

MINISTERULUI DEZVOLTĂRII ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII

**INSPECTORATUL DE STAT PENTRU SUPRAVEGHEREA
PRODUSELOR NEALIMENTARE ȘI PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

**RAPORTUL
privind activitatea de protecție a consumatorilor,
pentru perioada anului 2024**

Aprobat prin Ordinul ISSPNPC nr. 12 din 31.03.2025

Chișinău 2025

Acronime și abrevieri

MDED - Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării

ISSPNPC - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

ANSA - Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor

ANSP - Agenția Națională pentru Sănătate Publică

AMDM - Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale

ANTA - Agenția Națională Transport Auto

AAC - Autoritatea Aeronautică Civilă

AN - Agenția Navală

AF – Agenția Feroviară

INST – Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică

ANRE - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică

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

CNPF - Comisia Națională a Pieței Financiare

INTRODUCERE

Consumatorul joacă un rol vital în economia oricărui stat. Un consumator bine informat poate influența dezvoltarea economică a statului.

Odată cu creșterea nivelului de informare și educare a populației, în materie de protecție a consumatorilor, impactul asupra calității produselor și serviciilor este mai pronunțat.

Cererea consumatorilor pentru o calitate mai bună încurajează concurența în mediul de afaceri, stimulează inovarea și implementarea tehnologiilor avansate în economie.

Astfel, protecția consumatorilor a devenit o necesitate în diversitatea produselor și serviciilor oferite de agenții economici, care în urma tranzacțiilor cu consumatorii, pot cauza și prejudicii sănătății sau intereselor economice ale acestora.

Cu toate acestea, protecția consumatorilor, în echilibru cu dezvoltarea mediului de afaceri, este un element indispensabil pentru promovarea unei concurențe sănătoase și a unei economii de piață funcționale și integre, fiind totodată și unul din domeniile prioritare a infrastructurii calității, de armonizare la acquis - ul comunitar în cadrul procesului de integrare europeană, conform Planului Național de Acțiuni pentru aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 829/2023.

Este de menționat că, în urma reformei administrației publice centrale de specialitate, responsabilitatea pentru asigurarea respectării drepturilor consumatorilor a fost atribuită câtorva autorități publice, având astfel la moment un sistem de protecție a consumatorilor fragmentat în mai multe instituții, 12 la număr, care pe unele domenii competențele se suprapun (de ex: supravegherea metrologică, a regulilor de comerț și comerțului online, care prin lege sunt atribuite ISSPNPC, însă se suprapun atunci când acestea se referă la anumite produse de competența altor autorități, cum ar fi produse alimentare, cosmetice, chimice și de menaj, materiale de construcții, medicamente, dispozitive medicale, etc.).

Conform prevederilor Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (Legea nr.105/2003), ISSPNPC, succesor de drepturi și obligații al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), subordonat Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED), implementează politica statului în domeniul protecției consumatorilor, în comun cu organele centrale de specialitate ale administrației publice, cu autoritățile administrative din subordinea ministerelor și alte autorități administrative centrale din subordinea Guvernului, care au atribuții de control în domeniul protecției consumatorilor, cu autoritățile administrației publice locale cu atribuții în domeniu și cu asociațiile obștești de consumatori;

Totodată, având statut de punct de contact național, ISSPNPC monitorizează activitatea de protecție a consumatorilor desfășurată de autoritățile administrative competente indicate la art. 36 alin. (2) al Legii nr.105/2003, elaborează cu participarea autorităților respective raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, îl aprobă și îl publică pe pagina sa web oficială.

Prezentul raport conține informațiile și datele statistice prezentate de autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, prin care descriu nivelul propriu de implicare în implementarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor.

SUMAR

Autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, indicate la art.36 alin.(2) al Legii nr.105/2003, prezintă către ISSPNPC informații privind activitatea proprie în domeniul protecției consumatorilor, pentru a contribui conform legii la elaborarea raportului anual privind protecția consumatorilor.

Controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile comerciale ale comercianților în relația cu consumatorii, serviciile de creditare nebancară și asigurări, etc, este efectuat de următoarele autorități:

1. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC), în domeniul produselor nealimentare și serviciilor (inclusiv turistice), metrologie și produse preambalate, jocurilor de noroc, respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență;

2. Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA), în domeniul alimentar, la toate etapele lanțului alimentar;

3. Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (AMDM), în domeniul medicamentelor, al produselor farmaceutice și parafarmaceutice, al dispozitivelor medicale, precum și al altor produse și servicii puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice;

4. Agenția Națională Transport Auto (ANTA), în domeniul transportului rutier;

5. Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC), în domeniul transportului aeronautic;

6. Agenția Navală (AN), în domeniul transportului naval;

7. Agenția Feroviară (AF), în domeniul transportului feroviar;

8. Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică (INST), în domeniul securității industriale și construcțiilor;

9. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE), în domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării;

10. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), în domeniul telecomunicațiilor;

11. Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), în domeniul asigurărilor și serviciilor financiare. Legea nr. 175/2023, a fost acordat mandatul de protecție a consumatorilor de servicii financiare autorității CNPF. Mandatul acordat se extinde și asupra subiecților prevăzuți la art.4 alin. (2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, participanți la piața financiară nebancară, asigurărilor;

12. Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP), în domeniul serviciilor prestate de prestatorii de servicii medicale.

ACTIVITĂȚILE DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

Capacitarea consumatorilor, protejarea eficientă a siguranței și intereselor economice ale acestora, au devenit obiectivele esențiale ale politicii statului în domeniul protecției consumatorilor, integrată în toate domeniile activităților economice.

Pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, drepturile acestora sunt promovate în principal prin informare și educare, încurajarea lor de a se organiza pentru a-și proteja interesele.

Informațiile prezentate de autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, indică nivelul de implicare în implementarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor, în special prin:

I. Informarea și educarea consumatorilor privind produsele/serviciile oferite, dezvoltarea capacității lor decizionale, dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în raport cu consumatorii;

II. Examinarea reclamațiilor, protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.

REZULTATELE ÎNREGISTRATE

I. Informarea și educarea consumatorilor privind produsele/serviciile oferite, dezvoltarea capacității lor decizionale, dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în raport cu consumatorii:

Conform informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, pe parcursul anului 2024, au desfășurat în domeniile sale de competență, un șir de activități de informare, educare și sensibilizare atât a consumatorilor cât și a agenților economici în relații cu consumatorii, în scopul prevenirii încălcărilor privind calitatea produselor/serviciilor, precum și a neadmiterii practicilor comerciale incorecte, clauzelor abuzive în contracte și încălcării regulilor de comerț.

1. În domeniul produselor nealimentare și serviciilor (inclusiv turistice), metrologiei și produselor preambalate, jocurilor de noroc, pe parcursul anului 2024, în scopul informării, educării și sensibilizării publicului larg ;i, ISSPNPC a desfășurat 463 activități de informare și sensibilizare tematiche, campanii de sensibilizare, evenimente tematiche, Webinare, mese rotunde, vizite de consultanță, comunicate de presă, etc.

Astfel, pe parcursul anului de referință, ISSPNPC a realizat următoarele activități de informare în domeniul protecției consumatorilor:

- a elaborat și a difuzat în mass media materiale video informative tematiche – 11;
- a elaborat și a difuzat 3 pliante tematiche privind produsele nealimentare:
 - *Cunoaște-ti drepturile în calitate de consumator;*
 - *Comerțul online;*
 - *Cumpărați jucării pentru copii mici? Verificați-le!*

De asemenea a realizat:

- Campanii lari de sensibilizare – 6:
 - „Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!” [link](#);
 - „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale” [link](#)
 - „Totul pentru școală!” [link](#)
 - „Calitatea Jucăriilor – copilărie sigură!” [link](#)
 - „Cantitate, Calitate, Siguranță” [link](#)
 - „Alegere corectă - un produs de calitate!” [link](#)
- vizite de consultanță – 23, în centre comerciale, instituții de învățământ, în cadrul expoziției „EXPO MOBILA 2024”, în cadrul târgului școlar organizat în Chișinău, la importatori de electrocasnice și alte produse de uz casnic;
- evenimente tematiche - 2:
 - *Ziua mondială a drepturilor consumatorilor*, eveniment marcat la 15 martie, cu genericul „Inteligența Artificială corectă și responsabilă pentru consumatori”, în cadrul căruia ISSPNPC a desfășurat un Webinar tematic, un Master Class de creativitate cu elevi din diferite școli și masa rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor. La evenimentul organizat, ISSPNPC a avut ca invitați 59 persoane, conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor, conducători ai autorităților publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, reprezentanți ai ONG, ANPC din România și invitați cu care ISSPNPC are o colaborare fructuoasă. La masă rotundă organizată în cadrul evenimentului au participat 20 invitați din cadrul autorităților de protecție a consumatorilor, autorităților publice centrale abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor [link](#) ;
 - *Ziua Ușilor deschise*, unde ISSPNPC a găzduit 20 de oaspeți interesați de activitatea autorității;
- mese rotunde tematiche - 3:
 - *masă rotundă cu conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor*, reprezentanți ai autorităților publice centrale abilitate cu funcții de reglementare în domeniu [link](#);
 - *masă rotundă cu comercianții de electrocasnice*, pentru familiarizarea cu noile reglementări privind produsele electrocasnice, în colaborare cu Camera de Comerț și Industrie [link](#);

- masa rotundă cu cadrul didactic și studenții Academiei de Studii Economice, cu genericul „Siguranța alimentelor și Protecția Consumatorilor”, unde ISSPNPC a oferit consultanță participanților, în calitatea lor de consumatori și a distribuit materiale informaționale. [Link](#) ;
- WEBINARE tematice -2:
 - Webinar cu genericul „Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția Consumatorilor”, cu consumatori și mediul de afaceri [link](#);
 - Webinar on-line, în cadrul campaniei „Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!”, cu studenții Centrului de Excelență în Economie și Finanțe din Chișinău; Master Class de creativitate cu elevi din diferite școli, cu dedicație consumatorului. Apeluri telefonice - 5923, recepționate în Call – Centru la linia telefonică a consumatorului [022 51 51 51](#), respectiv oferite consultații de specialitate apelanților;
- ISSPNPC a oferit consultanță/informații utile unui număr de 11382 persoane, din care 1416 erau totodată și agenți economici în diferite domenii de activitate;
- a distribuit materiale informative - 6339;
- a publicat comunicate de presă/informații de interes public - 346, pe pagina web și Facebook;
- a realizat apariții media – 70, prin participarea la emisiuni TV/Radio, oferirea interviurilor pe subiecte de competență.

De asemenea, în cadrul colaborării cu alte instituții, prin oferirea informațiilor utile pentru consumatori și distribuirea materialelor informative, ISSPNPC a participat la următoarele activități:

- masa rotundă, cu tematica „Securitatea produselor și supravegherea pieței în condițiile de preaderare UE”, găzduită de Colegiul de Studii Administrative și Fiscale din Moldova, alături de experți și profesioniști din mai multe domenii, unde s-au discutat subiecte importante ce țin de legislația națională în vigoare [link](#) ;
- întrunirea cu producătorii de lactate, urmare a studiului Asociației Naționale a Producătorilor de Lapte și Produse lactate, cu tematica „Analiza pieței lactatelor 2024”, unde au familiarizat participanții (10 producători autohtoni) cu cerințele legislației în vigoare privind produsele preambalate [link](#) ;
- expoziția națională „Fabricat în Moldova”, unde circa 570 participanți au primit consultanță de specialitate și materiale informative.

În scopul dezvoltării cunoștințelor în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței, precum și pentru promovarea imaginii instituției, ISSPNPC a găzduit 3 grupuri de tineri, cu care s-a discutat despre protecția consumatorilor prin măsuri de prevenire a încălcării drepturilor acestora:

- grupul din 10 studenți ai Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor [link](#);
- grupul din 12 studenți stagiați ai programului de stagii plătite în serviciul public din cadrul Cancelariei de Stat [link](#);
- grupul din 30 studenți ai Facultății de Drept din cadrul ULIM [link](#).

2. În domeniul produselor alimentare, ANSA, printre obiectivele de bază a trasat desfășurarea activităților de informare și educare a consumatorilor în vederea consolidării cunoștințelor și protejării intereselor economice ale acestora, pe întreg lanțul alimentar.

Pagina web oficială a autorității www.ansa.gov.md, constituie unul din principalele instrumente de comunicare cu publicul larg, unde plasează informații de interes public, de rezonanță în domeniul alimentar, comunicate de presă privind produsele alimentare/serviciile de alimentație publică

[linkhttps://ansa.gov.md/media/comunicate-de-presa](https://ansa.gov.md/media/comunicate-de-presa) .

