

## RAPORT de activitate pentru perioada ianuarie-septembrie 2021 cu privire la realizarea Planului de acțiuni al APCSP pentru anul 2021

Obiective	Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Responsabil (subdiviziune)
1	2	3	4		7
<p><b>Obiectivul 1:</b> Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, informarea și dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii, în domeniile de competență.</p>	<p>1.1. Acordarea consultanței mediului de afaceri, informarea și educarea consumatorilor, în domeniile de competență, privind cerințele aplicabile produselor, serviciilor, mijloacelor de măsurare, regulilor de comerț.</p>	<p>1. Activități de informare (campanii, evenimente publice, webinare tematice, videoconferințe, etc), planificate – <b>295</b>, din care 20 activități cu privire la produsele cu impact energetic, etichetare energetică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Campanii tematice de informare și sensibilizare - <b>5</b>:</li> <li>- <i>Campania de informare privind produsele de joasă tensiune, etichetare energetică, produse cu impact ecologic (din plastic);</i></li> <li>- <i>Campania de informare privind regulile de comerț;</i></li> <li>- <i>Campania de informare privind comerțul electronic și alte drepturi conexe;</i></li> <li>- <i>Campania de informare privind siguranța produselor;</i></li> <li>- <i>Campania de informare și sensibilizare privind produsele contrafăcute;</i></li> <li>➤ Evenimente publice tematice –</li> </ul>	<p>Pe parcursul anului cu raportare trimestrială</p>	<p>1. În scopul dezvoltării cunoștințelor agenților economici, informării și educării consumatorilor, pe parcursul a 9 luni 2021, APCSP a realizat în <b>total 354</b> activități de informare și comunicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Campanii tematice, dialoguri/videoconferințe/sesiuni online:</li> <li>- Campania Națională de Educație Financiară destinată elevilor cu genericul „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>”, realizată online (comunicatul de lansare publicat pe pagina web <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/generatia-inteligenței-financiare-campanie-nationala-de-educatie-financiara-dedicata-elevilor">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/generatia-inteligenței-financiare-campanie-nationala-de-educatie-financiara-dedicata-elevilor</a>) – 19 vizualizări;</li> <li>- Campania de informare „Consumă responsabil, alege inteligent”(Moldova Eco Energetică) <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-nationale-de-informare-consuma-responsabil-alege-inteligent">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-nationale-de-informare-consuma-responsabil-alege-inteligent</a> -36 vizualizări</li> <li>- Dialogul online, privind regulile de comerț, cu genericul „<i>Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic</i>”, organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook <a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=1388017588198589&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=1388017588198589&amp;ref=watch_permalink</a> - 52 participanți;</li> <li>- Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet - 47 participanți;</li> <li>- Conferința cu genericul „<i>Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului</i>”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participanți;</li> <li>- Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor,</li> </ul>	<p>DRCMA (organizarea activităților, elaborarea materialelor)</p> <p>DAIC DCM DCPIS (coparticipare)</p> <p>SCICMM (mediatizare)</p> <p>DERPC (planificare, raportare).</p>

		<p>2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor” -</li> <li>15 martie (trim. I);</li> <li>- „Ziua ușilor deschise” – (trimestrul IV).</li> <li>➤ Webinare tematice - <b>18</b>:</li> <li>- produse preambalate;</li> <li>- mijloace de măsurare;</li> <li>- etichetarea energetică a produselor;</li> <li>- siguranța produselor din domeniile reglementate;</li> <li>- contracte negociate/incheiate cu consumatorii;</li> <li>- credite pentru consumatori;</li> <li>- comerțul electronic;</li> <li>- regulile generale de comercializare;</li> <li>- comerțul în piețe;</li> <li>- produse din plastic și cerințe de conformare;</li> <li>- revocarea și rezoluțiunea contractului C2B, B2C;</li> <li>- garanția legală și garanția comercială;</li> <li>- practici comerciale incorecte;</li> <li>- prestarea serviciilor;</li> <li>- servicii turistice;</li> <li>- revendicarea dreptului de consumator;</li> <li>- sisteme rapide de alertă;</li> <li>- repararea prejudiciului cauzat de vânzător;</li> </ul> <p>2. Numărul de comunicate de presă/informații plasate pe pagina web – <b>100</b>, din care 20 cu privire la eficiența energetică;</p> <p>3. apariții media (emisiuni/zoomuri/conferințe/ședințe on-line tematice) – <b>170</b>;</p> <p>4. Numărul total de persoane informate - <b>15000</b>, din care agenți economici, consumatori,</p>	<p>realizată pe platforma Zoom - 30 participanți.</p> <p>În cadrul celor 6 activități de informare au participat 285 de persoane;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evenimentul public „Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor - 15 martie”, marcat în cadrul Conferinței Internaționale consacrată evenimentului și Sesiunii informative cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, realizat pe platformele online Google Meet și Zoom;</li> <li>➤ Desfășurate 108 activități (vizite de informare) comune, de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, sensibilizare privind produsele din plastic și cerințele de conformare, conform Ordinului comun semnat de APCSP, Inspectoratul General al Poliției (IPG), Inspectoratul pentru Protecția Mediului (IPM).</li> </ul> <p>În cadrul vizitelor au fost informate 2375 persoane (1081 agenți economici, 1294 consumatori);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ În perioada raportată reprezentanții Agenției au participat la 2 webinare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinarul cu genericul "Fenomenul contrafacerii în Republica Moldova", eveniment organizat cu ocazia Zilei Mondiale a Proprietății Intelectuale, care este marcată anual la 26 aprilie. Seminarul online a fost desfășurat de Asociația de cultură juridică Henri Capitant Moldova (DRCMA).</li> <li>- Webinarul cu tematica „Protecția consumatorilor în Republica Moldova”, organizat de Fondul Monetar Internațional (DAIC)</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Pe pagina web instituțională au fost plasate 162 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri (128 comunicate/23 cazuri de succes/11 anunțuri), din care 9 comunicate cu privire la eficiența energetică;</p> <p>3. Au fost realizate 75 apariții media tematice;</p> <p>4. În total, în perioada raportată au primit consultanță/informații - <b>9701</b> persoane prin toate mijloacele disponibile, inclusiv: corespondență scrisă – prin răspuns la 833 petiții examinate, poșta electronică – la 281 adresări înregistrate electronic, Call-Centrul - 4798 consultații, în Ghișeu unic - 594 consultații, prin telefonul fix conectat la rețeaua internă, nemijlocit în Ghișeu - <b>64</b> consultații, în cadrul controalelor - 284, la examinarea contractelor – 60 consultații agenților economici, la înregistrarea cazurilor de succes - 93 consultații, comentări pe pagina web - 34, în cadrul a 6 activități de informare - 285 consultații oferite participanților, vizitelor de informare - 2375 persoane informate (1081 agenți economici și 1294 consumatori), cu o creștere de 2,2% față de 9491 consultații oferite în aceeași perioadă a anului 2020.</p> <p>5. Materiale informaționale elaborate și difuzate :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- în cadrul Campaniei naționale de educație financiară destinată elevilor, cu genericul „Generația inteligenței financiare”, au fost difuzate <b>34</b> filmulețe educative și publicate pe pagina Generația Inteligenței Financiare, creată în rețeaua de socializare Facebook;</li> <li>- cu ocazie Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „Combaterea poluării cu plastic”, elevii Centrului de Excelență în economie și finanțe, cu suportul APCSP, au elaborat <b>2</b> filmulețe tematice, care au fost plasate pe pagina APCSP din Facebook.</li> </ul>	
--	--	--	--	--

