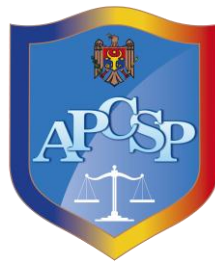


APROBAT:
D-I Iurie EREMIA
Director

(semnătura)

2018

MINISTERUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII
AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
ȘI SUPRAVEGHEREA PIETEI



RAPORTUL DE ACTIVITATE
pentru semestrul I-2018

Chișinău 2018

	ÎNTRDUCERE
I.	COMPONENȚA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI
II.	CADRUL DE POLITICI PUBLICE, CADRUL LEGISLATIV/NORMATIV
III.	ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI
	Sumarul activităților de bază, desfășurate
	Măsurile juridice aplicate pentru neconformitățile depistate.
	Conlucrarea cu organele abilitate.
IV.	ACTIVITĂȚILE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR
	Examinarea Petițiilor
	Activitățile de informare de Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor
	Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă. Activități de informare.
	Colaborarea cu mass – media. Parteneriate.
V.	PROGRAME DE INSTRUIRE
	Instruirea/autoinstruirea internă a angajaților Instruirea internă, cu suportul altor autorități Instruirea în cadrul Academiei de Administrare Publică
VI.	CONSOLIDAREA CAPACITĂȚILOR INSTITUȚIONALE
	Consolidarea instituțională și dezvoltarea capacităților APCSP
	Planul multianual de achiziții a echipamentului și consumabilelor pentru expres teste.
	Procedurile de control bazate pe analiza gestionării riscurilor.
VII.	CONCLUZII
	Anexa 1: Date comparative cu privire la rezultatele activității APCSP – 1 filă; Anexa 2: Informația privind instruirea personalului APCSP – 2 file;

ÎNTRUCERE

În cadrul reorganizării administrației publice centrale, care constituie unul din obiectivele prioritare ale Strategiei de reformă a administrației publice centrale, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei și Infrastructurii, a fost redenumită în Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP).

Conform modificărilor și completărilor legislative privind reglementarea activității controlului de stat, au fost delimitate atribuțiile în domeniul alimentar și nealimentar, precum și pe segmentul protecției consumatorilor și siguranței ocupaționale, în scopul evitării conflictelor de competențe și atingerii unei eficiențe maxime în efectuarea controlului de stat.

Competențele APCSP sunt axate pe implementarea legislației în domeniul protecției consumatorului, metrologiei, jocurilor de noroc, controlului calității produselor nealimentare și serviciilor, inclusiv turistice, securității și sănătății în muncă, alte domenii reglementate, privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, contractele de credit pentru consumatori (inclusiv de microfinanțare), clauzele contractuale abuzive, comerțul electronic, controalele oficiale privind conformitatea produselor cu denumiri de origine și indicații geografice și a specialităților tradiționale garantate, etc.).

Conform prevederilor art. 27 alin. (2¹) al Legii nr.105/13.03.2003 privind protecția consumatorilor (Lege), APCSP coordonează la nivel național controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, avînd statut de punct de contact național, cu următoarele atribuții principale:

art. 27 alin. (3) lit. a), implementarea politicii 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;

art. 27 alin. (3) lit. a¹), monitorizarea activității de protecție a consumatorilor desfășurată de autoritățile administrative competente indicate la art. 28 alin. (2) al Legii;

art. 27 alin. (3²), elaborarea și aprobarea raportului anual privind rezultatele activității de protecție a consumatorilor.

Prezentul Raport, reflectează rezultatele realizării obiectivelor stabilite în Planul de acțiuni al APCSP pentru anul 2018, care derivă din Programul de Dezvoltare Strategică al APC (APCSP) 2016-2018 corelat cu Cadrul Bugetar pe Termen Mediu pentru anii 2017-2019 prin 2 strategii sectoriale de cheltuieli (SSC): SSC în domeniul infrastructurii calității și protecției consumatorilor și SSC în domeniul energetic.

I. COMPONENTA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI

Conform Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea APCSP, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.1089 din 18 decembrie 2017 (Regulament), APCSP are următoarea structură:

- Director
- Director adjunct
- Consiliul de soluționare a disputelor
- Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri
- Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională
- Direcția control metrologic
- Direcția control produse industriale și servicii
- Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor
- Direcția management instituțional
- Serviciul juridic și resurse umane
- Serviciul financiar-administrativ
- Serviciul tehnologia informației și comunicații
- Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media

Serviciul managementul documentelor
 Serviciul audit intern.

Respectiv, APCSP are misiunea de a asigura implementarea politicii statului, în următoarele domenii:

- 1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);
- 2) protecția consumatorilor;
- 3) metrologie;
- 4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;
- 5) siguranța ocupațională;
- 6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

Sub aspect bugetar, activitatea APCSP se desfășoară în limitele a două subprograme:

Subprogramul 50.08 "Protecția drepturilor consumatorilor";

Subprogramul 58.04 „Eficiență energetică și surse regenerabile”.

Bugetul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, pentru anul 2018 a fost precizat în volum de 10481,5 mii lei, cumulat din următoarele tipuri de cheltuieli din cadrul ambelor programe bugetare:

Tabelul 1: Repartizarea resurselor bugetare pentru anul 2018, pe destinație de cheltuieli

Cod	Tipul cheltuielilor	50.08		58.04		Total APCSP	
		Valoarea, mii lei	Ponderea în total, %	Valoarea, mii lei	Ponderea în total, %	Valoarea, mii lei	Ponderea în total, %
21	Cheltuieli de personal	7115,4	73,49	-	-	7115,4	67,88
22	Cheltuieli de întreținere	1396,8	14,43	260,0	32,50	1656,8	15,81
27	Prestații sociale	495,0	5,11	-	-	495,0	4,72
31	Active nefinanciare	355,0	3,68	450,0	56,25	805,0	7,69
33	Materiale circulante	319,3	3,29	90,0	11,25	409,3	3,90
	TOTAL	9681,5	100	800,0	100,0	10481,5	100

Concluzie: Din totalul de cheltuieli aprobate pentru anul 2018 cea mai mare pondere revine remunerării muncii personalului APCSP, circa 67,88% din totalul de cheltuieli. Succesiv, 15,81% din cheltuielile totale estimate s-au alocat pentru întreținerea instituției, 7,69% pentru aprovizionarea cu active nefinanciare, 4,72% pentru prestațiile sociale aferente personalului și 3,90% pentru aprovizionarea cu materiale circulante.

La situația din 30.06.2018, bugetul anual al APCSP a fost executat în proporție de 39,92%, valoarea resurselor utilizate fiind de 4184,1 mii lei.

Tabelul 2: Executarea resurselor bugetare, la situația din 30.06.2018, pe destinație de cheltuieli

Cod	Tipul cheltuielilor	58.08		58.04		Total APC	
		Valoarea, mii lei	Gradul de executare, %	Valoarea, mii lei	Gradul de executare, %	Valoarea, mii lei	Gradul de executare, %
21	Cheltuieli de personal	2824,3	39,69	-	-	2824,3	39,69
22	Cheltuieli de întreținere	709,2	50,77	39,7	15,27	748,9	45,20
27	Prestații sociale	394,7	79,74	-	-	394,7	79,74
31	Active nefinanciare	5,4	1,52	69,7	15,49	75,1	9,33
33	Materiale circulante	135,8	42,53	5,3	5,89	141,1	34,47
	TOTAL	4069,4	x	114,7	x	4184,1	x

Concluzie: Cel mai înalt nivel de executare al cheltuielilor planificate se înregistrează la componenta "prestații sociale" 79,74%. Ulterior, cheltuielile de întreținere au fost executate în

proporție de 45,20%, remunerarea muncii angajaților s-a executat în proporție 39,69% și respectiv 34,47% din volumul alocațiilor pentru materiale circulante.

În rezultatul Reformei, competențele din domeniul alimentar și 10 unități de personal din acest sector au fost transmise Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor, iar 5 unități de personal ale Agenției Turismului și 4 unități de personal ale Inspectoratului de Stat al Muncii, cu competențele în domeniul serviciilor turistice, respectiv în domeniul securității și sănătății în muncă, au fost transmise către APCSP.

Efectivul limită al APCSP constituie 67 unități de personal, inclusiv 2 unități de personal auxiliar și de deservire tehnică.

La situația din 30.06.2018 în cadrul APCSP erau ocupate 43 funcții publice, numărul funcțiilor vacante constituind 24 funcții.

II. CADRUL DE POLITICI PUBLICE, CADRUL LEGISLATIV / NORMATIV

Cadrul legislativ/normativ de bază, în domeniile de competență atribuite, constituie:

- Strategia privind protecția consumatorilor 2013 – 2020;
- Strategia Națională de dezvoltare „Moldova 2020”;
- Strategia de dezvoltare a comerțului interior 2015 - 2020;
- Strategia de dezvoltare energetică a Republicii Moldova 2013 – 2030;
- Strategia în domeniul proprietății intelectuale 2020;
- Strategia de dezvoltare a sectorului IMM 2012 - 2020;
- Strategia sectorială de cheltuieli în domeniile de competență 2018 - 2021;
- Legea privind protecția consumatorilor;
- Legea privind supravegherea pieței;
- Legea metrologiei;
- Legea securității și sănătății în muncă nr. 186/2008;
- Legea privind activitatea de reglementare tehnică;
- Legea cu privire la comerțul interior;
- Legea privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
- Legea privind securitatea generală a produselor;
- Legea privind etichetarea produselor cu impact energetic;
- Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
- Legea privind contractele de credit pentru consumatori;
- Legea despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum;
- Legea privind comerțul electronic;
- Legea nr. 44 din 27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic;
- Programul Național pentru Eficiență Energetică 2011-2020;
- Hotărârea Guvernului despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor;
- Hotărârea Guvernului nr.1212/04.11.2016 cu privire la aprobarea Metodologiei privind evaluarea riscurilor în cazul produselor nealimentare;
- Hotărârea Guvernului nr.1054/15.09.2016 privind gradele de risc pentru produsele nealimentare;
- Hotărârea Guvernului nr.1076/23.09.2016 pentru aprobarea Regulamentului privind procedurile de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal;
- Hotărârea Guvernului nr.1116/07.10.2016 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase;
- Hotărârea Guvernului nr.1246/15.11.2016 pentru aprobarea Reglementării tehnice privind imitațiile de produse alimentare care prezintă risc de a pune în pericol sănătatea sau siguranța consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr. 808 din 29.10.2015 pentru aprobarea Reglementării tehnice privind siguranța jucăriilor;
- Hotărârea Guvernului nr.745 din 26.10.2015 pentru aprobarea Reglementării tehnice „Punerea la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice destinate utilizării în cadrul unor anumite limite de tensiune”;

- Hotărîrea Guvernului nr.37/01.02.2016 pentru aprobarea Reglementării tehnice privind punerea la dispoziție pe piață a brichetelor, care prezintă caracteristici de siguranță pentru copii și interzicerea introducerii pe piață a brichetelor fantezie;
- Ordinul MEI nr.33/02.03.2016 - Lista standardelor conexe la RT privind introducerea pe piață a brichetelor fantezie;
- alte acte de reglementare și Strategii, în domeniile de competență.

