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

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

Acronime și abrevieri

AAC - Autoritatea Aeronautică Civilă

ANRCETI - Agenția Națională pentru Reglementarea în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației

ANRE - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică

ANSA - Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor

ANSP - Agenția Națională de Sănătate Publică

AOPC – Asociații obștești în domeniul protecției consumatorului

APCSP - Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

AST- Agenția pentru Supravegherea Tehnică

ANTA – Agenția Națională Transport Auto

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

SV - Serviciul Vamal

Introducere

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

Prezentul Raport se concentrează asupra analizei gradului de aplicare a măsurilor și realizarea acțiunilor prevăzute pentru anul 2020 de implementare a Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020.

Sumar executiv

Strategia în domeniul protecției consumatorilor reprezintă principalul document de planificare strategică a politicii de protecție a drepturilor consumatorilor. Obiectivele majore ale Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020 sunt:

- Obiectivul specific 1. Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață;
- Obiectivul specific 2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori;
- Obiectivul specific 3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia;
- Obiectivul specific 4. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor;
- Obiectivul specific 5. Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor.

În vederea atingerii Obiectivului specific 1, în anul 2020 au fost realizate 16 acțiuni de către: MEI, MSMPS, MADRM, APCSP, ANSA, ANRE, AST, IPM. Acțiunile au fost finanțate din bugetul de stat și asistență tehnică externă.

În vederea atingerii Obiectivului specific 2, pentru anul 2020 au fost îndeplinite 5 acțiuni în limita bugetului aprobat de către: APCSP, BNM, CNPF, ANRE, ANRCETI, AST, ANTA, IPM.

Întru realizarea Obiectivului specific 3, pentru anul 2020 au fost întreprinse 9 acțiuni care au fost executate de către: MEI, MECC, MADRM, MSMPS, APCSP, BNM, AAC, CNPF, ANRE, ANRCETI, ANSA, ANTA, AST. Acțiunile au fost finanțate din bugetul de stat și asistență tehnică externă.

Pentru realizarea Obiectivului specific 4, au fost realizate 3 acțiuni în limita bugetului aprobat și cu suportul partenerilor de dezvoltare. Acțiunile au fost executate de către MJ, APCSP ANSA, AST, CNPF, IPM.

Totalul acțiunilor spre realizare pentru anul 2020 constituie 33 de acțiuni și 2 acțiuni cu referire la cooperarea internațională.

I. SCĂDEREA RISCULUI DE APARIȚIE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR PERICULOASE PE PIAȚĂ

Promovarea siguranței consumatorilor prin intermediul supravegherii pieței, are drept scop realizarea măsurilor sporite de identificare precum și trasabilitate prin care se consolidează siguranța produselor/serviciilor. Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață se exercită prin consolidarea capacității de supraveghere a pieței care are menirea blocării pătrunderii pe piață a produselor care pun în pericol viața și sănătatea consumatorilor.

Pentru atingerea acestui obiectiv au fost propuse pentru perioada anului 2020 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 și servicii

Măsurile stabilite spre realizare în anul 2020 în partea ce ține de stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii vizează în principal Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, care și-a propus acțiuni de dezvoltare a cadrului normativ în domeniu. Astfel, prin Hotărârea Guvernului nr. 442/2020 au fost aprobate modificările la Hotărârea Guvernului 199/2014 cu privire la aprobarea Strategiei de alimentare cu apă și sanitație (2014-2028). Strategia prevede inclusiv și acțiuni privind acordarea sprijinului social grupurilor vulnerabile și marginalizate de consumatori pentru a asigura accesul echitabil la apă potabilă sigură și la un preț accesibil ca drept fundamental al omului.

De asemenea, în cadrul Programului Național pentru implementarea Protocolului privind Apa și Sănătatea în Republica Moldova pentru anii 2016-2025, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1063/2016, unul din indicatorii-țintă este și „asigurarea cadrului legal și instituțional pentru oferirea accesului echitabil la apă pentru grupurile vulnerabile și marginalizate”, care prevede o serie de acțiuni specifice pentru realizarea acestui indicator.

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

În ceea ce privește acțiunea de consolidare a capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței acesteia (**pct.1.2.1**), autoritățile de supravegherea a pieței, precum: 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 2021 conform domeniilor de competență.

Programele sectoriale de supraveghere a pieței sunt elaborate, în temeiul Legii nr. 7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește 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 2021, a fost elaborat și aprobat prin ordinul Agenției nr. 34 din 23 decembrie 2020, plasat pe site-ul APCSP și transmis către MEI.

https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_programul-sectorial-apcsp-2021-pentru-plasare-pe-siteul-apcsp.pdf.

AST prin intermediul subdiviziunilor structurale planifică efectuarea controalelor de stat conform Programului sectorial de supraveghere a pieței 2021, în concordanță cu Planul controalelor.

Inspectoratul pentru Protecția Mediului (IPM) a elaborat Programul sectorial de supraveghere a pieței pentru anul 2021. Planul de activitate al IPM și a subdiviziunilor teritoriale include controlul agenților economici, producători de ambalaje, cât și a celor care formează deșeuri de ambalaje în procesul de activitate economică cât și agenților economici autorizați în domeniul colectării și prelucrării deșeurilor de ambalaj.

Ministerul Economiei și Infrastructurii (MEI), în conformitate cu prevederile Legii nr. 7/2016, a elaborat *Programul general de supraveghere a pieței pentru anul 2021 (pct.1.2.2)* în baza programelor sectoriale prezentate de autoritățile de supraveghere a pieței.

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. 7/2016 a fost executată de către AST prin avizarea și aprobarea a 3 acte normative în domeniul construcțiilor.

Acțiunile autorităților de supraveghere a pieței (MEI, 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 raportare s-au axat pe desemnarea și instruirea persoanelor responsabile de punerea în aplicare a hotărârii menționate.

În contextul asigurării funcționării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național, de către MEI a fost asigurată elaborarea Sarcinii Tehnice pentru Sistemul informațional automatizat național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (*SIA NICSP*), reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 637/2018 și care are menirea de automatizare a procedurilor de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1076/2016. În procesul de elaborare au fost antrenate: Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Agenția pentru Supravegherea Tehnică, Serviciul Vamal, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, care au colaborat cu experții la elaborarea documentului respectiv.

Pe parcursul anului 2020, notificări privind produsele periculoase, nu au fost transmise de autorități în Sistem. Însă, prin 40 comunicate din cele 196 plasate pe pagina web instituțională, APCSP a publicat informații și sfaturi utile referitor la produsele nesigure puse la dispoziție pe piață, a jucăriilor, a produselor de joasă tensiune, cât și în cadrul campaniei tematice „Marcaj de conformitate, element de siguranță”, în cadrul dialogului online „Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice”, în parteneriat cu Camera de comerț și industrie a Republicii Moldova, prin intermediul webinarilor în parteneriat cu Eu4cons și UTM, aparițiilor media tematice, activității de monitorizare a pieței produselor, care au prezentat interes pentru publicul larg, înregistrând peste 9500 vizualizări.

AST a emis 2 comunicate, plasate pe pagina web a instituției, privind potențialul risc al consumatorilor în cazul a 2 obiecte de construcții.

<http://ast.gov.md/libview.php?l=ro&idc=193&id=1395&t=/MEDIA/Comunicate/Abateri-grave-depistate-in-urma-efectuării-controlului-planificat-la-obiectivul-Reabilitarea-i-modernizarea-drumului-regional-Ungheni-Cetareni-Alexeevca-G90>.

<http://ast.gov.md/libview.php?l=ro&idc=193&id=1346&t=/MEDIA/Comunicate/edinta-grupului-de-lucru-pentru-revizuirea-regulilor-de-verificare-in-domeniul-produserii-i-comercializarii-a-produselor-pentru-construcții>.

Pe parcursul anului 2020, în vederea asigurării respectării legislației cu privire la cerințele în materie de proiectare ecologică, inclusiv aplicarea corectă a etichetei pentru produsele cu impact energetic plasate pe piață (**pct.1.2.6.**), APCSP a efectuat 127 controale planificate și inopinate privind conformitatea produselor cu impact energetic, inclusiv aplicarea etichetei pentru produsele cu impact energetic plasate pe piață. A fost verificată marcarea/etichetarea energetică, instrucțiunile de utilizare, indicii de calitate a mai multor tipuri de produse cu impact energetic, în număr de 7863 produse, din care cu neconformități 3135 produse. Ponderele produselor neconforme depistate constituie 39,9%. La locul vânzării, de către inspectorii APCSP au fost testate ghirlande decorative, iar materialul informativ a fost publicat în mass-media.

Numărul de produse verificate privind etichetarea energetică constituie 4115 unități. Din totalul produselor verificate, neconformități cu privire la etichetare n-au fost depistate.