		<p>dinamica față de perioada similară a anului precedent;</p> <p>5. Materiale informaționale, elaborate/ajustate - 30:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ghiduri pentru consumatori și mediul de afaceri, inclusiv cu privire la eficiența energetică;</li> <li>- postere/spoturi/materiale promoționale tematice;</li> </ul> <p>6. Materiale informaționale difuzate – 23000 exemplare, inclusiv 3000 cu privire la eficiența energetică;</p> <p>7. Instrumente de informare, actualizate (panouri, bannere) – 5, amplasate în cadrul campaniilor, în locuri publice – 25 amplasări.</p>		<p>- au fost finalizate proiectele și design-ul a 2 Ghiduri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Comerțul electronic, cu compartimentul Etichetarea energetică”;</li> <li>• „Eficiența energetică, produsele din plastic”;</li> </ul> <p>6. Pentru dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, au fost tipărite și difuzate materiale informative tematice: 14398 pliante și 1081 afișe cu telefonul consumatorului (350 exemplare distribuite în Ghișeul unic și 14048 în cadrul vizitelor de informare), inclusiv 250 cu privire la eficiența energetică;</p> <p>7. Au difuzate – <b>36 filmulețe educative</b> (instrumente de informare), inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- în cadrul Campaniei naționale de educație financiară destinată elevilor, cu genericul „<i>Generația inteligenței financiare</i>” - 34 filmulețe educative elaborate și publicate pe pagina Generația Inteligenței Financiare, creată în rețeaua de socializare Facebook;</li> <li>- Cu ocazie Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „<i>Combaterea poluării cu plastic</i>” - elevii Centrului de Excelență în economie și finanțe, cu suportul APCSP, au elaborat 2 filmulețe tematice, publicate pe pagina APCSP din Facebook.</li> </ul> <p>În cadrul Campaniei de informare „Consumă responsabil, alege inteligent”, au fost elaborate 16 panouri informative, care au fost afișate în Parcul Central din Chișinău.</p>	
1.2. Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat <b>Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie.</b>	Agenda evenimentului, aprobată; Eveniment organizat și mediatizat; Numărul de persoane participante la eveniment.	Trimestrul I	<p>În legătură cu starea epidemiologică din RM, evenimentul Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „<i>Combaterea poluării cu plastic</i>”, a fost marcat online, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizată pe platforma Google Meet, Conferința Internațională consacrată evenimentului (47 participanți);</li> <li>- realizată pe platforma Zoom, Sesiunea informativă cu elevii Centrului de excelență în economie și finanțe, dedicată evenimentului (30 participanți).</li> <li>- Conferința cu genericul „<i>Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului</i>”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participanți;</li> </ul> <p>Cu ocazia evenimentului consacrat Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, pe pagina APCSP din facebook au fost plasate 2 filmulețe tematice, elaborate de elevii Centrului de excelență în economie și finanțe, cu suportul APCSP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/262554762031870">https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/262554762031870</a></li> <li>- <a href="https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/887469532039766">https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/887469532039766</a>.</li> </ul> <p>La activitățile dedicate evenimentului au participat 230 persoane interesate.</p>	DRCMA (organizatorul evenimentului) DCPIS DAIC DCM SCICMM (coparticipare)	
1.3. Colaborarea cu organizațiile obștești (AOPC) în vederea informării privind încălcările	Numărul activităților de colaborare/întrunirilor cu AOPC.	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	<p>Este în proces organizarea întrunirilor cu reprezentanții AOPC.</p> <p>A fost încheiat Acordul de parteneriat al APCSP cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Asociația Patronală „Camera de Comerț Americană din Moldova”, Asociația Obștească (AOPC) „Junior Achievement Moldova” și Organizația de Creditare Nebancară „IUTE CREDIT” SRL, coordonat</p>	DRCMA	

	pe piață.			<p>proiectul Acordului de colaborare între APSCP și Grupul de inițiativă al Consiliul Raional al Tinerilor Hîncești. elaborate documentele necesare obținerii statutului de instituție gazdă a activității de voluntariat, în acest sens este în elaborare proiectul programului de voluntariat, regulamentului intern cu privire la atragerea voluntarilor în organizație, actului privind desemnarea coordonatorului de voluntari. Elaborat conceptul, unui eveniment tradițional anual „<i>Forumul consumatorilor</i>”, pentru reflectarea cazurilor de succes realizate de APCSP, pentru a spori încrederea consumatorilor în activitatea autorităților publice abilitate cu funcția de protecție a consumatorilor, la care se vor invita să participe și reprezentanții AOPC.</p>	
<p><b>Obiectivul 2:</b> Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul supravegherii pieței, diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor care provin din utilizarea produselor cu impact energetic.</p>	<p><b>2.1.</b> Desfășurarea activităților de <b>supraveghere a pieței</b> inclusiv prin controlul produselor nealimentare, serviciilor, comerțului electronic, în domeniile de competență.</p>	<p>Numărul total de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – <b>272</b> (<i>208 obiecte identificate în RSC și 64 înregistrate în RSC „alte controale”</i>); Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate și inopinate) efectuate; Numărul loturilor de produse controlate – 1120, din care neconforme, ponderea produselor neconforme din total controlate; Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator – <b>40</b>, din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme din cele testate; Numărul măsurilor juridice aplicate.</p>	<p>Pe parcursul anului cu raportare trimestrială</p>	<p><b>1.</b> Pentru perioada 9 luni - 2021 au fost planificate 204 controale privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor; Au fost efectuate 190 controale, din care 179 planificate și 11 inopinate (DCPIS-187, DAIC-1, DRCMA.-2). În 25 cazuri au fost inițiate controale planificate conform graficului, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici și-au încetat activitatea, au inițiat activități de reparație, sau pe adresa dată agentul economic, activează alt agent economic <b>2.</b> Conform rezultatelor, în cadrul a 131 controale, inclusiv 10 controale inopinate (7 DCPIS, 2 DRCMA, 1 DAIC) au fost depistate neconformități, ce constituie o pondere de 68,9% din total controale (planificate și inopinate) efectuate: nesoluționarea/refuzul de a înregistra petiția, lipsa registrului de reclamații; lipsa prețului unitar, înșelarea consumatorului; necorespunderea prețului afișat cu cel achitat; practici comerciale incorecte; lipsa declarației de conformitate; lipsa informației despre produs, măsurilor de precauție și instrucțiunilor de utilizare în limba de stat, marcare eronată; imperfecțiunea contractului serviciului prestat, fără a oferi consumatorului informații precontractuale; utilizarea ilegală a semnului mărcii; nerespectarea prevederilor DN și legislației în vigoare (Legea 231/2010); lipsa etichetei privind clasa de eficiență energetică; comercializarea produselor interzise (imitații de produse alimentare HG 1246/2016). <b>3.</b> Au fost supuse controlului de stat (planificat/inopinat), conform Legii nr.131/2012 <i>privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător</i>, 1496 loturi / 951273 produse (2loturi/10 produse DRCMA), din care 737 loturi / 897022 (1lot/2produse DRCMA) produse erau neconforme cerințelor stabilite, ce constituie o pondere de 94% produse neconforme din total produse verificate, sau 49,2% loturi neconforme din total verificate;</p>	<p>DERPC (elaborarea planului de control);</p> <p>DCPIS (efectuarea controalelor) DAIC, DRCMA (efectuarea controalelor inopinate)</p>