Pentru asigurarea implementării politicii și strategiilor în domeniile de competență, APCSP a planificat, elaborarea în trimestrul IV-2018 a Programului de Dezvoltare Strategică (PDS) 2019-2021, cel de al treilea ciclu de planificare strategică instituțională, bazat pe politicile și Strategiile Statului în domeniile de competență, din care derivă Planurile anuale de activitate, cu acțiuni concrete, constituind instrumentul de monitorizare și evaluare a PDS-ului.

Ciclul al doilea de planificare strategică, se va încheia cu elaborarea Raportului de evaluare cu privire la rezultatele implementării PDS 2016 – 2018.

În acest sens, pentru anul 2018, APCSP și-a stabilit următoarele obiective și acțiuni de bază:

- sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor;
- asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor. Soluționarea petițiilor privind apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor;
- organizarea unui sistem de informare util pentru consumatori și oferirea de protecție împotriva practicilor comerciale agresive și incorecte;
- stabilirea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori;
- asigurarea funcționării punctului național de contact privind protecția consumatorilor;
- mediatizarea activității Agenției, sporirea gradului de accesibilitate la activitățile Agenției
- consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor;
- supravegherea pieței și creșterea gradului de asigurare a pieței interne cu produse conforme;
- asigurarea respectării legislației în domeniul metrologiei legale;
- consolidarea capacităților instituționale ale APCSP;
- planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și raportarea rezultatelor activității Agenției;
- dezvoltarea managementului intern în cadrul Agenției.

Prioritățile APCSP pentru a. 2018, sunt axate pe 3 obiective fundamentale și anume:

- *Consolidarea capacităților instituționale*, prin informarea/educarea consumatorilor, dezvoltarea cunoștințelor mediului de afaceri, instruirea angajaților, promovarea imaginii instituționale, mediatizarea activității APCSP, dezvoltarea parteneriatelor cu instituțiile mass-media și instituțiile omoloage din țară și peste hotare, pentru preluarea și transpunerea celor mai bune practici UE, în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței.

- *Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor*, prin examinarea petițiilor, apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor, aplicarea măsurilor legale privind repararea prejudiciilor cauzate de agenții economici, inclusiv în instanța de judecată.

- *Asigurarea supravegherii pieței produselor și serviciilor*, prin monitorizarea lor pe piața internă, implementarea sistemului de informare rapidă cu privire la produsele și serviciile cu risc sporit, supravegherea metrologică în domeniile de interes public, aplicarea măsurilor juridice pentru încălcările depistate, neadmiterea abuzurilor față de activitatea mediului de afaceri, prin reducerea numărului de controale, susținerea mediului de afaceri prin consiliere și dezvoltarea cunoștințelor.

III. ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI

➤ Sumarul activităților de bază desfășurate

Pentru crearea condițiilor favorabile activității agenților economici, în conformitate cu prevederile Strategiei Naționale de dezvoltare ”Moldova 2020”, APCSP și-a concentrat eforturile spre informarea, educarea, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, consilierea, dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, privind respectarea legislației în relații cu

consumatorii, precum și pe consolidarea capacităților în domeniul protecției intereselor economice ale consumatorilor, prin examinarea petițiilor și sesizărilor.

Scopul acestei abordări este de a îmbunătăți impactul supravegherii pieței, în beneficiul consumatorilor și agenților economici onorabili, evaluând totodată riscurile activității lor în relațiile cu consumatorii, pentru a asigura o tranziție satisfăcătoare de la control la conformare, în măsura în care viața și sănătatea consumatorilor nu este pusă în pericol.

Potrivit datelor cu privire la activitatea APCSP, în ultimii 3 ani s-a înregistrat o descreștere a numărului de controale efectuate.

În susținerea mediului de afaceri, conform prevederilor Legii 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, controalele de stat planificate la întreprinderile nou create, în perioada primilor 3 ani de activitate, v-or avea caracter consultativ și nu se v-or solda cu sancțiuni sau măsuri restrictive, cu excepția cazurilor, când în cadrul controlului se depistează încălcări foarte grave.

Urmare delimitării atribuțiilor organelor cu funcții de control și excluderii dublării acestora, supravegherea pieței produselor alimentare a fost transmisă în competența Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor (ANSA).

Astfel, APCSP realizează funcțiile stabilite de Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, în următoarele domenii:

- 1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);
- 2) protecția consumatorilor;
- 3) metrologie;
- 4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;
- 5) siguranța ocupațională;
- 6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

Totodată, APCSP este autoritatea de supraveghere a respectării legislației privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, contractele de credit pentru consumatori (inclusiv de microfinanțare), clauzele contractuale abuzive, comerțul electronic, controalele oficiale privind conformitatea produselor cu denumiri de origine și indicații geografice și a specialităților tradiționale garantate, etc.).

Conform cerințelor Legii 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, a fost evaluat gradul de risc al activităților desfășurate de către 758 agenți economici pasibili de control, respectiv au fost planificate 87 controale de stat, în principalele domenii de competență, conform cerințelor legislației în vigoare. Planul controalelor a fost înregistrat și publicat în modul stabilit.

Efectuarea controalelor n-a fost posibilă în perioada de referință, fiind în proces de finalizare elaborarea listelor de verificare, necesare la efectuarea controlului de stat, precum și ajustarea Registrului de Stat al Controalelor cerințelor stabilite în vederea asigurării accesului în conformitate cu prevederile legale (înregistrarea datelor actualizate cu privire la APCSP, funcționarea sistemului informațional de date necesare activității de control).

În perioada de referință, APCSP a fost încadrată în procesul de elaborare a noilor Metodologii (generală și sectorială) de efectuare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei criteriilor de risc, Programelor (general și sectorial) de supraveghere a pieței, Listelor de verificare pentru efectuarea controalelor, Regulamentului privind ținerea Registrului de stat al controalelor, Regulamentului – cadru privind organizarea și funcționarea Consiliului pentru soluționarea disputelor din cadrul organelor de control, regulamentelor și procedurilor interne de dezvoltare a managementului instituțional, etc.

În scopul supravegherii pieței, APCSP a desfășurat un șir de campanii largi de informare a publicului, prin vizite de consultanță, mese rotunde, apariții media, difuzarea materialelor informaționale, publicarea pe pagina web a informațiilor utile și comunicatelor de presă, etc.

Pentru dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, APCSP a organizat **20 mese rotunde** pe diferite domenii de activitate: cu prestatori de servicii taxi, turistice, piețe, servicii comunale,

comercianții de produse electrocasnice, electronice, telefoane mobile, preambalatori/producători, din care 5 mese rotunde referitor la produsele cu impact energetic.

În cadrul proiectului *DCFTA, privind Vizibilitatea și comunicarea pe acțiunile referitoare la implementarea Acordului de Asociere RM-UE*, sesiunea INFO BUSINESS: „Întreabă expertul”, APCSP în comun cu un grup de experți desemnați, a acordat consultanță în domeniile de competență, unui număr de 225 agenți economici din Anenii Noi, Edineț, Bălți și Ialoveni, prin 4 întruniri realizate.

De la începutul anului, prin diverse acțiuni desfășurate de APCSP, **au primit consultanță 2552 agenți economici**, în domeniile de competență:

- 20 mese rotunde, 395 agenți economici;
- 6 campanii de informare, 217 agenți economici;
- 328 vizite de consultanță, 684 agenți economici;
- 401 apeluri telefonice/în Ghișeu/oficii, 401 agenți economici;
- examinării a 630 petiții/sesizări/dosare contravenționale, 630 agenți economici.
- sesiunii DCFTA INFO BUSINESS: „Întreabă expertul”, 225 agenți economici”.

În domeniul siguranței ocupaționale, prin 64 vizite de consultanță, angajatorii și angajații întreprinderilor vizitate au fost familiarizați cu legislația în vigoare și cerințele de siguranță la locul de muncă.

Supravegherea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei a fost realizată în cadrul campaniilor de informare, prin vizite de consultanță și mese rotunde organizate în scopul consilierii agenților economici, inclusiv:

- *campania de informare și familiarizare cu prevederile legislației în domeniul metrologiei legale*, desfășurată cu scopul conformării agenților economici cerințelor legale, fără acțiuni de control, unde au fost informați 115 agenți economici și 159 consumatori, distribuite materiale informaționale;

- *campania de informare privind serviciile de transportare în regim taxi*, cu genericul „Cunoașteți drepturile de pasager al serviciilor taxi”, unde au fost informați 11 agenți economici și 50 consumatori, distribuite materiale informaționale.

- 6 mese rotunde, la care au participat 190 agenți economici;

- 92 vizite de consultanță, unde s-a acordat consultanță către 176 agenți economici și 1112 consumatori, distribuite materiale informaționale.

Acțiunile desfășurate în acest domeniu au rezultat cu 18 cazuri de succes înregistrate, privind recuperarea prejudiciilor cauzate consumatorilor, suma prejudiciilor recuperate - 50352,69 lei.

Pesoanele abordate au fost familiarizate cu prevederile legislației în vigoare:

- Hotărîrea Guvernului nr. 881/2014 Regulamentul general de metrologie legală de stabilire a cerințelor privind sticlele utilizate ca recipiente de măsură;

- Hotărîrea Guvernului nr. 907/2014 Regulamentul general de metrologie legală de stabilire a normelor privind cantitățile nominale ale produselor preambalate;

- Legea metrologiei nr. 19 din 04 martie 2016;

- Hotărîrea Guvernului nr. 408/2015 Reglementarea tehnică privind punerea la dispoziție pe piață a mijloacelor de măsurare;

- Hotărîrea Guvernului nr. 1042/2016 cu privire la aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de măsurare și a măsurărilor supuse controlului metrologic legal;

- Legea nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere;

- Hotărîrea Guvernului nr. 267 din 08.04.2014 Reglementarea tehnică privind aparatele de cântărit neautomate.