Pe parcursul anului 2024, ANSA a realizat **345 activități de informare** în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv:

- comunicate de presă - 110, care au fost preluate de Media din Republica Moldova și postate pe paginile oficiale <https://ansa.gov.md/media/comunicate-de-presa> ;
- *Atenție la pește* și la produsele din pește. Toate comunicatele pot fi vizualizate pe pagina web instituțională <https://ansa.gov.md/media/comunicate-de-presa>
- *Săptămâna mondială de conștientizare a rezistenței la antibiotice*
<https://ansa.gov.md/media/comunicate-de-presa/saptamana-mondiala-de-constientizare-rezistentei-la-antibiotice.html>
- *ANSA prezintă rezultatele controalelor oficiale* organizate în instituțiile de educație timpurie,

Prin intermediul paginii web, ANSA informează consumatorii despre modul de depunere a petiției și instrumentele de comunicare accesibile, spre exemplu:

- Ghișeul unic al consumatorului, la sediul ANSA;
- serviciul poștal, la adresa: MD-2005, mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, 63;
- adresa de e-mail info@ansa.gov.md;
- pagina web - accesare, completare a formularului petiției, vizualizare materiale informative;
- telefonul consumatorului (022)-26-46-43; linia verde 80080033(apel gratuit);
- aplicația VIBER - 067675544 pentru a urgenta depunerea petiției;
- apariții media - 123:
 - emisiuni TV – 23
 - interviuri prin telefon, interviuri reportaje TV – 85
 - presa scrisă – 15

din care:

- 1) Moldova 1 „Bună dimineța” Masa de revelion si produsele alimentare”
<https://www.facebook.com/tvmoldova1/videos/9097315207017071>
- 2) TVR „Obiectiv comun reportaj – Producătorii casnici si produsele alimentare”
<https://www.youtube.com/watch?v=tsVaBtKfH1g>
- 3) TVR „Comerțul online cu produse alimentare”
<https://www.facebook.com/TVRMoldova/videos/531310923262456>
- 4) Moldova 1 „Recomandări pentru consumatori în perioada răspândirea gripei aviare și pește porcine africane”
<https://www.youtube.com/watch?v=t6CgYLwQFpo>
- 5) Agro Tv „Protecția sănătății consumatorilor și a animalelor efectele focurilor de artificii”
<https://www.youtube.com/watch?v=Pm26iVmq-1g>
- 6) Cinema 1 „Loturi de legume cu nitrați”
<https://www.facebook.com/watch/?v=616999388981333>
- 7) ONETV „Medicii veterinari si acțiunile pentru protecția animalelor și a sănătății umane”
<https://www.facebook.com/watch/?v=397140282837756>
- 8) AGROTV „Măsuri de precauție la produsele alimentare înainte de sărbătorile de Paști”
https://www.youtube.com/watch?v=Ul-ULVTQm_M
- 9) Pro tv „Retragere produs alimentar” <https://protv.md/actualitate/aten%C8%9Bie-consumatori-daca-a%C8%9Bi-cumparat-acest-tip-de-pe%C8%99te-retuma%C8%9Bi-produsul-cat-mai-repede-ansa-vine-cu-explica%C8%9Bii-video---2701676.html>
- 10) Stdio L Căușeni „Ambrozia si protecția cetățenilor” <https://www.facebook.com/watch/?v=836529681309914>
- 11) Studio L „Toxiinfecțiile alimentare caz” <https://www.facebook.com/studiol.causeni/videos/2113047959090083>
- 12) Jurnal TV „Marcarea la mierea de albi, opțional și a produsului de brânză”
- 13) TVR Moldova „Etichetarea produselor, legislația Republicii Moldova”
- 14) TVR Moldova „Atenționări importante pentru siguranța alimentară în perioada caniculară”
- 15) TVR Moldova „Monitorizarea pesticidelor în fructe și legume, recomandări pentru consumatori”
- 16) Moldova Gândește LIVE, TV 8 „Riscurile din fructe și legume, banane cu clorpirifos”
- 17) ProTV „Atenționări importante pentru siguranța alimentară în perioada caniculară”
- 18) Teleradio Moldova „Mierea artificială”
- 19) Teleradio Moldova „Ciupercile proaspete din floră spontană”
- 20) TVR Moldova „Ciupercile proaspete din floră spontană”
- 21) ProTV „Uleiul de măsline”
- 22) Moldova 1 „Reguli de igienă a produselor alimentare”
- 23) Moldova 1 „Ziua Mondială a alimentației”
- 24) Teleradio Moldova „Ziua Mondială a alimentației”
- 25) TVR Moldova „Vopseaua pentru ouă”
- 26) Radio Moldova „Tabere de odihnă 2024”
- 27) TVR Moldova „Tabere de odihnă 2024”
- 28) Jurnal TV „Tabere și siguranța alimentară pentru copii”
- 29) Jurnal TV „Comerț ambulant/stradal în perioada caniculară”
- 30) Comunicat prin telefon pentru Cinema 1 „Recomandări picnic sigur”
- 31) Comunicat prin telefon pentru TV „Aplicarea unor măsuri la plasarea pe piață a fructelor și legumelor proaspete provenite din import”
- 32) Interviu telefonic ONE TV „Cazul de toxiinfecție alimentară la unitatea de alimentație publica LA PLĂCINTE, apartenență la TRABO PLUS”

- 33) Interviu telefonic MegaTV „Cazul de toxiinfecție alimentară unitatea de alimentație publică LA PLĂCINTE, apartenență la TRABO PLUS”
 - 34) Interviu telefonic Newsmaker „Cazul de toxiinfecție alimentară unitatea de alimentație publică LA PLĂCINTE, apartenență la TRABO PLUS”.
 - Apeluri telefonice înregistrate - 4878, din care:
 - *redirecționate către subdiviziunile ANSA – 1985;*
 - *redirecționate altor autorități – 226;*
 - *Consultații telefonice – 2456;*
 - Mesaje – 111.
 - Campanii de sensibilizare desfășurate - 9:
 - *Campania „Siguranța alimentară trebuie să fie o prioritate pentru operatorii din domeniul alimentar, inclusiv, la evenimentele sau iarmaroacele desfășurate în aer liber”, în Piața Marii Adunări Naționale, în preajma sărbătorii ”Hramului orașului din mun. Chișinău”.*
 - *MOLDEXPO, tematica: ”Food and drinks”*
 - *Informarea studenților de la Universitatea ”Academia de studii economice din Moldova”.*
 - *Campanie tematică de informare referitor la pesta porcină africană, efectele nerespectării legislației de către vânzător și respectarea drepturilor consumatorilor, instruiri cu medicii veterinari oficiali, medici veterinari din circumscripții.*
 - *Campanie de informare cu referire la rabie;*
 - *Ambrozia și eradicarea acesteia*
 - *Prevenirea toxiinfecțiilor alimentare pe perioada caniculară*
 - *Campanie de informare în săptămâna Rezistenței la antimicrobiene;*
 - *Campania de informare pentru consumatori și operatorii din domeniul alimentar „Siguranța alimentară în sezonul estival”.*
 - Vizite de consultanță, organizate - 25:
 - *Vizite în teritorii pentru inspectorii din cadrul Direcțiilor teritoriale pentru Siguranța Alimentelor (Nord, Centru, Sud), cu tematica „Siguranța alimentară în școli și grădinițe”;*
 - *instruiri pentru managerii instituțiilor de învățământ din țară, cu participarea managerilor instituțiilor de învățământ general, lucrătorilor medicali, contabili și bucătari șefi;*
 - *Vizite pentru consultarea operatorilor din domeniul alimentar, reprezentanților instituțiilor școlare și preșcolare, APL-urilor, cu privire la domeniul alimentar;*
 - Mese rotunde, WEBINARE, organizate - 78 (în cadrul Aparatului central ANSA și în regiuni):
 - *Întâlniri cu importatorii a conservelor din carne cu prezentarea prevederilor legislației privind etichetarea corectă”;*
 - *Întâlniri cu producătorii autohtoni a conservelor din carne cu tematica „Prezentarea prevederilor legislației privind etichetarea corectă”;*
 - *Întâlniri cu producătorii „Cu privire la marcarea ouălor”;*
 - *Ședințe cu agenții economici cu privire la Legea nr. 373/2023 pentru modificarea unor acte normative (privind facilitarea activității în domeniul alimentar);*
 - *Întruniri cu medici veterinari oficiali/inspectori care efectuează controlul oficial și eliberează autorizația sanitară veterinară de funcționare pentru abatoare de carne de pasăre/porcine și a agenților economici din domeniul vizat;*
 - *Efectuarea cursurilor de instruire a inspectorilor din STSA pe diferite tematici importante care țin de domeniul de activitate al ANSA;*
 - *Întruniri cu administratorii piețelor agroalimentare, unități specializate.*
 - Numărul persoanelor informate - peste 6000 persoane (agenți economici, managerii instituțiilor de învățământ, reprezentanți APL, inspectori ANSA, medici veterinari, etc).
 - Materiale informative distribuite {pliante, ghiduri, spoturi, etc) - peste 8100 materiale:
- De asemenea, a elaborat și distribuit publicului larg materiale informative tematice - 6:
- *spoturi video cu referire la gripa aviară și pesta porcină africană, difuzate pe pagina web;*
 - *pliantul informativ „Drepturile consumatorului în domeniul siguranței alimentelor”;*
 - *ghidul privind conformarea cu reglementările UE pentru exportul de lapte și produse lactate;*
 - *pliantul informativ „Pesta porcină Africană și influența aviară înalt patogenă aviară H5N1”;*
 - *afișe și pliante de atenționare a abuzului utilizării antibioticelor;*
 - *ghidul privind utilizarea prudentă a anti microbienelor în medicina veterinară.*

La 15 martie ANSA s-a alăturat activităților organizate de ISSPNPC pentru marcarea Zilei Mondiale a protecției consumatorilor.

3. În domeniul medicamentelor, al produselor farmaceutice și parafarmaceutice, al dispozitivelor medicale, precum și al altor produse și servicii puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice, AMDM:

În limita competențelor stabilite prin Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, organul abilitat cu funcția de protecție a consumatorilor în domeniul medicamentelor, al produselor farmaceutice și parafarmaceutice, al dispozitivelor medicale, precum și al altor produse și servicii puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice, este Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (AMDM).

În perioada de referință, la elaborarea prezentului raport, AMDM a contribuit cu următoarele informații și date cu privire la **122 activități** desfășurate în domeniul protecției consumatorilor:

- Apariții media – 3 participări, în cadrul „Clubului Presei Economice”, cu următoarele subiecte:
 - *dinamica și structura pieței farmaceutice;*
 - *mecanisme de formare a prețurilor și provocările inflației asupra pieței;*
 - *inițiative legislative pe domeniul medicamentului și activității farmaceutice.*
- Apeluri telefonice înregistrate - 25 apeluri:
 - *privind nemulțumirea vis-a-vis de prețurile medicamentelor comercializate în farmacii - 20;*
 - *privind consultarea drepturilor consumatorilor în farmacii - 5.*

Totodată, au informa telefonic consumatorii (pacienții):

- *despre posibilele fluctuații a prețurilor la medicamente;*
- *privind acțiunile ce trebuie întreprinse pentru a beneficia de protecția consumatorilor în farmacii.*
- Campanii de sensibilizare a populației - 1, privind:
 - *raportarea reacțiilor adverse la medicamente;*
 - *informarea privind utilizarea Aplicației Medsafety pentru Raportarea Reacțiilor Adverse.*
- Vizite de consultanță, organizate - 113, în cadrul cărora agenții economici au fost consultați și instruiți cu privire la respectarea legislației în domeniul medicamentelor, dispozitivelor medicale și a protecției consumatorilor.

- WEBINARE/instruiri online - 5, cu privire la:
 - *Noțiunea de Reprezentant Autorizat (scop, responsabilități, etc.);*
 - *Notificarea Dispozitivelor Medicale (formarea dosarului).*

Persoane informate - 240 persoane, instruite în timpul controalelor de stat, cu tematica:

- *Conformitatea dispozitivelor Medicale;*
- *Implementarea legii privind protecția consumatorilor.*

Cu privire la alte activități desfășurate în domeniul protecției consumatorilor, materiale informative tematice elaborate și difuzate, informații nu au fost prezentate.

4. În domeniul transportului auto, ANTA, în limita competențelor stabilite de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, pe parcursul anului 2024, a desfășurat un șir de acțiuni de monitorizare, informare și sensibilizare, în scopul protecției consumatorilor utilizatori ai serviciilor de transport rutier.

Toate acțiunile întreprinse au fost mediatizate prin intermediul instituțiilor mass-media și a paginii web instituționale www.anta.gov.md.

Au fost publicate informații și anunțuri tematice destinate consumatorilor, privind condițiile de efectuare a transportului de persoane și mărfuri, măsurile de protecție și prevenire a accidentelor rutiere.

Prin urmare, în scopul protecției consumatorilor, utilizatori de servicii transport rutier, a responsabilizării conducătorilor auto/transportatorilor, angajații autorității au desfășurat pe parcursul anului de referință **999 activități de informare** și sensibilizare a participanților la trafic, inclusiv:

- Comunicate de presă – 113, publicate pe pagina web instituțională <https://anta.gov.md/anunturi>, în scopul prevenirii încălcărilor și în vederea aplicării corecte a prevederilor legislației în vigoare, ANTA publică pe pagina web oficială informația referitoare la controlul de stat, legislație, încălcările tipice constatate, precum și recomandări pentru cazurile respective <https://anta.gov.md/content/control>.

- Campania de informare - 1 seminar online, la care au participat 100 de persoane;
- Comunicarea prin canalul TELEGRAM – 1 activitate, la care au participat 300 de persoane;
- Vizite de consultanță – 373 vizite, în cadrul celor 373 controale planificate efectuate la sediile

operatorilor de transport rutier, în vederea respectării exacte și uniforme a obligațiilor impuse de Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014 și Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, unde inspectorii le-au adus la cunoștință *drepturile și obligațiunile operatorilor de transport, precum și ale consumatorilor*.