Cu referire la acțiunea de asigurare a controlului asupra produselor de biocombustibil solid (**pct.1.2.7**), de către APCSP au fost efectuate 4 controale privind conformitatea combustibilului solid, unde au fost controlate 9 loturi de produs: 6 unități de ambalaj (saci), 3 loturi biocombustibil în vrac

(99 tone). Au fost depistate 3 loturi de biocombustibil marcate necorespunzător. Ponderea neconformităților din totalul produselor (9 loturi de produs) constituie 33,3%.

Întru realizarea acțiunii (**pct.1.2.8**) privind asigurarea controlului privind existența și aplicarea corectă a etichetei și prezentarea certificatului de conformitate pentru produsele agroalimentare ecologice plasate pe piață de către ANSA pe parcursul anului 2020, conform Ordinului nr. 483 din 21 noiembrie 2019 „Cu privire la aprobarea Planului anual al controalelor de stat pentru anul 2020” și Ordinului nr. 42 din 03 februarie 2020 „Cu privire la aprobarea Graficului controalelor oficiale pentru anul 2020” s-au executat 13755 de controale planificate și 4962 de controale inopinate.

Referitor la certificatele de conformitate pentru produsele agroalimentare ecologice plasate pe piață ANSA a comunicat că nu eliberează astfel de certificate.

Cu referire la (**pct.1.2.9**) consolidarea capacității de verificare a publicității produselor, menționăm că, în anul 2020 din cauza restricțiilor situației epidemiologice din țară, verificări privind publicitatea produselor nu au fost efectuate. Cazuri de publicitate necorespunzătoare către APCSP nu au fost reclamate.

Activitățile de instruire a personalului APCSP privind supravegherea pieței pe baza principiilor Uniunii Europene (**pct.1.2.10**) au fost organizate ținând cont de condițiile situației epidemiologice în țară, în număr de 47 instruirii interne și externe cu diferite tematici de competență pentru dezvoltarea capacităților profesionale a angajaților, după cum urmează:

- 14 instruirii în cadrul APCSP;
- 2 instruirii peste hotarele țării (Bruxelles);
- 5 instruirii în cadrul AAP;
- 26 instruirii în cadrul subdiviziunilor structurale, privind aplicarea legislației-cadru.

Astfel au fost instruiți 55 funcționari publici, din care 11 cu funcții de conducere. Ponderea angajaților instruiți constituie 95% din total angajați.

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**), Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în anul 2020 a desfășurat un șir de ateliere de instruire inter-instituțională privind organizarea activității de control de stat asupra activității de întreprinzător în cadrul cărora personalul cu funcții de control de stat au fost instruiți referitor la realizarea activităților de supraveghere și control sub diferite aspecte:

- organizarea activităților de control de stat în sănătate la nivel național și teritorial;
- verificarea implementării prevederilor actelor legislative și normative în domeniul controlului tutunului;
- corectitudinea întocmirii Planului graficului de control de stat și utilizarea Registrului de stat a controalelor aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 464 din 23.05.2018, perfectarea documentelor eferente controalelor, inclusiv listelor de verificare etc.

Agencia Națională pentru Sănătate Publică pe parcursul anului 2020 a pus accent pe instruirea funcționarilor, în special a inspectorilor, privind dezvoltarea capacităților profesionale, cu scopul de a eficientiza activitatea de supraveghere a pieței și de protecție a consumatorilor. La atelierele de instruire au participat 85% din numărul total de personal autorizat cu drept de control de stat în sănătate publică.

ANSA de asemenea fortifică activitățile de instruire a funcționarilor, în special a inspectorilor, privind dezvoltarea capacităților profesionale pentru eficientizarea activității supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor, realizarea obiectivelor individuale și colective. La instruirile desfășurate au participat – 476 angajați.

În cadrul acțiunii (**pct. 1.2.12**) privind sensibilizarea prin informare și instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață, APCSP a organizat webinare și comunicări cu publicul larg. Astfel, APCSP a îndeamnat reprezentanții AOPC la dialog constructiv în vederea dezvoltării relațiilor de colaborare în domeniul protecției consumatorilor, de a se implica mai

activ în activitatea de protecție a consumatorilor.

Pe parcursul anului de către AOPC a fost sesizat un caz referitor la respectarea cerințelor metrologiei legale, care a fost examinat de APCSP.

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.

APCSP utilizează în cadrul activităților de control 7 Proceduri de control, aprobate. Pe parcursul anului 2020, ordinul MEI nr. 234 din 26.11.2020, pentru controlul produselor nealimentare a fost actualizată Lista de verificare nr.14 „*Cerințe pentru aparatele consumatoare de combustibili gazoși*”, și a fost elaborată Lista de verificare nr. 15 „*Etichetarea Energetică*”, ambele fiind publicate în Monitorul Oficial.

AST pe parcursul anului 2020 a elaborat liste de verificare pe supravegherea pieței în strictă necesitate pe domeniile atribuite conform competențelor.

Întru implementarea acțiunii „Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței” (**pct.1.5.2**), s-au organizat acțiunile după cum urmează:

- AST a petrecut 2 instruirii pe tema „Elaborarea sarcinii tehnice a viitorului sistem Informațional Automatizat Național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (SIA NICSP)”. De asemenea a avut loc o instruire cu tematica „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul”, organizată pe platforma Consiliului Economic. În total au fost instruiți 30 de specialiști din cadrul instituției.
- Colaboratorii IPM pe parcursul anului 2020 au participat la seminare tematice organizate privind activitatea de supraveghere a pieței.
- ANRE a asigurat instruirea a 22 persoane.

În vederea determinării numărului anual al cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății provocate de produsele nealimentare defectuoase sau de produsele alimentare ofensive/neconforme (**pct.1.6.1**), APCSP a înregistrat 1400 petiții, din care 307 au fost readresate altor autorități conform competențelor.

Cazuri de prejudiciu cauzat vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase, nu au fost sesizate, situația fiind similară anului precedent. Totodată, 121 cazuri de prejudiciere (produse neconforme/servicii comercializate) reclamate de consumatori, au fost soluționate amiabil (pe cale extrajudiciară) de către agenții economici reclamați (conform recipiselor prezentate de consumatori).

De asemenea, în instanța judecătorească APCSP a depus 6 acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor, în vederea recuperării prejudiciilor cauzate acestora.

Pe parcursul anului 2020, ANSA a înregistrat 9 cazuri de toxiiinfecții, cu afectarea a 165 persoane. Din numărul cazurilor înregistrate 6 cazuri au fost confirmate ca toxiiinfecție alimentară. În timpul efectuării anchetei epidemiologice au fost prelevate 74 probe de produse alimentare și apă.

Cu referire la înregistrarea anuală a numărului de notificări între autoritățile de supraveghere a pieței (**pct.1.6.2**), pe parcursul anului notificări (avertizări) prin Sistemul informațional sau prin poștă nu au fost transmise de autoritățile de supraveghere a pieței.

II. SCĂDEREA NIVELULUI TRANZACȚIILOR PREJUDICIABILE PENTRU CONSUMATORI

2.2. Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și 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 și supravegherii respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale, instituțiile responsabile au întreprins o serie de acțiuni.

Astfel, pe parcursul anului 2020, APCSP a realizat în total 361 (90,25%) activități de informare, din 400 activități planificate, inclusiv privind produsele cu impact energetic:

- 2 campanii de informare „Află totul despre bani” și „Marcaj de conformitate, element de siguranță”;
- 35 vizite de consultanță;
- 1 Seminar online, la solicitarea Universității Tehnice a Moldovei (UTM).

Pe pagina web instituțională, au fost plasate 187 comunicate de presă, 9 cazuri de succes de rezonanță, înregistrate 101 apariții media, webinar/videoconferințe/ședințe on-line tematice – 26.

Au fost înregistrate 10097/5430 vizualizări / accesări a materialelor informaționale public. În cadrul activităților de informare au primit consultanță 13505 persoane, din care 1280 agenți economici informați cu privire la legislația în domeniile de competență, inclusiv: în cadrul vizitelor – 1312 persoane (328 agenți economici; 953 consumatori; 31 reprezentanți ai APL), seminarului online -100, în ghișeu – 151 persoane (1 agent economic), la linia telefonică - 8940 persoane (8893 consumatori și 47 agenți economici), în cadrul examinării petițiilor - 1519 persoane (1400 petiționari, 121 agenți economici care au reparat prejudiciile cauzate), 223 agenți economici în cadrul examinării contractelor, 363 agenți economici în cadrul controalelor, 197 persoane în cadrul cercetării accidentelor de muncă, circa 700 elevi care au vizualizat materialele video tematice difuzate în 83 licee și 109 gimnazii. În situația actuală, acest indicator nu poate fi comparat cu perioada similară a anului precedent, din cauza restricțiilor neprevăzute, impuse de situația epidemiologică.