➤ **Măsurile juridice aplicate** de APCSP, în baza materialelor (sesizărilor) și petițiilor, proceselor - verbale cu privire la contravenție, primite:

Au fost încheiate 73 procese- verbale cu privire la contravenție, aplicate 58 sancțiuni (5 procese - verbale încetate și 10 în examinare);

De la alte autorități, au fost remise APCSP spre examinare 7 procese - verbale cu privire la contravenție (4 au fost încetate și 2 procese - verbale în examinare).

Procese – verbale cu privire la contravenție nu au fost remise altor autorități spre examinare.

În total, pe parcursul semestrului I - 2018, **au fost examinate 76 dosare contravenționale**, din care 13 dosare încheiate în tr.IV-2017.

Au fost **aplicate 61 decizii de sancțiune și 15 decizii de încetare** a procesului - verbal cu privire la contravenție (10 decizii de încetare a proceselor - verbale remise spre examinare de către alte autorități, din care 6 remise în tr.IV-2017 și 5 decizii de încetare a proceselor-verbale cu privire la contravenție întocmite de APCSP).

În total, 61 amenzi aplicate, în sumă de 200,35 mii lei, inclusiv:

- 3 amenzi aplicate în baza proceselor-verbale remise de alte autorități, în sumă de 8,25 mii lei;
- 58 amenzi aplicate în baza proceselor-verbale cu privire la contravenție, încheiate de APCSP, în sumă de 192,1 mii lei (5 decizii în sumă de 8,55 mii lei, în baza procese-verbale încheiate în tr.IV-2017).

În total, 18 (29,5%) amenzi achitate în bugetul de stat, în sumă de 23,5 mii lei, inclusiv:

- 1 amendă achitată, în baza procesului-verbal remis de altă autoritate, în sumă de 0,375 mii lei;
- 17 amenzi achitate, în baza proceselor-verbale cu privire la contravenție, încheiate de APCSP, în sumă de 23,125 mii lei.

Spre executare silită au fost expediate 75 decizii de amendă, aplicate de Agenție, din care aplicate în 2015 -2, 2016 - 3, 2017 - 49, 2018 - 21 decizii.

Asistență juridică, Cereri prelabile adresate Agenției:

APCSP a participat în 356 ședințe de judecată, față de 337 ședințe în sem. I-2017, din care:

- 164 ședințe pe cauze contravenționale, față de 222 ședințe în sem.I-2017;
- 95 ședințe pe cauze civile, în calitate de reprezentant APCSP (ca pîrît), față de 38 ședințe în sem.I-2017;
- 97 ședințe în calitate de reprezentanți ai intervenientului accesoriu, față de 77 ședințe în sem.I-2017.

Pe parcursul semestrului I, au fost admise în instanță 26 cereri (APCSP (4)/reclamant/pîrît), înregistrate 18 cazuri de contestare a proceselor-verbale contravenționale, din care 2 contestații admise și 11 respinse (5 cazuri de contestații se află pe rol), depuse 20 cereri de apel, de recurs.

➤ ***Conlucrarea cu organele abilitate.***

Agenția a realizat **672 acțiuni în comun** cu autoritățile competente, inclusiv:

231 petiții primite de la alte autorități;

219 sesizări primite de la alte autorități;

222 sesizări și petiții expediate altor autorități de competență, inclusiv către:

- Primăria mun. Chișinău;
- Primăria mun. Bălți;
- Primăria mun. Orhei, Florești;
- Consiliul or. Cricova;
- IMGFL;
- Agenția Națională Transport Auto;
- Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
- Autoritatea Aeronautică Civilă;
- Serviciul Fiscal de Stat;
- Banca Națională a Moldovei;
- Cancelaria de Stat;

- Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;
- Agenția Sănătate Publică;
- Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;
- Comisia Națională a Pieței Financiare;
- Ministerul Afacerilor Interne;
- Inspectoratul de Poliție Centru.

Au fost înregistrate 11 cazuri de contestare a proceselor-verbale contravenționale.

Actualmente se află pe rol în instanța de judecată.

În semestrul I, APCSP a participat la 192 ședințe de judecată (97 în calitate de intervenient accesoriu și 95 în calitate de reprezentanți al APCSP ca pârât), sau cu 77 ședințe mai mult față de 115 ședințe în semestrul I-2017.

APCSP, desemnată în calitate de **punct de contact național**, împreună cu Autoritățile de supraveghere a pieței, desemnate în calitate de membri ai rețelei Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, prin Hotărârea Guvernului nr. 1116/2016 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase (Sistemul), sunt responsabile de funcționarea Sistemului prin schimbul de informații între autoritățile desemnate (Notificări), referitor la produsele periculoase, în special notificările din partea agenților economici.

Scopul principal al implementării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, constă în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare care prezintă un risc grav pentru sănătatea și siguranța consumatorilor, asigurarea respectării cerințelor privind siguranța produselor, cât și alinierea RM la standardele UE.

Persoanele desemnate, din cadrul APCSP, responsabile de funcționarea Sistemului, au fost instruite de către Ministerul Economiei și Infrastructurii, în vederea utilizării rețelei naționale.

Pe parcursul semestrului I-2018, în adresa APCSP au parvenit **două Notificări în scop de informare**, transmise de către 2 companii, respectiv:

➤ APCSP a informat consumatorii, prin intermediul paginii web instituțională, despre notificarea corporației Whirlpool, care aplică măsuri corective voluntare, privind rechemarea și înlocuirea gratuită a ceainicului electric KitchenAid, modelul 5KEK1722 (numărul modelului și seria sunt precizate pe eticheta de la baza câinii). Corporația Whirlpool admite, că mânerul câinii KitchenAid se poate desprinde de punctele superioare ale corpului câinii și poate deveni instabil, iar în cazul desprinderii mânerului, o cantitate de apă se poate scurge prin gura de scurgere sau partea superioară a ceainicului (dacă capacul este deschis). Dacă apa este rece, ceainicul nu prezintă pericol potențial pentru consumatori. Consumatorilor li s-a oferit posibilitatea să apeleze Centrul de Asistență Clienți, gratuit la numărul 022 999 031 sau adresa www.repair.whirlpool.com și să verifice dacă produsul care îl dețin este defect, sau dacă poate fi înlocuit gratuit;

➤ APCSP a informat consumatorii, prin intermediul paginii web instituțională, despre notificarea companiei HP Inc., care anunță rechemarea acumulatele pentru unele dispozitive ce ar putea prezenta anumite defecțiuni, și în consecință pot afecta sănătatea și securitatea consumatorilor (utilizatorilor). Totodată oferă consumatorilor indicii:

- Cum pot fi recunoscute aceste produse;
- Care sunt denumirile comerciale ale laptopurilor marca HP, ce includ acumulatele defecte;
- Perioada de producție a laptopurilor marca HP defecte (decembrie 2015-noiembrie 2017);
- Perioada de livrare a laptopurilor marca HP defecte (decembrie 2015 - noiembrie 2017);
- Perioada de comercializare a laptopurilor defecte (decembrie 2015 - decembrie 2017);
- Cum poate determina un consumator dacă acumulatorul laptopului său ar putea fi defect;
- Care este numărul de acumulatele potențial defecte, comercializate în Republica Moldova;
- Numărul de cazuri la nivel global de raportare a defecțiunilor acestor acumulatele;
- Care sunt eventualele pericole;
- Dacă sunt cunoscute și raportate accidente până acum.

IV. ACTIVITĂȚILE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

Protejarea intereselor economice ale consumatorilor este un obiectiv esențial al APCSP.

Examinarea petițiilor:

În total, în semestrul I, au fost înregistrate **952 petiții și sesizări**, cu 242 (20,27%) mai puțin față de semestrul I-2017 (1194), din care:

- **502** petiții parvenite direct de la consumatori, inclusiv 52 petiții electronice, sau cu 367 (16,65%) mai puțin față de 869 petiții înregistrate în semestrul I-2017;

- **231** petiții remise de către alte autorități, sau cu 94 (29%) petiții mai puțin, față de 325 în semestrul I-2017;

- **219** sesizări, din care examinate 180 sesizări și 39 readresate altor autorități competente.

APC a examinat **730** petiții și sesizări (550 petiții și 180 sesizări), cu 294 (28%) mai puțin, față de 1024, în semestrul I-2017.

Totodată, la adresa electronică APCSP au mai parvenit (luate la evidență) 172 petiții, care nu intruneau condițiile Legii nr. 190/1994 cu privire la petiționare, acestor consumatori li s-a oferit răspuns imediat, la adresa lor electronică.

Soluționarea petițiilor:

Au fost soluționate, prin răspuns din oficiu - **417** (76%) petiții;

Pe cale amiabilă au fost soluționate **133** (24,2%) petiții, sau cu 35 (18,22%) mai puțin, față de semestrul I-2017 (168 petiții).

Din numărul total de petiții soluționate, s-au confirmat **187** (23,5%) petiții.

Altora autorități, conform competențelor, au fost readresate 222 petiții și sesizări, cu 52 petiții mai mult față de semestrul I-2017.

Din numărul total de petiții examinate (550 petiții), măsuri juridice au fost aplicate la examinarea a 29 petiții (5,27%).

De consultanță, în cadrul examinării petițiilor, au beneficiat 462 consumatori.

În rezultatul examinării petițiilor, pe parcursul semestrului I au fost înregistrate 137 cazuri de succes, din care în 107 cazuri a fost restituită contravaloarea bunurilor consumatorilor, sau cu 12 cazuri mai puțin față de semestrul I-2017.

De la începutul anului, au fost restituiți consumatorilor 783,561 mii lei, cu 204,414 (26,1%) mii lei mai mult, față de 579,147 mii lei în semestrul I-2017.

Cazurile de succes cu înaltă rezonanță sunt publicate pe pagina web APCSP

<http://www.consumator.gov.md/lib.php?l=ro&idc=235&nod=1&t=/Cazuri-de-succes&>

Exemplu: iPone de 14 000 lei restituit

În urma examinării petițiilor parvenite, s-a constatat că o mare parte din reclamațiile săptămânale se referă la calitatea telefoanelor mobile procurate.

