 și este în proces de avizare/expertizare și consultare publică.

**-** Proiectul de Lege privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse de vehicule are drept scop transpunerea în legislația națională a prevederilor Directivei 2009/103 din 16.09.2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi și ajustarea cadrului normativ la cele mai bune practici în domeniu, aplicate la nivel european și internațional. Proiectul legii este în proces de pregătire pentru a fi transmis MF pentru inițierea procedurii de avizare/expertizare și consultare publică.

**-** Proiectul Legii privind Fondul Național de Garanție în asigurăriprevede garantarea drepturilor și intereselor asiguraților pentru asigurările obligatorii (RCA și Carte Verde), precum și pentru asigurările facultative – în cazul declanșării procedurii de insolvabilitate a asigurătorilor. De asemenea, proiectul de lege reglementează procedura de constituire, administrare şi utilizare a mijloacelor Fondului național de garanție în asigurări, precum şi procedurile specifice de plată a sumelor cuvenite creditorilor de asigurări în cazul insolvabilității asigurătorilor. Proiectul legii a fost transmis MF pentru inițierea procedurii de avizare/expertizare și consultare publică.

Cu referire la elaborarea/amendarea cadrului normativ aferent pieței financiare nebancare:

- în domeniul asigurărilor au fost elaborate și aprobate 16 acte normative 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 (7regulamente noi și 9 regulamente modificate), având ca obiectiv punerea în aplicare a noului cadru normativ privind piaţa de asigurări şi aferente liberalizării tarifelor pentru asigurările obligatorii de răspundere civilă auto.

- în domeniul pieței de capital au fost elaborate și aprobate 8 acte normative subordonate Legii nr.171/2012 privind piața de capital (2 acte noi și 6 acte modificate) 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, inclusiv privind Fondul de compensare a investitorilor.

În domeniul organizațiilor de creditare nebancară a fost elaborat și aprobat Regulamentul cu privire la clasificareaactivelor de către organizaţiile de creditare nebancară (nr.60/4/2019), subordonat Legii nr. 1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară (OCN). Prevederile Regulamentului se aplică de către OCN înregistrate în Registrul OCN autorizate la clasificarea şi calcularea mărimii provizioanelor pentru acoperirea pierderilor în scop de supraveghere, precum şi pentru stabilirea volumului permis de deduceri în scopuri fiscale la activele supuse riscului de credit în temeiul contractelor aferente şi anume: credite nebancare, creanţe privind leasingul financiar, precum și dobânzi şi alte sume calculate şi reflectate în evidenţa contabilă a OCN, care urmează să fie primite.

În vederea consolidării procesului de informare a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, în anul 2019 ANRCETI a continuat să utilizeze activ pagina web oficială (<http://www.anrceti.md/>), în calitate de instrument eficient de informare și comunicare care conține informație dedicată furnizorilor, expusă pe ‟*Pagina furnizorului*” precum și informație dedicată utilizatorilor, expusă pe ‟*Pagina consumatorului*”.

Este de menţionat că o parte dintre furnizorii autorizați sunt abonaţi la noutăţile ANRCETI, distribuite automat și operativ la adresele electronice ale acestora, care cuprind inclusiv și noutățile referitoare la legislaţia nou-adoptată din domeniile de competență.

În perioada de referință ANRCETI a oferit posibilitatea cetăţenilor şi altor părţi interesate să participe în procesul de elaborare a proiectelor de acte normative de reglementare cu impact economic și a publicat pe pagina web oficială a ANRCETI proiectele de decizii şi materialele aferente acestora în vederea furnizării, după caz, a propunerilor şi recomandărilor asupra proiectelor.

Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat să opereze linia telefonică instituţională pentru informare din cadrul ANRCETI (numărul de telefon *080080080* cu acces gratuit pentru apelant) prin intermediul căreia, specialiştii ANRCETI, au oferit răspunsuri la întrebările solicitanţilor, recomandări pentru soluţionarea problemelor semnalate, informaţii despre drepturile acestora, despre obligaţiile furnizorilor de servicii faţă de consumatori etc.

ANRE a acordat consultanță unui număr de 21 de agenți economici cu referire la legislația nou adoptată, în mod special operatorii care activează în sectorul energetic și care prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. De asemenea, a înregistrat un număr de 31 acte normative de reglementare adoptate.

ANTA a participat la elaborarea a 2 acte normative în domeniile de competență.

În scopul acordării consultațiilor referit la contracte încheiate cu consumatorii (**pct. 2.2.2**) și urmare a petițiilor înregistrate, specialiștii APCSP au examinat 91 contracte sub aspectul prezenței clauzelor abuzive. Părțile contractante au fost consultate în cele 91 situații de caz, inclusiv in cazul contractelor de creditare nebancară, de investiții în construcții, de prestare a serviciilor de fabricare la comandă a produselor/serviciilor de reparații. S-au constatat neconformități în 41 contracte, întocmite 41 acte de constatare a clauzelor abuzive**.**

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**). Astfel, a fost efectuate 34 controale, inclusiv: 14 controale complexe **(**12 **-** în domeniul AEÎ și 2 – în domeniul pieței de capital); 11 controale tematice (8 - în domeniul asigurărilor, 2 – în domeniul OCN, 1 – în domeniul AEÎ); 7 inspecții în teren, 1analiză din oficiu și 1 analiză – control în domeniul asigurărilor.

În domeniul pieței de capital au fost verificate 444 tranzacții cu valori mobiliare, inclusiv: 297 tranzacții pe piața reglementată și MTF și 147 tranzacții în afara pieței reglementate și MTF.

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 piaţa 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 2019, Banca Națională a Moldovei (BNM) a depistat încălcări ale prevederilor *Legii nr.114 din 18.05.2015 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică,* ce țin de protecția consumatorilor, în cadrul controalelor efectuate la o bancă licențiată și la 2 prestatori de servicii de plată nebancari. O parte din încălcările depistate au fost înlăturate în cadrul sau după control, adică - până la emiterea Hotărârilor Comitetului executiv al BNM.

În conformitate cu art. 408 alin. (1) din *Codul contravențional* *al RM nr. 218 din 24.10.2008*, contravențiile specificate la art.2932 alin. (4), (5) a *codului menționat* (unele articole din Legea nr. 114 ce țin de protecția consumatorilor) se constată, se examinează și sancționează de către Agenția pentru Protecției Consumatorului și Supravegherea Pieței (APCSP).

BNM, pe parcursul anului 2019, a informat APCSP prin scrisoarea nr. 26-01109/35/123 din 14.01.2019, privind încălcările depistate în cadrul controlului pe teren la o bancă licențiată (control efectuat în semestrul II 2018).

APCSP a recepționat și a examinat sesizarea Băncii Naționale a Moldovei (BNM), referitor la încălcările stabilite în rezultatul controlului la BC „Energbanc”SA, pentru anii 2017-2018. În rezultatul examinării materialelor prezentate, în conlucrare cu BNM și BC „Energbanc”, sancțiuni contravenționale nu au fost aplicate, din motivul depășirii termenului de prescripție pe cazul sesizat. Alte cazuri similare nu au fost reclamate sau constatate.