- Mese rotunde – 2 activități, în vederea dezvoltării domeniului transportului rutier:
- *colaborarea interinstituțională, între ANTA și Inspectoratul de Stat pentru Controlul în Transport Rutier al României (ISCTR), în vederea dezvoltării domeniului transportului rutier, a activităților profesionale, prin intermediul schimbului de bune practici. În acest sens ANTA, împreună cu alți specialiști din domeniul transporturilor, a găzduit delegația ISCTR, producători și furnizori ai Sistemului informatic profesional TACHOSCAN, destinat pentru descărcarea datelor din tahografe, citirea cardurilor de șofer precum și analiza timpului de lucru și de odihnă al operatorilor rutieri. Aceste dispozitive (tahografe) sunt utilizate în instituțiile de control din România și în peste 45 de țări din Europa. Astfel, inspectorii ANTA au fost antrenați atât în activități teoretice cât și în cele practice de utilizare a dispozitivelor respective și au luat cunoștință cu o serie de soluții tehnologice de ultimă generație, inclusiv cu Sisteme avansate de monitorizare în timp real și aplicații mobile destinate operatorilor de transport, care sunt esențiale pentru îmbunătățirea siguranței și eficienței în transportul rutier, punând accent pe respectarea normelor de odihnă și muncă pentru a preveni oboseala sau accidente din traficul rutier;*
- *întrunirea de lucru cu reprezentanții Ministerului Afacerilor Interne (MAI) și a Uniunii Naționale a Executorilor Judecătorești din Republica Moldova (UNEJ), în cadrul căreia au fost abordate subiecte referitoare la schimbul de date cu privire la executarea deciziilor și proceselor-verbale cu privire la contravenție. În cadrul acestei întruniri, s-a subliniat importanța colaborării între instituțiile implicate pentru atingerea obiectivelor comune și pentru soluționarea problemelor legate de evidența unică a contravențiilor în cadrul sistemului informațional automatizat a contravențiilor, cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții (SIA REC).*

Această colaborare este esențială pentru acumularea și prelucrarea informațiilor cu caracter contravențional, necesare desfășurării eficiente a activității ANTA.

Printre subiectele discutate în cadrul întrevederii, s-au regăsit și aspecte cheie ce țin de procesul contravențional, cum ar fi citarea electronică a contravenientului, conținutul procesului verbal cu privire la contravenție, cât și necesitatea implementării procedurii simplificate de examinare a cauzelor contravenționale informațional automatizate, în vederea diminuării schimbului excesiv a materialelor pe suport de hârtie între ANTA și executorii judecătorești, și posibilitatea schimbului electronic al documentelor, prin operarea modificărilor în Codul de executare nr. 443/2004, completarea listei documentelor executorii cu documente în format electronic.

Conform statisticilor efectuate de Ministerul Afacerilor Interne, ANTA a fost identificată, ca autoritatea cu cele mai multe contravenții înregistrate, în cadrul Sistemului informațional automatizat a contravențiilor, ceea ce reflectă eforturile depuse pentru asigurarea siguranței rutiere în traficul rutier;

- Apariții media/articole publicate în mass-media – 500.
- Apeluri telefonice – 7262 apeluri, înregistrate;
- Consultații oferite – 7262 consultații oferite :
 - *prin corespondență scrisă;*
 - *poșta electronică;*
 - *cabinetele personale ale agenților economici, create în SI,, e-Autorizație transport”.*
- Numărul persoanelor informate prin paginile de socializare/participanți la activitățile online - 96189 de interacțiuni (vizualizări, aprecieri, comentarii, distribuiți), pe pagina oficială ANTA și paginile de socializare, unde au fost plasate mai multe materiale informative și s-au înregistrat multiple accesări a utilizatorilor unici, vizualizări, inclusiv oferite răspunsuri la comentariile de pe pagina web oficială și conturile autorității din rețelele de socializare. În perioada 2024, și-a intensificat eforturile de promovare, informare și comunicare, utilizând diverse canale și instrumente pentru a crește nivelul de transparență și accesibilitate la informațiile oferite. Pe rețeaua de socializare Facebook, s-au înregistrat 52.000 de urmăritori (+13% față de 2023), 65.000 interacțiuni (aprecieri, comentarii, distribuiți).

De asemenea, pentru creșterea nivelului de transparență și accesibilității la informațiile oferite publicului larg, ANTA a realizat următoarele acțiuni:

- Crearea paginii de INSTAGRAM (noiembrie 2024);
- Crearea paginii de LINKEDIN (noiembrie 2024);
- Solicitări de informații primite și procesate – 150.
- Materiale informative elaborate și difuzate - 8 spoturi de informare, cu mesaje privind:
 - *aplicarea corectă și unitară a prevederilor legislației, de către persoanele ce desfășoară activitate de întreprinzător în domeniul transportului rutier și activităților conexe;*
 - *drepturile și obligațiile angajaților ANTA;*
 - *drepturile și obligațiile persoanelor supuse controlului;*
 - *protecția consumatorului în domeniul transporturilor rutiere;*
 - *siguranța rutieră.*

Spoturile respective, au fost difuzate în scopul creșterii conștientizării persoanelor fizice și juridice care practică activitate de întreprinzător în domeniul transporturilor rutiere și activităților conexe, prevenirii încălcării legislației, consultării persoanelor supuse controlului și întru realizarea de către ANTA a funcției de consultare și de promovare a conformării voluntare, prevăzută de art. nr. 32 alin. (2) din Legea privind controlul de stat nr.131/2012.

Chestionarul pentru evaluarea utilității informațiilor publicate de ANTA – 1, urmare a chestionării efectuate de ANTA, 87% dintre participanți au evaluat utilitatea informației publicată pe paginile oficiale ale autorității, cu „Excelent”, „Foarte bine” și „Bine”.

Cu privire la alte acțiuni desfășurate în domeniul protecției consumatorilor, în perioada octombrie – decembrie 2024, ANTA informează despre participarea la activitatea de instruire privind implementarea Centrului de Apel Unic al Consumatorilor, administrat de ISSPNPC.

5. În domeniul transportului aeronic, AAC, în limita resurselor de personal responsabil de protecția consumatorilor în acest domeniu, pe parcursul anului 2024, a desfășurat 6 acțiuni de informare și sensibilizare (un comunicat de presă, 5 vizite de consultanță), totodată a oferit 1776 consultanță și răspuns consumatorilor, la 1076 apeluri telefonice și 700 solicitări prin poșta electronică/e-mail), în ceea ce privește siguranța transportului de pasageri și bagaje, precum și respectarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor de servicii avia:

- Comunicate de presă - 1 comunicat, plasat pe pagina de Facebook AAC, la 09 mai 2024, prin care autoritatea a încurajat vizitatorii orașului european să-și cunoască drepturile de pasageri și să le revendice.
- Totodată, au fost puse la dispoziția celor interesați pliante, care conțin informații detaliate cu privire la compensațiile pe care le pot primi și pașii care trebuie urmați în cazul în care consideră că le sunt încălcate drepturile;
- Apeluri telefonice - 1076 de apeluri recepționate;
- Adresări prin poșta electronică – 700;
- Consultații solicitate prin e-mail - 700 consultații;
- Numărul de persoane informate / consultații oferite - 1781 persoane informate:
 - scrise prin e-mail -700;
 - prin intermediul telefoanelor consumatorului (022 823583; 022 823824; 022823589) -1076;
 - în cadrul controalelor de stat la agenți economici – 5 consultații.
- Vizite de consultanță organizate - 5 vizite, în cadrul controalelor de stat la agenți economici, care au fost informați despre:
 - *drepturile și obligațiile persoanei supuse controlului;*
 - *drepturile fundamentale ale consumatorilor;*
 - *obligațiile prestatorilor de servicii;*
 - *obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor;*
 - *drepturile pasagerilor în transportul aerian;*
 - *practicile comerciale incorecte;*
 - *regulile de comerț și comerțul electronic.*

În contextul informației supra, prezentată de AAC, raportorul informează că, control de stat este un instrument eficient pentru atingerea obiectivului de protecție a intereselor economice ale consumatorilor. Astfel, în privința companiilor aeriene au fost efectuate 3 controale de stat

planificate și 2 controale inopinate.

Ca rezultat al acțiunilor enunțate, companiile aeriene supuse controlului de stat au fost obligate să plătească în beneficiul consumatorilor afectați, suma totală de 1124785 lei.

Așa cum agenții economici nu au îndeplinit benevol obligațiile, care derivă din procesele-verbale de control, suma totală 1124785 lei a fost executată silit, în beneficiul celor 158 de consumatori, prin intermediul executorului judecătoresc.

Potrivit celor patru decizii de remediere prin plata compensațiilor consumatorilor prejudiciați și de încetare a practicilor comerciale incorecte, companiile aeriene străine au plătit benevol în beneficiul a 47 de consumatori prejudiciați, suma totală de 12850 euro.

Concomitent, în privința a 9 companii aeriene naționale, s-a dispus pornirea a 9 proceduri contravenționale pe indicii contravenției prevăzute de art.344 alin.(3) lit. d) Cod contravențional – practici comerciale incorecte, fiind aplicate amenzi în sumă totală de 150 000 lei.

De notat că, pe parcursul anului 2024, în domeniul protecției consumatorilor au activat doar doi inspectori, care au fost implicați și în alte activități, cum ar fi consultarea pasagerilor prin intermediul poștei electronice și telefonice.

Cu privire la alte activități desfășurate în domeniul protecției consumatorilor, apariții media, campanii de sensibilizare, mese rotunde, webinare, informații nu au fost prezentate.

6. În domeniul transportului naval, AN a prezentat informații insuficiente cu privire la activitățile autorității desfășurate în domeniul protecției consumatorilor.

Astfel, referitor la informarea și sensibilizarea publicului larg, în vederea prevenirii încălcării drepturilor consumatorilor, AN a prezentat informații de interes public, referitor la **58 acțiuni de informare** publicate:

- Comunicate – 15:

<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/4/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/4/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/3/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/3/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/3/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/2/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/2/>

<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/4/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/4/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/3/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/3/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/3/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/2/>
<https://www.narm.md/category/comunicate-depresa/page/2/>

- Avize navigatorilor - 38 avize

<https://www.narm.md/sit-port/aviz-navigatorilor/>

- Informații, anunțuri cu privire la achiziții publice – 5 publicații

<https://www.narm.md/category/achizitii/7>

Subiectele comunicatelor de presă, publicate - 15 comunicate:

- „Creștere semnificativă a volumului de mărfuri operate în Complexul Portuar Giurgiulești în anul 2023”;
- „Directorul adjunct al Agenției Navale, a participat la cea de-a 20-a reuniune a zonei Mediterane – Grupului de experți în domeniul AIS”;
- „La data de 19 Februarie 2024 la Bruxelles a avut loc Prima întâlnire în cadrul Dialogului la Nivel înalt între Republica Moldova și Comisia Europeană”;
- „Anunț de participare inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate pentru achiziționarea unui Remorcher prin procedura de achiziție – Licitație deschisă”;
- „Organizarea Sesiunii de Evaluare a angajaților Inspectoratului pentru Situații de Urgență al Republicii Moldova pentru obținerea Certificatului Navigatorului Navei de Tonaj Mic”;
- „Invitație la procedura de negociere fără publicare prealabilă a unui anunț de participare pentru achiziționarea unui Remorcher – Invitation to the negotiation procedure without prior publication of a tender for the purchase of a Tug”;
- „Felicitări cu ocazia Zilei lucrătorului din domeniul transportului naval și Zilei internaționale a Navigatorului !!!”;
- „Precizări vis-a-vis de informațiile apărute în mass-media referitor la ”nave petroliere implicate în încălcarea sancțiunilor internaționale față de Federația Rusă”;
- „În perioada 10-12 iulie 2024, reprezentanții Agenției Navale au participat în cadrul Atelierului subregional destinat țărilor riverane Mării Negre privind pregătirea, răspunsul și cooperarea în domeniul poluării cu hidrocarburi (OPRC), organizat de Organizația Maritimă Internațională (OMI), București – România”;

- „Anunț de participare inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate pentru achiziționarea unui Remorcher prin procedura de achiziție – Licitatie deschisă”;
- „Invitație la procedura de negociere fără publicare prealabilă a unui anunț de participare pentru achiziționarea unui Remorcher – Invitation to the negotiation procedure without prior publication of a tender for the purchase of a Tug”;
- „Agenția Navală a desfășurat acțiuni de monitorizare a respectării normelor de siguranță pe căile navigabile interne”;
- „ANUNȚ privind selectarea asociațiilor de afaceri în componența Consiliului pentru soluționarea disputelor al AN”;
- „Agenția Navală semnează acord cu Croatian Register of Shipping pentru delegarea emiterii certificatelor de navigație interioară conform standardului ES-TRIN”;
- „Anunț de participare inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate privind achiziționarea combustibil prin procedura de achiziție cop”.

Subiectele informațiilor, anunțurilor de interes public cu privire la achiziții publice – 5 publicații, referitor la pescajul maxim cu care navele pot intra/ieși în/din Complexul portuar Giurgiulești:

- „Anunț de participare inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate pentru achiziționarea unui Remorcher prin procedura de achiziție – Licitatie deschisă”;
- „Invitație la procedura de negociere fără publicare prealabilă a unui anunț de participare pentru achiziționarea unui Remorcher – Invitation to the negotiation procedure without prior publication of a tender for the purchase of a Tug”;
- „Anunț de participare inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate pentru achiziționarea unui Remorcher prin procedura de achiziție – Licitatie deschisă”;
- „Invitație la procedura de negociere fără publicare prealabilă a unui anunț de participare pentru achiziționarea unui Remorcher – Invitation to the negotiation procedure without prior publication of a tender for the purchase of a Tug”;
- „Anunț de participare inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate privind achiziționarea combustibil prin procedura de achiziție cop”.

Cu privire la alte activități desfășurate în domeniul protecției consumatorilor, informația lipsește.