Aceiași problemă a fost reclamată și de un consumator din Chișinău, care a decis să procure în rate un iPhone 7 de la un agent economic. Peste câteva zile, acesta a observat că telefonul avea un defect și anume, calitatea necorespunzătoare a sunetului în momentul convorbirilor telefonice.

În acest caz, consumatorul s-a adresat cu o reclamație în scris către agentul economic, dar și la sediul APCSP.

În baza prevederilor art.18, alin.3 al Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, a fost inițiată o expertiză independentă de către Camera de Comerț și Industrie a R.M.

Expertiza a constatat defectul aparatului, respectiv subiectul petiției s-a adevărit.

Astfel, prin implicarea APCSP, consumatorului i-au fost satisfăcute revendicările, prin restituirea valorii achitate până la momentul adresării către agentul economic - **14 000 lei**;

Exemplu: Conflict la procurarea utilajelor agricole

O familie de fermieri a procurat mai multe unelte agricole de la un agent economic specializat, pentru prelucrarea pământului, un plug la prețul de 350 euro și o stropitoare agricolă de cca 28 mii lei. Ulterior, consumatorii au constatat, că de la stropitoare lipseau piese. Mai mult, agentul economic nu a oferit nici certificatul de garanție al bunului. În aceste condiții, petiționarii s-au adresat la reprezentanții magazinului în nenumărate rânduri, Din moment ce agentul economic nu a revendicat solicitarea consumatorilor, aceștia au depus o petiție la APCSP. Petiția a fost soluționată pe cale amiabilă, fiind restituite elementele necesare pentru stropitoare, dar și oferit un bon de reducere în mărime de 50 euro (echivalentul a 1015 lei) pentru procurarea utilajelor viitoare;

Exemplu: Atenție maximă la contractele de vacanță pe care le semnați!

O familie a achitat 22,500 mii lei pentru prestarea serviciilor turistice. Au ales vacanța în Egipt, însă vacanța le-a fost dată peste cap din cauza perfectării incorecte a actelor.

La Aeroportul Internațional Chișinău li s-a cerut viza turistică, pe care unul dintre membrii familiei nu o avea, deoarece nu i-a fost explicată procedura de obținere a vizei.

În aceste condiții, pentru a nu pierde oferta de vacanță, s-au hotărât să meargă în vacanță doar 3 membri ai familiei. În acest timp, consumatoarea a încercat să-și revendice drepturile, solicitând de la agentul economic restituirea contravalorii pentru serviciul neprestat. Prestatorul de servicii a refuzat să remedieze situația, motivând faptul, că consumatorii au fost informați despre toate detaliile ce țin de prestarea serviciilor.

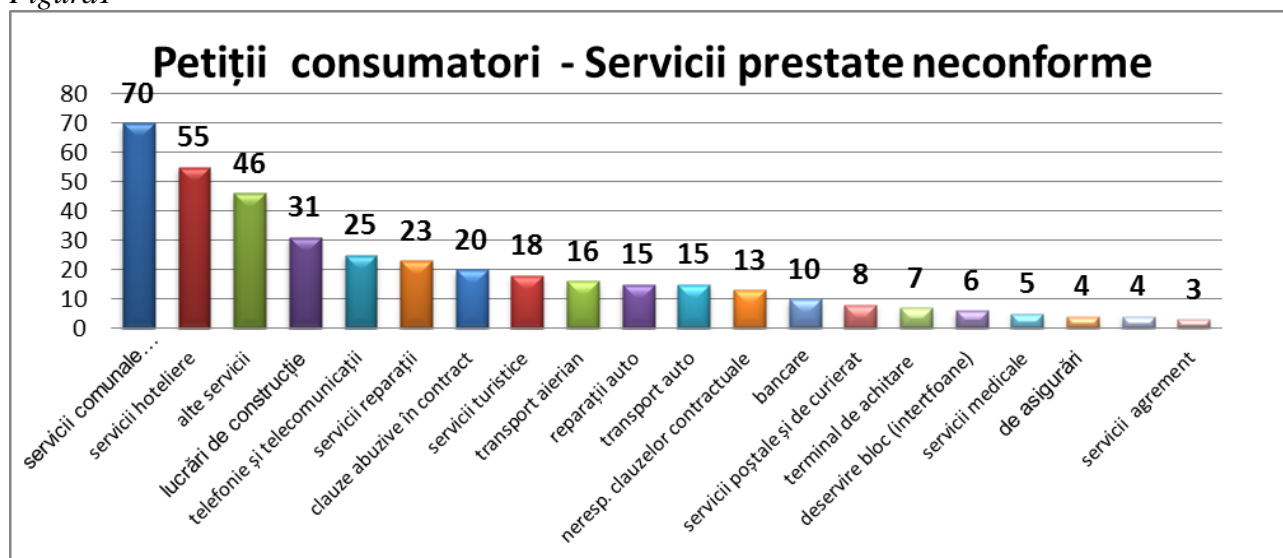
Ulterior, familia a apelat la APCSP, unde a găsit calea amiabilă de rezolvare a conflictului. Compania a întreprins măsurile necesare, oferind consumatorilor o despăgubire de **7,300 lei**.

Subiectele petitiilor parvenite direct de la consumatori:

• servicii prestate, neconforme – 394 (53,7%) petiții:

- servicii hoteliere – 55,
- servicii comunale (Termoelectrica, Apă-Canal, Chișinău-Gaz, GazUnionFenosa, APL) - 70,
- transport aerian – 16,
- telefonie și telecomunicații – 25,
- nerespectarea clauzelor contractuale – 13,
- transport auto – 15,
- reparații auto – 15,
- servicii turistice – 18,
- alte servicii – 46,
- bancare – 10,
- deservire bloc (interfoane) – 6,
- servicii reparații – 23,
- de asigurări -4,
- terminal de achitare (moneda electronică) – 7,
- clauze abuzive în contract – 20,
- servicii agrement – 3,
- lucrări de construcție – 31,
- servicii frumusețe (salon, frizerie) – 4,
- servicii poștale și de curierat – 8,
- servicii medicale – 5.

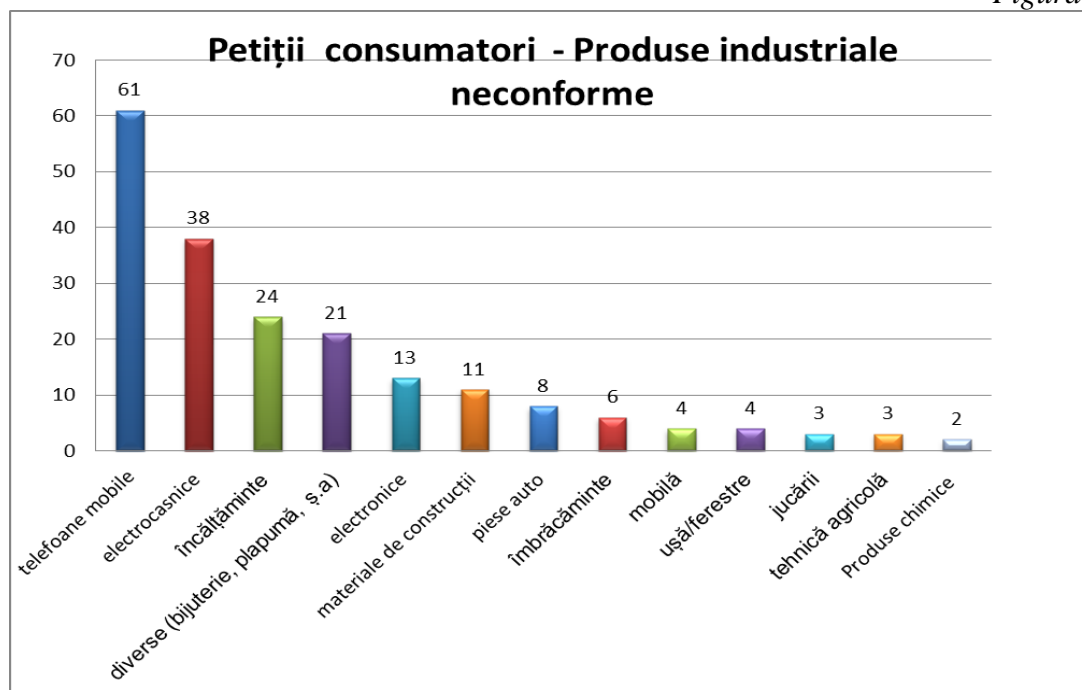
Figural



• produse industriale neconforme – 198 (27%) petiții:

- telefoane mobile – 61,
- electrocasnice – 38,
- încălțăminte – 24,
- mobilă - 4,
- diverse (bijuterie, plapumă, ciorăperie, ochelari) - 21,
- piese auto – 8,
- îmbrăcăminte – 6,
- Produse chimice – 2,
- jucării - 3 ,
- electronice – 13,
- materiale de construcții – 11,
- tehnică agricolă – 3.
- uși/ ferestre – 4.