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

Potrivit informațiilor prezentate de către APCSP, în cadrul **acțiunii 2.4.1.** pe parcursul anului 2019, au fost înregistrate 1493 petiții, prin care consumatorii au reclamat un șir de tranzacții prejudiciabile, cele mai frecvente petiții s-au referit la:

* servicii prestate – 802;
* produse nealimentare – 502;
* încălcarea regulilor de comerț – 81;
* serviciile de alimentație publică/produse alimentare neconforme – 56;
* mijloace de măsurare neconforme utilizate în tranzacțiile comerciale – 32;
* diverse - 11;
* siguranța ocupațională - 8;
* jocuri de noroc - 1 reclamație.

De către CNPF au fost examinate 383de petiții, inclusiv: 105 petiții și 9 solicitări de informații referitor la datele cu caracter personal - în domeniul asigurărilor, 210 petiții în domeniul pieței de capitalși, respectiv, 68 în domeniul organizațiilor de creditare nebancară.

ANRE a înregistrat 825 petițiiși plângeri din partea consumatorilor, dintre care 800 petiții examinate iar 25 petiții au fost remise conform competenței. Suplimentar, oferit 468 consultații prin intermediul serviciului linia verde și 221 persoane au fost primite în audiență. Totodată, ANRE a adoptat 9 decizii de obligare a furnizorilor să încheie contractul de furnizare a energiei electrice, contracararea altor încălcări, fiind atenționați furnizorii asupra neadmiterii încălcării drepturilor consumatorilor și a întocmit 13 prescripții de înlăturare a încălcărilor drepturilor consumatorilor.

În perioada de referință, la Agenția Națională Transport Auto au fost înregistrate 98 petiții din domeniul protecției consumatorilor, inclusiv 33 petiții parvenite prin intermediul Agenției pentru Protecția consumatorilor și Supraveherea Pieței. Adresările cetățenilor vizau următoarele subiecte:

- condițiile și calitatea serviciilor prestate în sfera transporturilor rutiere contra cost;

- comportamentul conducătorilor auto, inclusiv conflictele cu aceştia;

- majorarea sau perceperea taxelor nejustificate de către conducătorii auto sau operatorii de transport rutier;

- starea tehnică a unităților de transport;

- nerespectarea graficului și a orarului de circulație;

- concurența neloială,

- pierderea bagajului, etc.

În rezultatul examinării plîngerilor cetățenilor, în majoritatea cazurilor au fost sesizate operatorii de transport rutier în vederea efectuării cercetării de serviciu și sancționării șoferilor, concomitent fiind supuși răspunderii contravenționale, după cum urmează:

- art. 273, alin. ( 1) Cod contravențional (înșelarea cumpărătorilor) - 1 caz;

- art. 273, alin. (10) Cod contravențional (refuzul nejustiticat de a presta un serviciu) — 11 cazuri;

- art. 278, alin. (2) Cod contravențional (refuzul prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficienților apărute la produs) —5 cazuri;

- art. 279 Cod contravențional (prezentarea de informații neautentice despre caracteristicile serviciilor ) — 2 cazuri;

- art. 344. alin. (3) Cod contravențional (neafișarea la vedere de catre prestator a adresei și numărului de telefon al autorității abilitate cu funcție de protecție a consumatorului) — 41 cazuri.

Concomitent cu aplicarea sancțiunilor, atît conducătorii auto, cît și operatorii de transport rutier vizați au fost strict atenționați în vederea respectării exacte și uniforme a obligațiilor impuse de Codul transporturilor rutiere și alte acte normative din domeniul transporturilor, precum și neadmiterea pe viitor a unor astfel de încălcări.

Suplimentar,menționăm că în timpul controalelor planificate și inopinate efectuate de către subdiviziunile teritoriale a IPM 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. In 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 al RM. Astfel, în privința persoanelor fizice și juridice care au încălcat legislația privind gestionarea deșeurilor au fost încheiate 2040 de procese-verbale cu privire la contravenții.

Concomitent, in timpul controalelor agenții economici sunt informați in vederea obligațiilor respective in domeniul responsabilității extinse a producătorului, a principiului „poluatorul plătește”.

**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, evidențiem următoarele.

Organizarea evenimentului consacrat *Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor* a avut drept scop sensibilizarea publicului, asigurarea cunoștințelor necesare consumatorilor și dezvoltarea capacității lor decizionale la procurarea produselor Smart sigure. Cu această ocazie au fost desfășurate un șir de activități:

* campania de informare dedicată evenimentului „*Produse Smart de Încredere*;
* 27 vizite de consultanță desfășurate;
* au fost înregistrate 19 apariții media (5 emisiuni și 14 interviuri);
* elaborate și difuzate 3451 materialeinformaționale (pliante, fișe informaționale cu numărul de telefon al consumatorului, materiale promoționale);
* spotul publicitar cu istoricul și realizările Agenției, bannerul cu datele de contact.
* conferința de presă dedicată evenimentului.

În cadrul evenimentului auparticipat 1305 persoane (808 consumatori, 10 reprezentanți media, 7 invitați de peste hotare; România-4, Ucraina, Armenia și Franța, 205 agenți economici,166 reprezentanți ai mediului de afaceri, 20 reprezentanți ai ministerelor și asociațiilor, autorităților de protecție a consumatorilor,80 participanți din mediul academic).

Acțiunile desfășurate au fost mediatizate în 10 surse media (Publica TV, Canal 3, Pro TV, Moldova 1, TVR Moldova, RTR, Televiziunea centrală Orhei TV, Radio Moldova, Vocea Basarabiei, Radio Europa Liberă).

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

* Informația cu privire la sancțiunile aplicate băncilor licențiate, administratorilor și acționarilor ca urmare a activității de supraveghere și monitorizare a acestora;
* Informația 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 în numerar cu persoane fizice, urmare controalelor efectuate de către BNM;
* Informația cu privire la aplicarea sancțiunilor sub formă de amendă la 2 prestatori de servicii de plată nebancari.
* Comunicat pentru informarea utilizatorilor serviciilor de plată, privind modificările aduse la tarifele maxime admisibile pentru operațiunile de plată procesate prin Sistemul Automatizat de Plăți Interbancare, reglementate prin prevederile Hotărârii Comitetului executiv al BNM nr. 180 din 27.06.2019, precum și informarea aferentă drepturilor lor în caz că nu sunt respectate condițiile de transparență a tarifelor aplicate.

Campaniile informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) şi utilizarea paginilor electronice (**pct. 3.1.3**) sunt măsuri importante pentru a crește nivelul de cunoștințe a drepturilor și responsabilităților fiecăruia, inclusiv în calitate de consumator. În acest context, pe parcursul anului 2019, APCSP a realizat 7 campanii tematice de informare:

* *„Produse second-hand riscuri și consecințe”*
* *„Un angajat bine informat este bine protejat”*
* *„Ziua Mondială a Consumatorilor „Trusted Smart Products*"
* *„Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului”*
* *„Ai grijă ce produse cumperi copilului tău!”;*
* *„Consumă responsabil, alege inteligent”;*
* *-„Află totul despre bani!”,* în parteneriat cu Camera Americană de Comerț și OCN „Iute Credit” SRL, care va continua și în 2020.

- 8 mese rotunde cu mediul de afaceri din orașele Drochia, Coșnița Dubăsari, Sângerei, Drochia, Călărași; din alimentația publică (Chișinău)- 1; din industria turismului (Chișinău)- 1; administratori ai stațiilor PECO (Chișinău) - 1.