7. În domeniul transportului feroviar, autoritatea nou creată AF, aflându-se în proces de organizare instituțională, a prezentat informația de interes public cu privire la organizarea și desfășurarea activității instituției, reieșind din care. În domeniul protecției consumatorilor, din lipsa de instrumente și resursele necesare, nu a fost în posibilitate să desfășoare careva activități de informare și sensibilizare a publicului larg, în vederea protecției consumatorilor.

AF, autoritate administrativă în subordinea Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, constituită prin HG nr. 759/2022, are misiunea de a asigura implementarea politicilor statului în domeniul transportului feroviar și supravegherea respectării de către persoanele fizice și juridice a cadrului normativ privind siguranța traficului feroviar și calitatea serviciilor de transport feroviar, cu un efectiv limită de 27 persoane.

Activitatea AF include următoarele domenii de competență:

- *realizarea politicii de stat în domeniul transportului feroviar;*
- *asigurarea unui nivel optim de siguranță a transportului feroviar;*
- ***protecția consumatorilor în domeniul transportului feroviar;***
- *asigurarea aplicării cadrului normativ prin activitățile de certificare, de supraveghere continuă și de control în domeniul transportului feroviar;*
- *asigurarea executării obligațiilor și a realizării drepturilor Republicii Moldova ce rezultă din prevederile tratatelor internaționale din domeniul transportului feroviar.*

În structura entității este inclusă subdiviziunea privind protecția consumatorilor.

Procesul de suplinire a funcțiilor a demarat în luna mai 2024, astfel la momentul raportării sunt ocupate 9 funcții, dintre care 2 funcții sunt atribuite Direcției protecția consumatorilor.

Reieșind din faptul că, AF este în proces de organizare instituțională, inclusiv de elaborare a paginii sale web, acțiunile de vizibilitate, inclusiv privind protecția consumatorilor, vor fi posibil de realizat și publicat pe parcursul anului 2025.

Cu toate acestea, este de menționat că, AF este parte a proiectului „*Apelului unic privind protecția consumatorilor*”, privind crearea **Centrului de Apel Unic al Consumatorilor**, administrat de ISSPNPC și totodată informează că, de la lansarea implementării proiectului, apeluri telefonice de la consumatori nu au fost înregistrate.

Însă, în semestru II – 2024, către AF au parvenit 2 reclamații, readresate de către alte autorități, prin care petiționarele își revendică dreptul la condiții salubre și de igienă în trenul Chișinău-București.

Ambele reclamații au fost soluționate, despre acest fapt petiționarii fiind informați.

8. În domeniul securității industriale și construcțiilor, INST a prezentat următoarele date cu privire la activitățile desfășurate pe parcursul anului 2024, în domeniul protecției consumatorilor, și anume cu privire la **175 activități desfășurate**:

- Comunicate de presă – 1 comunicat, plasat pe pagina web a instituției [link](#)
- Apeluri telefonice – 84 apeluri:

Pe parcursul anului 2024, INST a înregistrat 84 apeluri telefonice parvenite de la consumatori, care au reclamat încălcări admise de agenții economici în relații cu consumatorii:

- *încălcarea drepturilor consumatorilor, de către comercianți;*
- *utilizarea practicilor comerciale incorecte;*
- *neconformitatea produselor și solicitarea returnării produselor neconforme.*
- Vizite de consultanță – 89 vizite organizate, cu privire la respectarea regulilor de comerț în domeniul de competență;
- Mese rotunde – 1 masă rotundă tematică cu agenți economici din domeniul de competență;
- Numărul persoanelor informate - 173 persoane informate, cu privire la respectarea drepturilor consumatorilor;

Cu privire la alte activități desfășurate în domeniul protecției consumatorilor, n-a fost prezentată informație.

9. În domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării, ANRE informează consumatorii și operatorii economici preponderent prin platforma de comunicare integrată în pagina web instituțională „*Pagina consumatorului*”, în compartimentele referitor la drepturile și obligațiile consumatorilor, a furnizorilor de energie și operatorilor de rețea, cerințele de racordare la rețea, încheiere a contractelor cu consumatorii și clauzele contractuale, sfaturi pentru consumatori, întrebările frecvente ale persoanelor interesate, informații referitor la calitatea serviciilor prestate, etc.

Pentru a contribui la elaborarea raportului anual cu privire la activitatea de protecție a consumatorilor, ANRE a prezentat următoarele date cu privire la **320 activități de informare**, desfășurate pe parcursul anului 2024, în domeniul protecției consumatorilor, și anume:

- Comunicate de presă – 179 comunicate, plasate pe pagina web instituțională, care reflectă subiectele examinate de ANRE conform competenței:
- Numărul de utilizatori unici al site-ului ANRE – 331910 vizitatori unici.
- Apariții media/social media – 2 apariții, tematice:
- *Impact de pagina de Facebook - 374 989 de vizitatori;*
- *Canalul oficial de telegram: t.me/anre.md - 1227 de urmăritori.*
- Campanii tematice, desfășurate – 3 campanii:

- în cadrul Campaniei de informare, desfășurată pe parcursul anului 2024, ANRE a organizat ediția a III-a a concursului de creație „*Securitatea electrică în viziunea copiilor*”, în rândul elevilor claselor V-XII, fiind înregistrați 2564 de participanți, elevi ai claselor a V-XII-a din instituțiile de învățământ din țară, care au prezentat lucrări de desen și pictură, dedicate măsurilor de securitate electrică.

- Serviciul comunicare din cadrul ANRE a elaborat un pliant informativ tematic „*Viața are prioritate: respectă regulile de securitate electrică!*”, ilustrat cu desenele elevilor care au participat la concursul de creație „*Securitatea energetică în viziunea copiilor*”. Pliantul a fost editat în număr de 4 mii de exemplare și a fost distribuit în toate instituțiile de învățământ din țară, în cadrul campaniei largi de informare cu tematica respectivă;

- Pentru a depăși criza energetică din țară, Serviciul comunicare a elaborat un spot informativ, care a avut 202075 de vizitatori, respectiv a difuzat în cadrul campaniei largi de informare tematică, un set de pastile informative, îndemnând consumatorii să economisească, să fie responsabili și să consume rațional resursele energetice;

- Vizite de consultanță, organizate – 2:

În perioada 02.08.2024 – 05.12.2024, reprezentanții ANRE au participat cu consultanță de specialitate, în cadrul sesiunilor de lucru organizate de Asociația de Cultură Juridică Henri Capitant Moldova, în cadrul Proiectului Acțiunea „Single Call-Center for Consumers” (Centrului Unic de Apel pentru Consumatori).

- Materiale informative elaborate și difuzate – 2 materiale:
 - un pliant informativ tematic „*Viața are prioritate: respectă regulile de securitate electrică!*”, ilustrat cu desenele elevilor care au participat la concursul de creație „Securitatea energetică în viziunea copiilor”;
 - un spot informativ, prin care ANRE „*îndemnă consumatorii să economisească, să fie responsabili și să consume rațional resursele energetice*”

ANRE acordă consultații operatorilor și furnizorilor licențiați în domeniile de reglementare, la solicitarea licenței, aprobarea planurilor de investiții, a costurilor și tarifelor, etc.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, ANRE a desfășurat activități de competență, reliefând importanța evenimentului marcat, organizat anual de către ISSPNPC.

- Numărul persoanelor informate - 132 persoane, primite în audiență, cu privire la organizarea/prestarea serviciilor pe domeniile de reglementare ANRE (racordare, contractare, facturarea serviciilor etc).

Totodată, pe parcursul a. 2024, ANRE a înregistrat 1071 apeluri telefonice, parvenite cu subiecte de competență, respectiv a oferit 1071 consultații telefonice, la Linia verde. Au solicitat și au primit consultanță, în mare măsură operatorii care activează în sectorul energetic și care prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

- Numărul telefonului de contact este publicat pe pagina web a autorității.

10. În domeniul telecomunicațiilor, ANRCETI, în vederea consolidării procesului de informare a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, continuă să utilizeze activ pagina web oficială <http://www.anrceti.md/>, drept instrument eficient de informare și comunicare, prin intermediul blocurilor de informații plasate pe “Pagina furnizorului”, precum și informații destinate utilizatorilor finali, inclusiv Ghiduri tematice, întrebările frecvente, expuse pe „Pagina utilizatorului”.

Pe pagină este înregistrată Aplicația web „*Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice*”, care facilitează reprezentarea grafică a informațiilor despre nivelul de acoperire, parametrii de calitate, alte date tehnice a rețelelor de comunicații electronice.

Acest mecanism vine în sprijinul cetățenilor și le permite să semnaleze actele normative deficiente, lacunare sau interpretabile care pot genera acte de corupție, abuzuri, sau alte ilegalități.

Pagina „Consultări online”, oferă consultații operative consumatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale. În cadrul consultărilor se pune accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, respectarea obligației de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerințele actelor legislative/normative în vigoare, inclusiv pe partea ce ține de respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii publice de comunicații electronice și poștale.

O altă sursă de informare publică sunt comunicatele de presă publicate de instituție.

Conform datelor prezentate, în perioada de referință ANRCETI informează despre **122 activități de informare** desfășurate, cu privire la protecția consumatorilor, inclusiv:

- Comunicate de presă – 113 comunicate publicate:
 - pe pagina web a instituției - 72 publicații postate, destinate consumatorilor și mediului de afaceri;
 - pe pagina de Facebook ANRCETI - 41 postări a publicațiilor tematice.

Cele mai relevante publicații:

- Consultarea publică și aprobarea actelor de reglementare;
- Evoluția trimestrială a pieței de comunicații electronice;
- Mediatizarea concursului privind acordarea licențelor de frecvențe radio;
- Aprobarea tarifelor pentru serviciile poștale din Sfera Serviciului Poștal Universal;
- Lansarea comparatorului de oferte pentru serviciile de livrare a coletelor poștale;
- Evoluția portabilității numerelor de telefon;
- Creșterea semnificativă a serviciilor de roaming bilateral Republica Moldova-România;
- Mediatizarea ședinței Plenare EaPeReg, organizată de către ANRCETI;

- Mediatizarea procesului de aderare a ANRCETI la BEREC, etc.

- Apariții media – 8 publicații în cadrul noutăților la programele radio și TV;
- Mese rotunde – 1 activitate tematică „Evaluarea și certificarea conformității produselor electrice și electronice de către ANRCETI. Dezvoltarea capacităților de evaluare a conformității pentru susținerea exportului de produse pe piața UE”.

11. În domeniul asigurărilor și serviciilor financiare, CNPF, prin Legea nr. 175/2023, i-a fost acordat mandatul de protecție a consumatorilor de servicii financiare.

Mandatul CNPF în domeniul protecției consumatorilor se extinde asupra subiecților prevăzuți la art.4 alin. (2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, cu modificările și completările ulterioare, participanților la piața financiară nebanară, asigurărilor.

Pe parcursul anului 2024, CNPF a desfășurat **180 activități de informare** în domeniile sale de competență, a primit și a oferit răspunsuri de competență la 2895 apeluri telefonice, a elaborat și distribuit 28 tipuri de materiale informative/promoționale, etc.:

- Comunicate de presă – 58 comunicate, *conform tabelului*;
- Apariții media - 73 de articole, *conform tabelului*;