Figura 2



• **regulile de comerț – 124 (17%) petiții:**

- refuz de a prezenta Registrul de Reclamații -46;
- diferența de preț raft-casă – 11;
- lipsa informației în limba de stat – 7;
- comportament neadecvat – 7;
- dezinformarea consumatorului – 3;
- alte încălcări – 20;
- neeliberarea bonului fiscal sau necorespunderea -10;
- lipsa indicatorului de preț -1;
- încălcarea regimului de lucru -11;
- nesoluționarea reclamației - 5;
- practici comerciale incorecte – 1;
- înșelare la volum carburanți – 2;

• **produse alimentare și alimentație publică, neconforme – 17 (2,3%) petiții.**

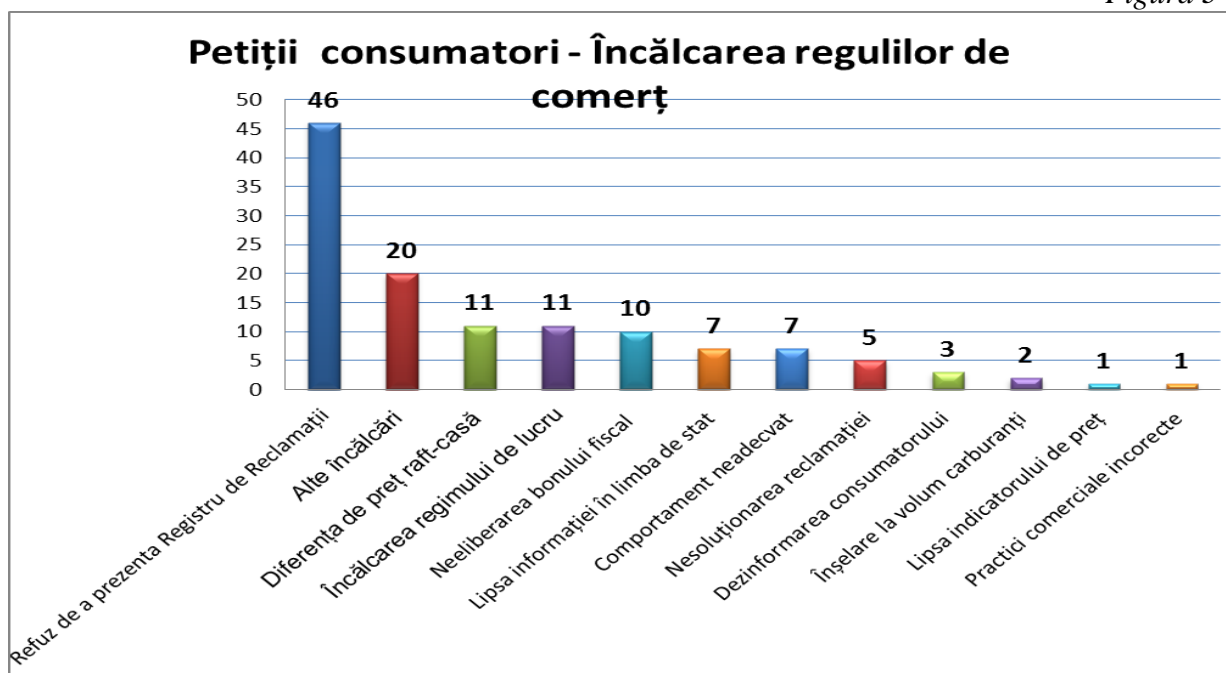
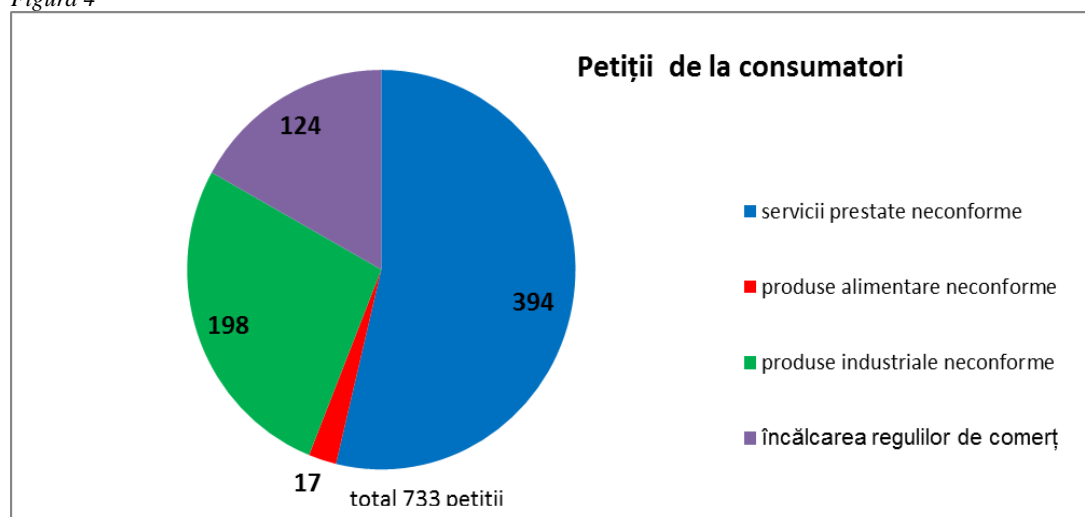


Figura 4



Activități de informare de Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor (ZMDC):

APCSP a desfășurat un șir de activități, în cadrul campaniei de informare, pe parcursul săptămânii de informare (12 - 16 martie), în vederea marcării Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, cu genericul „*Crearea unor piețe digitale mai corecte*”, cu scopul de a aduce în atenția publică, importanța cunoașterii și protejării drepturilor consumatorilor și a spori dezvoltarea capacității lor decizionale, prin educare și informare.

Activitățile consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), s-au desfășurat conform Agendei APCSP, transmisă către Ministerul Economiei și Infrastructurii.

Astfel, a fost organizată campania de informare „*Fii informat! Exerciți-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege*”, în cadrul căreia s-au desfășurat un șir de activități de informare a publicului larg, cu privire la cunoașterea drepturilor consumatorilor.

Directorul APCSP a adresat un mesaj de felicitare tuturor consumatorilor, cu ocazia evenimentului.

Au fost organizate 34 vizite de consultanță:

- în colective de muncă-28,
- autorități publice locale -5,

- instituții de învățământ-1

În cadrul vizitelor de consultanță, dedicate evenimentului, au fost informați 490 consumatori, 49 agenți economici și 151 angajați, responsabili de legislație. Participanților, au fost distribuite 2525 pliante și 36 fișe informaționale.

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

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

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

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

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

Acțiunile desfășurate au fost mediatizate prin sursele media TV/radio, care au publicat 13 materiale, pe pagina web APCSP.

Pe pagina web, au fost plasate 8 comunicate de presă dedicate evenimentului.

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

Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă. Activități de informare.

Pe parcursul semestrului I 2018, APCSP a desfășurat un șir de activități de informare/educare a consumatorilor și consiliere a agenților economici, prin **328 vizite de consultanță** (vizite), în mai multe localități din țară, inclusiv autorități publice, instituții și organizații:

- în *Consilii raionale/Primării* – **16 vizite**;
- în *centre comerciale, colective de muncă* – **293 vizite**;
- în *instituții de învățământ, tabere de odihnă* – **8 vizite**.
- *Piețe* – **11 vizite**.

În cadrul vizitelor, au primit consultanță 2690 consumatori și 684 agenți economici, 1742 angajați în colectivele de muncă. respectiv au fost distribuite 10908 pliante informaționale, inclusiv 750 pliante editate cu suportul DCFTA, 386 fișe informaționale, fișe informative pentru taxi - 44.În următoarele localități:

- 1) municipiul Chișinău (Durlești, Vatra) – 198 vizite,
- 2) municipiul Bălți – 1 vizite,
- 3) r-nul Criuleni (Măgdăcești, Coșelnița, Porumbeni, Cruglic, Izbiște, Hrușova) - 21 vizite,
- 4) r-nul Hîncești (Minjir, Fîrlădeni, Cățeleni, Ivanovca, Buțeni) – 8 vizite,
- 5) r-nul Orhei – 3 vizite;
- 6) r-nul Ialoveni (qr.Ialoveni, s. Văsieni, s. Bardar) – 5 vizite,
- 7) r-nul Sîngerei (s. Grigorevca, Alexandreni, Biruința) - 15 vizite.
- 8) r-nul Ungheni (s. Măcărești) - 3 vizite.
- 9) r-nul Nisporeni (Vărzărești)- 21 vizite.
- 10) r-nul Drochia (s. Grigorevca, Chetrosu, Pelinia, Zgurița, Țarigrad, Miciurin, Moara de Piatră) - 14 vizite.
- 11) r-nul Dubăsari (s.Oxentea, Molovata) - 4 vizite.
- 12) r-nul Cahul - 1 vizită.
- 13) r-nul Călărași (Hîrjeuca) - 1 vizită;
- 14) r-nul Glodeni - 2 vizite;
- 15) r-nul Fălești (s. Răuțel, Marandeni, Sarata Veche, Scumpia) - 8 vizite;
- 16) r-nul Florești - 4 vizite;

- 17) r-nul Soroca (s. Valovita) - 12 vizite;
- 18) r-nul Șoldănești - 2 vizite;
- 19) or. Comrat - 2 vizită.
- 20) or. Ceadâr - Lunga - 3 vizită.

Specialiștii APCSP acordă zilnic consultanță în oficiu/Ghișeul unic, la linia telefonică (call center APCSP). Pentru locuitorii din afara Chișinăului apelurile întrate sunt gratuite.

Pe parcursul semestrului I, au fost înregistrate **4765 apeluri telefonice** (4374 consumatori, 391 agenți economici interesați), față de 6035 apeluri parvenite în semestrul I-2017, urmare a reformei instituționale, în care atribuțiile din domeniul alimentar au fost preluate de către ANSA, iar 2 subdiviziuni teritoriale au fost reduse din structura precedentă a APCSP, care primeau zilnic apeluri telefonice din partea consumatorilor și agenților economici de la nordul și sudul țării, acordau consultanța solicitată, inclusiv nemijlocit în oficiile acestor subdiviziuni, examinau petițiile consumatorilor din aceste regiuni ale țării.

La întrebările adresate telefonic, au primit răspuns toți cei 4765 apelanți.

A fost acordată consultanță și în oficiu/Ghișeul APCSP, către 291 (100%) solicitanți (281 consumatori/10 agenți economici, față de 735 în semestrul I-2017, din care o bună parte erau solicitanți de consultanță referitor la produsele alimentare/serviciile alimentație publică, inclusiv în oficiile teritoriale (nord, sud), totodată solicitanților le-au fost înmânate 849 pliante, din care 86 pliante editate cu suportul DCFTA.

În scopul organizării unui sistem de informare util pentru consumatori și oferirii protecției împotriva practicilor comerciale agresive și incorecte, pe parcursul semestrului I, au avut loc **4 apariții media cu informarea tematică privind practicile comerciale agresive și incorecte.**

A fost sesizat 1 caz de practică comercială incorectă în domeniul serviciilor hoteliere.

Cazul s-a adeverit, iar persoana reclamată a fost sancționată conform legislației în vigoare.

Totodată, APCSP a întreprins un șir de acțiuni privind creșterea rolului consumatorilor, sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile, pentru diminuarea riscurilor de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.