Pe parcursul anului 2020, agenți economici din comunitatea bancară (11), societățile de audit (11), casele de schimb valutar (377), hoteluri care desfășoară activitatea de schimb valutar (8) și prestatorii de servicii de plată nebankari rezidenți (7) au fost informați despre actele normative promovate și aprobate de Banca Națională a Moldovei.

Totodată, pe parcursul anului 2020, BNM a promovat actele normative elaborate/modificate/completate și a publicat anunțuri privind inițierea elaborării unor proiecte de acte normative.

La data de 12.02.2020 pe pagina web oficială a BNM a fost publicat comunicatul „Reguli noi de notificare a angajamentelor externe” prin care se aduce la cunoștință despre aprobarea de către Comitetul executiv al BNM, publicarea în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și modul de intrare în vigoare a Instrucțiunii privind notificarea angajamentelor externe (aprobată prin HCE al BNM nr. 12/2020), care reglementează condițiile și modul de notificare și raportare (pe suport de hârtie și în formă electronică) de către rezidenți de la BNM despre angajamentele externe private. De asemenea, s-a comunicat despre publicarea HCE al BNM „Cu privire la modificarea unor acte normative ale BNM” care vizează ajustarea Instrucțiunii cu privire la raportarea unor operațiuni valutare de către băncile licențiate, Regulamentul privind autorizarea unor operațiuni valutare de către BNM și Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare la noile norme.

Printre actele noi aprobate se regăsește și **Regulamentul nr. 158/2020 cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci.**

Pe parcursul anului 2020, CNPF a elaborat și aprobat următoarele legi care vizează activitatea participanților pieței financiare nebankare și protecția consumatorilor.

Legea nr. 97/2020 pentru modificarea unor acte legislative (în speță, Legea nr.171/2012 privind piața de capital) care transpune parțial prevederile Regulamentului (UE) nr.1060/2009 privind activitatea agenților de rating de credit.

Legea nr.18/2020 pentru modificarea Legii nr.1134/1997 privind societățile pe acțiuni (art.11, 13, 16, ș.a.) în contextul armonizării legislației RM, cu normele Directivei UE/2017/1132 și Directivei CE/2007/36.

Legea nr.198/2020 privind fondurile de pensii facultative care transpune prevederile Directivei (UE) 2016/2341 din 14.12.2016 privind activitățile și supravegherea instituțiilor pentru furnizarea de pensii ocupaționale (IORP) și are drept scop reformarea și ajustarea 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 condiții de siguranță și de tratament echitabil pentru participanții corespunzători.

Legea nr.23/2020 pentru modificarea unor acte legislative (în special *Legea nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară*, *Legea nr. 122/2008 privind birourile istoriilor de credit*, *Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori*, *Codul contravențional al RM nr.218/2008 și alte legi*) are drept scop consolidarea stabilității financiare a sectorului de creditare nebancaară și promovarea protecției consumatorului și a unor practici de creditare responsabilă în vederea reducerii riscurilor de supraîndatorare a populației și aducerea în concordanță a legilor care au tangență cu activitatea organizațiilor de creditare nebancaară cu prevederile Legii nr.1/2018.

Legea nr. 2/2020 privind organismele de plasament colectiv alternative 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.

Legea nr. 183/2020 privind asigurarea subvenționată în agricultură a fost aprobată în ședința Parlamentului din 11.09.2020 și publicată în MO nr.267-271 din 16.10.2020 (*în vigoare din 16.01.2021*).

De asemenea au fost elaborate și sunt în proces de promovare următoarele proiecte de acte legislative:

Proiectul de Lege privind activitatea de asigurare și reasigurare (nr. 438 din 05.11.2020) are drept scop transpunerea în legislația națională a cadrului european de supraveghere. În acest sens se va consolida sectorul de asigurări și se vor institui pilonii principali pentru implementarea regimului Solvency II (punerea în aplicare a cerințelor de guvernare internă și de gestionare a riscurilor de către asigurători, consolidarea capacităților personalului CNPF pentru evaluarea guvernantei și a riscurilor etc.). Proiectul de lege a fost aprobat în I lectură în ședința Parlamentului din 04.12.2020.

Proiectul de Lege privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse de vehicule transpune dispozițiile Directivei 2009/103/CE din 16.09.2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi, precum și prevederile art.21 alin.(2) și art.181 alin.(3) din Directiva 2009/138/CE din 25.11.2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Directiva Solvabilitate II). Proiectul de lege (304/MF/CNPF/2020) a fost aprobat în cadrul ședinței Secretarilor generali din 30.04.2020 și a fost transmis Ministerului Finanțelor pentru promovare pe platforma guvernamentală.

Proiectul de Lege pentru modificarea unor acte normative (nr.505 din 10.12.2020) (*Legea nr.414/2006 și Legea nr.407/2006*) referitor la reglementarea primelor de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto, precum și a aspectelor ce vizează actul de administrare specială este în proces de examinare pe platforma parlamentară.

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

- în domeniul asigurărilor au fost elaborate și aprobate **9** acte normative subordonate Legii nr.407/2006 cu privire la asigurări și Legii 414/2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule (2 regulamente noi, 1 regulament și 6 hotărâri modificate), având ca obiectiv punerea în aplicare a noului cadru normativ privind piața de asigurări și

aferente actualizării primelor de referință conform Metodologiei unice de calcul al primei de asigurare de bază și al coeficienților de rectificare aferenți asigurării obligatorii de răspundere civilă auto internă și externă;

- în domeniul pieței de capital au fost elaborate și aprobate **6** acte normative subordonate Legii nr.171/2012 privind piața de capital (2 acte noi și 4 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, precum și aferent agențiilor de rating de credit;

- în domeniul sectorului de creditare nebancaară a fost elaborat și aprobat 1 act normativ subordonat legii pentru modificarea unor acte legislative în vederea reducerii riscurilor de supraîndatorare a populației;

- elaborat și aprobat 1 act normativ subordonat legii privind organismele de plasament colectiv alternative.

În contextul declarării stării de urgență (Hotărârea Parlamentului nr.55/2020, Legea nr.69/2020 și dispozițiile Comisiei pentru Sănătate Publică) au fost întreprinse un șir de măsuri necesare în vederea prevenirii, diminuării și lichidării consecințelor pandemiei de coronavirus (COVID-19). În acest sens au fost elaborate și aprobate **13** acte normative, inclusiv: 7 hotărâri în domeniul asigurărilor, 4 hotărâri în domeniul pieței de capital și, respectiv, 2 în domeniul creditării nebancaare.

ANRE a înregistrat:

- un număr de 100 de agenți economici informați 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;

- acte normative de reglementare adoptate.

ANRCETI utilizează 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 menționat că o parte dintre furnizorii autorizați sunt abonați la noutăți, ANRCETI distribuite automat și operativ la adresele electronice ale acestora, care cuprind inclusiv și noutățile referitoare la legislația nou-adoptată din domeniile de competență. Pe parcursul anului au fost informați 50 de agenți economici.

În perioada de referință ANRCETI a oferit posibilitatea cetățenilor și altor părți 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 și materialele aferente acestora în vederea furnizării, după caz, a propunerilor și recomandărilor asupra proiectelor. Astfel, au fost organizate 17 întruniri consultative, dezbateri publice și ședințe publice, (cu precădere în regim on-line, în contextul pandemiei), aprobate 50 de proiecte, prezentate 42 recomandări.

În vederea informării consumatorilor privind elaborarea actelor de reglementare prin intermediul paginii web oficiale a fost distribuită informația privind elaborarea și aprobarea:

- ghidului privind depunerea notificărilor/cererilor pentru eliberarea actelor permise de către ANRCETI și Tehnologia Informației aprobată prin decizia Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 41 din 20.07.2020, care servește drept călăuză pentru solicitanți și prevede modalitățile de depunere și pașii concreți care urmează a fi întreprinși în vederea obținerii actelor permise din sfera de gestiune a ANRCETI;

- aplicației web "Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice" care reflectă acoperirea drumurilor publice din Republica Moldova cu semnal radio de către furnizorii de telefonie mobilă. Astfel, drept rezultat a fost plasată pe pagina web oficială a ANRCETI aplicația "Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice", care facilitează reprezentarea grafică a informațiilor despre nivelul de acoperire, parametrii de calitate și alte date tehnice ale rețelelor de comunicații electronice;

- bannerul/link-ul de acces la platforma "reLAWED" care reprezintă un nou mecanism (lansat în 2020 de către Centrul Național Anticorupție, cu suportul Programului Noțiunilor Unite pentru Dezvoltare și Ministerului Afacerilor Externe al Norvegiei) de prevenire a corupției Acest

mecanism vine în sprijinul cetățeanului de a-i permite să semnaleze acte normative deficiente, lacunare sau interpretabile și care la aplicare au generat acte de corupție, abuzuri sau alte ilegalități.

Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat să opereze linia telefonică instituțională pentru informare din cadrul ANRCETI (numărul de telefon 080080080 cu acces gratuit pentru apelant) prin intermediul căreia, specialiștii ANRCETI, au oferit răspunsuri la întrebările solicitanților, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora, despre obligațiile furnizorilor de servicii față de consumatori etc. Astfel, au fost înregistrate 952 de adresări, la care specialiștii ANRCETI au oferit suport juridic/tehnic/informațional necesar dar și recomandările în rigoare.

În scopul acordării consultațiilor referitoare la contractele încheiate cu consumatorii (**pct. 2.2.2**) și urmare a petițiilor înregistrate, specialiștii APCSP au examinat 223 contracte încheiate cu consumatorii, sub aspectul prezenței clauzelor abuzive (contracte de creditare nebanară, de investiții în construcții, de prestare a serviciilor de fabricare la comandă a produselor/serviciilor de reparații). Părțile contractante au fost consultate în toate cele 223 situații de caz. Neconformități s-au constatat în 157 contracte examinate și au fost încheiate 157 acte de constatare a clauzelor abuzive. Au fost transmise în instanța de judecată – 6 acte de constatare, iar 157 acte de constatare au fost transmise consumatorilor.

De asemenea, în scopul asigurării respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale, în perioada de raportare, CNPF a realizat controale/inspecții privind respectarea legislației de către prestatorii de servicii financiare nebanare în vederea identificării încălcărilor aferente protecției consumatorului (**pct. 2.2.3**). Astfel, în perioada de raportare, CNPF a realizat 12 controale, inclusiv: 1 control complex în domeniul pieței de capital; 3 controale tematice și 5 inspecții în teren în domeniul asigurărilor; 3 analize din oficiu (2 analize în domeniul asigurărilor și 1 în sectorul de creditare nebanară).

În domeniul pieței de capital au fost verificate 209 tranzacții cu valori mobiliare emise de bănci și societăți de asigurări și 31 tranzacții cu acțiuni, alte decât bănci și societăți de asigurare.

În procesul de asigurare a protecției drepturilor consumatorilor de servicii financiare a fost verificată respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară, aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabilește modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebanară, inclusiv prezentarea consumatorului a informației privind rezultatele examinării petiției.

2.4. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare

Potrivit informațiilor prezentate de către APCSP, în cadrul **acțiunii 2.4.1**, pe parcursul anului 2020, au fost înregistrate 1400 petiții, prin care consumatorii au reclamat un șir de tranzacții prejudiciabile, cele mai frecvente petiții fiind cu referire la:

- servicii prestate – 645;
- produse nealimentare – 458;
- încălcarea regulilor de comerț – 197;
- serviciile de alimentație publică/produse alimentare neconforme – 53;
- mijloace de măsurare neconforme utilizate în tranzacțiile comerciale – 47.

Raportul anual cu privire la activitatea APCSP, care include informația cu privire la petiții și cazurile prejudiciabile reclamate, este publicat pe pagina web a agenției.

AST pe parcursul anului 2020 a depistat 6 cazuri de tranzacții prejudiciabile reclamate, s-au conformat prevederilor legislației în vigoare 3 agenți economici (50%).

În timpul controalelor planificate și inopinate efectuate de către subdiviziunile teritoriale a IPM au fost verificate condițiile de păstrare temporară a deșeurilor de ambalaje pe teritoriul întreprinderii și solicitate prezentarea contractelor încheiate cu agenții economici autorizați în domeniul colectării și prelucrării deșeurilor. Astfel, pe parcursul anului 2020 în privința persoanelor fizice și juridice, care au

încălcat legislația privind gestionarea deșeurilor au fost încheiate 1631 procese-verbale cu privire la contravenții.

Concomitent, în timpul controalelor agenției economice au fost informați în vederea obligațiilor respective în domeniul responsabilității extinse a produsului, a cerințelor esențiale specifice privind fabricarea și compoziția ambalajului, privind caracterul reutilizabil și valorificabil al unui ambalaj.

În perioada anului 2020 la Agenția Națională Transport Auto au fost înregistrate 38 petiții din domeniul protecției consumatorilor, inclusiv 13 petiții parvenite prin intermediul APCSP.

Având în vedere că în anul 2020, situația în transportul public s-a menținut în stare alarmantă din cauza impunerii măsurilor de protecție și prevenirii a răspândirii infecției COVID – 19, adresările cetățenilor au fost axate pe următoarele subiecte:

- condiții și calitatea serviciilor prestate în domeniul transporturilor rutiere contra cost și anume: lipsa dezinfectanților, călătoria în lipsa măștilor de protecție;
- dezinfectarea mijloacelor de transport înainte de rută;
- comportamentul conducătorilor auto, inclusiv conflictele cu aceștia;
- majorarea sau perceperea taxelor nejustificate de către conducătorii auto sau operatorii de transport rutier care efectuau atât curse în trafic internațional cât și național;
- starea sanitară a unităților de transport;
- nerespectarea graficului de circulație;
- pierderea bagajului.

În rezultatul examinării plângerilor cetățenilor, în majoritatea cazurilor, operatorii de transport rutier au fost supuși răspunderii contravenționale, după cum urmează:

- art. 273, alin. (6) din Codul contravențional (lipsa indicatoarelor de prețuri, precum și omiterea indicării la vedere, într-o formă clară și explicită, a prețurilor ori a tarifelor) – 1 proces-verbal cu privire la contravenție cu aplicarea amenzii mărimii de 9 u.c.;
- art. 273, alin. (10) din Codul contravențional (refuzul nejustificat de a presta un serviciu) – 19 proces-verbale cu privire la contravenții cu aplicarea amenzilor în mărimii de 465 u.c.;
- art. 278, alin. (2) din Codul contravențional (refuzul prestatotului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs) – 5 procese-verbale cu privire la contravenție cu aplicarea amenzilor în mărimii de 240 u.c.;
- art. 278, alin. (3) din Codul contravențional (refuzul vânzătorului de a înlocui sau de a restitui, la cererea consumatorului, contravaloarea produsului) – 1 proces-verbal cu privire la contravenție cu aplicarea amenzii în mărimii de 15 u.c.;
- art. 344, alin. (3) din Codul contravențional (neafișarea la vedere de către prestator a adresei și numărului de telefon al autorității cu funcție de protecție a consumatorului) – 6 procese-verbale cu privire la contravenție cu aplicarea amenzilor în mărimii de 117 u.c.

Concomitent cu aplicarea sancțiunilor, atât conducătorii auto, cât 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.

Pe parcursul anului 2020 ANRE a înregistrat 872 de petiții din partea consumatorilor, dintre care 800 petiții au fost examinate. Totodată ANRE a oferit 1176 de consultații prin intermediul serviciului liniei de informare, iar 116 persoane au fost primite în audiență. Suplimentar, ANRE a adoptat 9 decizii de obligare a furnizorilor să încheie contractul de furnizare a energiei electrice sau contracararea altor încălcări, fiind atenționați furnizorii asupra neadmiterii drepturilor consumatorilor; și a emis 11 prescripții de înlăturare a încălcărilor drepturilor consumatorilor.

Pe parcursul anului 2020 de către CNPF au fost examinate 355 de petiții, inclusiv: 117 petiții și 8 solicitări de informații referitor la datele cu caracter personal - în domeniul asigurărilor, 133 petiții în domeniul pieței de capital și, respectiv, 105 în sectorul de creditare nebancaară.

ANRCETI, în calitate de autoritate abilitată cu funcția de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și de servicii poștale a înregistrat și examinat 217 petiții/reclamații/sesizări parvenite de la persoane fizice, juridice și organizații legal constituite din localitățile Republicii Moldova, dintre care 196 petiții vizează serviciile de comunicații electronice, iar 21 – serviciile de comunicații poștale. Toate petițiile înregistrate la ANRCETI, au fost

examineate în termenele și modul stabilit de legislația relevantă. Astfel, *26 petiții întemeiate*, au fost soluționate urmare operațiunilor administrative realizate de specialiștii ANRCETI, iar alte – *132 de petiții*, în care faptele enunțate nu s-au adeverit, au fost plasate la dosar, cu încetarea procedurilor administrative inițiate. Pe marginea celorlalte petiții, specialiștii ANRCETI, au oferit petiționarilor informația necesară, dar și consultările relevante problemelor abordate.

Aspectele reclamate de către consumatorii de servicii de comunicații electronice și servicii poștale vizează:

- a) modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming;
- b) întârzierea mesajelor de informare privind starea conturilor utilizatorilor, fapt ce duce la depășirea limitei de credit, a traficului de internet mobil extra-abonament;
- c) nerespectarea clauzelor contractuale, în special, în partea ce ține de calitatea serviciilor furnizate;
- d) aplicarea taxei de penalitate, urmare a rezilierii contractelor, înainte de expirarea perioadei minime stabilite;
- e) termenul de livrare a trimiterilor poștale și deteriorarea trimiterilor poștale.