Tabelul 1

Comunicate de presă – 58	
1. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 30 decembrie 2024	link
2. Organizație de Creditare Nebanară obligată de instanță să elimine prevederile contractuale care permiteau abuzuri, la solicitarea CNPF	link
3. CNPF a lansat un instrument pentru identificarea foștilor acționari minoritari eligibili pentru compensații din Fondul de compensare a investitorilor	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-a-lansat-un-instrument-pentru-identificarea-foștilor-acționari-6307_94033.html
4. CNPF încurajează cetățenii să solicite plățile compensatorii pentru acțiunile obținute în cadrul privatizării din anii '90	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_94032.html
5. CNPF atenționează: practici abuzive în cazul polițelor de asigurare medicală de călătorie	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-incurajeaza-cetatenii-sa-solicite-platile-compensatorii-pentru-actiunile-6307_94028.html
6. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare 28 noiembrie, 3 decembrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_94023.html
7. Cum să-ți protejezi investițiile	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-atentioneaza-6307_94008.html
8. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 25 noiembrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-atentioneaza-6307_94022.html
9. CNPF atenționează: practici abuzive în cazul polițelor de asigurare medicală de călătorie	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_94014.html
10. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 5 noiembrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-atentioneaza-6307_94008.html
11. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 29 octombrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_94005.html
12. CNPF a lansat discuții referitoare la dezvoltarea unui mecanism de soluționare alternativă a litigiilor în sectorul financiar	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_94002.html
13. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 21-22 octombrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-a-lansat-discuții-referitoare-la-dezvoltarea-unui-mecanism-6307_94001.html
14. CNPF atenționează!	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93999.html
15. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 4-8 octombrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-atentioneaza-6307_93993.html
16. CNPF atenționează!	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93990.html
17. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 1 octombrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/cnfp-atentioneaza-6307_93988.html
18. Banca Mondială asistă CNPF în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93986.html
19. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 23 septembrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/banca-mondiala-asista-cnfp-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-de-6307_93984.html
20. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 28 august 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93983.html
21. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 20 august 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93975.html
22. În atenția acționarilor minoritari privind vânzarea acțiunilor deținute într-o societate pe acțiuni	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93963.html
23. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 6 august 2024	https://www.cnpf.md/ro/in-atenția-acționarilor-minoritari-privind-vanzarea-acțiunilor-deținute-intr-6307_93958.html
24. Formulare noi aferente asigurării obligatorii RCA, în vigoare din 28 iulie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93957.html
25. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 23 iulie 2024	https://www.cnpf.md/ro/formulare-noi-afereate-asigurarilor-obligatorii-rca-in-vigoare-din-6307_93948.html
26. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 16 iulie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93946.html
27. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 9 iulie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93941.html
28. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 2 iulie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93936.html
29. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 18 iunie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93932.html
30. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 11 iunie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93929.html
31. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 4 iunie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93928.html
32. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 27 mai 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93927.html
33. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 21 mai 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93924.html
34. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 7 mai 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93923.html
35. Dumitru Budianschi: „Un cadru consolidat de protecție a consumatorilor contribuie, atât la sporirea capacității cetățenilor de a lua decizii financiare responsabile, cât și la dezvoltarea economiei naționale”	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93902.html
36. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 26 aprilie și 30 aprilie 2024	https://www.cnpf.md/ro/dumitru-budianschi-un-cadru-consolidat-de-protectie-a-consumatorilor-6307_93899.html
37. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 9 aprilie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93898.html
38. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 1 aprilie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93887.html
39. Ai grijă de banii tăi: CNPF avertizează despre creșterea sesizărilor de oferte dubioase din partea unor companii cu licențe false	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93885.html
40. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 18 martie 2024	https://www.cnpf.md/ro/ai-grija-de-banii-tai-cnfp-avertizeaza-despre-cresterea-6307_93880.html
41. Investițiile în acțiuni: 5 sfaturi de care să ții cont atunci când investiți în acțiuni	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93864.html
42. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 14 martie 2024	https://www.cnpf.md/ro/investitiile-in-actiuni-5-sfaturi-de-care-sa-tii-6307_93857.html
43. Comisia Națională a Pieței Financiare marchează Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93858.html
44. Constatul amiabil: Ce trebuie să cuprindă fotografiile și/sau imaginile video de la locul accidentului?	https://www.cnpf.md/ro/comisia-nationala-a-pietei-financiare-marcheaza-ziua-mondiala-a-6307_93859.html
45. Aspecte ce vizează cadrul de reglementare în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare au fost discutate de CNPF și reprezentanții sectorului bancar	https://www.cnpf.md/ro/constatul-amiabil-6307_93855.html
46. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 27 februarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/aspecte-ce-vizeaza-cadru-de-reglementare-in-domeniul-protectiei-6307_93847.html
47. Dumitru Budianschi: „Spre regret, consumatorii, deseori, încheie contracte de credit în grabă, deși au dreptul la un termen mai lung pentru negociere”	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93839.html
48. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 13 februarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/dumitru-budianschi-spre-regret-consumatorii-deseori-incheie-contracte-de-6307_93838.html
49. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 2 februarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93832.html
50. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 30 ianuarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93828.html
51. În 2023, CNPF a prescris organizatorilor de creditare nebanară să anuleze obligații de plată de circa 115 milioane de lei, aferente contractelor de credit	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93826.html
52. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 23 ianuarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/in-2023-cnfp-a-prescris-organizatorilor-de-credite-nebanara-6307_93824.html
53. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 19 ianuarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93823.html
54. Întrebări și răspunsuri despre depunerea petițiilor	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93820.html
55. 5 pași pentru o petiție scrisă corect	https://www.cnpf.md/ro/intrebări-si-raspunsuri-despre-depunerea-petițiilor-6307_93819.html
56. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 9 ianuarie 2024	https://www.cnpf.md/ro/informatic-5-pași-pentru-o-petiție-scrisă-corect-6307_93816.html
57. De la 1 ianuarie 2024, CNPF definește mai multe competențe în domeniul protecției consumatorilor financiari	https://www.cnpf.md/ro/decizii-ale-consiliului-de-administrație-al-comisiei-naționale-a-6307_93815.html
58. Decizii ale Consiliului de Administrație al Comisiei Naționale a Pieței Financiare – 30 decembrie 2024	https://www.cnpf.md/ro/de-la-1-ianuarie-2024-cnfp-defineste-mai-multe-6307_93810.html
Apariții media - 73	
1. CNPF interzice practicile comerciale agresive ale OCN „Flex Financial” SRL și dispune restituirea plăților - Bizlaw - 31 decembrie	
2. CNPF își propune să promoveze responsabilitatea financiară - stir.md - 30 decembrie	
3. CNPF: Mai multe clauze dintr-un contract de credit, anulate de instanță - stir.md - 27 decembrie	
4. Organizația de creditare nebanară „Top Leasing & Credit”, obligată de instanță să elimine prevederile contractuale care permiteau abuzuri - pulsmedia.md - 27 decembrie	
5. În premieră, o organizație de creditare nebanară, obligată de instanță să elimine prevederile contractuale abuzive - jurnal.md - 27 decembrie	
6. Organizație de creditare nebanară, obligată de instanță să elimine prevederile contractuale care permiteau abuzuri - Bizlaw - 27 decembrie	
7. Clauze abuzive descoperite în contractele MICROINVEST. CNPF va cere anularea acestora în instanță - Bizlaw - 24 decembrie	
8. CNPF a lansat un instrument de identificare a foștilor acționari minoritari eligibili pentru compensații de la Fondul de compensare a investitorilor - Infomarket - 24 decembrie	
9. Foștii acționari minoritari pot verifica eligibilitatea pentru compensații din Fondul de compensare a investitorilor - Bizlaw - 24 decembrie	
10. Cel mai mare creditor de pe piața nebanară amenințat cu judecată de CNPF - Mold-street - 23 decembrie	
11. РЕУЛЯТОР ФОНДОВОГО РЫНКА ПРИЗЫВАЕТ ГРАЖДАН ТРЕБОВАТЬ КОМПЕНСАЦИИ ЗА АКЦИИ - Infotag - 17 decembrie	
12. Cetățenii pot cere plăți compensatorii pentru acțiunile obținute la privatizările din anii '90. Fondul de compensare ajunge la 50 de milioane de lei - Ziarul de gardă - 17 decembrie	
13. Регулятор фондового рынка призывает граждан требовать компенсации за акции - point.md - 17 decembrie	
14. Cetățenii pot solicita plăți compensatorii pentru acțiunile obținute în cadrul privatizării - mold-street.com - 17 decembrie	
15. CNPF avertizează asupra abuzurilor legate de polițele de asigurare medicală de călătorie - breakingnews.md - 13 noiembrie	

16.	O familie, impusă să achite costuri de repatriere a unei rude decedate, chiar dacă avea asigurare de călătorie: CNPF, cu atenționări cum să nu ajungi victimă a escrocilor - Unimedia.info - 13 noiembrie
17.	НКФР начал дискуссии о пазитивном альтернативного механизма разрешения споров в финансовом секторе - Infomarket.md - 30 octombrie
18.	Solutionare alternativă a litigiilor în sectorul financiar: se caută opțiuni pentru dezvoltarea unui mecanism - bizlaw.md - 30 octombrie
19.	Каждое пятое обращение в НКФР связано с банковским мошенничеством - point.md - 27 octombrie
20.	Numărul petițiilor privind fraudele bancare este în creștere - protv.md - 23 octombrie
21.	Fraudele prin intermediul cardurilor bancare - în creștere. Cum te poți proteja de escroci - moldova1.md - 23 octombrie
22.	Frauda bancară, în fiecare a cincea petiție la CNPF - vocebasarabiei.md - 22 octombrie
23.	НКФР регистрирует все больше число заявлений о банковском мошенничестве и просит граждан не давать никому информацию о своих банковских карточках - Infomarket.md - 22 octombrie
24.	Frauda bancară, în fiecare a cincea petiție la CNPF - stiri.md - 22 octombrie
25.	Suma asigurată care depășește de până la 20 de ori valoarea bunului asigurat: CNPF dezvăluie ilegalitățile unui broker de asigurare - Bizlaw.md - 11 octombrie
26.	CNPF atenționează asupra riscurilor asociate investițiilor în Forex și CFD-uri - Bizlaw.md - 9 octombrie
27.	CNPF constată practici comerciale incorecte în activitatea a trei organizații de creditare nebankară și o companie de asigurări. Acestea nu sunt la prima abatere - Bizlaw.md - 1 octombrie
28.	De ce Comisia Națională a Pieței Financiare a sesizat acționarii a trei companii - Mold-street.com - 13 septembrie
29.	CNPF atrage atenția acționarilor a trei societăți asupra dreptului de a solicita achiziționarea acțiunilor proprii - Bizlaw.md - 13 septembrie
30.	Compania de microfinanțare a unui rus, care își amenința creditorii, acuzată în Moldova că a umflat dobânzile - bani.md - 20 august 2024
31.	Организацию Rapid Finance обвиняют в завышении процентов - Point.md - 20 august 2024
32.	CNPF îndeamnă clienții unei organizații de creditare nebankară să depună petiții - Bizlaw.md - 19 august 2024
33.	Firma unui milionar rus de pe piața de creditare nebankară acuzată de clauze abuzive - Mold-street.com - 19 august 2024
34.	Ce trebuie să știe acționarii minoritari privind vânzarea acțiunilor deținute într-o societate - Mold-street.com - 13 august 2024
35.	Dreptul acționarilor minoritari de a solicita de la societate răscumpărarea sau achiziționarea acțiunilor deținute. Ce prevede legislația - Bizlaw.md - 12 august 2024
36.	CNPF dă în judecată o bancă după ce a constatat practici comerciale incorecte în procesul de creditare - Bizlaw.md - 18 iulie 2024
37.	Clauze abuzive desființate de CNPF în contractele unui microcreditor și a unei companii de asigurări - Punctul.md - 24.06.2024
38.	O companie de asigurări și un creditor nebankar sunt acuzați de practici comerciale incorecte - Mold-street.com - 24.06.2024
39.	O companie de creditare nebankară, obligă clienții ca la încheierea unor contracte de credit să procure și asigurări facultative de accidente - Bizlaw.md - 21 iunie 2024
40.	Pot anula o operațiune de schimb valutar la ghișeu unității de schimb valutar? - Bizlaw.md - 31.05.2024
41.	Cum respectă băncile și organizațiile de creditare nebankară legea privind contractele de credit - Mold-street.com - 29.05.2024
42.	9 din 11 bănci încalcă legislația atunci când anunță ofertele de credite. Care este situația în cazul OCN-urilor - Bizlaw.md - 29.05.2024
43.	Companie de creditare nebankară, prinsă repetat de CNPF că include clauze abuzive în contracte - Bizlaw.md - 22.05.2024
44.	Încă două organizații de creditare nebankară identificate de regulator că percep comisioane ilegale - bizlaw.md - 11.04.2024
45.	A cumpărat un telefon mobil, dar a fost determinat să achiziționeze și 7 polite de asigurare pentru el. Asigurările valorau cât telefonul - bizlaw.md - 05.04.2024
46.	CNPF avertizează despre creșterea sesizărilor de oferte dubioase din partea unor companii cu licențe false - noi.md - 29.03.2024
47.	Escrocherii pe piața de capital. Consumatorii devin ținta ofertelor de investiții din partea companiilor cu licențe false - agora.md - 29.03.2024
48.	Глава НКФР Булянский проинформировал МВФ о защите потребителей финансов - point.md - 20.03.2024
49.	O organizație de microfinanțare, obligată să restituie mai multe plăți unor clienți - bizlaw.md - 19.03.2024
50.	Investițiile în acțiuni: 5 sfaturi de care să ții cont - bizlaw.md - 15.03.2024
51.	În cazul înțelegerii amiabile vezi ce trebuie să cuprindă imaginile de la accident - hn24.net - 14.03.2024
52.	Ce trebuie să cuprindă imaginile de la accident în cazul constatării amiabile - ipn.md - 14.03.2024
53.	В МОЛДОВЕ 15% МИРОВЫХ СОТЛАШЕНИЙ О ДТИ ДОКУМЕНТАЛЬНО ЗАПОЛНЕНИ НЕПРАВИЛЬНО - infotag.md - 14.03.2024
54.	Ce trebuie să cuprindă imaginile de la accident în cazul constatării amiabile - radiochisinau.md - 14.03.2024
55.	Constatul amiabil: Ce trebuie să cuprindă fotografiile și/sau imaginile video de la locul accidentului? - lasig.ro - 13.03.2024
56.	Băncile din Republica Moldova vor fi verificate dacă oferă clienților informații corecte despre credite - radiochisinau.md - 11.03.2024
57.	Băncile din Republica Moldova vor fi verificate dacă oferă clienților informații corecte despre credite - TVR Moldova - 11.03.2024
58.	Băncile din Moldova vor fi verificate dacă oferă clienților informații corecte despre credite - Mold-street.com - 09.03.2024
59.	НКФР проверит, правильно ли банки информируют клиентов о кредитах - point.md - 08.03.2024
60.	Bancherii vor fi verificați dacă oferă clienților informații corecte despre credite - bizlaw.md - 07.03.2024
61.	O organizație de microfinanțare va fi acționată în judecată. A inclus clauze abuzive în contract - bizlaw.md - 01.02.2024
62.	НКФР: Небанковских кредиторов обязали аннулировать или вернуть около 114 млн. леев - point.md - 29.01.2024
63.	Soc pentru moldovenii care au credite de la microfinanțare! Dobânzi și comisioane dublate! A intervenit CNPF - bani.md - 29.01.2024
64.	Soferii apelează la procedura de constatare amiabilă a accidentelor minore în 40% din cazuri - Jurnal.md - 29.01.2024
65.	Tot mai mulți conducători auto apelează la procedura de constatare amiabilă a accidentelor rutiere minore - TVR Moldova - 29.01.2024
66.	În patru din 10 accidente, soferii „se împacă” fără implicarea inspectorilor - Vocea Basarabiei - 29.01.2024
67.	Organizațiile de creditare nebankară, obligate să anuleze plăți sau să restituie circa 114 mln lei - Unghiu.md - 26.01.2024
68.	Taxe și dobânzi abuzive: CNPF a cerut companiilor de creditare nebankară să anuleze obligații de plată de 115 mil. de lei - Jurnal.md - 26.01.2024
69.	Organizațiile de creditare nebankară, obligate să anuleze plăți sau să restituie circa 114 mln lei - TVR Moldova - 26.01.2024
70.	НКФР в 2023 г. предиссала 8-ми небанковским кредитным организациям аннулировать платежные обязательства потребителей на сумму около 115 млн. леев - Infomarket.md - 26.01.2024
71.	CNPF define, acum, mai multe competențe în domeniul protecției consumatorilor financiari - bizlaw.md - 03.01.2024
72.	С 1 января права финансовых потребителей защищает НКФР - point.md - 03.01.2024
73.	Ce instituție are deja mai multe competențe privind protecția consumatorilor financiari - point.md - 02.01.2024

- Apeluri telefonice, consultații telefonice, înregistrate – 2895 apeluri:

Prin intermediul Liniei telefonice de informare pentru consumatori de servicii financiare, de către specialiștii din cadrul Direcției suport consumatori au fost preluate peste 2895 de apeluri. De asemenea, asistență de specialitate a fost acordată consumatorilor și la sediul nemijlocit a CNPF.