Toți cei **13415 consumatori informați** pe parcursul semestrului, în cadrul activităților de informare (apelurilor telefonice, consultărilor în oficiu, vizitelor de consultanță, evenimentelor tematice organizate, examinării petițiilor, etc), au fost informați în vederea reclamării cazurilor de tranzacții prejudiciabile cu care s-au confruntat.

Pe parcursul semestrului I au fost sesizate **276 cazuri de tranzacții prejudiciabile**, față de 250 cazuri sesizate în perioada similară a anului precedent, sau cu 26 (9%) cazuri mai mult.

S-au conformat prevederilor legislației în vigoare, 137 (33,8%) agenți economici reclamați (reieșind din numărul de recipise primite de la consumatori).

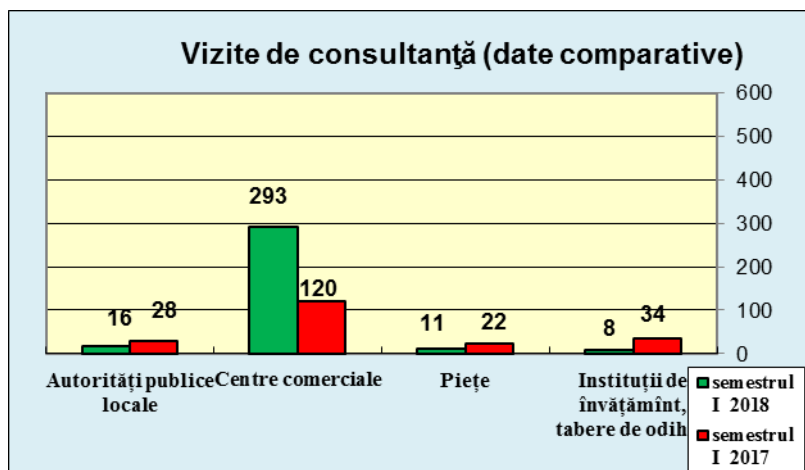
Pentru dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, referitor la raporturile contractuale cu consumatorii, a fost organizată o masă rotundă cu mediu de afaceri, prestatori de servicii în bază de contract, la care au participat 10 agenți economici, unde li s-a acordat consultanță pe acest segment, inclusiv referitor la cerințele prevăzute de lege la încheierea contractelor.

De asemenea, din partea specialiștilor APCSP, au primit consultanță referitor la contracte 2252 consumatori, în cadrul vizitelor de consultanță (cu excepția instituțiilor de învățământ).

Specialiștii APCSP au examinat 20 contracte încheiate cu consumatorii.

Au fost desfășurate **6 campanii largi de informare** despre drepturile consumatorilor, cu atragerea instituțiilor media:

Figura 5



1. *Campania de informare* pentru agenții economici ce prestează servicii de deservire tehnică a automobilelor, inițiată în trimestrul IV-2017 și finalizată în trimestrul I - 2018
<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=180&id=1852&t=/Sfaturi-utile-pentru-consumatori/Campanie-de-informare-pentru-agentii-economici-ce-presteaza-servicii-de-deservire-tehnica-a-autovehiculelor;>
2. *Campania de informare „Fii informat! Exerciți-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege”*, în contextul marcării Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor
<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1939&t=/Presa/Comunicate-de-presa/START-CAMPANIE-DE-INFORMARE;>
3. *Campania de informare „Fii responsabil, alege atent ofertele”*
<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1907&t=/Presa/Comunicate-de-presa/FII-RESPONSABIL-ALEGE-ATENT-OFERTELE;>
4. *Campania de informare „În perioada Sărbătorilor de Paști”*
<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1982&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Campanie-de-informare-in-perioada-Sarbatorilor-Pascale;>
5. *Campania de informare „Campania de informare a prestatorilor de servicii în regim taxi”*
<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2050&t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIA-DE-INFORMARE-A-PRESTATORILOR-DE-SERVICII-IN-REGIM-TAXI;>
6. *Campania de informare „Fii informat, ai dreptul la servicii de transport auto corespunzătoare”*
<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2045&t=/Presa/Comunicate-de-presa/APCSP-poarta-discutii-cu-ANTA-i-IS-Garile-i-Statiile-Auto-privind-protectia-consumatorilor-de-servicii-transport-auto.>

În cadrul campaniilor de informare organizate, au primit consultanță circa **1363 persoane** (1146 consumatori/217 agenți economici), au fost distribuite 3210 pliante și 132 fișe informative.

Pe parcursul semestrului I, APCSP a desfășurat și alte activități de informare, educare și sensibilizare, inclusiv:

- în cadrul evenimentului de inaugurare a Orașelului European, organizat la **Chișinău** (12.05.18) și **Ungheni** (17.05.18), au primit consultanță 1200 consumatori, distribuite 2400 pliante;
- în cadrul festivalului de Film și Cultură Europeană (31.05.18), organizat în orașul **Cahul**, au primit consultanță 120 consumatori, distribuite 420 pliante;
- în cadrul ediției a VI a Festivalului SUN Dă-I Fest (10.06.18), în parteneriat cu AEE, au primit consultanță circa 1400 persoane, inclusiv consumatori, distribuite 1400 pliante și 300 diverse materiale promoționale (stegulețe, baloane, magneți, cu logo-ul APCSP).

În total, pe parcursul semestrului I-2018, **au primit consultanță 13415 consumatori** (11673 consumatori și 1742 angajați ai întreprinderilor vizitate), cu 2158 (13,8%) mai puțin față de

semestrul I-2017 (15573 consumatori), urmare reformei instituționale, în cadrul căreia a fost redus numărul personalului APCSP.

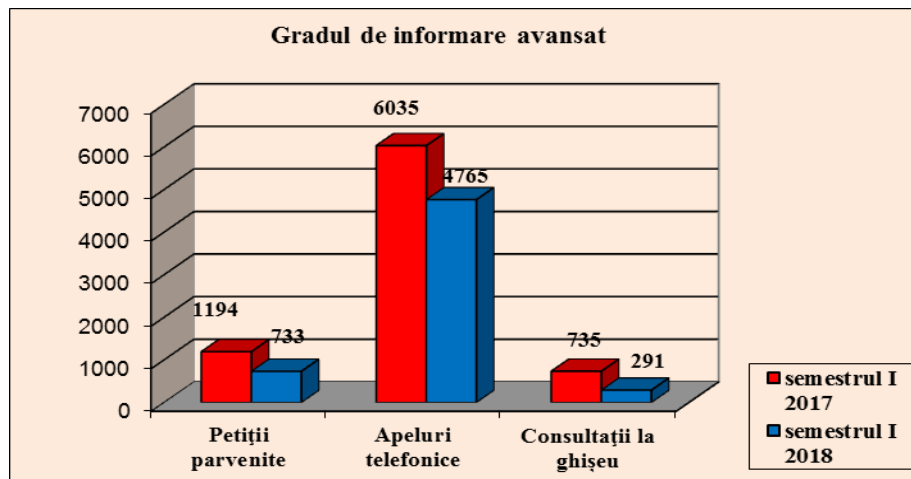
Necătfînd la aceasta, luînd în considerare numărul actual al inspectorilor, raportat la anul precedent (2018-29 inspectori / 2017- 44 inspectori), **numărul consumatorilor informați de un singur inspector este mai mare** și constituie 463 (1/463) consumatori informați, sau cu 110 mai mulți față de semestrul I-2017 (1 inspector/353 consumatori).

Pentru informarea publicului larg, au fost editate 26000 pliante, 600 fișe informaționale, 150 fișe tipizate pentru transportatorii (taxi) de pasageri.

În cadrul activităților de informare (vizite, campanii, evenimente, mese rotunde, comunicarea directă cu publicul în spațiile oferite de administratorii centrelor comerciale, în transportul public), au fost distribuite **20543 pliante și 643 fișe informaționale**.

Participanții au fost familiarizați, în cadrul vizitelor de consultanță și meselor rotunde, cu prevederile a 15 acte normative și legislative de domeniu.

Figura 6



Conform prevederilor art. 27 alin. (2¹) al Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (Legea), cu modificările și completările ulterioare, APCSP este autoritatea administrativă care monitorizează la nivel național respectarea legislației cu privire la protecția consumatorilor, avînd **statut de punct de contact național**.

În acest sens, APCSP a aprobat Planul privind protecția consumatorilor pentru a. 2018 (Planul) și l-a transmis spre executare autorităților indicate la art. 28 alin. (2) al Legii. Documentul este plasat pe pagina web oficială a APCSP

<http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&idc=134&id=2118&t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Planul-anual-privind-activitatea-de-protectie-a-consumatorilor-pentru-perioada-anului-2018>

Planul a fost elaborat și coordonat cu MEI, în temeiul art. 27 alin. (2¹), (3), (3²), art.28 alin. (2), (4) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în baza politicii și Strategiei în domeniu protecției consumatorilor, PNA AA RM – UE, Planului Guvernului RM, în scopul asigurării protecției consumatorilor la nivel național, cu participarea autorităților indicate în Lege, deoarece este un proces amplu cu caracter participativ.

Potrivit Legii, autoritățile vizate, vor prezenta APCSP, anual și la solicitare, informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor și contribui la elaborarea raportului anual privind protecția consumatorilor (Raportul).

Raportul va fi elaborat și aprobat de APCSP, pînă la data de 31 martie, cu publicarea acestuia pe pagina web oficială a APCSP.

În scopul educării generației tinere de consumatori, APCSP a lansat prima ediție a concursului de desene "**Protecția consumatorilor în imagini**", care se va desfășura în perioada iulie-septembrie.

Rezultatele vor fi anunțate pe 5 septembrie curent.

La concurs sunt invitați să participe copii și tineri cu vârsta cuprinsă între 6 și 16 ani.

Autorii celor mai bune 20 de desene vor primi în calitate de premiu, tricouri și chipiuri cu logo-ul APCSP.

Desenul cu cele mai multe puncte acumulate va fi editat pe cărți poștale și calendare cu tematica „*Consumatorul anului 2019*”, care vor fi difuzate publicului larg, precum și autorităților publice centrale, instituția de învățământ unde studiază câștigătorul concursului.

Colaborarea cu mass – media. Parteneriate.

Pentru a intensifica activitățile de informare a consumatorilor și agenților economici, cât și a spori imaginea instituției, APCSP menține o strânsă colaborare și permanentă, cu instituțiile mass-media.