Este de menționat că, în cazul a 2 petiții, au fost realizate controale la fața locului, în cadrul cărora au fost acumulate materialele probatorii necesare pentru calificarea acțiunilor participanților la procedura administrativă respectivă. În cazul unei petiții întemeiate, în care problema invocată de petiționar s-a adeverit (privind deconectarea neîntemeiată a serviciului de acces la Internet), în rezultatul examinării materialelor acumulate, ANRCETI a constatat că furnizorul vizat, nu a respectat întocmai cerințele ce țin de informarea petiționarului, privind modificarea condițiilor contractuale, prin prisma prevederilor actelor normative în vigoare din domeniu, fapt pentru care, a fost atenționat, cu solicitarea să nu admită pe viitor asemenea încălcări.

III. CREȘTEREA CAPACITĂȚII DECIZIONALE A CONSUMATORULUI PRIN EDUCAREA ȘI INFORMAREA ACESTUIA

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

În cadrul acțiunii (**pct. 3.1.1**) privind organizarea și 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.

Pentru lansarea evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, au fost inițiate activități de organizare, inclusiv pregătite pentru prezentare materiale informative și promoționale tematice, invitațiile pentru participanți și reprezentanții mass-media. Însă, prin Hotărârea Parlamentului nr.55 din 1 martie 2020 privind declararea stării de urgență, desfășurarea evenimentelor a fost anulată, prezența participanților nu a fost posibilă.

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:

- 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 3 prestatori de servicii de plată nebancari.

Campaniile de informare, inclusiv prin intermediul mass-mediei, distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și 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 2020, APCSP a lansat 2 campanii largi de informare, inclusiv lansate pe canalul public „Telegram – Protecția Consumatorilor”, accesibil la [t.me/APCSP info](https://t.me/APCSP_info), cu tematica: „Află totul despre bani”; „Marcaj de conformitate, element de siguranță”.

În cadrul campaniei de informare financiară, pentru elevi a fost organizat concursul „Viziunea elevilor cu privire la gestiunea bugetului personal”.

În cadrul campaniei de informare „Marcaj de conformitate, element de siguranță”, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, a fost realizată sesiunea on-line de informare a mediului de afaceri cu privire la respectarea regulilor de punere la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice „Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice” <https://www.facebook.com/chamber.md> și Zoom Meeting.

La TV/Radio au fost înregistrate 101 apariții media cu subiectul protecției consumatorilor. Pe pagina web a Agenției au fost publicate 187 comunicate de presă și 9 cazuri de succes de rezonanță, dedicate consumatorilor și mediului de afaceri. De asemenea, au fost elaborate 39 materiale informaționale și difuzate în 6569 exemplare, elaborate 23 spoturi video tematice și difuzate, inclusiv în 83 licee și 109 gimnazii, preponderent în localitățile rurale. În situația creată de pandemie au fost identificate noi instrumente de comunicare cu publicul larg, valorificate noi canalele virtuale de comunicare și interacțiune cu publicul larg prin intermediul webinarilor pe pagina de facebook/zoom și platformele de chat/mesagerie. Astfel au fost organizate și publicate 26 webinare/videoconferințe tematice.

În anul 2020 în cadrul Acordului de colaborare încheiat între ANSP și APCSP s-a elaborat un ghid destinat consumatorilor, cu denumirea „Reguli de comerț a produselor farmaceutice și parafarmaceutice”. Ghidul în număr de 2500 exemplare a fost distribuit în unități farmaceutice și instituții medico-sanitare. În ghid sunt prezentate informații având la bază prevederile din acte normative, care sprijină consumatorul la procurarea produselor farmaceutice și parafarmaceutice. Ghidul prezintă informații despre:

- riscuri asupra sănătății la procurarea produselor farmaceutice de la companii nelicențiate, persoane fizice și din mediul on-line;
- lista de produse nealimentare (produse farmaceutice, dispozitive medicale) de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar.

Consumatorii sunt informați despre interzicerea returnării în farmacii și filialelor acestora a medicamentelor procurate corespunzătoare cerințelor stabilite în acte normative sau declarate. Totodată consumatorii sunt familiarizați cu drepturile fundamentale de care beneficiază la procurarea unui produs/serviciu de calitate necorespunzătoare cerințelor stabilite în acte normative sau declarate și obligațiile agenților economici în raport cu consumatorii. De-așemenea, consumatorilor li se aduce la cunoștință depre elementele obligatorii a unei petiții înaintate spre examinare și competențele ANSP în domeniul protecției consumatorilor.

Pe parcursul anului 2020, pe pagina web a ANSP a fost plasat un comunicat cu genericul ”15 martie ziua mondială a protecției consumatorului”.

Pe parcursul anului 2020, BNM a publicat 10 comunicate referitoare la deciziile de politică monetară ale BNM și realizate 2 briefinguri de presă susținute de guvernatorul BNM. Primile două decizii de politică monetară au fost prezentate în cadrul unei întruniri cu membrii Clubului Presei Economice, care au publicat respectiv explicații utile pentru consumatori. La fel, în urma votării deciziei de politică monetară din 20.03.2020, guvernatorul BNM, a fost invitatul ediției speciale difuzate de postul de televiziune Moldova 1 <https://www.bnm.md/ro/content/interviul-guvernatorului-bnm-octavian-armasu-acordat-postului-public-de-televiziune>.

În intervalul de până la instituirea perioadei de urgență în contextul pandemiei COVID-19, au avut loc întrevederi ale conducerii BNM cu reprezentanți ai Centrului Analitic independent ”Expert-Grup”, ai Institutului pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale ”Viitorul”, și ai diverselor ONG-uri pentru a discuta decizia de politică monetară. Au fost publicate 4 Rapoarte asupra inflației și 2 briefinguri de presă aferente susținute de guvernatorul BNM, <https://www.bnm.md/ro/content/raportul-asupra-inflatiei-nr-4-noiembrie-2020>. La data de 6 martie, BNM în parteneriat cu Centru Analitic

Independent „Expert-Grup” a organizat primul atelier de instruire în cadrul proiectului de educație financiară „Învăț! Dă sens banilor”, care a pregătit tinerii pentru promovarea educației financiare. Persoanele eligibile au fost studenții și elevii claselor liceale. Participanții au obținut cunoștințele necesare pentru a preda o lecție de educație financiară în localitățile de baștină pentru semenii lor. Datorită materialelor realizate în cadrul campaniei, în mai puțin de 2 luni acestea au fost vizualizate de un număr de peste 118229 de utilizatori unici, generând 144 de referințe pe paginile partenerilor și în presă.

Cifre-cheie ale campaniei:

- 9 note informative, 9 infografice, 1 ghid privind protecția consumatorilor pe piața bancară, 144 referințe în presă;
- 118229 de utilizatori unici ai postărilor;
- 12 ateliere de instruire în 6 orașe ale țării: Chișinău, Cahul, Cimișlia, Călărași, Soroca, Bălți. Instituții și asociații care au aderat la campanie:
- 2 instituții de creditare bancară (Microinvest, Invest-Credit);
- 7 bănci comerciale (Victoriabank, MAIB, Moldindconbank, Mobiasbanca OTP Group, Energbank, Eximbank, EuroCreditBank);
- Alți parteneri: Liga Bancherilor, Asociația Băncilor din Moldova, Academia de Studii Economice a Moldovei.

De asemenea a fost lansat podcastul de educație financiară „De unde apar banii”, în care se tratează subiecte precum creditarea, economisirea pentru viitor, sistemul de plăți etc. Podcastul poate fi ascultat pe pagina BNM <https://www.bnm.md> și pe site-ul propriu al podcastului – www.deundeaparbanii.md, precum și cele mai populare platforme specializate – Google podcasts, Appel podcasts, Anchor.fm, Soundcloud și altele. Totodată, podcastul poate fi ascultat pe dispozitivele smartphone și pe rețelele de socializare.

În perioada 15 iunie – 3 iulie 2020, reprezentanți ai BNM la nivel de consilier și director de departament au elaborat și au prezentat subiecte din domeniul financiar-bancar pentru adolescenți și tineri în cadrul Taberei parlamentare online <https://www.facebook.com/events/610602412880574/>. Totodată a fost publicat și promovat Ghidul protecției consumatorului pe piața financiar-bancară din republica Moldova <https://www.bnm.md/ro/content/ghidul-protectiei-consumatorului-pe-piata-financiar-bancara-din-republica-moldova>.

În perioada 27 iulie – 30 august 2020, BNM a desfășurat campania de educație financiară online „Petrece vacanța cu BNM”, adresată tuturor categoriilor de vârstă. Vizitatorii au avut posibilitatea să participe la doua evenimente: „O zi de vacanță la BNM” și „Prima tabără de educație financiară din Republica Moldova” destinată elevilor, studenților sau tinerilor dornici să afle mai multe despre domeniul financiar-bancar. Pe data de 23 septembrie, a fost organizat webinar-ul ”Piața plăților în Republica Moldova. Concepte-cheie privind sistemul de plăți”, destinat reprezentanților mass-media pentru aprofundarea cunoștințelor în domeniul respectiv.

În perioada 29-30 octombrie, a fost organizat evenimentul de educație financiară online ”Drumul banului” cu prilejul Zilei Internaționale a Economisirii, care a fost adresat tinerilor cu vârste începând de la 16 ani. În cadrul evenimentului au fost făcute prezentări la subiectele:

- Instrumente de plată fără numerar;
- Cum ajung banii în circulație;
- Elemente de siguranță;
- Sistemul financiar național – instrumente de economisire;
- Sistemul financiar național – instrumente de creditare.

La data de 27 noiembrie 2020, a fost organizat evenimentul online pentru publicul larg dedicat aniversării a 27-a de la introducerea leului moldovenesc. În cadrul evenimentului, guvernatorul BNM, a vorbit despre rolul monedei naționale în economie și a prezentat noile monede comemorative și jubiliare, emisiunea 2020. Totodată experții BNM au prezentat teme precum elementele de siguranță ale bancnotelor, instrumentele de plată fără numerar s.a.. În același timp, a fost organizată o expoziție muzeală virtuală de monedă la care specialiștii ai Muzeului Național de Istorie a Moldovei au făcut o incursiune în istoria banilor. În final, participanții au participat la quiz-ul tematic: ”Ce știm despre leul

moldovenesc”. Evenimentul a fost transmis în direct pe canalele de comunicare ale BNM, inclusiv pe portalul privesc.eu.

În contextul stării de urgență generate de COVID-19, au fost publicate pe pagina web oficială a BNM comunicate cu privire la :

- Banca Națională a Moldovei încurajează utilizarea metodelor de plată fără numerar;
- BNM îndeamnă cetățenii să nu divulge informația despre cardul bancar deținut.

CNPF a elaborat două spoturi video de educare financiară, în limbile română și rusă, cu privire la constatul amiabil și creditarea nebanară. Conform deciziei Consiliului Audiovizualului, 20 de posturi TV aflate sub jurisdicția Republica Moldova, au inclus în grila de emisie și au difuzat aceste spoturi, cu titlu gratuit, în perioada 17 februarie – 1 iunie 2020.

A fost organizată sesiunea video de instruire privind reglementările ce vizează activitatea corporativă a societăților pe acțiuni, în contextul modificărilor operate prin Legea nr.18/2020 la Legea nr. 1134/1997 privind societățile pe acțiuni (*în vigoare la 1 ianuarie 2021*), care este accesibilă pe pagina oficială web, pe pagina de Facebook și pe canalul oficial de youtube ale CNPF.

Responsabili din cadrul CNPF au participat la două emisiuni TV de la TVR Moldova (Emisiunea ”Obiectiv Comun”) și au oferit răspuns portalului Mold-street.com, a fost organizat un interviu online la subiectul asigurărilor pe timp de pandemie pentru portalul Xprimm.com. De asemenea, au fost oferite 3 interviuri video pentru reportajele difuzate de Moldsteet.com (2) și Moldova 1 (1). Au fost desfășurate interviuri și participări la emisiuni radio și TV privind principalele evoluții în sectorul asigurări și sectorul de creditare nebanară. Au fost elaborate și plasate pe pagina web oficială a CNPF 93 comunicate de presă.

În baza deciziilor aprobate în cadrul ședințelor CA au fost elaborate și difuzate 48 comunicate informative aferente activității CNPF, care au fost difuzate reprezentanților mass-media, au fost plasate pe pagina web oficială a CNPF, pagina de Facebook și publicate în ziarul Capital Market.

În cadrul dialogului cu mass-media au fost oferite răspunsuri următoarelor medii: Mold-street.com, Agenția de presă IPN, Radio Sputnik, Newsmarker, Logos press, Deschide.md, etc.

Pe pagina web al ANSA, www.ansa.gov.md au fost publicate 144 articole privind informarea consumatorului și publicului. Cu suportul UNICEF, USAID, CNETIF, MECC au fost organizate întâlniri cu personalul din instituțiile de educație timpurie, inclusiv cu lucrătorii din blocurile alimentare pentru a le oferi informații, ca rezultat au fost petrecute 38 de instruiri.

ANRE a întreprins următoarele măsuri:

- au fost organizate 16 ședințe publice cu participarea părților interesate, inclusiv, cu participarea mass-media. Informația despre organizarea ședințelor publice a fost plasată pe site-ul ANRE;
- au fost plasate 115 comunicate difuzate prin intermediul site-ului ANRE, inclusiv, privind funcționarea serviciului Linia verde instituit pentru informarea și consultarea consumatorilor;
- a fost aprobat 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;
- a fost plasat un spot informativ plasat pe pagina web.md și pagina oficială <https://www.facebook.com/anre.moldova>;
- site-ul ANRE a fost accesat de 3501 de vizitatori unici;
- au fost imprimate și distribuite un set de pliante informative destinate consumatorilor și un set de pliante pentru copii privind siguranța electroenergetică;
- pe parcursul lunii septembrie 2020 a fost derulată campania de informare în comun cu reprezentanții Centrul Național Anticorupție (CNA).

În anul 2020, ANRCETI, în calitate de autoritate abilitată prin lege cu funcția de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și de servicii poștale, s-a axat pe informarea acestora cu privire la drepturile pe care le au în relațiile cu furnizorii, pe examinarea petițiilor, soluționarea reclamațiilor, inclusiv și pe monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, în particular, în vederea acoperirii teritoriale cu servicii de comunicații electronice mobile.

Totodată, în cazul a 2 petiții, au fost realizate controale la fața locului, în cadrul cărora au fost acumulate materialele probatorii necesare pentru calificarea acțiunilor participanților la procedura

administrativă respectivă. În cazul unei petiții întemeiate, în care problema invocată de petiționar s-a adeverit (privind deconectarea neîntemeiată a serviciului de acces la Internet), în rezultatul examinării materialelor acumulate, ANRCETI a constatat că furnizorul vizat, nu a respectat întocmai cerințele ce țin de informarea petiționarului, privind modificarea condițiilor contractuale, prin prisma prevederilor actelor normative în vigoare din domeniu, fapt pentru care, a fost atenționat, cu solicitarea să nu admită pe viitor asemenea încălcări.

De asemenea, pe pagina web oficială a ANRCETI au fost plasate mai multe comunicate de presă cu referință la diferite tematici de interes pentru utilizatori: știrile false privind COVID – 19; privind lansarea Aplicația web „Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice” etc. Sursele mass-media ca Info-Prim Neo, InfoMarket, Bizlaw, Agora etc. reflectă regulat activitatea ANRCETI, inclusiv la compartimentul protecția consumatorilor. Posturile de televiziune TVR Chișinău, Canal 3, TV8 etc. dedică timp pentru emisiunile consacrate protecției drepturilor utilizatorilor din diferite domenii, inclusiv comunicații electronice și comunicații poștale.

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:

Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48 din 24.09.2013 care stabilește un set de norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice. Astfel, în demararea procedurii de control, inspectorii ANRCETI verifică veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor și utilizator prin prisma protecției celor din urmă, întru asigurarea de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și 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;

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 Administrație 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 conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor.

Circa 30 de furnizori de servicii de acces la Internet au prezentat informații relevante subiectului cu privire la:

- oferirea consultațiilor persoanelor interesate despre serviciul de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor;
- elaborarea ghidurilor de către 4 furnizori;
- încheierea a circa 1300 contracte privind filtrarea conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor (furnizorii: StarNet -1197 utilizatori; Moldcell -23 utilizatori; Moldtelecom S.A.-furnizarea către utilizatori a serviciilor de securitate SMTP Proxy, Protecție DoS și DrDoS – 413.370 de clienți; Safe WEB- 68 de abonați/clienți).

În perioada de referință Autoritatea Aeronautică Civilă a organizat următoarele activități de informare:

- a distribuit un număr de circa 100000 de broșuri consumatorilor;
- a participat în cadrul a 48 de emisiuni (apariții media) TV și radio cu subiectul protecției consumatorilor;
- a plasat 52 de comunicate pe paginile web ale instituțiilor responsabile;
- a înregistrat un număr de circa 355084 de vizitatori unici ai paginii web;
- a înregistrat un număr de circa 1000 de consumatori informați telefonic și prin intermediul poștei electronice.

Toate acțiunile ANTA întreprinse în scopul protecției consumatorilor, utilizatori ai serviciilor de transport rutier, au fost mediatizate prin plasarea comunicatelor de presă pe pagina oficială a instituției www.anta.gov.md.

Cu referire la organizarea și susținerea programelor de educare și conștientizare privind obligația de asumare a responsabilității producătorului și a principiului „poluatorul plătește” prevăzut în Legea nr.209/2016 privind deșeurile (**pct.3.1.4**) menționăm că, în scopul implementării mecanismelor de responsabilitate extinsă a producătorului de produse (REP), pe parcursul perioadei de raportare au fost aprobate 2 acte normative care stabilesc reglementările pentru gestionarea deșeurilor:

- Hotărârea Guvernului nr. 561/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind ambalajele și deșeurile de ambalaje;
- Hotărârea Guvernului nr. 586/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind bateriile și acumulatori și deșeurile de baterii și acumulatori.

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 2020 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”. 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.

În luna septembrie 2020, a fost lansat proiectul „Comunități sustenabile - dezvoltare durabilă” de către Organizația neguvernamentală „Hai Moldova”. Scopul acestui proiect fiind de a ajuta cele 5 localități din centrul țării (Jevreni, Boșcana, Coșernița, Sîngera și Onișcani) să cunoască problemele de mediu existente și elaborarea unei strategii de rezolvare a acestor probleme.

3.4. Promovarea programelor educaționale

Întru implementarea programelor educaționale privind drepturile consumatorului de către instituțiile de învățământ gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate și universitar (**pct.3.4.2**), MECC comunică că:

1. Învățământul primar și secundar general.

Aria curriculară *Consiliere și dezvoltare personală* include disciplina obligatorie *Dezvoltare personală*, care se implementează 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 obligatorie este *Educație pentru societate* (cl. V-XII, 1 oră săptămânal), care este structurată în baza a 20 de competențe specifice, aprobate în anul 2015 de Consiliul Europei în Cadrului de referințe pentru o cultură democratică. Una dintre competențele specifice ale disciplinei

este *formarea responsabilității* – dezvoltarea la elevi a unei atitudini față de propriile acțiuni, formarea intențiilor de a acționa într-o manieră adecvată moral și realizarea conștientă a acțiunilor pentru responsabilizarea propriei persoane pentru rezultate. Astfel, la unități de conținuturi recomandate se regăsește tematica *Instrumente de protecție și asigurare a drepturilor, la unități de competențe - Descrierea mecanismelor legale de protecție a drepturilor și libertăților omului/copilului, Analiza legilor ca instrument de protecție a drepturilor omului într-o societate interculturală etc.*

Disciplinele opționale reprezintă componenta flexibilă a Planului-cadru de învățământ, care contribuie la dezvoltarea unor competențe transversale. Unul dintre domeniile prioritare de structurare a disciplinelor opționale sunt antreprenoriatul, 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, Protecția consumatorului, Instruire antreprenorială, ABC-ul economic, Finanțele mele, Eu și economia, Minifirma școlară, Spirit întreprinzător, Educația economică, Economia aplicată, Cheia succesului și a.*

În anul de referință, a fost finalizat procesul de revizuire a curriculumului la disciplina opțională *Educația economică și antreprenorială* pentru clasele I-IV, V-IX și X-XII. Curriculumul a fost aprobat la Consiliul Național pentru Curriculum (Ordinul MECC nr.653 din 13.07.2020).

Începând cu septembrie, elevii beneficiază de informații / lecții pe baza programelor nou revizuite (17 în total). Pentru nivelul primar avem următoarele programe: *Eu și familia mea; Comunitatea noastră; Tara noastră; Lumea noastră și Urbanismul*. Pentru nivelul gimnazial avem programele: *Urbanism; Eu și economia; Spiritul antreprenorial; Economie în cifre; Piața internațională; Cheia succesului și Mini-firma școlară*. Pentru nivelul de liceu avem programele: *Economie aplicată; Finanțele mele; Compania școlară; Etica în afaceri și cheia succesului*. Aceste programe, în mod direct sau indirect, includ conținuturi cu referire la consumatori și drepturile acestora. În anul școlar 2020-2021, profesorii din 240 de instituții de învățământ (66 de instituții primare, 96 de gimnazii, 78 de licee) predau noile programe. Dintre acestea, 5 instituții private; 18 instituții cu predare în limba rusă; 12 școli profesionale. Profesori - 313 (121 la ciclul primar, 132 la ciclul gimnazial și 60 la liceu). Din numărul total de profesori, 40% sunt profesori noi, care vor preda educație economică și antreprenorială pentru prima dată. Toți elevii au acces online la materiale, precum și la cele printate în funcție de nevoile fiecăruia.

În februarie, a avut loc Olimpiada la Economie, etapa zonală, care s-a desfășurat în cadrul Academiei de Studii Economice a Moldovei. Olimpiada a fost organizată de către Agenția Națională pentru Curriculum și Evaluare (Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova), în parteneriat cu ASEM, A.O. Junior Achievement Moldova și mediul de afaceri: Moldova Agroinbank, Metro Cash & Carry Moldova și Coca-Cola Hellenic Moldova. La eveniment, au participat 180 elevi ai claselor a X-a–a XII-a din cadrul tuturor instituțiilor de învățământ din țară care studiază programul ”Economia Aplicată”. Lotul olimpic a fost pregătit de către 30 de cadre didactice. Din punct de vedere teritorial, au fost prezenți elevi din 17 unități administrativ-teritoriale ale Republicii 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 Internațională a Educației Financiare*, care include diverse activități orientate spre promovarea educației financiare, incluzând subiecte *privind drepturile consumatorului*.

2. Învățământul profesional tehnic

În toate instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar, în grupele profesionale și de meserii, implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională *Etica profesională* și disciplina de cultură generală *Bazele antreprenoriatului* și tangențial la orele de pregătire opționale Codul muncii și Viața socială și profesională. În anul 2020 la disciplinele menționate au fost instruiți cca 7,2 mii de elevi.

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

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

Din cadrul activităților extrașcolare menționăm participarea la Târgul European al Companiilor Școlare/ iulie 2020 - Compania „No Q”, a unei echipe din 4 elevi care a fost creată în cadrul *Centrului de Excelență în Economie și Finanțe*. Produsul creat de echipă este un site web, numit „Fără Q”, care permite studenților să programeze din timp achizițiile de mâncare pentru a lua cu sine. Acest lucru va reduce timpul de așteptare la cantină. Consumatorii pot comanda calm în limitele unui anumit teritoriu de lucru și program. Site-ul web este un mod foarte simplu de a evita cozile și de a economisi timp. Site-ul web poate fi găsit în orice gadget, fie telefon, fie computer. Site-ul web ajută agenții economice să planifice volumul vânzărilor și să deservească un număr mai mare de clienți.

3. Învățământul superior

În vederea dezvoltării procesului de educare a consumatorilor, în instituțiile de învățământ superior au fost elaborate și implementate unități de curs/modul în domeniul protecției consumatorilor. În instituțiile de învățământ superior programele de studii în domeniul drepturilor consumatorilor se realizează la specialitățile economice.

La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea *Marketing și logistică* se studiază disciplina Protecția consumatorului. De asemenea la ciclul II, programele de master Studii în marketing și Comerț internațional, *conțin subiecte privind protecția și drepturile consumatorului*; 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”;

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 specialitățile: Turism, Tehnologia și managementul alimentației publice, Contabilitate, Finanțe și bănci specializările Administrarea businessului, Management și marketing în turism, industria hotelieră și restaurație, Tehnologia și managementul alimentației publice (ciclul II) ca disciplină opțională se studiază „Protecția consumatorului”;

La Universitatea Pedagogică „A. Russo” din or. Bălți, disciplina *Protecția 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 15 studenți, la același program dar la unitatea de curs Teoria economică I se studiază *Dreptul consumatorului* de 20 de studenți;

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;

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 130 de studenți;

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

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 Antreprenariat și administrarea afacerilor (master) la cursul Drept comercial se studiază componenta Protecția consumatorului;

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*;

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 creșterii capacității decizionale a consumatorilor, în instituțiile de învățământ superior s-au desfășurat acțiuni pentru informarea consumatorilor, despre drepturile lor și despre produsele și serviciile plasate pe piață. 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 cu participarea mediului de afaceri și mediului academic, organizat de proiectul EU4CONS (martie 2020);
- ciclu de instruire a judecătorilor Judecătoriai Chișinău, pe tematica Dreptului protecției consumatorilor.

Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport:

- masă rotundă privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor.

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

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

ANRE a organizat 25 ședințe consultative cu participarea părților interesate, agenților economici în domeniul energetic, altor autorități publice centrale.

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 2020, de către ANRCETI, în cadrul controalelor planificate/inopinate efectuate la 50 de agenți economici. 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. Număr de consultații acordate – 50.

APCSP pe parcursul anului a realizat 361 activități de informare, unde au primit consultanță 13505 persoane, din care 1280 agenți economici informați cu privire la legislația în domeniile de competență și cerințele aplicabile produselor/serviciilor, inclusiv în cadrul vizitelor de consultanță (328), în ghișeu și la linia telefonică (48), examinării petițiilor (121), examinării contractelor (223), în cadrul controalelor (363), cercetării accidentelor de muncă (197).

Agenția pentru Supraveghere Tehnică pe perioada anului 2020, în domeniul construcțiilor a acordat 41 consultații mediului de afaceri, inclusiv prestatorilor de servicii privind cerințelor aplicabile produselor și serviciilor.

În cadrul activităților de monitorizare și control, de către IPM și subdiviziunile teritoriale au fost acordate consultații și prescripții privind cerințele de gestionare corectă a deșeurilor formate, asigurarea condițiilor de păstrare a materiei prime, inclusiv a ambalajelor. Concomitent, la compartimentul deșeurii s-a participat la 21 emisiuni radio, TV și au fost emise 39 publicații în presa locală și națională.

Autoritatea Aeronautică Civilă a acordat consultații pentru 25 de agenți economici privind cerințelor aplicabile, precum și a organizat un seminar.

Totodată, în cadrul activităților de control în cadrul AST au fost acordate 3 consultații privind plasarea pe piață a materialelor explozive în scopuri civile și folosirea acestora în cadrul lucrărilor de dinamitare, 24 consultații privind cerințele aplicabile produselor în construcții. În total au fost informați 23 agenți economici. Consultații au fost acordate agenților economici atât în cadrul controalelor efectuate cât și în cadrul întrunirilor/meselor rotunde desfășurate în teritoriu, (pct.3.5.2).

IV. EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE REVENDICARE A DREPTURILOR ȘI DE RECUPERARE A PREJUDICIILOR

4.2. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și 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 1400 reclamații, din care 1335 examinate de APCSP, iar 307 au fost readresate altor autorități de competență.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 121 petiții, respectiv înregistrate - 121 cazuri de succes, în care consumatorilor li s-a reparat prejudiciul cauzat, inclusiv li s-au restituit banii în sumă totală de 625469,00 lei. De asemenea, au fost înregistrate 45 cereri pentru protecția mărcilor de produse (parfumuri, cosmetice, îmbrăcăminte, încălțăminte, galanterie). În rezultatul examinării, de către Agenție au fost ridicate 366 unități de produse conform procedurii de ridicare, încheiate 45 dosare cu privire la contravenție în baza art. 97 CC și trimise în instanță pentru aplicarea sancțiunii. Pe 23 cazuri instanța a emis Hotărâri definitive. Au fost elaborate 39 materiale informaționale și difuzate în 6569 exemplare, din care 5289 exemplare difuzate consumatorilor și 1280 agenților economici. De asemenea au fost elaborate 23 spoturi video tematice și difuzate publicului larg, inclusiv în 83 licee și 109 gimnazii, preponderent în localitățile rurale.

Pe parcursul anului 2020 ANSA a primit 999 apeluri telefonice și a examinat 555 petiții/sesizări, din care:

- petiții electronice – 69;
- prin aplicația VIBER – 15;

La adresa ANSA au mai parvenit 102 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 și a posibilităților ce le oferă aceasta, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului (**pct. 4.3.1**), în scopul promovării sistemului instituțional și familiarizării publicului larg, APCSP a planificat organizarea a 2 evenimente tematice tradiționale, consacrate *Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie* și *Zilei Ușilor Deschise*. Însă, prin declararea stării de urgență pe întreg teritoriul țării, desfășurarea evenimentelor a fost anulată, iar invitarea participanților nu a fost posibilă. Cu toate acestea pe parcursul anului au fost difuzate 39 materiale informaționale în 6569 exemplare și 23 spoturi video tematice în 192 instituții de învățământ.

Pe parcursul anului 2020, de către CNPF au fost desfășurate următoarele activități în domeniul educației financiare:

- a fost completat și prezentat Chestionarul privind cadrul de finanțare a infrastructurii din Republica Moldova;
- au fost examinate și prezentate comentariile la Raportul OECD *Cartografierea educației financiare în Moldova*;
- organizarea și participarea la ședința on-line cu Institutul de Studii Financiare, România privind instruirile în domeniul actuariatului;
- participarea în cadrul proiectului de educație civică pentru adolescenți și tineri *Tabără parlamentară online* în perioada 15 iunie-03 iulie 2020;
- participarea în cadrul proiectului OECD aferent Sondajului privind alfabetizarea financiară a adulților;
- examinarea și avizarea *Planului de acțiune pentru educația financiară: Moldova*;
- participarea la 4 seminare/videoconferințe organizate de OECD în domeniul educației financiare.

În timpul campaniei de salubritate și amenajare a localităților, de către inspectorii de mediu au fost organizate 1200 raiduri ecologice în comun cu reprezentanții autorităților publice locale în timpul cărora au fost informate, avertizate persoanele fizice și juridice cu privire la colectarea separată 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 și recuperarea prejudiciului cauzat de produse și servicii defectuoase (**pct. 4.4.1**) informația este prezentată în anexă.

V. COOPERAREA INTERNAȚIONALĂ ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

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

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a participat la cea de-a 18-a reuniune anuală a Consiliului consultativ pentru protecția drepturilor consumatorilor din statele membre CSI, organizată de Serviciul federal pentru supravegherea protecției drepturilor consumatorilor și a bunăstării umane, care a avut loc pe data de 17 decembrie 2020.

La reuniune au participat reprezentanți ai autorităților executive, organizațiilor publice și ai asociațiilor de consumatori din 9 state membre CSI (Republica Azerbaidjan, Republica Armenia, Belarus, Kazahstan, Kârgâzstan, Republica Moldova, Tadjikistan, Uzbekistan, Federația Rusă), precum și reprezentanți ai comitetului executiv al CSI și Eurasia.

Pe ordinea de zi s-a discutat problema abordărilor comune pentru punerea în aplicare a prevederilor Rezoluției celei de-a VIII-a Conferințe a Națiunilor Unite privind concurența și protecția consumatorilor.

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

În vederea cooperării, schimbului de experiență privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, reprezentanții APCSP au efectuat 2 vizite de lucru/stagii peste hotarele țării (Bruxelles), la care au participat 2 persoane.

CONCLUZII

Totalizând informația privind realizarea acțiunilor stabilite pentru anul 2020, au fost trasate unele constatări pe marginea raportului.

1. Fiecare parte responsabilă a întreprins măsuri necesare pentru realizarea sarcinilor impuse în limitele posibilităților, ținând cont de faptul instalării stării de urgență, în urma pandemiei. Procesul de realizare a acțiunilor în mare parte a demarat cu rezultate pozitive. Unele acțiuni demarate în 2019 au continuat în 2020.

2. Constatăm precum că activitățile de control au fost realizate în situație de incertitudine, din motivul declarării stării de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova, cu toate acestea autoritățile au continuat să realizeze acțiunile planificate, dar au înregistrat un număr în scădere de controale față de anul 2019.

3. Toate autoritățile în scopul informării, comunicării și educării a consumatorilor, precum și a publicului larg, mediului de afaceri, asociațiilor patronale și cele obștești au utilizat 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. Prin urmare criza formată de situația epidemiologică a favorizat dezvoltarea procesului de informare a consumatorilor prin mediul digital.

4. Remarcăm în continuare o ușoară tendință de scădere a numărului de dosare privind apărarea drepturilor consumatorilor examinate în cadrul sistemului judiciar.

Date statistice judiciare privind litigiile ce țin de apărarea drepturilor consumatorului pentru anul 2020

| Categoriile dosarelor | Dosare nefinalizate de la începutul perioadei de raportare | Numărul cererilor recepționate în perioada de raportare | Dosare înregistrate | Cereri restituite | Cereri de alt statut (nu s-a dat curs, strămutate) | Dosare încheiate în perioada de raportare | | | | | | Restanța materialelor (cereri+dosare) la sfârșitul perioadei de raportare | Contestate |
|--|--|---|---------------------|-------------------|--|---|--|-------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---|------------|
| | | | | | | Examinarea cu pronunțarea hotărârii | Inclusiv cu sortarea cererii de pe rol | Cu încetarea procesului | Transmise instanței competente | Rezultat nespecificat de instanță | Total (suma coloanelor 6-10) | | |
| A | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 16 |
| Litigii privind protecția consumatorului | 143 | 134 | 112 | 22 | 2 | 94 | 7 | 13 | 1 | 1 | 116 | 136 | 90 |