- Campanii tematice, desfășurate - 4:

- *CNPF explică* - descrierea într-un mod concis și clar a beneficiilor sau particularitățile de utilizare a serviciilor financiare. <https://www.cnpf.md/ro/cnpf-explica-6550.html>

<https://www.cnpf.md/ro/cnpf-explica-6506.html>

<https://www.cnpf.md/ro/cnpf-explica-6565.html>

<https://www.cnpf.md/ro/intrebari-si-raspunsuri-6538.html>;

- *CNPF atenționează* – sesizarea consumatorilor asupra unor riscuri sau practici abuzive. Acestea pot fi accesate aici: <https://www.cnpf.md/ro/atenționari-6568.html>

<https://www.facebook.com/share/p/1D8TuvvheX/>

<https://www.facebook.com/share/v/15Uzjz94zL/>;

- *Spotul video/audio „Creditare responsabilă”*, difuzat în cadrul campaniei de sensibilizare și informarea consumatorilor cu privire la particularitățile contractării unui credit de consum. Ca rezultat al demersurilor CNPF, 8 posturi TV (TV8, Vocea Basarabiei, TVR Moldova, Noroc Media, AgroTV, Axial TV, Albasat și Canal 24), au acceptat difuzarea publicității sociale „Constatarea amiabilă a accidentului”, în perioada iulie-august 2024, cu titlu gratuit.

- *Cunoaște despre CNPF*, în cadrul capaniei au fost expediate peste 4000 de pliante către primăriile din zona de Nord a țării, pentru plasare în spații vizibile. Pliantele conțin informații despre Telefonul consumatorului – 022 859 595 și pașii de urmat pentru a depune o petiție la CNPF;

- Vizite de consultanță – 16 vizite/sesiuni organizate:

- Sesiune de informare pentru antreprenori, organizată în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie- 1;
- Sesiuni de educație financiară destinate adolescenților de la Liceul Teoretic „Mihai Eminescu” din Strășeni și „Alexandru cel Bun” din Sângera - 2;
- Sesiuni de educație financiară desfășurate în cadrul taberelor de vară (Poienița Veselă, Cireșarii, Alunelul, Tabăra de educație financiară organizată de Expert-Grup) - 6;
- Cluburi de educație financiară cu participarea Finedu Aristotel și Spiru Haret - 2;
- Sesiuni de informare pentru studenții ciclurilor de licență și masterat de la ASEM și USM privind funcționarea pieței de capital și protecția consumatorilor de servicii financiare - 4;

- Atelier de informare destinat femeilor "Protecția Consumatorilor de servicii financiare", desfășurat la Cahul (organizat în parteneriat cu UN Women) - 1.
- Mese rotunde – 1 , în cadrul ședinței comune a conducerii CNPF cu reprezentanții sectorului bancar, axată pe noul cadru instituțional și tendințele regulatorii în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare, organizată pe platforma Amcham;
- Materiale informative difuzate - 28 tipuri de materiale informative/promoționale distribuite:
 - Pliante cu informații despre domeniile de activitate CNPF și telefonul consumatorului -10;
 - torbe eco, calendare de masă cu mesaje de educație financiară - 2;
 - carnete cu checkboxes, sticle p/u apă, rucsacuri de pânză, pixuri, creioane (confectionate cu suportul UN Women) - 5;
 - Întocmirea și expedierea scrisorilor (cu câte 10 pliante color) în adresa a circa 400 de primării din 7 raioane (Briceni, Cahul, Căușeni, Dondușeni, Drochia, Edineț și Ocnița), cu solicitarea de a plasa, la vedere, afișele informative despre modalitățile de depunere a petițiilor la CNPF și Linia telefonică a CNPF.
- CNPF a elaborat și lansat primul Buletin Informativ trimestrial pe Protecția Consumatorilor Financiar -1.
- Numărul persoanelor informate - circa 800 participanți la sesiunile destinate adulților, adolescenților și elevilor.

12. În domeniul serviciilor prestate de prestatorii de servicii medicale, ANSP, pe parcursul anului 2024, a desfășurat un șir de activități de informare în domeniile sale de competență, a primit și a oferit răspunsuri de competență, la apelurile telefonice, a elaborat și distribuit materiale informative/promoționale.

Astfel, pentru comunicarea la nivel național a informațiilor, sfaturilor și recomandărilor cu privire la serviciile medicale și situația epidemiologică din țară, ANSP a utilizat diverse instrumente de informare, inclusiv TV/radio/presa, pagina web instituțională, rețelele de socializare.

Site-ul ANSP continuă să rămână principalul instrument de comunicare a instituției cu publicul larg, unde plasează diverse informații de interes public, inclusiv destinate consumatorilor.

Prin urmare, în perioada de referință, ANSP a realizat un șir de activități de informare și sensibilizare a persoanelor juridice și fizice, ce țin de respectarea legislației în domeniul sănătății publice, despre care persoanele interesate se pot informa cu ușurință, accesând pagina oficială a instituției.

În acest sens, de către ANSP au fost realizate în total **1197 activități de informare și sensibilizare**, prin diverse seminare, mese rotunde, convorbiri, publicații în presă, emisiuni TV/Radio, postări pe paginile CSP teritoriale, rețelele de socializare:

Campanii de informare - 6 campanii de informare și comunicare privind promovarea sănătății, reducerea factorilor de risc și prevenirea bolilor :

- Campania „Nu te lăsa aburit(ă)”, având drept scop informarea și sensibilizarea tinerilor despre conținutul nociv al țigărilor electronice și promovarea alegerilor sănătoase;
- Campania „Spune DA sănătății tale! Vaccinează-te! Testează-te. – pentru informarea și conștientizarea cancerului de col uterin, în perioada 23 ianuarie - 4 februarie;
- Campania națională „IULIE FĂRĂ PLASTIC” cu genericul „Închidem robinetul – Oprim poluarea cu PLASTIC!” ;
- Campania națională de comunicare pentru recunoașterea semnelor accidentului vascular cerebral cu sloganul „RECUNOAȘTE. ACȚIONEAZĂ. TIMPUL CONTEAZĂ!”;
- 2 Campanii sociale cu sloganul „Nu te lăsa dus de val". Testează-te la HIV”, dedicate Zilei de comemorare a persoanelor decedate de SIDA (19 mai) și Zilei Mondiale de combatere a infecției HIV/SIDA (1 decembrie);
- Campania, ANSP autoritate abilitată cu funcții de protecția consumatorilor.
- Comunicate de presă plasate pe pagina web – 283 comunicate plasate pe pagina www.ansp.md:
Cele mai relevante fiind următoarele:
 - ANSP continuă supravegherea infecțiilor respiratorii și monitorizarea circulației virusurilor gripale și SARS-CoV-2 la nivel național <https://ansp.md/ansp-informeaza-despre-situatia-epidemiologica-prin-infectiile-respiratorii-la-nivel-national-3/>

- Inspectorii ANSP desfășoară verificări privind respectarea legislației în domeniul controlului tutunului <https://ansp.md/24295-2/>
- 15 martie – Ziua Mondială a consumatorului <https://ansp.md/15-martie-ziua-mondiala-a-drepturilor-consumatorilor-3/>
- ANSP atenționează populația să fie prudentă la consumul ciupercilor <https://ansp.md/agentia-nationala-pentru-sanatate-publica-atentioneaza-populatia-sa-fie-prudenta-la-consumul-de-ciuperci/>
- ANSP atenționează populația privind riscurile asociate expunerii la monoxidul de carbon <https://ansp.md/ansp-atentioneaza-populatia-privind-riscurile-asociate-expunerii-la-monoxidul-de-carbon/>
- Conferința științifică națională cu participare internațională „Prevenirea și controlul infecțiilor asociate asistenței medicale” <https://ansp.md/conferinta-stiintifica-nationala-cu-participare-internationala-prevenirea-si-controlul-infectiilor-asociate-asistentei-medicale/>
- Săptămâna națională pentru combaterea intoxicațiilor acute exogene cu substanțe chimice, cu genericul „Substanțele chimice potențial toxice: gestionarea cu responsabilitate” <https://ansp.md/ansp-desfasoara-saptamana-nationala-pentru-combaterea-intoxicatiilor-acute-exogene-cu-substante-chimice/>
- Evoluția epidemiologică a infecției COVID-19 <https://ansp.md/evolutia-situatiei-epidemiologice-prin-infectia-covid-19-3/>
- Recomandările ANSP pentru a preveni efectele negative ale caniculei <https://ansp.md/recomandarile-ansp-pentru-a-preveni-efectele-negative-ale-caniculei-asupra-sanatatii/>
- Precizările ANSP privind măsurile de sănătate publică întreprinse în contextul incidentului de la stația de pompare din orașul Bender.

Alte comunicate/informații disponibile pe www.ansp.md.

- Apariții media – 854, inclusiv:
 - emisiuni TV – 514;
 - emisiuni radio – 340;
- Apeluri telefonice – 30, consumatorii apelanți au primit consultanță și răspuns la întrebările adresate;
- Vizite de consultanță– 14, organizate la agenți economici și instituții medico-sanitare, 14 agenți economici informați referitor la cerințele aplicabile, regulile de comerț și de prestare a serviciilor;
- Mese rotunde, Webinare, etc – 40 (seminare, ateliere de lucru, ședințe informative privind promovarea sănătății și prevenirea bolilor);
- Numărul persoanelor informate - 1244 persoane informate/instruite
- Materiale informative, pliante, broșuri, postere – 17 tipuri de materiale informative, în tiraj de 175995 exemplare, au fost distribuite publicului larg, inclusiv:
 - 1464 materiale în domeniul promovării imunizărilor;
 - 9564 - prevenirea cancerului de col uterin;
 - 1200 – sănătatea adolescenților și tinerilor, etc.
 - 14 postere - ANSP autoritate abilitată cu funcții de protecția consumatorilor.

Tabelul 2

	ISSNPC	ANSA	AMDM	ANTA	AAC	AN	AF	INST	ANRE	ANRCETI	CNPF	ANSP
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Activități de informare	463	345	122	999	6	58	-	175	320	122	180	1197
Apeluri telefonice	5923	4878	25	7262	1076	-	-	84	1071	-	2895	30

II. Examinarea reclamațiilor, protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.

În scopul protejării drepturilor legitime și intereselor economice ale consumatorilor, promovării sistemului electronic de petiționare, autoritățile responsabile de acest domeniu, examinează petițiile consumatorilor, a căror drepturi au fost încălcate, asigurând despăgubirea acestora (în limita competențelor atribuite).

1. ISSNPC, pe parcursul anului 2024 a înregistrat și examinat 1412 reclamații:

- direct de la consumatori – 953;
- primite de la alte autorități – 459, din care:
 - IP – 380 reclamații; MDDE-10; Procuratură -10; CNPF-10; Parlamentul RM -5; SFS - 6; CNA – 6; Cancelaria de Stat – 4; Aparatul Președintelui – 4; ANSP – 4; ANTA – 3; APL – 3; Consiliul Concurenței – 3; ANSA – 3; ISM – 1; MS -1; MF – 1; Ministerul Culturii – 1; AAC – 1; BNM -1; MEC – 1; AO „Biroul de Consiliere în Metrologie”- 1.
- Readresate altor autorități, conform competențelor - 403 reclamații, din care:

ANSA – 94; ANRE- 47; ANTA – 59; ANRCETI - 40; ANSP -16; SFS-20; CNPF - 37; AMDM – 11; DGLCA - 15; INST-27; AAC – 15; IGP - 5; APL Cimișlia – 1; Primăria Chișinău – 1; INI-3; SV – 1; DGECT – 1; ISM – 6; Avocatul Poporului - 1; Ministerul Sănătății - 1; Centrul de Sănătate Publică – 1; Administrația Națională a Penitenciarelor -1.

Subiectele reclamațiilor:

- servicii prestate necorespunzător - 592;
- produse nealimentare - 514;
- încălcarea regulilor de comerț – 154;
- produse alimentare, alimentație publică - 94;
- metrologie și produse petroliere – 55;
- altele de ordin general - 3.