Site-ul APCSP, este un instrument important în procesul de comunicare permanentă cu societatea civilă, instituțiile publice și mass-media, unde permanent se plasează informații utile, anunțuri, comunicate, planurile și rapoartele de activitate, pentru a asigura transparența activității instituționale.

Pentru informarea consumatorilor, inclusiv despre posibilitățile de a se adresa cu o reclamație, APCSP a pus la dispoziția publicului câteva instrumente de comunicare: linia telefonică directă, adresa electronică, site-ul instituției, unde persoanele interesate pot lua cunoștință cu formularul petiției și modul de completare a acestuia, cu drepturile consumatorilor consfințite prin Lege.

Pe parcursul semestrului I, au fost realizate **217 apariții media** (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct), cu 41 (23,30 %) apariții mai mult față de perioada similară a anului precedent (176 apariții realizate în sem.I-2017).

Întru asigurarea transparenței privind activitatea APCSP, pe pagina web au fost plasate **53 comunicate de presă, 14 informații utile și 25 cazuri de succes** de rezonanță.

Numărul persoanelor interesate despre activitatea APCSP este în continuă creștere.

Astfel, pe parcursul semestrului I, au fost înregistrate **233187 vizualizări**, sau cu 35760 (18,11%) vizualizări mai mult, față de semestrul I-2017 (197427 vizualizări).

În temeiul Dispoziției nr. 13 din 29.05.2018 cu privire la instituirea grupului de lucru, pentru elaborarea materialelor informaționale, au fost **elaborate 4 bannere**, cu denumirea instituției (similare panourilor informaționale), în scopul sporirii vizibilității autorității, care se amplasează în locurile publice (gări, aeroport, Grădina publică Ștefan Cel Mare, etc.), unde se desfășoară activitățile de informare în masă, în cadrul campaniilor de informare, evenimentelor tematice.

Spoturile video/audio actuale, se difuzează de către radiodifuzorii și canalele TV din țară.

Au fost elaborate și editate **4 tipuri de pliante**:

- ✓ *Vă cunoașteți drepturile?*;
- ✓ *Fii informat! Acționează*;
- ✓ *Corectitudinea comercializării produselor petroliere*;
- ✓ *Servicii de transportare a pasagerilor în regim TAXI*.

Este în curs de finalizare, pentru difuzare publicului larg, **un spot nou video** de promovare a imaginii APCSP privind calitatea serviciilor în regim taxi.

Buletinul electronic pentru semestrul I-2018 este publicat pe pagina web APCSP.

APCSP dezvoltă 2 parteneriate informale de colaborare cu *Publika TV* și *TV Moldova1*.

Întru dezvoltarea capacităților instituționale și relațiilor de colaborare cu autoritățile de competență din țară și de peste hotare, APCSP încheie acorduri de colaborare reciprocă cu autorități publice în domeniile de competență.

Astfel, pe parcursul semestrului I-2018, APCSP a încheiat **Acordul de Colaborare cu Biroul Român de Metrologie Legală (BRML)**, pe bază de parteneriat activ pentru promovarea rolului metrologiei în domeniul protecției consumatorului. Acordul prevede schimbul de experiență în implementarea practicilor europene la elaborarea bazei normative în domeniul metrologiei legale, supravegherii metrologice asupra utilizării mijloacelor de măsurare, controlului metrologic al produselor preambalate și al sticlelor utilizate ca recipiente de măsură.

Dezvoltarea relațiilor moldo-române dintre aceste două instituții de protecție a consumatorilor a început odată cu semnarea în 2016 a Acordului de Colaborare dintre APC și Autoritatea Națională de Protecția a Consumatorilor din România (ANPC), care a rezultat cu acțiuni comune de control

privind supravegherea bunurilor și serviciilor de pe piața din România. Acțiuni similare desfășurate în comun, în Republica Moldova, sunt planificate pentru al doilea semestru al anului 2018.

(<http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=1971&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Schimb-de-experienta-cu-Biroul-Roman-de-Metrologie-Legala>);

Deasemenea, APCSP a încheiat **Acordul de Colaborare cu Centrul Național de Acreditare în Republica Moldova (MOLDAC)**, care are drept scop stabilirea unor relații în vederea dezvoltării controlului metrologic prin utilizarea instrumentelor eficiente de verificare metrologică și evaluare a conformității produselor plasate pe piață

<http://www.consumator.gov.md/libview.php?l=ro&idc=46&id=2041&t=/Presa/Comunicate-de-presa/Agentia-pentru-Protectia-Consumatorilor-i-Supravegherea-Pietei-a-semnat-un-Acord-de-colaborare-cu-Centrul-National-de-Acreditare-din-Republica-Moldova>

Precizăm, că APCSP a semnat pînă în prezent **13 acorduri** de colaborare cu Autorități din domeniile de competență de peste hotare, precum: România, Ungaria, Austria, Estonia, Letonia, Kârgâzstan, PNUD (7 la nivel internațional și 6 la nivel național) .

V. PROGRAME DE INSTRUIRE

APCSP fortifică instruirea funcționarilor, în special a inspectorilor, privind dezvoltarea capacităților profesionale, pentru eficientizarea activității de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor, întru realizarea obiectivelor trasate.

Instruirea angajaților se efectuează în conformitate cu Planul anual aprobat, care include instruirea în cadrul Academiei de Administrare Publică, instruirea externă, instruirea la locul de muncă cu suportul altor autorități, în cadrul programelor de dezvoltare profesională peste hotare.

Conform planului anual de instruire aprobat de APCSP, pe parcursul semestrului I-2018, au fost desfășurate un șir de acțiuni de dezvoltare a capacităților profesionale a angajaților:

- 5 instruiți în cadrul academiei de Administrare Publică (5 persoane instruite)
- 4 instruiți la locul de muncă cu suportul altor autorități (personal instruit);
- 24 autoinstruiți interne la locul de muncă a angajaților (46 angajați instruiți)
- 9 instruiți organizate de alte autorități (37 persoane instruite).

În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții APCSP au efectuat **5 vizite de lucru peste hotarele țării:**

- Vizita de lucru la Autoritatea Națională de Protecție a Consumatorilor din România (ANPC);

- Vizita de lucru la Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML;

- Vizita de lucru în Georgia, eveniment organizat de Institutul Național German de Metrologie PTB unde au participat în cadrul unui Atelier de Planificare pentru proiectul "*Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității*";

- Vizita de lucru în Bulgaria, cu reprezentanții instituțiilor omoloage ce implementează politica europeană pe elementele protecției consumatorilor în scopul preluării practicilor europene;

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

VI. CONSOLIDAREA CAPACITĂȚILOR INSTITUȚIONALE APCSP.

Pentru realizarea cu succes a sarcinilor atribuite, APCSP depune permanent efort, pentru a deține resursele și autoritatea necesară, ca să asigure competența și integritatea profesională a angajaților, responsabilitatea de a acționa obiectiv și exigent, în interesul legal al consumatorilor, susținând totodată mediul de afaceri, prin acordarea suportului consultativ și dezvoltarea cunoștințelor acestora, în vederea conformării cerințelor stabilite.

Astfel, pe parcursul semestrului I 2018, APCSP a înregistrat următoarele rezultate, prioritare pentru dezvoltarea capacităților APCSP:

Completarea statelor de personal scriptic operațional al APCSP:

Au fost desfășurate 2 concursuri, pentru ocuparea funcției publice vacante, scoase la concurs 24 funcții vacante.

Ambele concursuri au fost prelungite.

Întocmite 11 procese verbale privind activitatea Comisiei de concurs conform cerințelor pentru concursurile organizate petrecute.

Au fost promovați 7 funcționari publici, transferați 37, asigurat interimatul directorului adjunct.

Pentru funcționarii publici debutanți (2 persoane) au fost elaborate programe de desfășurare a perioadei de probă, debutanții au fost familiarizați cu Ghidul noului angajat.

Au fost depuse 89 declarații de avere și interese personale prin intermediul registrului e-Integritate.

Astfel, la situația din 30.06.2018, numărul salariaților total pe instituție constituia 46 persoane.

APCSP asigură permanent, transparența activităților desfășurate, prin plasarea rezultatelor pe pagina web oficială, accesată zilnic de persoanele interesate.

Astfel pe parcursul anului curent, a fost înregistrate **233187 vizualizări**, sau cu 35760 (18%) vizualizări mai mult, față de perioada similară a anului precedent (197427 vizualizări în semestrul I-2017).

Instruirea angajaților:

Au fost desfășurate **42 instruiri** interne și externe, pe diferite tematici, pentru dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților;

Educarea și informarea consumatorilor:

Pe parcursul trimestrului, **au primit consultanță/consiliere din partea APCSP, circa 13415 consumatori**, inclusiv 1742 angajați ai întreprinderilor vizitate, în cadrul activităților de informare, apelurilor telefonice, consultărilor în oficiu și examinării petițiilor.

Consolidarea cunoștințelor agenților economici:

- realizate **20 mese rotunde** cu mediul de afaceri din diferite domenii de activitate, inclusiv organizate și un șir de alte activități de informare și consiliere, în vederea respectării legislației în vigoare, (campanii largi de informare, vizite de consultanță, evenimentelor, precum și în cadrul examinării petițiilor, apelurilor telefonice, adresărilor directe în Ghișeul unic/oficiile APCSP

De la începutul anului au fost **consiliați 2552 agenți economici**, față de 3942 agenți economici consiliați în semestrul I-2017.

VII. CONCLUZII

În perioada de referință, APCSP a realizat pe deplin majoritatea acțiunilor planificate pentru semestrul I, sarcinile atribuite în domeniile de competență, iar rezultatele sunt mediatizate.

Pentru sporirea nivelului de informare și educare a consumatorilor, dezvoltare a capacităților lor decizionale, precum și de dezvoltare a cunoștințelor agenților economici, au fost planificate și realizate, un șir de acțiuni concrete.

Realizarea acestor acțiuni a fost posibilă, inclusiv grație colaborării fructuoase cu instituțiile media: Radio Moldova, AgroTV, Canal 1, PublikaTV, Moldova1, RTR Moldova, Aspect TV, JurnalFM, Canal 2, PrimeTV, ProTV, etc.

Pe această cale, au fost înregistrate **217 apariții media**, prin interviuri în presă, participări în direct la TV/Radio/publicări în presa scrisă.