			<p>4.În cadrul a 3 controale de stat (sem.I), au fost prelevate 10 probe de produse (jucării, trotinete) și trimise pentru încercări în laboratoare acreditate. Rezultatele încercărilor au arătat, că mostrele testate corespund cerințelor prescrise în documentele normative.</p> <p>În cadrul unui control au fost prelevate 2 probe de sacoșe în care se ambalează produse comercializate consumatorilor și asupra căror planează suspiciuni, că acestea ar face parte din categoria produse din plastic interzise prin lege și transmise laboratorului de încercări pentru clarificarea circumstanțelor (rezultatele urmează a fi prezentate).</p> <p>Conform datelor prezentate, în cadrul activităților comune de prevenire a contravențiilor în domeniului comerțului interior și gestionarea deșeurilor, desfășurate de către APCSP, IGP și IPM, au fost prelevate 14 probe de produse și transmise laboratorului de încercări pentru determinarea materiei prime utilizate la fabricarea produselor. Rezultatele încercărilor au arătat, că 11 din mostrele testate erau fabricate din materie primă, interzise în circuitul comercial prin lege, pentru care u fost aplicate măsuri juridice.</p> <p>În rezultatul controalelor au fost aplicate în total 193 măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 36 Prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse,</li> <li>- 54 Prescripții privind înlăturarea neconformităților (din care 2 eliberate de DRCMA);</li> <li>- 16 Prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor;</li> <li>- 3 Decizii de remediere gratuită;</li> <li>- 84 Procese verbale cu privire la contravenție.</li> </ul> <p>În 24 cazuri (controale), în partea prescriptivă a procesului - verbal de control, agentului economic controlat i-a fost prescrisă înlăturarea neconformităților depistate, iar în 7 cazuri - interzisă comercializarea temporară a loturilor de produse neconforme, din cele verificate.</p> <p>În 21 cazuri (controale), neconformitățile depistate au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice n-au fost aplicate (Legea 131/2012).</p> <p>Totodată, în cadrul desfășurării acțiunilor comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, efectuate de Agenție în baza Ordinului comun <i>cu privire la organizarea și desfășurarea unor activități comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, semnat între APCSP, Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului</i>, a au fost controlate și constatate neconforme 74 loturi/32910 de produse din materiale plastice. Pentru care au fost aplicate măsuri juridice corespunzătoare.</p> <p>În rezultatul examinării petițiilor/sesizărilor, ordonanțelor privind pornirea procedurii contravenționale cadrul desfășurării acțiunilor comune, pentru neconformitățile depistate, inclusiv altele decât cele referitor la produse, care prezentau riscuri pentru consumatori, au fost aplicate 129 măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>13 Decizii de remediere gratuită (DRCMA);</li> <li>- 116 Procese-verbale cu privire la contravenție, inclusiv 11 Procese-verbale conform art.97 CC (utilizare ilegală a mărcii) și 39 Procese-verbale conform</li> </ul>
--	--	--	---

			<p>art. 273 alin. 17, 18 CC (produse din material plastic interzise). Astfel, pe parcursul ianuarie-septembrie 2021, prin control de stat și în cadrul examinării petițiilor/sesizărilor, desfășurării acțiunilor comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor în total au fost verificate în total 1570 loturi/984183 produse nealimentare, din care 811 loturi / 929932 produse erau neconforme, sau 51,65% loturi/94,48% produse neconforme, din total controlate.</p>	
	<p><b>2.2.</b> Asigurarea protecției consumatorilor, diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și proprietatea lor, prin controale de stat privind calitatea produselor cu impact energetic și soluționarea reclamațiilor/sesizărilor lor.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul de controale planificate privind conformitatea produselor cu impact energetic, din total (272) planificate – <b>155</b> (<i>identificate în RSC interconectat cu RSUD 117 obiecte, 38 înregistrate în RSC „alte controale”</i>);</li> <li>2. Numărul loturilor de produse cu impact energetic, controlate, inclusiv vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică, din care neconforme, ponderea produselor neconforme din cele testate;</li> <li>3. Numărul mostrelor de produse cu impact energetic testate la fața locului sau în laborator – <b>10</b>, din care neconforme;</li> <li>4. Echipamente-test, achiziționate pentru verificarea produselor cu impact energetic – <b>1</b>;</li> <li>5. Mostre(produse) achiziționate, pentru expres-test- <b>2</b>.</li> </ol>	<p>1. Pentru perioada ianuarie - septembrie 2021 au fost planificate 123 (60,3 %) controale privind conformitatea produselor cu impact energetic, din 204 controale planificate.</p> <p>Au fost efectuate 106 controale de stat, din care 104 (9815%) controale planificate și 2 controale inopinate în baza petițiilor, subiectul petițiilor fiind <i>neconformitatea produselor electrocasnice</i>.</p> <p>Neconformități au fost depistate în 79 controale, inclusiv în cele 2 inopinate.</p> <p>2. Au fost supuse controlului, examinate la fața locului, 658 loturi/ 14420 produse cu impact energetic, din care 348 loturi/11431 produse vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică.</p> <p>S-au constatat neconforme cerințelor reglementate 350 loturi /9121 produse cu impact energetic și anume:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lipsa instrucțiunilor de exploatare în limba de stat;</li> <li>- lipsa declarației de conformitate;</li> <li>- lipsa informației despre produs, măsurile de precauție, în limba de stat;</li> <li>- lipsa documentației tehnice;</li> <li>- lipsa etichetei privind clasa de eficiența energetică;</li> <li>- nesoluționarea reclamațiilor în termen (controale inopinate).</li> </ul> <p>Neconformități referitor la etichetarea energetică au fost depistate în cadrul a 4 controale (la 10 loturi/49 unități lipsea eticheta privind eficiența energetică).</p> <p>În rezultat (79 controale) au fost aplicate următoarele măsuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 28 prescripții privind înlăturarea neconformităților;</li> <li>- 5 prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor (39 loturi, 65 unități);</li> <li>- 1 decizie de restituire a contravalorii produsului necorespunzător;</li> <li>- 44 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate;</li> <li>- 21 prescripții privind interzicerea temporară a loturilor.</li> </ul> <p>Tot odată, în cadrul a 5 controale au fost interzise 62 loturi, 145 unități de produse neconforme, indicate în partea prescriptivă a procesului verbale de control, inclusiv prescrisă înlăturarea neconformităților depistate.</p> <p>În cadrul a 10 controale neconformitățile s-au înlăturat pe parcursul controlului.</p> <p>4. Echipamente-test, pentru verificarea produselor cu impact energetic nu au fost achiziționate;</p> <p>5. Mostre (produse) pentru expres-test nu au fost achiziționate.</p>	DCPIS

<b>Obiectivul 3:</b> Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	Efectuarea controalelor (inopinate) în baza reclamațiilor și sesizărilor, privind conformitatea produselor, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul controalelor inopinate efectuate;</li> <li>2. Ponderele controalelor cu neconformități depistate din total efectuate;</li> <li>3. Numărul reclamațiilor/sesizărilor/material elor privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), examinate;</li> <li>4. Numărul măsurilor juridice aplicate.</li> </ol>	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A fost efectuat un control în baza sesizării parvenite de la titular de drept privind utilizarea ilegală a mărcii, de către un agent economic nelicențiat.</li> <li>2. În cadrul controlului sesizarea s-a adeverit, a fost întocmit proces verbal contravențional, iar corpurile delictive au fost ridicate cu păstrarea la depozitul agentului economic până la soluționarea cazului contravențional.</li> <li>3. În perioada raportată au parvenit 17 sesizări de la titular de drept, privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală.</li> <li>4. În cadrul examinării sesizărilor, au fost aplicate măsuri juridice, întocmite 11 procese verbale contravenționale și transmise instanței de judecată.</li> </ol>	DCPIS
<b>Obiectivul 4:</b> Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției în vederea diminuării riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.	<b>4.1</b> Cooperarea cu organul vamal prin schimbul de informații privind produsele periculoase și cerințele de standardizare și certificare față de produse, utilizarea Sistemului național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței.	Numărul notificărilor primite de la organul vamal, sau expediate către acesta; Măsurile corective aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora; Raportul statistic privind notificările prelucrate.	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	În perioada raportată, de la organul vamal, au parvenit 3 Notificări privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme. În rezultatul examinării la fața locului, în privința unei notificări, pentru 2 loturi de produse, a fost emisă Prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, care a fost executată în termen, iar în privința altor două notificări, importatorul a prezentat în termenul stabilit documentația de însoțire, care confirmă corespunderea produselor cerințelor esențiale. Conform Notificărilor primite de la organul vamal și examinate (3 Notificări) privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme, se notifică un număr de 9 loturi/2071 produse cu impact energetic.	DCPIS
	<b>4.2.</b> Elaborarea Sistemului Informațional automatizat național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (SIA NICSP)	Planul de acțiuni pentru elaborarea și implementarea SIA NICSP aprobat. Procedurile de achiziții publice SIA NICSP lansate		Au fost organizate acțiuni de consultare întru elaborarea și implementarea Sistemului Informațional Automatizat național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (SIA NICSP). În baza Ordinului APCSP nr.11 din 11.06.2021 <i>Cu privire la instituirea Grupului de lucru pentru elaborarea Planului de acțiuni cu privire la elaborarea și implementarea SIA NICSP</i> , este instituit grupul de lucru pentru elaborarea și implementarea Planului de acțiuni cu privire la elaborarea și implementarea SIA NICSP. A fost elaborat Planul de acțiuni de elaborare și implementare a SIA NICSP și aprobat prin Ordinul APCSP nr.16 din 01.07.2021. Din motiv ca nu a fost modificat în actele normative Autoritatea contractanta, care la moment este ME, nu a fost posibilă lansarea procedurii de achiziții.	DCPIS, Grupul de lucru creat
	<b>4.3.</b> Actualizarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, despre	Lista publicată a actelor legislative, actualizată.		Lista actelor legislative publicată pe site-ul Agenției se actualizează în funcție de modificările ulterioare a legislației cadru.	DAIC; DCPIS; DRCMA; DCM; SCICMM.