- 114 vizite de consultanță (10 la solicitarea agenților economici și APL): 64 colective de muncă; 22 piețe; 17 instituții de învățământ și 11 consilii raionalele / Primării.

- 5 Evenimente tematice tradiționale:

* *Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor - 15 Martie;*
* *„Orășelul European”;*
* *„Ziua mondială a metrologiei”;*
* *„Ziua Națională a vinului 2019”;*
* *„Ziua ușilor deschise”,* lansată în premieră în cadrul Agenției.

Suplimentar, au fost înregistrate155 apariții media (TV/Radio/presa scrisă), plasate pe pagina web 91 comunicate de presă/informații utile, dedicate consumatorilor și mediului de afaceri.

Au fost difuzate în total 46665 exemplarede materiale informaționale, inclusiv 41302 *pliante, 16 fișe informaționale, 80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”, 2400 postere, 1000 exemplare de cărți „Cazuri de succes”*, alte materiale în 1868 exemplare.

Banca Națională a Moldovei (BNM) a desfășurat 12 campanii de informare și a pus baza unei campanii informaționale ulterioare (prin semnarea unui acord de parteneriat).

În perioada 25-29 martie 2019, BNM a aderat alături de comunitatea internațională la Săptămâna Internațională a Educației Financiare, coordonată la nivel global de organizația Child and Youth Finance International. În cadrul acestei perioade, BNM a primit în vizită 2000 de elevi de toate vârstele, precum și studenți din mun. Chișinău și raioanele Republicii Moldova. Aceștia au beneficiat de prezentări ale specialiștilor BNM la subiectul financiar-bancar și au vizitat sala de expoziții a BNM.

Evenimentul a fost mediatizat prin 22 materiale media, dintre care 10 la TV. Pe profilul de Facebook, promo ”O călătorie în lumea banilor” a fost vizualizat de peste 2100 de utilizatori. Materialul video de la postul TVR Moldova, despre vizitele elevilor la BNM, a fost vizualizat de peste 1700 de utilizatori. Promo de pe profilul BNM pe Facebook pentru ”Global Money Week” a adunat peste 1900 de vizualizări.

De asemenea, în cadrul acestei campanii,  experții BNM au susținut prelegeri la diverse teme din domeniul financiar-bancar la următoarele instituții de învățământ: Universitatea de Stat din Moldova, Colegiul Național de Comerț al ASEM, Universitatea de Stat din Cahul „B.P. Hașdeu”, Colegiul Financiar Bancar, Institutul Internațional de Management IMI-NOVA, Universitatea Agrară de Stat din Moldova, Universitatea Tehnică din Moldova.

Pe 29 martie 2019, în cadrul unei conferințe, BNM în parteneriat cu Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” a lansat proiectul de educație financiară „Învață! Dă sens banilor”. În acest sens, a fost semnat și un Acord de parteneriat. Proiectul urmează a fi realizat în decursul unui an, cu scopul de a crește nivelul de cunoștințe al populației în ceea ce privește gestionarea veniturilor personale, pentru „a da sens banilor”. Proiectul este destinat, în mod special, adolescenților și tinerilor, antreprenorilor începători și persoanelor angajate în câmpul muncii, dar va ține cont și de nevoile altor categorii de populație care interacționează activ cu sistemul financiar.

În acest context, a fost creat un nou canal de comunicare pe Facebook, pentru a promova activitățile în cadrul proiectului: [*https://www.facebook.com/dasensbanilor/*](https://www.facebook.com/dasensbanilor/).

În urma lansării proiectului, au fost desfășurate dezbateri cu implicarea grupului-țintă în diferite regiuni ale țării:

- Chișinău - Academia de Studii Economice din Moldova, Universitatea de Stat din Moldova;

- Cahul - Universitatea de Stat „B. P. Hașdeu";

- Bălți - Universitatea de Stat „Alecu Russo”;

- Ungheni - Liceul „Mihai Eminescu";

- Comrat - Universitatea din Comrat.

La sesiunile de informare organizate de BNM în parteneriat cu Expert-Grup, în cadrul proiectul de educație financiară „Învață! Dă sens banilor” au participat peste 400 de elevi și studenți. Sesiunile în cauză au inclus și un concurs la subiectul financiar-bancar, câștigătorii fiind premiați cu seturi de monetărie.

La 4 iunie 2019, BNM a anunțat Ziua ușilor deschise, organizată cu prilejul aniversării a 18-a de la fondarea BNM, în scopul promovării activităților băncii centrale. Vizitatori de diferite vârste au luat cunoștință de istoricul monedei naționale, semnele de siguranță ale bancnotelor ș.a. În cadrul proiectului de educație financiară „Învață! Dă sens banilor” de Ziua ușilor deschise la BNM a fost organizat și un concurs la subiectul financiar-bancar. Scopul acestuia a fost de a stimula interesul tinerilor pentru educația financiară, ceea ce va contribui la incluziunea financiară. Câștigătorii concursului au fost premiați cu seturi de monetărie.

BNM continuă organizarea seminarelor pentru jurnaliști, în scopul unei conlucrări profesionale și al aprofundării cunoștințelor acestora în domeniul financiar-bancar. Obiectivul acestora este informarea corectă a publicului și transmiterea clară a mesajului BNM, în susținerea credibilității sectorului bancar și a certitudinii în mediul de afaceri, caracteristici importante ale stabilității financiare.

Au fost organizate trei întruniri off-line cu experții economici independenți și trei întruniri off-line cu jurnaliștii - membri ai Clubului presei economice. Scopul a fost aducerea la cunoștință și explicarea importanților formatori de opinie contextului în care au fost luate anumite decizii sau urmează să fie luate, în ideea transmiterii ferme a mesajului BNM.

În cadrul memorandumului de înțelegere încheiat între BNM și organizația neguvernamentală „Callidus” și Centrul de Excelență în Economie și Finanțe, reprezentanții BNM au efectuat instruiri în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

Astfel, în perioada 20-22 mai și 4-6 iunie 2019 au fost desfășurate instruiri pentru persoanele fizice și entitățile raportoare interesate în incinta Centrului de Excelență în Economie și Finanțe. Au fost abordate următoarele subiecte: standardele internaționale în domeniu; evaluarea riscurilor; aplicarea măsurilor de precauție asupra clienților, inclusiv a măsurilor de precauție sporită; aplicarea măsurilor restrictive internaționale, păstrarea datelor; identificarea și raportarea tranzacțiilor suspecte; dezvoltarea sistemului de control intern etc.

La 27 martie 2019 reprezentanții BNM au condus o sesiune informativă cu 31 specialiștii din domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului din cadrul băncilor și a prestatorilor serviciilor de plată, la sediul Camerei de Comerț Americane „AmCham”.

În cadrul proiectului de educație financiară „Învață! Dă sens banilor” au fost elaborate materiale informative cu privire la principalele concepte și produse financiare. Acestea reprezintă materiale-suport în cadrul activităților ulterioare de educație financiară.

Banca Națională organizează lecții de educație financiară atât la sediul său, cât și în cadrul instituțiilor de învățământ. De exemplu, în luna septembrie 2019, BNM a primit în vizită un grup de studenți - membri ai Asociației Studenților la Drept din Europa (ELSA - European Law Students' Association) și de la ASEM. Subiectul lecției desfășurate a fost „Cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului în activitatea băncilor”, care a fost pregătită la solicitarea studenților.