Realitatea arată, că o bună parte din consumatori și operatorii economici, sunt informați, își cunosc drepturile și obligațiunile, știu mai bine cum să aleagă corect un produs sau serviciu, cum să-și apere drepturile, în care acte legislative acestea sunt prevăzute, iar în caz de încălcare, cunosc unde pot apela pentru a fi apărați.

Este în creștere și numărul consumatorilor satisfăcuți de rezultatul examinării petițiilor adresate către APCSP.

Crește numărul agenților economici dispuși să soluționeze amiabil petițiile consumatorilor.

Astfel, pe parcursul anului, **au fost restituiți consumatorilor 783,561 mii lei** față de 579,147 mii lei, restituiți în perioada similară a anului precedent.

În continuă creștere este și numărul persoanelor interesate despre activitatea APCSP, încât pagina web este accesată zilnic, pe parcursul semestrului, au fost înregistrate 233187 vizualizări.

APCSP este încadrat în procesul de elaborare a Listelor de verificare pentru efectuarea controalelor, în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 cu modificările și completările ulterioare.

În semestrul I-2018, activități de control nu au fost desfășurate.

APCSP pune accentul pe recrutarea și completarea efectivului cu personal calificat, dezvoltarea profesională multilaterală a angajaților, preluarea bunelor practici UE, pe calitatea muncii salariaților și creșterea motivării lor financiare.

Acțiunile APCSP sunt focusate pe următoarele segmente de bază, în domeniile de competență:

- protecția consumatorilor în conformitate cu legislația în vigoare, prin organizarea campaniilor largi de informare și sensibilizare, examinarea petițiilor și sporirea cazurilor de succes înregistrate;
- colaborarea intensivă cu mass-media, prin oferirea interviurilor de specialitate, participări în direct la emisiuni;
- comunicarea intensivă cu mediul de afaceri, ONG-ri, prin organizarea meselor rotunde;
- acordarea zilnică a consultanței la linia telefonică directă, lansarea spoturilor video/audio informaționale, examinarea petițiilor și sesizărilor, supravegherea pieței și protecția consumatorilor, în baza evaluării riscurilor privind calitatea produselor plasate pe piață.
- dezvoltarea Parteneriatelor cu omologii din țară și de peste hotare.

Reieșind din rezultatele înregistrate pe parcursul semestrului I, conchidem că insuficiența de personal continuă să rămână una din principalele probleme cu care se confruntă APCSP la etapa inițială post -reformă. Riscurile specificate în Planul de acțiuni operațional, se mențin.

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Ex.: E.Oprea
Tel.022 501 917

Specialiștii direcției.

Perioada de referință	Semestrul I 2017	Semestrul I 2018
Total controale planificate	492	155
Conform Graficului de control	255	87
Total controale efectuate/neconformități:	203 (41,26%)/141(69,4%)	-
Direcția control produse alimentare și servicii	56/51	-
Direcția control produse industriale și servicii	47/19	-
Direcția control Metrologic și produse petroliere	41/25	-
Direcția protecția consumatorului Bălți	26/20	-
Direcția protecția consumatorului Cahul	23/19	-
Direcția relații cu consumatorii	10/7	-
Controale efectuate din Grafic/neconformități:	117 (45,9%)/82(70%)	-
Direcția control produse alimentare și servicii	24/24	-
Direcția control produse industriale și servicii	27/10	-
Direcția control Metrologic și produse petroliere	27/14	-
Direcția protecția consumatorului Bălți	21/16	-
Direcția protecția consumatorului Cahul	18/18	-
Controale Inopinate/ neconformități	86 (42,36%)/59 (68,6)	-
Controale în baza petițiilor/ neconformități	74/49	-
Controale în baza sesizărilor/ ordinelor APC	11/9	-
Trasabilitate	1/1	-
Petiții înregistrate/ sesizări	869/325	733/219
Apeluri telefonice (în birou/la linia verde)	6035	4765
Consultații în Ghișeul Unic, birou	735	291
Controale în comun efectuate	7	-
Vizite de consultanță / participanți	204/7826	328/5116
Pliante distribuite	19504	20543
Despăgubirile acordate consumatorilor (mii lei)	579,147 mii lei	783,561
Probe prelevate/necorespunzătoare, inclusiv:	9/2	-
produse alimentare	8/2	-
produse industriale	-	-
produse petroliere	1/-	-
metale prețioase	-	-
Eliberate prescripții, decizii	192	-
prescripții de interzicere lot	79	-
prescripții de interzicere mijloacelor de măsurare	17	-
decizie remediere gratuită a deficiențelor	10	-
decizie încetarea practicii comerciale incorecte	3	-
prescripții de înlăturare a neconformităților	83	-
Total Dosare contravenționale examinate:	416	76
Dosare în baza actelor de control (PV)	267	-
Dosare cu PV remise către APC/ încetate	73/26	13/10
Dosare în baza materialelor primite de APC	149	63
Dosare remise altor autorități	19	-
Amenzi aplicate / mii lei	424/1221,05	61/200,35
Amenzi în baza actelor de control	244/777,3	-
Amenzi cu PV remise către APC	31/54	3/8,25
Amenzi în baza materialelor primite de APC	149/389,75	58/192,1
Amenzi achitate/ mii lei	356/495,825	18/23,5
Amenzi în baza actelor de control	212/328,25	-
Amenzi cu PV remise către APC	23/21,475	1/0,375
Amenzi în baza materialelor primite de APC	121/146,1	17/23,125

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor



**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
ȘI SUPRAVEGHEREA PIETEI**

SERVICIUL JURIDIC ȘI RESURSE UMANE

Cu referire la **Planul de acțiuni al APCSP 2018 în semestrul I**, Serviciul juridic și resurse umane vă prezintă următoarele, și anume:

I. Nr. de instruiți efectuate:

Instruiți în cadrul Academiei de Administrare Publică:

1. 27-28.02.2018 „Managementul resurselor umane în autoritățile emitente ale actelor permissive” – 1 persoană – certificat;
2. 26-30.03.2018 „Elaborarea și evaluarea politicilor publice” - 1 persoană – certificat;
3. 18-20.04.2018 „Etica și integritatea funcționarului public” – 1 persoană – certificat;
4. 23-25.04.2018 „Elaborarea și coordonarea proiectelor de acte normative” – 1 persoană – certificat;
5. 24-26.04.2018 „Dezvoltarea abilităților de exercitare a atribuțiilor de serviciu” – 1 persoană – certificat;

Instruiți la locul de muncă cu suportul altor autorități:

1. 13.02.2018 – „Modul de completare a Declarației de avere și interese personale. Implementarea sistemului de depunere în formă electronică a declarațiilor de avere și interese personale” curs organizat de APCSP cu suportul ANI – 35 persoane (ordin);
2. 01.03.2018 „Sistemul de schimb rapid de informații RAPEX” – curs organizat de APCSP cu suportul MEI - 39 persoane (ordin);
3. 17.05.2018 „Răspunderea pentru lipsa integrității. Denunțarea actelor de corupție și avertizarea de integritate” curs organizat de APCSP cu suportul CNA - 34 persoane (ordin);
4. 14.06.2018 - “Fortificarea cunoștințelor privind identificarea produselor contrafăcute”, curs organizat de către APCSP cu suportul AGEPI – 22 persoane (scrisoare).

Instruirea externă:

1. 16-17.01.2018 – „Contabilitatea bugetară: modul de întocmire a rapoartelor financiare pentru anul 2017,, – 1 persoană (ordin);
2. 12.02.2018 - „Securitatea și sănătatea în muncă” – 1 persoană (adeverință), curs organizat de către Centru de Instruire în domeniul relațiilor de muncă;
3. 29.03.2018 - „Verificarea conformității produselor agricole și agroalimentare înregistrate ca DOP, IGP și STG cu caietul de sarcini și controlul ex officio al acestor produse” – 5 participanți (certIFICATE), curs organizat de către AGEPI;
4. 22-23.05.2018 - „Consolidarea competențelor de aplicare a drepturilor de proprietate intelectuală și furnizarea celor mai bune practici în domeniu”- 10 persoane (certIFICATE) curs organizat de către AGEPI;

5. 23.05.2018 - „Verificarea conformității produselor cu DOP, IGP și STG cu caietul de sarcini și controlul ex officio al acestor produse” – 4 persoane (certificate) curs organizat de către AGEPI;
6. 24-25.05.2018 - „Consolidarea competențelor de aplicare a drepturilor de proprietate intelectuală și furnizarea celor mai bune practici în domeniu” - 10 persoane (certificate) curs organizat de către AGEPI;
7. 08 iunie 2018 – “Prezentarea cerințelor standardului ISO/IEC 17911:2017 Workshop – Aspecte comparative” – 2 persoane (certificate);
8. 11-15.06.2018 - “Cele mai bune practici de control de stat în domeniul siguranței ocupaționale” - 3 persoane (scrisoare).
9. 14.06.2018 - ”Managementul funcției publice și al funcționarilor publici, aplicarea cadrului normativ”, atelier organizat de către Cancelaria de stat a Republicii Moldova - 1 persoană (scrisoare).

Totodată este de menționat faptul că, dnul **Dorin MÎNDREANU**, Director adjunct interimar al APCSP, în perioada **15-16 mai 2018**, a participat la Atelierul de lucru „EU4Digital: eTrade Network” al Plenului pentru Armonizarea Pieței Digitale (HDM) din cadrul Parteneriatului Estic (Minsk, Republica Belarus).

II. Nr. concursurilor pentru ocuparea funcției publice vacante, desfășurate:

Cu referire la concursuri organizate în cadrul APCSP vă informăm următoarele:

A fost lansat 1 concurs (12.02.-07.03.2018 perioada de depunere a dosarelor), unde au fost scoase la concurs 14 funcții vacante.

Acest concurs a fost prelungit pînă la data de 26.03.2018.

A fost lansat 1 concurs (08.05.-28.05.2018 perioada de depunere a dosarelor), unde au fost scoase la concurs 10 funcții vacante.

Acest concurs a fost prelungit pînă la data de 13.06.2018, deoarece nici un candidat la concurs nu a acumulat nr. necesar de puncte, concursul a fost prelungit pînă la data de 02.07.2018.

III. Nr. declarațiilor depuse prin registru e-Integritate:

Au fost depuse 89 de declarații de avere și interese personale prin intermediul registrului e-Integritate.

Șef serviciul juridic și resurse umane
Corina Surdu