	cerințele privind protecția consumatorilor.				
	<p><b>4.4.</b> Elaborarea /revizuirea și implementarea procedurilor specifice și listelor de verificare, privind supravegherea unor tipuri concrete de produse, supravegherea metrologică a unor tipuri de măsurări, bazate pe riscuri.</p>	<p>Proceduri de control, liste de verificare, elaborate/ revizuite - 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lista de verificare NR.1 revizuită și completată;</i></li> <li>• <i>Procedura de eșantionare a probelor de benzină și motorină, elaborată..</i></li> </ul>	Semestrul II	<p>Din cauza regimului de carantină Covid-19, s-au acumulat activități ce au fost executate prioritizat după reînceperea activității în regim normal, astfel direcția responsabilă (DCPIS) a revizuit Lista de verificare nr.1 (în proces de finalizare).</p> <p>Conform informației prezentate de direcția de specialitate (DCM), Procedura de eșantionare a probelor de benzină și motorină este în proces de realizare. Urmează a fi operate modificări pe motiv, că în Metodologia de eșantionare, conform Programului național, a fost operate modificări prin introducerea pct.25<sup>8</sup> în Hotărârea Guvernului nr.72/11.02.2019, în vigoare 24.02.2019, din care se desprinde că deși Activitatea de eșantionare, conform planului național se efectuează de către Organismele de inspecție recunoscute, în cadrul controlului de stat (planificat sau inopinat), inițiat și desfășurat de către APCSP.</p> <p>În realitate, având în vedere modul de efectuare a controlului de stat conform Legii nr. 131/2012 <i>privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător</i> cu ultimele modificări operate (08.06.2021), este imposibil de executat în coroborare cu <i>Metodologia de eșantionare</i> conform Programului național.</p> <p>Or, controalele planificate și inopinate durează 5 zile calendaristice (în cazul celor inopinate poate fi prelungit cu încă 5 zile, ce nu salvează cu nimic situația), încercările de laborator durează mai mult timp.</p> <p>De rând cu acestea, se conturează o situație neclară în privința faptului că deși activitatea de eșantionare descrisă se efectuează în cadrul controalelor planificate și inopinate, în vederea determinării parametrilor specificațiilor tehnice pentru benzină și motorină, impuse la introducerea pe piață, în procesul-verbal de eșantionare nu se descrie procedura, acțiunile inspectorului APCPS, atâta timp cât semnătura lui nu va figura nici într-un act procesual prevăzut de Metodologie, iar această situație contravine principiilor fundamentale ale controlului de stat prevăzute de art.3 din Legea nr. 131/2012 <i>privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător</i>.</p> <p>Din aceste motive este nevoie de timp suplimentar pentru a identifica, în comun cu ME, soluția juridică pertinentă și ulterior a definitiva elaborarea procedurii de eșantionare a probelor de benzină și motorină.</p> <p>Este în proiect ordinul cu privire la aprobarea Planului de eșantionare a probelor benzinei și motorinei.</p>	<p>DCPIS</p> <p>DCM</p>



<b>Obiectivul 5:</b> Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale	<b>5.1.</b> Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor/din oficiu, inclusiv prin control de stat privind respectarea legislației contractuale.	1. Numărul de contracte de credit, alte tipuri de contracte, examinate în baza petițiilor/din oficiu, inclusiv prin control; 2. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite; 3. Măsurile aplicate: - Numărul actelor de constatare, transmise în instanța de judecată; - Numărul actelor de constatare, transmise consumatorilor la solicitarea acestora.	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul ianuarie-septembrie 2021 au fost examinate 101 contracte de credit, alte tipuri de contracte, în baza petițiilor /din oficiu; 2. Au fost întocmite 60 acte de constatare a clauzelor abuzive în contracte; 3. Măsurile aplicate: - Numărul actelor de constatare, transmise în instanța de judecată -15; - Numărul actelor de constatare, transmise consumatorilor la solicitarea acestora - 60	DAIC
	<b>5.2.</b> Acordarea consultanței părților contractante referitor legislația contractuală	90% consultații oferite părților, în cadrul examinării contractelor.		În cadrul examinării contractelor au fost oferite 181 consultații părților.	
<b>Obiectivul 6:</b> Asigurarea respectării prevederilor legale în <b>domeniul metrologiei</b>	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, inclusiv prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare, produselor și măsurărilor din domeniile de interes public.	1. Numărul de controale metrologice planificate – <b>132</b> ( <i>114 obiecte identificate în RSC și 18 înregistrate în RSC „alte controale”</i> ); 2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate și inopinate) efectuate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor; 4. Numărul de produse preambalate, pungii din plastic, produse petroliere, controlate; 5. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator – <b>10</b> , din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme din cele testate; 6. Numărul măsurilor juridice aplicate.	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	1. Pentru 9 luni 2021 au fost planificate 99 controale ( <i>85 obiecte identificate în RSC și 14 înregistrate în RSC „alte controale”</i> ); Au fost efectuate 94 controale, din care 78 planificate . În 11 cazuri au fost inițiate controale planificate conform graficului, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici și-au încetat activitatea sau și-au schimbat adresa de activitatea, 1 control în comun cu ANSP nu a fost posibil de efectuat, deoarece ANSP a efectuat controlul în perioada pandemiei când pentru APCSP a fost suspendată activitatea de control planificat, iar 9 controale au rămas neinițiate, fiind limitate în timp din cauza insuficienței de inspectori și a restricțiilor pandemiei . Din cele 16 controale inopinate, <i>7 controale</i> au fost efectuate la solicitarea Agenției Servicii Publice (ASP), prin care s-a solicitat confirmarea corespunderii metrologice a utilajului tehnologic principal pentru fabricarea producției alcoolice, în vederea eliberării actului permisiv de către ASP. La 3 agenți economici au fost efectuate câte 2 controale. 2. Neconformități au fost depistate în cadrul a 52 (55,3%) controale (planificate și inopinate), din total efectuate. 3. Au fost controlate 1492 mijloace de măsurare utilizate în domeniul de interes public, din care 119(8%) mijloace de măsurare depistate neconforme; 4. Produsele preambalate au fost controlate în cadrul a 5 controale de stat planificate. Au fost supuse controlului 28 loturi de produse preambalate, în număr de 391524 unități de produse preambalate, din care 10 loturi de produse preambalate, în număr de 44580 unități de produse preambalate (paste făinoase, preparate care conțin cacao, pâine, produse lactate) s-au dovedit a fi neconforme cerințelor documentelor normative (conținutul real al lotului de produse preambalate era mai mic în medie decât cantitatea nominală, lipsa	DCM

marcajului cu litera „e”).