În septembrie 2019, BNM, împreună cu Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” – partenerul BNM în proiectul de educație financiară „Învață! Dă sens banilor” a organizat o lecție de educație financiară la liceul Academiei de Științe din Moldova.

A fost semnat un acord de parteneriat cu Universitatea de Stat din Moldova. Documentul este în vigoare de pe 28 octombrie 2019. Părțile vor coopera în vederea organizării studiilor şi schimbului de cunoștințe pentru a pregăti și perfecționa specialiști în domeniul bancar. În cadrul acordului, BNM va organiza stagii de studiu pentru studenți și profesori în scopul familiarizării acestora cu aspectele practice ale activității bancare și a băncii centrale, dezvoltarea noilor servicii și produse bancare, prognoza inflației etc.  Totodată, experții băncii centrale vor organiza stagii de documentare pentru cadrele didactice și doctoranzii și vor participa la cercetările științifice și proiectele acestora. Reprezentanții USM vor fi invitați la conferințele și evenimente publice organizate de BNM, în cadrul cărora vor avea posibilitatea să participe la discuții și să prezinte rezultatele propriilor analize și cercetări.

În perioada 4-8 noiembrie 2019, a fost organizat evenimentul de educație financiară „Drumul banului”, cu prilejul Zilei Internaționale a Economisirii. Acesta a fost desfășurat de Banca Națională a Moldovei și Centrul Analitic Independent „Expert-Grup”, în comun cu băncile licențiate, în cadrul proiectului comun „Învață! Dă sens banilor”.  La eveniment au participat peste 600 de elevi și studenți.

În data de 12 decembrie 2019, conducerea BNM a participat la cercul științific studențesc „Tinerii monetariști” din cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova. Cei mai buni studenți implicați au beneficiat și de moneda comemorativă „Ivan Mocan – 100 ani de la naștere”, oferită de prim-viceguvernatorul BNM, Vladimir Munteanu, din fondul pe care l-a constituit personal urmare inițiativei lansate la începutul anului 2019.

La 27 decembrie 2019, pe pagina electronică a BNM a fost publicat interviul Guvernatorului BNM, prin care răspunde la întrebările instituțiilor mas-media din Republica Moldova. Link-ul la care se poate accesa interviul:

În cadrul proiectului de asistență tehnică cu tematica ”Protecția consumatorului” CNPF în colaborare cu experții de la Trezoreria SUA a elaborat 3 proiecte de ghiduri în domeniul protecției consumatorului și a fost prezentată Baza de date de evidență a petițiilor în domeniul asigurărilor. A fost elaborat un spot informațional video (în limbile ro/ru), privind metoda de soluționare a accidentelor de vehicule prin intermediul procedurii de constatare amiabilă, fiind lansată o campanie de informare cu privire la condițiile de aplicare a procedurii de constatare amiabilă în cazul accidentelor de circulație. Spotul video a fost plasat pe pagina oficială web ([www.cnpf.md](http://www.cnpf.md/)) și pe pagina de Facebook a CNPF și mediatizat prin intermediul companiilor și brokerilor de asigurări și altor părți interesate.

De asemenea, au fost elaborate 7 comunicate informative, iar reprezentanții CNPF au participat la 8 emisiuni televizate și radio cu referire la intrarea în vigoare a amendamentelor legislative privind punerea în aplicare a mecanismului de constat amiabil.

Au fost difuzate presei și plasate pe pagina web oficială a CNPF, pe pagina de Facebook și în ziarul Capital Market în total 73 de comunicate de presă ce vizează activitatea CNPF și evenimentele de pe piața financiară nebancară, inclusiv 42 de comunicate informative despre deciziile aprobate în cadrul ședințelor CA al CNPF. Pe pagina Facebook au fost distribuite 10 mesaje de educație financiară, inclusiv despre procedurile de promovare a proiectelor de lege elaborate de CNPF.

În cadrul dialogului cu mass-media au fost oferite răspunsuri la peste 20 de solicitări de informații, declarații, interviuri. A fost organizată o conferință de presă cu tematica privind amendarea legislației în domeniul de creditare nebancară.

Pe pagina web a ANSA au fost publicate 33 articole privind informarea consumatorului și publicului, inclusiv s-a participat la 72 emisiuni televizate și 12 emisiuni radio sau interviuri telefonice. Totodată au fost efectuate 4 seminare cu operatorii din businessul alimentar cu tematica:

- Implementarea Legii nr.279 din 15.12.1017 privind informarea consumatorilor referitor la produsele alimentare;

- Organizarea odihnei de vară prntru copii și adolescenți în sezonul estival 2019;

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

- Organizarea și asigurarea instituțiilor de învățămînt general cu produse alimentare și organizarea alimentației copiilor,

Au fost electuate 1434 vizite de consultanță în instituții de învățămînt, inclusiv 61 de tabere de odihnă. Concomitent au fost acordate 100% (712) consultații la apeluri telefonice înregistrate la linia verde, 100 % consultații acordate în oficiu, din total solicitate.

ANRCETI, în calitate de autoritate abilitată prin lege cu funcția de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii de comunicaţii electronice și de servicii poștale, s-a axat pe informarea acestora cu privire la drepturile pe care le au în relaţiile cu furnizorii, pe examinarea petiţiilor, soluţionarea reclamațiilor, inclusiv și pe monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, în particular, în vederea acoperirii teritoriale cu servicii de comunicaţii electronice mobile.

În vederea informării consumatorilor privind elaborarea actelor de reglementare prin intermediul paginii web oficiale (<http://www.anrceti.md/>) a fost distribuită informația privind elaborarea și aprobarea Deciziei Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr.47 din 07 august 2019 cu privire la aprobarea Ghidului pentru elaborarea [procedurii privind soluţionarea reclamaţiilor utilizatorilor de servicii poştale](https://www.anrceti.md/files/u1/Ghid_solutionare_reclam_posta.pdf), document care conţine recomandări pentru furnizorii de servicii poştale, în vederea elaborării procedurii respective.

Ghidul conține recomandări cu privire la: termenele de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor, modalitatea privind depunerea lor, modalităţi de comunicare a răspunsului la reclamaţie, despăgubiri, litigii etc. În urma aprobării Deciziei Consiliului de Administrație, furnizorii de servicii poştale care n-au elaborat procedura privind soluţionarea reclamaţiilor utilizatorilor de servicii poştale, vor elabora procedurile respective ţinând cont de recomandările din ghidul menţionat.