Pe parcursul anului 2024, ISSPNPC a primit și 4 reclamații anonime, care au rămas fără examinare, conform prevederilor legii.

Pe cale amiabilă, de către agenții economici au fost soluționate 73 (5,2%) reclamații (conform recipiselor consumatorilor), respectiv înregistrate 73 cazuri de succes, față de 115 cazuri de succes realizate în perioada similară a anului 2023, din care prin:

- restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător – 58 cazuri de succes;
- înlocuirea/remedierea gratuită a deficiențelor produsului neconform – 15 cazuri de succes.

Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit 253738,39 lei.

În urma examinării petițiilor, cei 73 consumatori au rămas satisfăcuți de soluționarea amiabilă.

Au fost examinate:

- 38 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate, practici comerciale înșelătoare;
- 30 contracte încheiate între consumatori și agentul economic, prezentate și, 4 regulamente interne de funcționare fitness, examinate;
- încheiate 11 acte de constatare a clauzelor abuzive în contractele examinate, care au fost transmise consumatorilor, cu 30% mai puține acte încheiate, față de perioada similară a anului precedent (37 acte). Numărul actelor de constatare diminuează începând cu semestrul II-2023, când reclamațiile referitor la clauze abuzive în contractele de credit au fost readresate CNPF, conform competențelor.

Măsurile aplicate în cadrul examinării reclamațiilor:

- procese verbale cu privire la contravenție, examinate - 357;
- decizii de remediere/ înlocuire, restituirea contravalorii - 36;
- decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte – 4.

În instanța judecătorească ISSPNPC a reprezentat interesele consumatorilor, ca intervenient accesoriu, pentru recuperarea prejudiciilor cauzate acestora - 50 acțiuni.

În Call – Centrul Inspectoratului au fost înregistrate 5923 apeluri telefonice, respectiv telefonic au primit consultații de specialitate 5923 persoane.

Apelanții la linia telefonică a consumatorului (În Call – Centrul Inspectoratului au fost înregistrate – 5923 apeluri telefonice) au semnalat diverse încălcări, în privința produselor și serviciilor plasate pe piață, regulilor de comerț:

- produselor nealimentare (telefoane/mașini/aparate electronice/haine/încălțăminte, etc)– 4180;
- serviciilor prestate – 1269;
- regulilor de comerț - 271;
- produselor alimentare și serviciilor alimentație publică – 172 apeluri;
- în domeniul metrologic – 31.

Apelurile telefonice au parvenit din toate raioanele țării, cele mai frecvente fiind din Chișinău, Bălți, alte raioane ale țării:

Chișinău - 5049, Bălți - 173, Cahul - 44, Orhei - 55, Soroca – 38, Hîncești – 37, UTAG- 24, Florești - 39, Căușeni – 30, Ungheni - 45, Ialoveni – 16, Călărași – 22, Strășeni – 29, Anenii - Noi - 12, Cimișlia - 8, Drochia 23, Edineț – 26, Nisporeni-14, Criuleni - 29, Telenești -11, Ștefan – Vodă – 14, Fălești – 13, Sîngerei - 8, Rezina- 6; Cantemir-8, Rîșcani-5, Ocnița- 8, Glodeni – 17, Briceni

- 18, Leova - 5, Dubăsari – 6, Taraclia – 4, Basarabeasca – 2, Dondușeni -7, iar 84 de apelanți nu au comunicat localitatea.

2. ANSA, pe parcursul anului 2024 a înregistrat și a examinat **814 reclamații**, din care 192 depuse electronic:

- 540 petiții primite direct de la consumatori;
- 274 redirectionate de alte autorități;

Totodată, altor autorități responsabile de protecția consumatorilor conform domeniilor sale de activitate, au fost redirectionate 48 reclamații.

Pe parcursul anului 2024, ANSA a primit și 16 reclamații anonime, care au rămas fără examinare, conform prevederilor legii.

Subiectele reclamațiilor:

Servicii prestate neconform – 437 reclamații:

- produse cu termen de valabilitate expirat/alterate/cu incluziuni străine - 247;
- refuzul prezentării și lipsa registrului de reclamații - 17;
- refuzul nejustificat de a fi deservit/comportament neadecvat - 46;
- întocmirea incorectă a meniului - 4;
- intoxicații alimentare – 17 (după consumul de bucate în cafenea);
- nerespectarea regimului de lucru în unitățile comerciale - 35;
- incomodități create de activitatea unităților comerciale - 31 (*fum toxic emanat de cuptorul cu lemne amplasat sub geamurile apartamentelor/fumători, zgomot la fabrică de ulei/funcționarea utilajului, zgomot de muzica, vibrație pereți*);
- practici comerciale înșelătoare - 29, etc;
- neasigurarea trasabilității produselor/serviciilor – 11.

Produse neconforme – 242 reclamații:

- *produse de origine animală* (carne, produse din carne, pește, produse din pește, ouă, lapte/conserve pentru copii/produse de cofetărie - presupuse toxice sau falsificate);
- *produse de origine non animală* (produselor alcoolice falsificate, cofetărie cu posibile contaminări substanțe periculoase), cu marcă neconformă, utilizarea mențiunii BIO pe ambalajul produselor neavând nici o dovadă de certificare).

Regulile de comerț încălcate - 190 reclamații:

- comercializarea medicamentelor de uz veterinar în locuri neautorizate/ cu termenul expirat/nerespectarea cerințelor de comercializare a medicamentelor de uz veterinar;

Activitatea ilegală a clinicii veterinare/asistență veterinară necorespunzătoare;

- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori
- diferența de preț, raft / casă;
- alte nereguli reclamate: *nerespectarea condițiilor de igienice, restricționarea accesului la grupul sanitar, lipsa actelor permissive, etc.*

Toți consumatorii au primit răspuns despre rezultatul examinării petiției depuse.

În 29 cazuri consumatorii au reclamat aplicarea practicilor comerciale incorecte/înșelătoare, iar pentru cazurile care s-au adeverit, ANSA a aplicat măsuri în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv 88 contravenții, conform Codului Contravențional.

Pentru alte neconformități sau contravenții, constatate în urma examinării reclamațiilor, au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- Prescripții – 264;
- decizii de remediere - 2;
- procese-verbale cu privire la contravenții – 331.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 4reclamații (conform recipiselor prezentate de consumatori), înregistrând astfel 4 cazuri de succes:

- restituirea contravalorii produsului – 1 caz, în sumă 78,21 lei;
- remedierea gratuită a produsului /serviciului – 3 cazuri.

În Call-centrul autorității, pe parcursul anului au fost înregistrate 4878 de apeluri telefonice, prin care consumatorii sesizau diverse încălcări admise de vânzători în raport cu aceștia, apelanților le- a fost acordată consultanță de specialitate.

ANSA examinează reclamațiile consumatorilor ghidându-se de Procedura internă „Modul de înregistrare și examinare a petițiilor”, bazată pe prevederile legislației cadru.

3. Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, **AMDM**.

La elaborarea prezentului raport, AMDM a contribuit prezentând următoarele date cu privire la activitățile desfășurate în domeniul protecției consumatorilor.

A înregistrat **37 reclamații**, din care:

- reclamații depuse electronic - 5;
- reclamații primite direct de la consumatori - 9;
- reclamații redirecționate de alte autorități - 28;
- reclamații redirecționate altor autorități - 4;
- reclamații anonime - 3.

Subiectele petițiilor:

- Servicii neconforme (deontologia etică a farmacistului, lipsa comunicării cu consumatorii privind produsele eliberate din unitatea farmaceutică);
- nerespectarea regulilor de comerț - lipsa registrului de reclamații la loc vizibil.
- Produse neconforme (dispozitive medicale utilizate pentru monitorizarea parametrilor de sănătate, tratament în condiții de domiciliu);
- Încălcarea regulilor de comerț (neafișare la vedere a informație pentru consumatori, prețuri diferite la același produs, produse farmaceutice expirate.

Pe cale amiabilă, de către agenții economici au fost soluționate 6 (16,2%) reclamații (conform recipiselor consumatorilor), respectiv înregistrate 6 cazuri de succes, din care prin:

- *restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător* - 2 cazuri de succes;
- *înlocuirea/remedierea gratuită a deficiențelor produsului neconform* - 4 cazuri de succes. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit 2470,5 lei.

Măsuri restrictive aplicate:

Prescripții - 15, inclusiv:

- Prescripții privind retragerea de pe piață a produselor neconforme și nimicirea acestora (dispozitive medicale) - 2;
- decizii de remediere - 10;
- decizii de interdicere a practicilor comerciale incorecte - 3;
- procese-verbale cu privire la contravenții - 4.

4. **ANTA**, conform datelor prezentate, pe parcursul anului 2024 în adresa autorității au parvenit **421 reclamații** privind protecția consumatorilor în transportul interurban și internațional (subiectele reclamațiilor nu sunt aduse la cunoștință), din care:

- Primite direct de la consumatori - 343;
- Primite de la alte autorități - 68;
- Remise către alte autorități - 27
- primite electronic - 283;
- petiții anonime - 39.

În urma examinării, celor 421 reclamații, 4 au fost soluționate pe cale amiabilă de către operatorii economici.

În rezultatul examinării, atât conducătorii auto cât și operatorii de transport rutier, după caz, au fost trași la răspundere conform prevederilor Codului Contravențional nr. 218/2008, după cum urmează:

- art. 273, alin. 1, înșelarea cumpărătorilor la achitare, 6 procese-verbale cu privire la contravenție cu aplicarea amenzilor - 52 u. c.;
- art. 273, alin. 6, lipsa indicatoarelor de prețuri, precum și omiterea indicării la vedere, într-o formă clară și explicită, a prețurilor ori a tarifelor, 29 proces-verbal cu privire la contravenție cu aplicarea amenzilor - 364 u. c.;
- art. 273, alin. 10, refuzul nejustificat de a presta un serviciu, 39 procese-verbale cu privire la contravenție cu aplicarea amenzilor - 862 u. c.;

5. **AAC**, conform datelor prezentate, în domeniul transportului aeroneutic, pe parcursul anului 2024 a înregistrat **336 reclamații**, din care:

- parvenite direct de la consumatori - 320;
- primite de la alte autorități - 16 reclamații, primite de la ISSPNPC;
- parvenite electronic - 56;

- pe suport de hârtie – 280;

Remise altor autorități – 4 reclamații remise către ISSPNPC, conform competenței.

Subiectele reclamațiilor:

- bagaj deteriorat/pierdut – 9 reclamații;
- solicitarea restituirii contravalorii serviciului - 88 reclamații;
- solicitarea compensației pentru refuz la îmbarcare, anulare/întârziere zbor - 180 reclamații;
- cereri de acces la informații privind cauzele anulării/întârzierii zborului, distanța ortodromică – 59 reclamații;

În urma examinării, 275 reclamații au fost soluționate pe cale amiabilă de către operatorii economici:

- Remediere gratuită – 48 cazuri reclamate;
- Restituirea benevolă a contravalorii serviciului – 20 cazuri reclamate, în sumă totală de 95798,00 lei.
- Compensații benevole pentru refuzul la îmbarcare, anulare sau întârziere a zborului – 97 cazuri reclamate, în sumă totală de 476 867 lei;

Transmise pentru executare silită:

- compensații pentru refuzul la îmbarcare, anulare sau întârziere a zborului – 158 cazuri reclamate, în sumă totală de 1.124.785,00 lei;

Reclamații respinse ca fiind inadmisibile sau neîntemeiate – 14 cazuri.

Pentru neconformitățile constatate au fost aplicate măsuri juridice:

- prescripții de înlăturare a neconformităților - 6;
- Decizii de remediere - 4;
- contravenții pentru practici comerciale incorecte constatate, cu amenzi aplicate în cuantum de 150 mii lei, conform prevederilor art. 344 alin (3) lit. d) - 9.

Totodată, pentru supravegherea respectării legislației în vederea protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, precum și pentru prevenirea încălcărilor în raport cu consumatorii, AAC a efectuat pe parcursul anului de referință 5 controale de stat, conform prevederilor Legii nr. 131/2012, în domeniul protecției consumatorilor, în urma cărora au fost aplicate măsuri juridice.

Control de stat este un instrument eficient pentru atingerea obiectivului de protecție a intereselor economice ale consumatorilor. Astfel, în privința companiilor aeriene au fost efectuate 3 controale de stat planificate și 2 controale inopinate.

Ca rezultat al acțiunilor enunțate, companiile aeriene supuse controlului de stat au fost obligate să plătească în beneficiul consumatorilor afectați suma totală de 1124785 lei. Așa cum agenții economici nu au realizat benevol obligațiile, care derivă din procesele-verbale de control, suma totală 1124785 lei a fost executată silit în beneficiul celor 158 de consumatori prin intermediul executorului judecătoresc.

Potrivit celor patru decizii de remediere prin plata compensațiilor consumatorilor prejudiciați și încetare a practicilor comerciale incorecte, companiile aeriene străine au plătit benevol în beneficiul a 47 de consumatori afectați suma totală de 12850 euro.

Concomitent, în privința companiilor aeriene naționale s-a dispus pornirea a 9 proceduri contravenționale pe indicii contravenției prevăzute de art.344 alin.(3) lit. d) Cod contravențional – practici comerciale incorecte (xx), fiind aplicate amenzi în sumă totală de 150 000 lei.

De notat, că în cursul a.2024 în domeniul protecției consumatorilor au activat doar doi inspecitori, care au fost implicați și în alte activități cum ar fi consultarea pasagerilor prin intermediul poștei electronice și telefonic. În acest sens sunt menționate circa 1076 de apeluri telefonice și peste 700 de adresări prin poșta electronică, la care au fost formulate răspunsuri.