În cadrul controalelor, la doi agenți economici s-a constatat activitatea în lipsa notificării pentru dreptul de preambalare, iar la 3 agenți economici pe produsele preambalate lipsea marcajul cu litera „e”.

Au fost efectuate 54 controale la stațiile de alimentare cu combustibil, s-a verificat starea mijloacelor de măsurare supraveghere metrologică asupra distribuitorilor de combustibil, prin efectuarea controlului erorilor livrării produselor petroliere. În cadrul a 6 controale s-a stabilit utilizarea mijloacelor de măsurare defectate, unde eroarea livrărilor depășește valorile tolerante.

În cadrul controlului la stațiile de alimentare cu combustibil, la un agent economic s-a constatat utilizarea la comercializarea cafelei și ceaiului a capacele din plastic (240 unități) la pahare din hârtie, interzise în circuitul comercial prin Legea nr. 231/2010 *cu privire la comerțul interior*.

În cadrul a 4 controale fost verificate 6 loturi /48619,20 litri produse petroliere, care s-au dovedit a fi neconforme cerințelor de calitate și interzise spre comercializare( tv expirat, lipsa rapoartelor de inspecție).

În cadrul verificării produselor petroliere s-a constatat, că 1 lot/ 6856,2 litri de motorină și 1 lot 1900 litri benzină, avea termenul de valabilitate expirat, iar un agent economic a modificat caracteristicile produselor petroliere, adăugând aditivul marca „Total Evox” (devenind astfel producător). După modificarea caracteristicilor produsului, agentul economic era obligat să demonstreze caracterul inofensiv al acestor produse prin rapoartele de inspecție emise de Organismul de inspecție acreditat.

Astfel, 2 loturi/20386,00 litri benzină 95 Evox aditivată și 2loturi/19477,00 litri motorină Evox aditivată, au fost interzise spre comercializare, din motiv ca nu au fost prezentate rapoarte de inspecție, care ar demonstra caracterul aditivat al acestora, întru asigurarea consumatorilor cu informația veridică și corectă privind principalele caracteristici calitative, compoziția și aditivii folosiți.

<https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/nereguli-la-o-retea-de-statii-peco-care-induce-in-eroare-consumatorii-privind-calitatea-produselor-petroliere>

Totodată, în cadrul a 16 controale (stații peco/deservire tehnică) au fost supuse controlului 189 loturi/691 produse petroliere derivate (uleiuri de motor, uleiuri tehnice), care 160 loturi 589 produse, s-au dovedit a fi neconforme și interzise spre comercializare (26 loturi/52 produse cu tv expirat, 134 loturi/5376 produse în lipsa rapoartelor de inspecție, lipsa informației în limba de stat).

5. Au fost prelevate 1077 probe de produse preambalate, din 28 loturi (conform prevederilor DN).

În cadrul măsurărilor s-a stabilit, că 518 probe prelevate din 8 loturi de produse erau neconforme, conținutul real al lotului de produse preambalate

				<p>era mai mic în medie decât cantitatea nominală.</p> <p>6. În cadrul controalelor efectuate au fost aplicate măsuri juridice,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate –56;</li> <li>- Prescripții de înlăturare a neconformităților – 26;</li> <li>- Prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare - 26</li> <li>- Prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse – 19;</li> <li>- Prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor - 3</li> </ul> <p>În 3 cazuri (controale), neconformitățile depistate au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice n-au fost aplicate (Legea131/2012).</p> <p>În perioada raportată specialiștii direcției de specialitate au participat la 3 sigilări a utilajului principal tehnologic;</p> <p>Totodată, au fost examinate materiale în cadrul Consiliului Național de Metrologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 proiecte de Norme Metrologie Legale ;</li> <li>- 190 documente normative din domeniul metrologiei legale, propuse spre excludere din Fondul Național de Documente Normative ;</li> <li>- solicitarea de extindere a domeniului de desemnare a unui laborator de verificare metrologică ;</li> </ul> <p>Deasemenea, au fost examinate :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale în baza solicitării ANRE;</li> <li>- materialele (patru proiecte de Norme de Metrologie Legală) în cadrul Consiliului Tehnico Științific pe lângă INM;</li> </ul> <p>Inclusiv, a fost organizată o ședință de lucru cu un laborator acreditat și un producător autohton a produselor din plastic, privind determinarea mărimilor geometrice ale peliculei de polietilenă.</p>	
<p><b>Obiectivul 7:</b> Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar</p>	<p>7.1.Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revendicarea drepturilor consumatorilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor înregistrate de Agenție, examinate, subiectele, revendicările consumatorilor;</li> <li>2. Numărul reclamațiilor readresate, sesizărilor trimise, altor autorități conform competențelor;</li> <li>3. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză;</li> <li>4. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate de</li> </ol>	<p>Pe parcursul anului cu raportare trimestrială</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pe parcursul a 9 luni 2021, de către APCSP au fost înregistrate 919 reclamații / 425 sesizări, din care examinate 833 petiții (90,6%)/ 315 sesizări.</li> </ol> <p>Subiectele reclamațiilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>servicii neconforme - 410;</i></li> <li>- <i>produse nealimentare neconforme - 330;</i></li> <li>- <i>încălcarea regulilor de comerț - 115;</i></li> <li>- <i>metrologie - 23;</i></li> <li>- <i>produse alimentare și servicii alimentație publică - 41.</i></li> </ul> <p>Revendicările consumatorilor:</p> <p><i>restituirea contravalorii produselor/serviciilor neconforme, remedierea gratuită a deficiențelor, constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, apărarea drepturilor stabilite de lege, etc.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Readresate conform competențelor – 172 petiții / 91 sesizări (către ANSA, ANRECETI, AAC, ANSP, AST, CNPF, SFS);</li> </ol> <p>Urmare a încălcărilor constatate în cadrul examinării petițiilor / sesizărilor,</p>	<p>DRCMA DCPIS DCM DAIC</p>

		<p>vânzător pe cale amiabilă (conform recipiselor consumatorilor), din total reclamate, dinamica față de anul precedent;</p> <p>5. Numărul cazurilor de prejudiciu cauzate vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase reclamate, dinamica față de anul precedent.</p>	<p>efectuării controalelor, ce țin de competența altor organe de stat, 2 sesizări au fost trimise către Serviciul Fiscal de Stat, pentru a decide conform competențelor atribuite.</p> <p>3. În instanța judecătorească APCSP a depus 15 acțiuni, pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora (actualmente se află în examinare).</p> <p>4. Pe parcursul a 9 luni, în cadrul examinării petițiilor au fost înregistrate 93 cazuri prejudiciabile soluționate de vânzător pe cale amiabilă (conform recipiselor consumatorilor), din total reclamate, sau cu 6,8% mai mult față de perioada similară a anului precedent (87 cazuri).</p> <p>5. Au fost înregistrate 5 cazuri (DAIC) de prejudiciu cauzat vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase reclamate, în perioada de referință.</p>	
	<p><b>7.2.</b> Desfășurarea activităților de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.</p>	<p>1. Numărul cazurilor de succes (petiții soluționate prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), înregistrate;</p> <p>2. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate, consumatori satisfăcuți;</p> <p>3. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.</p>	<p>1. Pe parcursul a 9 luni 2021, au fost înregistrate 93 cazuri de succes, la soluționarea petițiilor, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>remedierea gratuită a prejudiciului – 21(6 contracte de credit nebancaar);</i></li> <li>- <i>înlocuirea produsului necorespunzător - 9 ;</i></li> <li>- <i>restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător – 63 cazuri, în care banii ai fost restituiți către 63 consumatorilor;</i></li> </ul> <p>2. În urma examinării petițiilor, 93 consumatori au rămas satisfăcuți de rezultatul soluționării cazurilor prejudiciabile reclamate.</p> <p>3. În perioada de referință, suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați, a constituit <b>517 401,00 lei.</b></p>	<p>DRCMA DCPIS DCM DAIC</p>
	<p><b>7.3.</b> Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici și a Call - Centrului de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului</p>	<p>1. Numărul consultațiilor oferite, la solicitarea consumatorilor și agenților economici în Ghișeul unic;</p> <p>2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru;</p> <p>3. Numărul consultațiile oferite telefonic.</p>	<p>1. În Ghișeul unic au fost oferite <b>594</b> consultații (<i>prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă de telefonie</i>).</p> <p>Conform Ordinului APCSP nr.17/2020 <i>cu privire la Măsurile de securitate și sănătate în muncă de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției cu Covid-19</i>, activitatea de consultare în Ghișeul Unic al APCSP are loc la distanță, exceptând unele cazuri (64) de acordare a consultanței persoanelor juridice, cu respectarea cerințelor sanitare stabilite.</p> <p>2. În Call – Centrul de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului, au fost înregistrate <b>4798 apeluri</b> cu diverse subiecte.</p> <p>3. Au fost oferite telefonic 4798 consultații de competență.</p>	<p>DRCMA</p>
	<p><b>7.4.</b> Dezvoltare a capacităților decizionale ale consumatorilor,</p>	<p>Dinamica consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul activităților</p>	<p>Pe parcursul a 9 luni 2021, în total <b>au primit consultanță 9701 persoane.</b></p> <p>Factorii principali care au influențat dinamica consumatorilor informați sunt cererea și oferta de produse/servicii plasate pe piață, diminuate în</p>	<p>DRCMA DCPIS DCM DAIC</p>

	prin informare și educare.	de informare tematică, examinării petițiilor, consultațiilor acordate în Ghișeu/ Call-centrul Agenției.		condițiile pandemiei. Totodată, reieșind din numărul total de consultații oferite persoanelor fizice și juridice în ianuarie-septembrie 2021 (9701 persoane), dinamica persoanelor informate în perioada de referință înregistrează o creștere de 2,2% față de perioada similară a anului precedent (9491 persoane informate în aceeași perioadă a anului 2020).	
<b>Obiectivul 8:</b> Cooperarea internă și internațională în domeniul protecției consumatorilor	<b>8.1.</b> Încheierea Acordurilor de colaborare reciprocă internă și internațională, dezvoltarea parteneriatelor, realizarea parteneriatelor existente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acorduri de colaborare internă și internațională, încheiate – 5: <ul style="list-style-type: none"> <li>Acord de colaborare APCSP și Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere (DCM);</li> <li>Memorandum de înțelegere între APCSP și Rospotrebnadzor;</li> <li>Memorandum de înțelegere APCSP și ANRE;</li> <li>Acord de colaborare APCSP și Consiliul de Mediere;</li> <li>Acord de colaborare APCSP și Serviciul Vamal;</li> </ul> </li> <li>Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate.</li> </ol>	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	<ol style="list-style-type: none"> <li>În perioada raportată Agenția a încheiat 4 acorduri de colaborare: <ul style="list-style-type: none"> <li>Acordul de colaborare APCSP și ANRE;</li> <li>Acordul de colaborare a APCSP cu ANSP;</li> <li>Acordul de parteneriat al APCSP cu Direcția de Poliție a municipiului Chișinău a Inspectoratului General de Poliție;</li> <li>Acordul de parteneriat al APCSP cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Asociația Patronală „Camera de Comerț Americană din Moldova”, Asociația Obștească „Junior Achievement Moldova” și Organizația de Creditare Nebancară „IUTE CREDIT” SRL;</li> <li>Ordinul nr. 7 din 12.04.21 privind procedura de conlucrare între APCSP și Serviciul Vamal.</li> </ul> </li> <li>Activitățile de implementare, realizate în perioada raportată: <ul style="list-style-type: none"> <li>În baza Acordului de parteneriat între APCSP și Direcția de Poliție a municipiului Chișinău a Inspectoratului General de Poliție și Ordinului comun cu privire la organizarea și desfășurarea unor activități comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, semnat între APCSP, Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului, au fost desfășurate 108 vizite de consultanță pentru mediul de afaceri din raioanele Hîncești, Nisporeni, Leova, Cahul, Ștefan Vodă, Slobozia, Orhei; <ul style="list-style-type: none"> <li>În baza Ordinului nr.7 privind stabilirea procedurii de conlucrare între APCSP și Serviciul Vamal, reprezentanții APCSP au organizat la data de 29.04.2021, Seminarul de instruire, Punctul vamal intern (PVI) Cricova cu colaboratorii vamali în domeniul identificării produselor nealimentare; APCSP conlucrează cu funcționarii vamali în zonele de control vamal în conformitate cu prevederile HG nr. 1076/2016 Regulamentul privind procedurile de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> <p>Astfel, în perioada de raportare, de la Serviciul Vamal au parvenit 3 Notificări privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme.</p> <p>Reprezentanții APCSP au întreprins măsurile prevăzute în HG nr. 1076/2016 și anume, în rezultatul examinării la fața locului, în privința unei notificări, pentru 2 loturi/1080 produse a fost emisă Prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, care a fost</p>	<p>SCICMM DAIC (asigurare a încheierii)</p> <p>DCM DRCMA DCPIS (implementarea)</p>

			<p>executată în termen, iar în privința altor două notificări, (7 loturi/991 produse), importatorul a prezentat în termenul stabilit documentația de însoțire, ce confirmă corespunderea produselor cerințelor esențiale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• În baza Acordului de colaborare APCSP cu ASEM în cadrul proiectului Jean-Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer economic interests (EU 4CONS), APCSP a participat la realizarea sesiunii online de instruire a inspectorilor de stat din cadrul APCSP pentru dezvoltarea și recunoașterea cunoștințelor angajaților cât și a competențelor consumatorilor și mediului de afaceri. Participanții au primit certificate de instruire – 15 participanți;</li> <li>• În baza Acordului de colaborare APCSP cu Camera de Comerț și Industrie (CCI), APCSP a participat la dialogul online privind regulile de comerț, cu genericul „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic”, organizat în parteneriat cu CCI, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook - 52 participanți;</li> </ul> <p>Participarea urmare invitației CCI RM la evenimentul master-class online: <i>Importanța responsabilității sociale corporative pentru accesarea noilor piețe de export</i>, organizat de Proiectul PNUD, în parteneriat cu CCI RM cu sprijinul financiar al Suediei și Marii Britanii.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• În baza Acordului de colaborare cu ANRE, APCSP a participat la examinarea Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale în baza solicitării ANRE. În scopul evaluării riscurilor și planificării controalelor de stat a fost realizat schimbul de informații cu privire la stațiile PECO funcționale din țară.</li> </ul>	
	<p><b>8.2.</b> Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale UE.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul stagiilor/schimb de experiență/seminare, realizate;</li> <li>2. Numărul persoanelor instruite în aplicarea practicilor UE;</li> <li>3. Rapoartele participanților la activitățile realizate, prezentate.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stagii/schimb de experiență/seminare, realizate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- În cadrul proiectului Jean-Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer economic interests (EU 4CONS), APCSP a participat la realizarea sesiunii online de instruire a inspectorilor de stat din cadrul APCSP pentru dezvoltarea și recunoașterea cunoștințelor angajaților cât și a competențelor consumatorilor și mediului de afaceri, cu tematica „<i>Rolul instituțiilor europene în domeniul protecției consumatorilor</i>”. <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/ue-consumatorii-instruiri-ad-hoc">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/ue-consumatorii-instruiri-ad-hoc</a></li> <li>- În baza Acordului de colaborare cu ANPC România și a invitației de lucru din partea ANPC, în contextul schimburilor de experiență tradiționale dintre organismele naționale de protecție a consumatorilor din cele două țări, 4 angajați APCSP au realizat o vizită de lucru la Iași (România), unde au fost puse în discuții și consultări bilaterale anumite teme ce țin de activitate: clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, practici comerciale incorecte, contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale (DAIC, SCICMM);</li> <li>- Un reprezentant APCSP a participat la seminarul online cu tematica „<i>Cerințele noului cadru juridic european privind etichetarea energetică</i>”</li> </ul> </li> </ol>	<p>SJRU; Personalul participant,</p>

				<p>oferit de către proiectul de asistență tehnică finanțat de Uniunea Europeană „STARS”, la solicitarea Ministerului Economiei și Infrastructurii (DRCMA);</p> <p>2. La sesiunea online în cadrul proiectului EU 4CONS au fost înregistrați 15 participanți;</p> <p>3. Participanții au primit certificate de instruire – 15 participanți.</p>	
<p><b>Obiectivul 9:</b> Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor</p>	<p><b>9.1.</b> Organizare a evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „Ziua ușilor deschise”.</p>	<p>1. Agenda evenimentului, aprobată;</p> <p>2. Eveniment organizat și mediatizat;</p> <p>3. Numărul persoanelor participante la eveniment.</p>	Trimestrul IV	<p>- Evenimentul urmează a fi organizat în tr. IV – 2021 conform planului, reieșind din situația pandemic.</p>	<p>DRCMA (organizatorul evenimentului) DCPIS DAIC DCM SCICMM (coparticipare)</p>
	<p><b>9.2.</b> Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, Agenția având statutul de <i>Punct de contact național</i>.</p>	<p>Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției.</p>	Trimestrul I	<p>Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul 2020, elaborat și aprobat de APCSP este publicat pe pagina web a Agenției și transmis către MEI conform prevederilor Legii nr. 105/2003 <i>privind protecția consumatorilor</i>. <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf</a></p>	DERPC
<p><b>Obiectivul 10:</b> Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției, implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției</p>	<p><b>10.1.</b> Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței (în domeniile reglementate) și protecția consumatorilor.</p>	<p>1. Planul anual de instruire a personalului Agenției, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției;</p> <p>2. Numărul/ponderea de instruiți/stagii/schimb de experiență, planificate, din care realizate;</p> <p>3. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunii), inclusiv în domeniul eficienței energetice;</p> <p>4. Ponderea persoanelor instruite - 90%;</p> <p>5. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire;</p> <p>6. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de instruire, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției.</p>	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	<p>1. Planul anual de instruire a personalului APCSP pentru 2021 este aprobat și publicat pe pagina web instituțională.</p> <p>2. În cadrul APCSP au fost organizate 19 instruiți, din care 3 instruiți în domeniul eficienței energetice, unde au fost instruiți 33 angajați.</p> <p>3. În cadrul subdiviziunilor interne au fost realizate 7 instruiți interne (<i>DERPC - 1, DAIC - 1, DCM – 1, DRCMA-4</i>).</p> <p>4. Ponderea persoanelor instruite – 33 (73%), din total 45 angajați, inclusiv 21 angajați instruiți în cadrul subdiviziunilor.</p> <p>5. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire – 33 (73%), din total 45 angajați, inclusiv 21 angajați instruiți în subdiviziuni.</p> <p>6. Raportul anual cu privire la realizarea Planului anual de instruire, se publică pe pagina web instituțională.</p>	<p>SJRU;</p> <p>Subdiviziunile structurale</p>
	<p><b>10.2.</b> Implementarea procedurilor de</p>	<p>1. Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția</p>	<p>1. În perioada raportată 2 funcționari publici debutanți au fost confirmați în funcția publică, familiarizați cu Ghidul noului angajat.</p>		<p>SJRU DMI</p>



	integrare socio - profesională a debutanților, evaluare a performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	publică; 2. Numărul funcționarilor publici evaluați, care întrunesc condițiile necesare.		2. Debutanții confirmați în funcția publică au fost evaluați (1 funcționar cu „bine” și unul cu „foarte bine”) și întrunesc condițiile necesare.	
	<b>10.3.</b> Asigurarea organizării procesului de instruire a personalului Agenției, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial.	Numărul persoanelor instruite / cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.		APCSP a adresat Ministerului Finanțelor (MF) o solicitare de instruire a personalului în vederea implementării Sistemului de control intern managerial, prin scrisoarea nr.1219 /2021. În răspuns, MF a informat, că Centrul de instruire și dezvoltare profesională din cadrul I.P.„Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”, va organiza cursul de instruire în domeniul controlului intern managerial, preconizat pentru trimestrul III-IV 2021.	DMI SJRU SFA Subdiviziunile Agenției
<b>Obiectivul 11:</b> Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor	<b>11.1.</b> Asigurarea evidenței corespondenței, schimbului intern de informații în cadrul activității, controlul asupra executării documentelor.	Programul de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management”, funcțional.	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	Programul de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management”, este funcțional și utilizat de către angajații APCSP.	DMI SMD DAIC; DCPIS; DCM; DRCMA; DERPC.
	<b>11.2.</b> Evidența proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale, păstrarea acestora timp de 7 ani de la data întocmirii.	Programul intern INSPECT de evidență a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, funcțional; Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate pe parcursul anului în INSPECT; Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, transmise pe parcursul anului		Programul intern INSPECT de evidență a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, este funcțional și utilizat de către angajații APCSP; Pe parcursul ianuarie –septembrie 2021, în Programul de evidență internă INSPECT au fost înregistrate 284 controale, 129 dosare contravenționale, 886 petiții (la 21.10.20210), 4798 apeluri telefonice. În perioada raportată, au fost transmise de către subdiviziunile de control, respectiv primite în DERPC spre păstrare 284 procese-verbale de control, 129 dosare contravenționale (pe suport de hârtie).	DERPC; DAIC; DCPIS; DRCMA; DCM.

		/primite spre păstrare.			
	<b>11.3.</b> Efectuarea avizării juridice a materialelor, acordarea asistenței juridice consumatorilor (intervenient accesoriu), înaintarea acțiunilor în instanță în baza actelor de constatare, reprezentarea intereselor Agenției în fața instanțelor judiciare cât și în fața altor persoane de drept public și privat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul dosarelor contravenționale încheiate, examinate de Agenție, din care clasate, remise, cu sancțiuni aplicate;</li> <li>2. Suma amenzilor aplicate, achitate;</li> <li>3. Numărul cererilor în instanță, din care admise, respinse: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenția reclamant;</li> <li>- Agenția pârât;</li> </ul> </li> <li>4. Numărul contestațiilor întocmite și depuse în instanță: <ul style="list-style-type: none"> <li>- admise,</li> <li>- respinse;</li> </ul> </li> <li>5. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse;</li> <li>6. Numărul cererilor de chemare în judecată, de apel, depuse;</li> <li>7. Numărul citațiilor expediate;</li> <li>8. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs;</li> <li>9. Numărul dosarelor examinate în instanță;</li> <li>10. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de contencios civil și administrativ, inclusiv</li> <li>- în calitate de intervenient accesoriu;</li> </ul> </li> <li>11. Numărul actelor/documentelor, revizuite, avizate juridic;</li> <li>12. Propuneri de modificare/completare a unor acte legislative, înaintate.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. În perioada raportată au fost încheiate 271 dosare contravenționale, inclusiv – 155 încheiate în cadrul controalelor de stat conform prevederilor Legii nr.131/2012 <i>privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător</i> și – 116 dosare încheiate conform prevederilor Legii nr. 105/2003 <i>privind protecția consumatorilor</i> (fără control), inclusiv pe art. 97 CC - 11 dosare încheiate, pe art.273 alin.17, 18 CC – 39 dosare. Din numărul total de dosare încheiate, au fost: <ul style="list-style-type: none"> <li>- clasate / anulate - 3;</li> <li>- încetate - 2;</li> <li>- sancțiuni aplicate - 237;</li> <li>- în instanța de judecată transmise/remise (întocmite pe art. 97CC) - 11;</li> <li>- în examinare –34.</li> </ul> </li> <li>2. Au fost aplicate amenzi în sumă de 1477100,00 lei, achitate 497020,00 lei</li> <li>3. Numărul cererilor în instanță (Agenția ca reclamant) - 15;</li> <li>4. Numărul contestațiilor întocmite și depuse în instanță <ul style="list-style-type: none"> <li>-- contravenționale admise - 40,</li> <li>- în contencios administrativ admise – 3 (ca pârât pierdere de cauză)</li> <li>- respinse de instanță -3 (APCSP cu câștig de cauză) .</li> </ul> </li> <li>5. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse - 23;</li> <li>6. Numărul cererilor de chemare în judecată, de apel, depuse – 7;</li> <li>7. Numărul citațiilor expediate - 150;</li> <li>8. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 83;</li> <li>9. Numărul dosarelor examinate în instanță – 185 ( inclusiv perioade anterioare);</li> <li>10. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate - 393: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de contencios civil și administrativ – 120;</li> <li>- în calitate de intervenient accesoriu - 135;</li> <li>- contravenționale - 138.</li> </ul> </li> <li>11. Acte/documente revizuite, avizate juridic – 3;</li> <li>12. Propuneri de modificare/completarea actelor legislative -1.</li> </ol>	DAIC
<b>Obiectivul 12:</b> Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și	<b>12.1.</b> Planificarea anuală a activităților și bugetului Agenției.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de acțiuni al Agenției, publicat;</li> <li>2. Planul anual de control al Agenției, publicat;</li> <li>3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, publicat;</li> </ol>	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de acțiuni al Agenției, este publicat pe pagina web a APCSP; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-004.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-004.pdf</a></li> <li>2. Planul anual de control APCSP, este publicat pe pagina web APCSP, RSC; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_planul-aprobat-a-controarelor-de-stat-pentru-perioada-anului-2021-inclusiv-a-persoanelor-pasibile-controlului-neidentificate-in-si-rsc-9.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_planul-aprobat-a-controarelor-de-stat-pentru-perioada-anului-2021-inclusiv-a-persoanelor-pasibile-controlului-neidentificate-in-si-rsc-9.pdf</a></li> <li>3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, este publicat pe pagina web APCSP; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_programul-sectorial-apcsp-2021-">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_programul-sectorial-apcsp-2021-</a></li> </ol>	DERPC DMI SFA DRCMA DCPIS DAIC

protecție a consumatorilor		<p>4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (PAA OC), publicat (HG nr.355/2020);</p> <p>5. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, prezentate;</p> <p>6. Proiectul bugetului, prezentat;</p> <p>7. Proiectul Programului de Dezvoltare Strategică instituțională, inițiat.</p>	Trimestrul IV	<p><a href="#">pentru-plasare-pe-siteul-apcsp.pdf</a></p> <p>4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (PAA OC), este publicat pe pagina web APCSP (HG nr.355/2020), și transmis către CS; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_42-31-03-2021-planul-anual-de-actiuni-apcsp.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_42-31-03-2021-planul-anual-de-actiuni-apcsp.pdf</a></p> <p>5. Subdiviziunile structurale prezintă planul anual de acțiuni al subdiviziunii;</p> <p>6. Proiectul bugetului pentru anul 2022 a fost transmis organului ierarhic superior spre aprobare, pe suport de hârtie și în sistemul informațional FMIS și în luna aprilie a fost transmis CBTM 2022-2024.</p> <p>7. Elaborarea Programului de Dezvoltare Strategică instituțională, urmează a fi inițiată în trimestrul IV - 2021.</p>	DCM SJRUC SCICMM
	12.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	<p>Rapoartele de activitate, prezentate:</p> <p>1. Rapoartele periodice de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției;</p> <p>2. Raportul anual privind realizarea Programului sectorial de supraveghere a pieței;</p> <p>3. Rapoartele privind realizarea politicilor publice, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate;</p> <p>4. Raportul anual privind realizarea PAA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020);</p> <p>5. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor;</p> <p>6. Rapoartele operative (săptămânale) de activitate;</p> <p>7. Rapoartele trimestriale și anuale ale subdiviziunilor;</p> <p>8. Raportul anual statistic prezentat către BNS.</p>	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	<p>În perioada de raportare au fost elaborate și prezentate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raportul anual privind realizarea Programului sectorial de supraveghere a pieței pentru anul 2020; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-apcsp-cu-privire-la-realizarea-programului-sectorial-2020-pdf1.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-apcsp-cu-privire-la-realizarea-programului-sectorial-2020-pdf1.pdf</a></li> <li>- Rapoartele privind realizarea politicilor publice, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate: raportul cu privire la acțiunile realizate pe parcursul anului 2020 de implementare a <i>Strategiei în domeniul protecției consumatorilor, Strategiei reformei cadrului de reglementare a activității de întreprinzător, Strategiei Naționale de Integritate și Anticorupție, Strategiei de dezvoltare a întreprinderilor mici și mijloci, Strategiei de dezvoltare a comerțului interior, Strategiei de dezvoltare a turismului.</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată conform competențelor, în domeniul <i>supravegherii conformității serviciilor turistice în 2018-2020;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului național de acțiuni în domeniul facilitării comerțului pentru perioada anilor 2017 – 2020;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului de acțiuni pentru o guvernare deschisă;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului de activitate MEI;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului național de acțiuni în domeniul eficienței energetice (PNAEE) 2019-2020;</i></li> <li>- Raportul pentru sem II- 2020, trimestrul I, semestrul I- 2021 privind realizarea PAA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_ordiul-33-17-03-2021-de-aprobare-a-raportului-impletariei-planului-apcsp-la-nivel-de-orga-de-control.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_ordiul-33-17-03-2021-de-aprobare-a-raportului-impletariei-planului-apcsp-la-nivel-de-orga-de-control.pdf</a>; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-paac-tr-i-2021-pdf.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-paac-tr-i-2021-pdf.pdf</a>; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_1-raport-paa-oc-apcsp-sem-i-2021-i-2.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_1-raport-paa-oc-apcsp-sem-i-2021-i-2.pdf</a></li> <li>- Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor; <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf</a></li> <li>- Raport de activitate pentru semestrul I – 2021 cu privire la realizarea Planului de acțiuni al APCSP. <a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_aprobat-raportul-de-realizare-a-pa-apcsp-2021-pentru-semestrul-i-2021-kopiya.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_aprobat-raportul-de-realizare-a-pa-apcsp-2021-pentru-semestrul-i-2021-kopiya.pdf</a></li> <li>- Rapoartele operative (săptămânale) de activitate - 39;</li> </ul>	DERPC, DMI DAIC SFA DRCMA DCPIS DCM SJRUC SCICMM

				- Raportul anual 2020, statistic prezentat către BNS.	
	<b>12.3.</b> Executarea bugetului aprobat al Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabile.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.		1. Raportul financiar la situația din 30.06.2021 – elaborat, și prezentat către MEI pe suport de hârtie și în sistemul informațional FMIS 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, au fost prezentate	DMI SJRU SFA
	<b>12.4.</b> Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP.		1. Cheltuielile instituției au fost asigurate în limitele bugetului aprobat. 2. Planul anual de achiziții, elaborat și publicat pe pagina web APCSP	
<b>Obiectivul 13:</b> Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	<b>13.1.</b> Implementarea de către subdiviziunile structurale, a <b>Sistemelor IT</b> și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție.	Sisteme IT implementate: - Programul de evidență internă INSPECT; Programul de evidență internă E - Management; - 90 % utilizatori instruiți; - Pagina web a Agenției, actualizată.	Pe parcursul anului cu raportare trimestrială	Sisteme IT implementate: - Programul de evidență internă INSPECT; - Programul de evidență internă E - Management; - 90 % utilizatori instruiți;  Pagina web a Agenției, actualizată.	Utilizatorii SI, Toate subdiviziunile Agenției responsabile de înregistrarea datelor.

CONTRASEMNAT \_\_\_\_\_

DERPC

DMI

DCPIS

DCM

DRCMA

DAIC

SCICMM

SJRU