În același timp, ANRCETI, a continuat activitatea de monitorizare și verificare a respectării de către furnizori a prevederilor mai multor acte normative ce au ca obiect drepturile utilizatorilor, și anume:

1) Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr. 48 din 24.09.2013 care stabilește un set de norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicaţii electronice.Astfel, în demararea procedurii de control, inspectorii ANRCETI verifică veridicitatea şi corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor şi utilizator prin prisma protecţiei celor din urmă, întru asigurarea de către furnizori a transparenţei tarifelor şi condiţiilor de furnizare şi utilizare a serviciilor, pe respectarea obligației de informare a utilizatorilor de servicii despre aceste tarife și condiții, precum și pe ajustarea contractelor standard la cerințele actelor normative cu scopul de a preveni includerea în contractele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice a clauzelor abuzive în raport cu utilizatorii acestor servicii;

2) Recomandările privind autoreglementarea serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor prestat de către furnizorii serviciilor de acces la Internet, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr. 15 din 04 mai 2018, care au drept scop asigurarea posibilității protejării de către persoanele interesate a minorilor de influența dăunătoare a unor informații accesate din Internet. Astfel, furnizorii serviciilor de acces la Internet au plasat ghidurile elaborate pe paginile lor web oficiale și în centrele lor comerciale și, în permanență, asigura accesul utilizatorilor la informația respectivă. Totodată, furnizorii vizați, periodic actualizează informația relevantă, odată cu apariția unor noi instrumente și/sau metode de autoreglementare a serviciului de filtrare a conţinutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor;

3) Cerințele și măsurile necesare pentru ca utilizatorii cu dezabilități să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr. 58 din 14 decembrie 2018, care au stabilit anumite măsuri speciale și au obligat furnizorii de a le implementa, astfel încât, persoanele cu dezabilități 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. Astfel, furnizorii pun la dispoziţia utilizatorilor cu dezabilități materiale informative în format tipărit, în care sunt prezentate, în mod clar, funcţiile şi modul în care echipamentele terminale speciale pot răspunde nevoilor acesteia. Informația respectivă se regăsește și în secţiunea dedicată acestora, de pe ecranul principal al propriei pagini de Internet.

De asemenea, furnizorii asigură persoanelor cu dezabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării la punctele de vânzare proprii a echipamentelor/serviciilor terminale speciale de comunicaţii electronice pe care aceştia intenţionează să le achiziţioneze, în scopul verificării compatibilităţii acestora cu necesităţile specifice ale solicitantului, explicând funcţiile şi modul în care acestea pot răspunde nevoilor sale ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziţionate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor şi comunicat solicitanţilor.

În cadrul prezentei acțiuni, MSPSM informează că, acțiunile de comunicare, informare și educare a populației realizate, au fost direcționate spre sporirea gradului de conștientizare, informare și educare pentru **prevenirea și profilaxia bolilor, modifica**rea comportamentelor şi obiceiurilor pentru a le face favorabile sănătăţii.

**În acest context, s**-au organizat și desfășurat acțiuni de comunicare și informare în cadrul a 33 de evenimente de sănătate (Zilele Mondiale, naționale, săptămâni, lunare de profilaxie și prevenire a bolilor), inclusiv: Ziua Mondială a Apei, Ziua Mondială a Sănătății, Zilele naționale fără alcool și de renunțare la fumat, Ziua Mondială a siguranței alimentare, Săptămâna prevenirii intoxicațiilor acute neprofesionale exogene de etiologie chimică, Săptămâna Mondială de conştientizare a rezistenţei la antibiotice, Ziua Mondială a inimii, a diabetului, Lunarul de prevenire a riscurilor consumului de alcool, etc. Acțiunile desfășurate în cadrul acestor evenimente au inclus: organizarea atelierelor de lucru, a ședințelor informative,lecțiilor publice, flash-moburilor, concursurilor elaborarea și distribuirea materialelor informaționale, derularea spoturilor sociale,comunicate de presă, etc.

În perioada de referință, specialiștii ANSP au elaborat 33 de materiale informative pentru instituțiile teritoriale, 13 tipuri de materiale informaționale (pliante, broșuri, infografice) în diferite aspecte ale modului sănătos de viață în tiraj de 15 mii de exemplare, inclusiv: promovarea alăptării, spălatul pe mâini, prevenirea diabetului, promovarea alimentației sănătoase la copii, reducerea riscurilor asupra sănătății promovarea alimentației sănătoase la copii, reducerea riscurilor asupra sănătății a buruienii ambrozia, prevenirea intoxicațiilor chimice, etc. Au fost distribuite beneficiarilor (populației-țintă) circa 145 mii de pliante, broșuri, postere elaborate cu suportul partenerilor externi.

Au fost utilizate diverse căi de comunicare și informare: TV, radio, presa scrisă, paginile WEB, rețele de socializare, ecrane LED, etc. Totdată, specialiștii ANSP au participat la 282 de emisiuni TV, 44 de emisiuni radio, 213 publicații în presă, s-au plasat pe pagina WEB a instituției – 161 de comunicate de presă.

Pe parcursul lunii septembrie 2019 cu suportul Proiectului moldo-elvețian „Viață Sănătoasă” a fost desfășurată Campania de informare „Redu sarea din mâncare”. Scopul fiind informarea și sensibilizarea populației despre obiceiurile alimentare deficitare legate de consumul excesiv de sare și alternativele sănătoase. Au fost produse două spoturi video (filmat și animat). Acestea au fost distribuite atât la posturile TV, cât și pe rețelele de socializare. Pentru campania online au fost realizate seturi de bannere web și postări grafice, însoțite de text au fost distribuite pe paginile web cele mai populare și pe pagina de Facebook a Agenției Naționale de Sănătate Publică. Banerele au inclus un link către o pagină creată special pe portalul [*www.prosanatate.md*](http://www.prosanatate.md), cu un test interactiv care indică nivelul de consum de sare și oferă recomandări privind alternativele alimentare sănătoase. De asemenea, au fost realizate două spoturi audio, care au fost difuzate la 4 posturi de radio, ascultate de 61% dintre ascultătorii de radio din Moldova.

ANREa comunicat despre organizarea a 11 ședințe publice cu participarea părților interesate, inclusiv, cu participarea mass-media. Informația despre organizarea ședințelor publice a fost plasată pe site-ul ANRE și plasarea a 85 comunicate prin intermediul site-ului ANRE, inclusiv, privind funcționarea serviciului Linia verde instituit pentru informarea și consultarea consumatorilor. De asemenea, ANRE a elaborat Proiectul Ghidului Consumatorului în domeniul energetic și serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, care a fost consultat cu operatorii ce activează în domeniul dat. Totodată, un spot informativ plasat pe pagina web.md și pagina oficială <https://www.facebook.com/anre.moldova>.

În contextul optimizării noii versiuni a paginii oficiale a ANRE în luna iunie 2019, Agenția a lansat o nouă versiune a site-ului, astfel începând cu a doua jumătate a anului 2019 site-ul a fost accesat de 29 mii de vizitatori unici.

În vederea informării consumatorilor ANTA a organizat o campanie de informare cu ocazia Zilei Europei. De asemenea, ANTA a plasat 26 de informații și comunicate pe pagina electronică a instituției și a difuzat 26 materiale informaționale; a elaborat cca 10000 broșuri și a distribuit peste 6000 materiale privind drepturile consumatorilor. Totodată, a înregistrat un număr de 16 apariții media. Numărul vizitatorilor unici ai paginii web oficiale a instituții a atins pe parcursul anului 2019 cifra de -157478.

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 Legea nr.209/2016 privind deșeurile* (**pct.3.1.4**) menționăm că, pe parcursul perioadei de raportare a fost efectuată vizita de studiu în or. Belgrad (Serbia) cu instruiri în domeniul reglementării substanțelor chimice și deșeurilor, inclusiv pe aspectele juridice și practice legate de mecanismul REP, fiind desfășurate de către Ministerul Mediului din Serbia în perioada de 25-26 septembrie 2019. Vizita de studiu a participanților Republicii Moldova a fost efectuată în cadrul proiectului „Îmbunătățirea cadrului instituțional și de reglementare privind gestionarea substanțelor chimice și al deșeurilor de-a lungul ciclului lor de viață în Republica Moldova”, finanțat de Programul special stabilit în cadrul Programului Națiunilor Unite pentru Mediu (UNEP). În vizita de studiu au participat reprezentanții businessului, funcționarii publici din cadrul MADRM etc.

În perioada septembrie-noiembrie 2019 în cadrul Agenției de Mediu din subordinea MADRM au fost organizate 3 întrevederi cu agenții economici privind crearea sistemelor colective de gestionare a deșeurilor, reglementate de mecanismul REP.

Suplimentar, pe parcursul perioadei de raportare au fost desfășurate trei seminare cu subdiviziunile Agenții de Mediu din teritoriu (în regiunile Nord, Centru, Sud) de instruiri cu privire la ținerea evidenței și transmiterea datelor și informațiilor despre deșeuri și gestionarea acestora, inclusive celor din categoria produselor care cad sub incidența regimului REP. La seminarele desfășurate au participat circa de 100 participanți.

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, pe parcursul anului 2019 sub patronajul Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului au fost continuate campaniile de conștientizare, propagare și demonstrare a bunelor practici de colectare și gestionare a deșeurilor de produse, care cad sub incidența mecanismului REP, fiind desfășurate de asociațiile neguvernamentale de mediu în comun cu întreprinderile - titularii de autorizații de mediu pentru gestionarea deșeurilor.

Astfel, pe parcursul perioadei de raportare s-a continuat realizarea proiectului ecologic pentru o Moldova mai verde și mai competitivă "Oraș curat cu e-deșeu reciclat", inițiativa căruia aparține A.O. „Asociația pentru Valorificarea Deșeurilor” (AVD). Realizarea campaniilor a fost desfășurată cu suportul financiar oferit de Fondul Global de Mediu prin intermediul Programului de granturi mici. Informarea și sensibilizarea publicului privind realizarea proiectului se efectuează prin implicarea acestuia în realizarea activităților campaniei, prin conferințe de presă, al Revistei „Managementul deșeurilor”, inclusiv prin pagina web a acesteia și alte surse de informare.

La data de 15 septembrie 2019, în cadrul Iarmarocului Oportunităților Ecologice și al Antreprenoriatului Social-IarmarEco, organizația neguvernamentală “Hai Moldova” a dat startul unei campanii naționale de colectare a e-deșeurilor. În campanie au fost implicați și elevii din 78 școli din Republica Moldova. Urmare a acestei campanii, 38 299 elevi din 76 școli au colectat în timp de o lună 45 406 kg de deșeuri electrice și electronice.

Pe pagina web a Agenției de Mediu <http://www.mediu.gov.md/ro>, poate fi accesată rubrica “Ce poți face tu pentru a proteja mediul?”- <http://www.mediu.gov.md/ro/content/ce-po%C8%9Bi-face-tu-pentru-proteja-mediul>, unde se găsesc informații legate cu tematici privind reciclarea deșeurilor, combaterea plasticului, asigurarea securității persoanelor şi protecţiei mediului la utilizarea pesticidelor, etc

**3.4. Promovarea programelor educaționale**

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.

Astfel, noua Arie curriculară *Consiliere și dezvoltare personală* include disciplina obligatorie *Dezvoltare personală*, propusă pentru implementare a câte 1 oră săptămânal, în învățământul primar, gimnazial și liceal.

*Dezvoltarea personală* este structurată în cinci module, unul din ele fiind *Proiectarea carierei profesionale și dezvoltarea spiritului antreprenorial* care pune accent pe înțelegerea profesiilor din perspectiva pieței muncii, planificarea carierei și luarea deciziilor de carieră, dezvoltarea spiritului antreprenorial ca opțiune de carieră etc. 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 muncii.

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 Cadrul 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 protecţie 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-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, Minifirma şcolară, Spirit întreprinzător, Educaţia 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.).

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

**2) Învățământul profesional tehnic**

În toate instituţiile de învăţămînt profesional tehnic secundar, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaţionale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională *Etica profesională* şi disciplina de cultură generală *Bazele antreprenoriatului* şi tangenţial la orele de pregătire opţionale: Codul muncii şi Viaţa socială şi profesională. În anul 2019 la disciplinele menţionate au fost instruiţi cca 7,0, mii de elevi.

În învăţămîntul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Naţional de Comerţ 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 consumatorilorse studiază la disciplinele: *Legislaţia şi protecţia consumatorului*, *Managementul calităţii, Organizarea producerii şi managementul calităţii alimentelor.*

**3) Învățământul superior**

În vederea dezvoltării procesului de educare a consumatorilor, în instituțiile de învățământ superior a fost elaborate şi implementate unități de curs/modul în domeniul protecţiei consumatorilor.

În instituţiile de învăţămînt superior programele de studii în domeniul drepturilor consumatorilor se realizează la specialitățile economice:

1) La Academia de Studii Economice, la Facultatea de Economie Generală și de Drept, în cadrul departamentului, anual este actualizat și aprobat curriculumul la disciplina *Dreptul protecției consumatorului* la ciclul I – licență și ciclul II - master, ca o disciplină obligatorie pentru toate specialitățile de drept. La ciclul I licență în cadrul cursurilor ,,Marketing” ,,Marketing general și business” este inclus modulul ,,Comportamentul consumatorului”, la ciclul II master, la programele de master ,,Drept economic,, este inclusă disciplina opțională ,,Protecția consumatorilor” ascultată de circa 30 de studenți, la ciclul I, în cadrul disciplinei ,,Dreptul afacerilor” este inclusă tema ,,Protecția/drepturile consumatorilor din perspectiva de relații în afaceri”.

2) La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea *Marketing şi logistică* se studiază disciplina Protecţia consumatorului. De asemenea la ciclul II, programele de master Studii în marketing şi Comerţ internaţional, *conţin subiecte privind protecţia și drepturile consumatorului.*

3) La Universitatea Pedagogică ,,A.Russo’’ din or. Bălţi, disciplina *Protecţia drepturilor consumatorului* se studiază opțional. 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 20 de studenți, la același program dar la unitatea de curs Teoria economică I se studiază *Dreptul consumatorului* de 30 de studenți.

4) La Universitatea de Stat din Comrat, la specialitatea ,,Managementul activității de marketing”, disciplinele de bază conțin subiecte privind *protecția/drepturile consumatorului*, la specialitatea Drept cursul ,,Dreptul consumatorului’ este studiat de 60 de studenți, totodată, la specialitatea ,,Managementul activității de marketing”, disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.

5) La Universitatea Cooperatist Comercială, la specialitățile Merceologie și comerț și Marketing și logistică disciplina *Protecția consumatorului* este studiată respectiv de 200 și 100 de studenți. De asemenea, la specialitatățile: Turism, Tehnologia și managementul alimentației publice, Contabilitate, Finanțe și bănci specializarile Administarea 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 150 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/drepturile 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 ,,D.Cantemir” 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. În cadrul USDC s-au organizat seminare axate pe problemele protecției consumatorului pentru studenții de la programele de studii Chimie, Ecologie și Biologie moleculară.

10) La Academia, Ștefan cel Mare” la specialitatea Drept/studii superioare de master (masterat de profesionalizare 120 credite) este studiat cursul Protecția dreptului consumatorului. De asemenea, pe parcursul anului au fost instruiți studenți și cursanți cu tematica *Particularitățile prevenirii și descoperirii infracțiunilor din sfera de protecție a consumatorilor.*

11) În cadrul activităților didactice de la Universitatea Tehnică a Moldovei, preponderent la disciplina de *Marketing*, dar și la orele de grupă, au fost realizate acțiuni de informare a studenților despre drepturile lor în calitate de consumator etc.

În scopul creşterii capacităţii decizionale a consumatorilor, în instituțiile de învățământ superior s-au desfăşurat acţiuni pentru informarea consumatorilor, despre drepturile lor şi despre produsele şi serviciile plasate pe piaţă. Astfel de acțiuni au fost organizate la:

Academia de Studii Economice din Moldova:

– Masă rotundă dedicată Zilei Mondiale a Consumatorului în parteneriat cu Agenția pentru Protecție Consumatorilor și Supravegherii Pieței;

– Masă rotundă dedicată Comerțului Electronic cu participarea mediului de afaceri și mediului academic, organizat de proiectul EU4CONS;

– Ciclu de instruire a judecătorilor Judecătoriei Chișinău, pe tematica Dreptului protecției consumatorilor.

Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport:

– Masă rotundă Bunele practici, inclusiv ale Uniunii Europene, privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor.

Universitatea de Studii Politice și Economice Europene ,,Constantin Stere”:

– Masă rotundă dedicată Zilei Mondiale a Consumatorului;

– Distribuirea pliantelor elaborate de un grup de inițiativă studențesc, în perimetrul și în afara instituției.

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

*Cu privire la acordarea consultanței şi asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor şi serviciilor* (**pct. 3.5.1**) relevăm următoarele acțiuni ale instituțiilor pentru care a fost atribuită respectiva sarcină.

Pe parcursul anului, specialiștii APCSP au acordat 1478 consultații agenților economici. În cadrul campaniilor de informare, evenimentelor tematice, vizitelor de consultanță, controalelor, examinării petițiilor, **8 mese rotunde organizate**, în cadrul Ghișeului unic, la linia telefonică, unde au primit consultații 1940 agenți economici, privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor.

De către IPM și subdiviziunile teritoriale au fost acordate prescripții plivind cerințele dc gestionare corectă a deșeurilor formate, asigurarea condițiilor de păstrare a materiei prime utilizate, inclusiv a ambalajelor. Concomitent la compartimentul deșeuri au fost desfășurate 59 ore ecologice: și s-a participat la 22 emisiuni radio, TV.

Acțiunile de informare, consultare și asistență a mediului de afaceri privind cerințele aplicabile în domeniile de competență ale ANRCETI, privind regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor de comunicații electronice, dar și promovare a respectării legislației relevante, a fost realizată, în anul 2019, de către ANRCETI, în cadrul controalelor planificate/inopinate efectuate la 71 agenți economici. Astfel, în cadrul controalelor, specialiștii ANRCETI au acordat furnizorilor consultația și asistența necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislației din domeniile de competență ale ANRCETI, inclusiv în partea ce ține de asigurarea calității și securității serviciilor publice de comunicații electronice, și protecția drepturilor consumatorilor/utilizatorilor finali. În cadrul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, pe respectarea cu strictețe a obligației de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, pe ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerințele actelor normative în vigoare, etc.

Prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.11 din 28 februarie 2019 a fost aprobată Metodologia de măsurare și evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile celulare terestre GSM, UMTS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100 și 2600 MHz (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr.94-99, art.509). În baza măsurărilor efectuate conform metodologiei în cauză ANRCETI va efectua studii independente de evaluare a calității serviciilor de comunicații electronice mobile, astfel încât să ofere consumatorilor informații corecte privind calitatea serviciilor și performanța rețelelor de comunicații electronice prin intermediul cărora aceste servicii sunt furnizate.

De asemenea, prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.10 din 28 februarie 2019 au fost aprobați Indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicaţii electronice accesibile publicului. În scopul asigurării unei înțelegeri mai bune din partea utilizatorilor finali a informației privind calitatea serviciilor, publicate de către furnizori și, având în vedere gradul de dezvoltare a tehnologiilor de comunicații electronice precum și convergența acestora, ANRCETI, a structurat indicatorii în două categorii: indicatori de calitate administrativi și indicatori tehnici. Cerințele privind conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor urmăresc scopul ca informația publicată privind calitatea serviciilor să fie cât se poate pe înțelesul utilizatorilor finali, cărora, de fapt sunt adresate aceste informații, fără necesitatea ca aceștea să posede cunoștințe profunde în materie de tehnologii.

ANRCETI, împreună cu colaboratorii IP ,,Serviciul Naţional de Management al Frecvenţelor Radio”, a efectuat, la sesizarea unui utilizator, un control inopinat, cu verificarea instrumentală a calităţii serviciilor publice de telefonie mobilă prestate de furnizorul dat, în urma căruia a fost constatat că semnalul recepţionat este sub limita admisibilă, astfel, furnizorul fiind obligat să-şi retragă pretenţiile înaintate utilizatorului.

ANRE a organizat 11 ședințe consultative cu participarea părților interesate, agenților economici în domeniul energetic, altor autorități publice centrale.

AST a acordat 39 consultații privind diminuarea riscului de apariție pe piață a produselor periculoase. În cadrul identificării agenților economici, care efectuează punerea pe piață a echipamentelor și sistemelor protectoare destinate utilizării în medii potențial explozive au fost acordate 4 consultații de specialitate; a ascensoarelor și echipamentelor sub presiune au fost acordate 4 consultații de specialitate; obținerea și depozitarea materialelor explozive în scopuri civile, au fost acordate 12 consultații.

De asemenea, consultaţiile s-au acordat agenţilor economici și în cadrul controalelor efectuate și în cadrul întrunirilor/meselor rotunde desfăşurate în teritoriu.

Totodată, în cadrul activităților de control AST a acordat consultanță inclusiv agenților economici care desfășoară activități de comerț a produselor pentru construcții (**pct.3.5.2**).

**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 pe parcursul anului a înregistrat un număr de 1493 reclamații. În cadrul examinării reclamațiilor și în Ghișeul unic, petiționarilor le-au fost distribuite peste 2000 exemplare de materiale informaționale tematice.

Pentru a urgenta depunerea petițiilor, ANSA a lansat recepționarea petițiilor prin aplicația VIBER, prin intermediul căreia au fost înregistrate - 209 de apeluri. Au fost examinate 1545 de petiții/sesizări, din care 82 petiții electronice. Este de menționat că la adresa electronică au mai parvenit 84 petiții, care nu întruneau condițiile Codului 116/2018 pentru care li s-a oferit răspuns în termenii stabiliți.

**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 a fost organizată în premieră, la **18 decembrie 2019 evenimentul „Ziua Ușilor Deschise”.**

În acest sens, au fost amenajate sectoare distincte cu echipamentele – test din dotare, produse contrafăcute, sala de instruire a invitaților, expoziția desenelor prezentate în cadrul concursului "*Protecția consumatorilor în culori",* lansat cu ocazia evenimentului.

A fost deschis Ghișeul consumatorului și call-centrul, în format modernizat, unde zilnic se oferă consultații solicitanților.

A fost lansat numărul nou de telefon al consumatorului **022-51-51-51** care reprezintăo platformă digitală, cu posibilitatea de redirecționare a apelurilor la linia instituțională anticorupție și la telefonul pentru raportarea accidentelor de muncă. Platforma permite preluarea concomitentă a 3 apeluri/înregistrarea convorbirii telefonice.

Totodată, au fost distribuite peste 4000 exemplare de materiale informaționale și promoționale, inclusiv pliante cu diverse tematici pentru consumatori, rechizite promoționale nominalizate, fișa cu numărul nou de telefon al consumatorului, cartea „*Cazuri de succes”,* cu cele mai actuale cazuri.

În cadrul respectivei orientări este de remarcat că protecția consumatorului de servicii financiare nebancare constituie o direcție importantă de activitate a CNPF, fiind orientată spre creșterea incluziunii financiare și ridicarea culturii financiare a populației, aceasta servind drept bază pentru încurajarea investițiilor și impulsionarea dezvoltării pieței financiare nebancare. Pe parcursul lui 2019 au fost desfășurate următoarele activități în domeniul educației financiare:

- CNPF în parteneriat cu BNM și Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” a participat la implementarea  [proiectului de educație financiară](https://www.facebook.com/dasensbanilor/) “*Învață, dă sens banilor”* în cadrul căruia au fost elaborate, distribuite prin social media și plasate pe paginile web materiale info-grafice.

- În cadrul proiectului OECD de asistență tehnică (CNPF, BNM, MF) a fost completat chestionarul OECD privind evaluarea Educației Financiare în Republica Moldova. Urmare a completării chestionarului a fost prezentat Raportul OECD privind evaluarea RM, care conține recomandări pentru dezvoltarea în continuare a educației financiare în RM.

- În contextul relațiilor de colaborare între Autoritatea de Supraveghere Financiară din România (ASF) și CNPF a fost semnat un protocol de colaborare care vizează inițierea programelor și activităților aferente educației financiare, inițierea și lansarea programului de activități comune în domeniul educației financiare inclusiv:

* organizarea activităților de instruire în domeniul educației și incluziunii financiare pentru angajații CNPF și reprezentanții participanților profesioniști ai pieței financiare nebancare, precum și desfășurarea programelor de educație financiară pentru consumatorii de servicii financiare nebancare;
* dezvoltarea unei platforme informatice, care să conțină materialele informative și informații privind toate evenimentele organizate de parteneri în scopul îmbunătățirii educației financiare a populației;
* implementarea proiectului în parteneriat cu Centrul de formare continuă FINPractice, în cadrul căruia au fost desfășurate 2 activități de pregătire, perfecționare și specializare profesională a specialiștilor în domeniul financiar și au fost elaborate Curricule pentru 2 cursuri de instruire în domeniul asigurărilor. Organizarea activităților de instruire în domeniul educației și incluziunii financiare pentru angajații CNPF și reprezentanții participanților profesioniști ai pieței financiare nebancare, precum și desfășurarea programelor de educație financiară pentru consumatorii de servicii financiare nebancare;
* dezvoltarea unei platforme informatice, care să conțină materialele informative și informații privind toate evenimentele organizate de parteneri în scopul îmbunătățirii educației financiare a populației;

- Implementarea proiectului în parteneriat cu Centrul de formare continuă FINPractice, în cadrul căruia au fost desfășurate 2 activități de pregătire, perfecționare și specializare profesională a specialiștilor în domeniul financiar și au fost elaborate Curricule pentru 2 cursuri de instruire în domeniul asigurărilor.

În perioada campaniilor de salubrizare și amenajare a localităților de către inspectorii de mediu au fost organizate 1268 raiduri ecologice, în comun cu reprezentanții autorităților publice locale. În timpul acestora au fost informate și avertizate persoanele fizice și juridice în vederea colectării separate a deșeurilor, inclusiv a deșeurilor de ambalaje și predarea ulterioară a acestora agenților economici autorizați pentru reutilizare.

**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 2019 în comparație cu perioada anului 2018, concluzionam o creștere ușoară a numărului de dosare privind apărarea drepturilor consumatorilor examinate în cadrul sistemului judiciar, de la 152 în 2018 la 189 în 2019. Valoarea monetară a prejudiciilor recuperate conform deciziilor instanțelor în 2017 a fost de 350676.4 lei / 17130 Euro în 2018 și 551002 lei/21000 Euro în 2019.

**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, în anul 2019, Republica Moldova a participat la ședința organizată în or. Bișkek, Republica Kîrgîzstan care s-a desfășurat înperioada 25-27 septembrie 2019. În cadrul ședinței au fost prezentate informaţii relevante în domeniul protecției consumatorilor, evoluțiile care au avut loc în statele membre CSI în perioada dintre şedinţe. În contextul acestui subiect au fost prezentate informaţii referitor la schimbările de ordin legislativ și de implementare a cadrului nou normativ în domeniu armonizat cu standardele UE ce au avut loc în Republica Moldova în domeniul protecţiei consumatorilor pe parcursul perioadei 2016 - 2019. De asemenea în cadrul ședinței a fost marcată activitatea consecventă a Republicii Moldova în dezvoltarea cadrului legal și normativ care asigură punerea la dispoziție pe piață doar a produselor sigure pentru consumatori, precum și a produselor care sunt conforme cu cerințele esențiale stabilite în reglementările tehnice.

**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 efectuat 11 vizite de lucru/stagii peste hotare:

- vizita de lucru în or. Minsc, Belarus - 3 persoane;

- vizita de lucru la Organismul național al Jocurilor de Noroc din România și Biroul Român de Metrologie Legală (BRML);

- ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB, în domeniul infrastructurii calității”, la Tbilisi, Georgia;

- vizita de lucru în cadrul Agenției Suedeze pentru Protecția Consumatorilor, or. Karlstad;

- vizita de studiu la invitația Fundaţiei Germane de Cooperare Juridică Internaţională (Berlin);

- vizită de lucru,„Biroul de Metrologie Certin România - 1persoană;

 - vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica „Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”,Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Riga;

- vizita de lucru la Biroul Pentru Protecția Concurenței și Consumatorilor și Biroul Central de Măsurări din Polonia;

- participarea la Evenimentul „Exploratory talks meeting on market survellance quality infrastructure” or. Tirana, Albania;

**-** participarea la ”Instruire privind evaluarea riscurilor pentru nevoile de supraveghere a pieței”, or.Kiev, Ucraina;

- „Instituirea și managementul comerțului liber”, China.

În cadrul vizitelor/studiilor au participat 26 persoane.

**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 2019, 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 au continuat în 2019, altele urmează a fi continuate în perioada următoare.

2. Constatăm, reluarea activităților de control odată cu finalizării reformei controlului de stat a activității de întreprinzător, în special a mecanismului de inițiere a controalelor de către organele de control.

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 instrumente 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. De asemenea, s-au creat platforme de comunicare și prin intermediul aplicației Viber.

4. Remarcăm în continuare o ușoară tendință pozitivă 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** | **125** | **202** | **103** | **71** | **54** | **13** | **19** | **189** | **133** | **0** | **138** | **13** | **1** | **4** | **8482.02** | **551002 lei;****21000 Euro** |