6. AN, în scopul protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, pe parcursul anului de referință a primit și examinat **13 reclamații**, primite electronic:

din care:

- parvenite direct de la consumatori – 10;
- primite de la alte autorități - 3.

- Remise altor autorități – 4.

Subiectele reclamațiilor:

Servicii prestate neconform:

- refuzul de a elibera acte de identitate marinarilor, cetățenilor străini – 2;
- acordare preferențială a permisului de intrare în CPG unor agenți economici – 2;
- recondiționarea excesivă a amenajării cheiurilor temporare - 3;
- sesizarea necesității îmbunătățirii serviciilor de siguranță portuară prestate în CPG – 6.

Soluționate amiabil – 9 reclamații.

7. AF, autoritate nou creată, aflându-se în proces de organizare instituțională, a prezentat informația de interes public cu privire la organizarea și desfășurarea activității instituției, reieșind din care. În domeniul protecției consumatorilor, din lipsa de instrumente și resursele necesare, nu a fost în posibilitate să desfășoare careva activități de informare și sensibilizare a publicului larg, în vederea protecției consumatorilor.

AF, autoritate administrativă în subordinea Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, constituită prin HG nr.759/2022, are misiunea de a asigura implementarea politicilor statului în domeniul transportului feroviar și supravegherea respectării de către persoanele fizice și juridice a cadrului normativ privind siguranța traficului feroviar și calitatea serviciilor de transport feroviar, cu un efectiv limită de 27 persoane.

În structura entității este inclusă subdiviziunea privind protecția consumatorilor.

Procesul de suplینire a funcțiilor a demarat în luna mai 2024, astfel la momentul raportării sunt ocupate 9 funcții, dintre care 2 funcții sunt atribuite Direcției protecția consumatorilor.

Reieșind din faptul că, AF este în proces de organizare instituțională, inclusiv de elaborare a paginii sale web, acțiunile de vizibilitate, inclusiv privind protecția consumatorilor, vor fi posibil de realizat și publicat pe parcursul anului 2025.

Cu toate acestea, este de menționat că, AF este parte a proiectului „*Apelului unic privind protecția consumatorilor*”, privind crearea **Centrului de Apel Unic al Consumatorilor**, administrat de ISSPNPC și totodată informează că, de la lansarea implementării proiectului, apeluri telefonice de la consumatori nu au fost înregistrate.

În semestru II – 2024, către AF au parvenit **2 reclamații**, readresate de către alte autorități, prin care petiționarele își revendică dreptul la condiții salubre și de igienă în trenul Chișinău-București.

Ambele reclamații au fost soluționate, despre acest fapt petiționarii au fost informați.

8. INST, la elaborarea prezentului raport a contribuit limitat, prezentând următoarele date cu privire la activitățile desfășurate pe parcursul anului 2024, în domeniul protecției consumatorilor:

A examinat **40 reclamații**, din care:

- parvenite direct de la consumatori – 12;
- primite de la alte autorități - 28 reclamații: ISSPNPC– 24; MIDR – 3; ANSP– 1.

Reclamații primite electronic – 18.

Reclamații remise altor autorități – 2 reclamații: către ANSP -1 și APL - 1, conform competenței.

Pe cale amiabilă, de către agenții economici au fost soluționate 5 (12,5%) reclamații (conform recipiselor consumatorilor), respectiv înregistrate 5 cazuri de succes, din care prin:

- înlocuirea produsului – 1 caz de succes;
- remedierea gratuită a deficiențelor produsului neconform – 3 cazuri de succes;
- restituirea contravalorii produsului , în sumă de 7353,64 lei.

În cadrul examinării reclamațiilor, pentru încălcările constatate au fost aplicate măsuri juridice:

- prescripții – 2;
- decizie de remediere – 1;
- procese-verbale cu privire la contravenție – 4.

În urma examinării celor 40 de reclamații, toți reclamanții au fost informați despre mersul sau rezultatul examinării reclamației depuse. În urma soluționării amiabile, reclamanții nu au avut nevoie de răspuns în scris.

Subiectele reclamațiilor:

Servicii prestate neconform:

- lucrări de reparație efectuate cu vicii apartament
- lucrări de amenajare a pavajului;
- lucrări necalitative la demontarea/montarea acoperiș casă individuală în baza contractului de antrepriză între pați;

- calitatea lucrărilor de termoizolare a imobilului;
- lucrări de izolare termică cu plăci decorative, necalitativ.

Produse neconforme:

- materiale de construcții necalitative;
- livrarea unui alt model de teracotă decât cel achiziționat;
- calitatea neconformă a betonului livrat.
- procurarea gresiei și a parchetului de calitate necorespunzătoare.
- calitatea necorespunzătoare a țiglei metalice.

Reguli de comerț - 4:

- procurare materiale de construcție, refuz vânzător de a vinde teracotă de culoarea dorită.
- refuzul de eliberare a actului de primire-predare a apartamentului;
- refuzul de eliberare a actului de primire-predare a spațiului ne locativ (parcare).

9. ANRE, pe parcursul anului 2024 a înregistrat **880 reclamații** parvenite din partea consumatorilor.

Toate reclamații înregistrate au fost examinate de către ANRE.

Pentru încălcările depistate în raport cu consumatorii, în privința furnizorilor au fost emise 2 prescripții de înlăturare a neconformităților constatate de către autoritate.

Contravenții nu au fost constatate.

Date despre subiectele reclamațiilor nu au fost prezentate, din lipsa acestora (*informație comunicată de autoritate*).

10. ANRCETI, în domeniul protecției consumatorilor, s-a axat pe 2 acțiuni prioritare 1) informarea consumatorilor utilizatori de servicii, cu privire la serviciile de comunicații electronice mobile, drepturile consumatorilor în relațiile cu furnizorii de servicii și, 2) examinarea și soluționarea petițiilor, monitorizarea respectării drepturilor consumatorilor utilizatori de servicii.

Potrivit prevederilor Legii comunicațiilor electronice, ANRCETI supraveghează respectarea legislației în domeniul comunicațiilor electronice de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, examinează și soluționează, în limitele competenței, litigiile/neînțelegerile apărute între utilizatori și furnizori/operatori, examinează și soluționează petițiile utilizatorilor finali.

Pe parcursul anului de referință, ANRCETI a înregistrat și a examinat **145 reclamații** parvenite de la persoane fizice sau juridice, dintre care:

După modul de depunere:

- a) depuse în scris – 93 petiții;
- b) transmise în formă electronică – 52 petiții.

După modul de adresabilitate:

- a) 84 petiții – au fost adresate direct de la consumatori către ANRCETI;
- b) 61 petiții – au parvenit prin intermediul altor instituții (ISSPNPC - 44, CS - 2, Consiliul Concurenței- 2, MDED – 3, CCA - 1, Aparatul Președintelui Republicii Moldova - 3, Parlamentul Republicii Moldova - 3, PG - 3, IP -1).

Remise altor autorități de competență – 5 (ANTA – 2, ISSPNPC – 1, CNPF -1, STISC – 1).

Subiectele reclamațiilor:

- Servicii de telefonie - 73:
- nerespectarea condițiilor contractuale – 25
- calitatea nesatisfăcătoare - 17
- modalitatea de tarificare - 31
- Servicii de acces la internet - 21:
- nerespectarea condițiilor contractuale – 9,
- calitatea nesatisfăcătoare -7,

- modalitatea de tarificare – 5.
- Servicii media audiovizuale – 11:
- nerespectarea condițiilor contractuale – 3,
- calitatea nesatisfăcătoare – 8.
- Servicii poștale - 35:
- pierderea trimiterilor poștale – 1,
- deteriorarea trimiterilor poștale – 3,
- altele – 31.

Tematici ce nu țin de competența ANRCETI – 5 (au fost readresate altor autorități).

Toate petițiile înregistrate, au fost examinate în termenul și modul stabilit.

Pe cale amiabilă, de către agenții economici au fost soluționate 67 (46,2%) reclamații (conform recipiselor consumatorilor), înregistrate 31 cazuri de succes.

În vederea protecției drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, ANRCETI continuă monitorizarea fenomenului de recepționare a mesajelor frauduloase, ce pot cauza crearea datoriilor față de furnizori.

11. CNPF, pe parcursul anului 2024 au înregistrat și examinat **820 reclamații**, inclusiv:

- reclamații depuse electronic - 630;
- anonime – 1.
- reclamații primite direct de la consumatori - 715
- reclamații primite de la alte autorități – 100
- reclamații remise altor autorități spre examinare – 65

Soluționate amiabil – 123 reclamații;

- în domeniul credite, în valoare de 2301071,00 lei și 37926,91 euro;
- în domeniul asigurări – 270307,91 lei și 12901,02 euro.

Subiectele frecvent reclamate :

- domeniul credite/ depozite – 509 reclamații;
- domeniul de asigurări – 123 reclamații;
- domeniul serviciilor de plată și schimb valutar – 106.

Măsurile aplicate:

- prescripții de remediere – 26;
- decizii pentru clauzele abuzive – 21;
- decizii pentru practicile comerciale incorecte – 9;
- procese verbale cu privire la contravenții – 14.

12. ANSP, pe parcursul anului 2024 a înregistrat și examinat **59 de reclamații**, inclusiv:

- primite direct de la consumatori - 20;
- redirectionate de alte autorități – 39 (Ministerul Sănătății-19, ISSPNPC-8, AMDM–1, CS-1).
- reclamații electronice parvenite - 5;
- reclamații readresate altor autorități, conform competenței – 7 (CNPF– 1, AMDM–2, ISSPNPC -1, SFS – 2, ANSA – 1);

Pe cale amiabilă, de către agenții economici au fost soluționate 11 (8,5%) reclamații (conform recipiselor consumatorilor), respectiv înregistrate 11 cazuri de succes, din care prin:

- restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător – 6 cazuri de succes;
- remedierea gratuită a deficiențelor produsului neconform – 5;

Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit 57635,19 lei.

În cadrul examinării reclamațiilor, din cele 59 examinate, 19 (32,2%) s-au confirmat, iar consumatorii au rămas satisfăcuți de soluționarea amiabilă.

În urma examinării celor 59 de reclamații, 39 consumatori au fost informați despre rezultatul examinării, fiind informată și autoritatea care a remis reclamația, iar 19 petiționari, în urma soluționării amiabile, nu au avut nevoie de răspuns în scris.

Subiectele reclamațiilor:

Servicii medicale prestate neconform – 47 reclamații;

- dezacordul pacientului cu calitatea actului medical – 31;
- încălcarea drepturilor pacientului – 3;
- încălcarea regulamentelor sanitare – 5;
- diferența de preț din contract și suma finală spre achitare – 2;
- neprezentarea în limba română a serviciilor prestate – 1;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 3;
- practici comerciale incorecte – 2.

Pentru neconformitățile constatate în cadrul examinării reclamațiilor, ANSP a aplicat măsuri juridice față de agenții economici reclamați, conform prevederilor legislației în vigoare.

Măsurile aplicate în cadrul examinării reclamațiilor:

- procese verbale cu privire la contravenție, examinate - 1;
- prescripții – 2.

Tabelul 3

	ISSPNPC	ANSA	AMDM	ANTA	AAC	AN	AF	INST	ANRE	ANRCETI	CNPF	ANSP
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Numărul reclamațiilor înregistrate	1412	814	37	421	336	13	2	40	880	145	820	59

III. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Analiza rezultatelor activității în domeniul protecției consumatorilor impune formularea următoarelor concluzii.

Activitatea de protecție a consumatorilor a cuprins principalele segmente ale pieței, în care consumatorul are un rol important de îndeplinit, influențând dezvoltarea economică a țării.

Pentru asigurarea protecției consumatorilor, autoritățile responsabile de domeniu, ghidate de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, și- au axat acțiunile prioritar spre informarea și dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, precum și spre sensibilizarea mediului de afaceri, în vederea respectării drepturilor consumatorilor, utilizând diverse instrumente de comunicare, având drept scop sporirea indicelui de informare și încredere a consumatorilor în autoritățile abilitate cu competențe în domeniul protecției consumatorilor.

Pe lângă informarea și educarea consumatorilor, autoritățile responsabile, acordă atenție reclamațiilor consumatorilor cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând, după caz, despăgubirea acestora (în măsura competenței), utilizează diferite instrumente de informare și sensibilizare a consumatorilor și a mediului de afaceri în relații cu consumatorii.

Totodată, procesul de elaborare a raportului, continuă a fi unul anevoios.

Potrivit informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de domeniu nu au stabilite acțiuni cu indicatori țintă de monitorizare și evaluare a performanței în domeniul protecției consumatorilor, informațiile prezentate nu conțin asemenea date, necesare pentru descrierea detaliată sau comparativă perioadelor precedente, sau nivelului de realizare în raport cu acțiunile planificate de către fiecare autoritate vizată (recomandate de altfel de către ISSPNPC).

Recomandările adresate autorităților responsabile de protecția consumatorilor, în cadrul raportării precedente, rămân în continuare valabile.

Propuneri:

Autorităților responsabile de protecția consumatorilor, se propune revizuirea Planurilor proprii de activitate, în vederea stabilirii și trasării a cel puțin 2 obiective pentru realizare în domeniul protecției consumatorilor, cu acțiuni și indicatori de performanță realizabili și măsurabili, pentru atingerea nivelului scontat de protecție a consumatorilor, în domeniile de competență atribuite, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice.