

**MINISTERUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII**

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
ȘI SUPRAVEGHEREA PIETEI**

**RAPORTUL**  
**privind activitatea de protecție a consumatorilor,**  
**pentru perioada anului 2018**

Aprobat prin Ordinul Directorului APCSP nr. 17 din 01.04.2019

Chișinău 2019

## I. ÎNTRUDUCERE

În conformitate cu prevederile articolului 27 alin. (2<sup>1</sup>) al Legii nr. 105-XIII din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor (în continuare - Legea nr.105/2013), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), este autoritatea administrativă care coordonează la nivel național controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, având statut de punct de contact național.

### **AUTORITĂȚILE RESPONSABILE DE PROTECȚIA CONSUMATORILOR și domeniile de competență:**

Controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse/puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat de:

**Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), punct de contact național, domeniul produselor nealimentare și serviciilor (inclusiv turistice), metrologiei legale, jocurilor de noroc;**

**Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA), domeniul alimentară, la toate etapele lanțului alimentară;**

**Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP), domeniul produselor medicamentoase, farmaceutice și para farmaceutice, al serviciilor prestate de instituțiile farmaceutice și medicale, precum și în domeniul altor produse și servicii puse la dispoziție consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice și medicale;**

**Agenția Națională Transport Auto (ANTA), domeniul transportului rutier;**

**Autoritatea Aeronautică Civilă, domeniul transportului aeronautic;**

**Agenția Navală (AN), domeniul transportului naval, (Notă: Pe parcursul anului 2018 instituția a fost în proces de reformă instituțională);**

**Agenția pentru Supravegherea Tehnică (AST), domeniul securității industriale și construcțiilor**

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

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

**Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), domeniul asigurărilor.**

APCSP, conform sarcinii atribuite prin Legea nr.105/2013, monitorizează activitatea de protecție a consumatorilor desfășurată de autoritățile administrative competente indicate în Lege, elaborează și aprobă Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor.

Autoritățile indicate în Legea nr.105/2013, prezintă către APCSP, informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor pe parcursul anului, contribuind la elaborarea raportului anual, pentru anul precedent de activitate în domeniul protecției consumatorilor, care urmează a fi elaborat până la 31 martie.

## II. OBIECTIVE ȘI ACȚIUNI

Având în vedere, că pentru autoritățile indicate la art. 28 alin. (2) al Legii nr.105/2013, protecția consumatorilor este un domeniu nou atribuit și, primul exercițiu de realizare a obiectivelor trasate, în vederea implementării Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013-2020, care reprezintă principalul document de planificare strategică a politicii de protecție a drepturilor consumatorilor, cât și a prevederilor Legii nr. 105/2013, pentru facilitarea procesului de implementare, au fost propuse următoarele 5 obiective prioritare, ce urmau a fi implementate prin 13 acțiuni.

**Obiectivul 1:** Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor:

- planificarea și desfășurarea acțiunilor de informare (campanii, vizite, etc.);

- organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie;

- colaborarea cu asociațiile obștești (ONG-uri) de consumatori;

**Obiectivul 2:** Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor:

- înregistrarea, examinarea și soluționarea petițiilor, cazuri de succes înregistrate;

- acordarea consultațiilor referitoare la contracte încheiate cu consumatorii

**Obiectivul 3:** Mediatizarea activității desfășurate, prin intermediul instituțiilor mass-media, sporirea gradului de accesibilitate a consumatorilor, organizarea unui sistem util de informare plasarea informațiilor utile comunicatelor de presă pe pagina web a autorității;

- apariții media (TV, radio, presa scrisă, în direct);

- elaborarea și lansarea spoturilor informaționale video/audio;

- gestionarea eficientă a paginii web;

**Obiectivul 4:** Implementarea legislației la nivel național cu privire la protecția consumatorilor:

- elaborarea și aprobarea metodologiilor, instrucțiunilor, ghidurilor, recomandărilor metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecția consumatorilor.

- distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) cu privire la drepturile consumatorilor.

**Obiectivul 5:** Monitorizarea progreselor privind activitățile de protecție a consumatorilor:

- elaborarea și transmiterea rapoartelor pentru anul 2018, elaborarea și transmiterea propunerilor la planul consolidat pentru anul 2019;

- elaborarea raportului anual cu privire la activitatea de protecție a consumatorilor.

Proiectul planului, coordonat în prealabil cu autoritățile responsabile și cu Ministerul Economiei și Infrastructurii (MEI), a fost aprobat de APCSP și transmis autorităților responsabile spre executare și MEI spre informare.

Prezentul Raport reprezintă nivelul de realizare a Planului anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru perioada anului 2018 și este elaborat în baza informațiilor prezentate de autoritățile vizate.

### III. REZULTATELE ÎNREGISTRATE

Conform informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, în domeniile sale de bază, au înregistrat următoarele rezultate:

**Realizarea Obiectivului 1:** *Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor*

Pentru asigurarea protecției consumatorilor și, atingerea obiectivelor trasate, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, în domeniile sale de competență, au desfășurat un șir de activități de informare, educare și sensibilizare a grupurilor țintă (a consumatorilor și operatorilor economici), în vederea respectării prevederilor legislației cadru și în scopul prevenirii apariției pe piață a produselor și serviciilor periculoase, tranzacțiilor prejudiciabile, creșterii capacității decizionale a consumatorilor, eficientizării procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor cauzate consumatorilor, atingerii obiectivelor trasate în Strategia în domeniul protecției consumatorilor.

**În domeniul produselor nealimentare și servicii, metrologie, jocurilor de noroc** APCSP, pe parcursul anului 2018, a oferit consultanță unui număr de 39293 persoane, din care 22144 consumatori, 12864 angajați ai întreprinderilor vizitate și 4285 agenți economici, organizând și desfășurând un șir de acțiuni de informare, prin diverse căi posibile, inclusiv telefonic, comunicare directă, mass-media sau paginile de socializare, în cadrul examinării petițiilor, campaniilor largi de informare și sensibilizare a consumatorilor și mediului de afaceri (grupurile țintă), prin vizite de consultanță în colaborare strânsă cu autoritățile publice locale, inclusiv în instituții de învățământ și organizații, piețe și centre comerciale, în locurile publice cu flux sporit de persoane (aeroport, gările auto, Grădina Publică), participând totodată în cadrul evenimentelor tematice, dedicate consumatorilor.

Suport consultativ important a fost acordat și mediului de afaceri, responsabil de punerea la dispoziție pe piață, a produselor și serviciilor sigure și de înaltă calitate.

Astfel, pe parcursul anului, APCSP a oferit consultanță în cadrul a 19 campanii de informare tematică, organizate, în comun cu mass-media:

- „Fii informat! Exerciți-ți drepturile de consumator stabilite prin Lege”: perioada – martie (ZMPDC), 919 persoane, 2494 pliante/fișe distribuite;
- „Fii responsabil, alege atent ofertele”, perioada – februarie, 41 persoane, 41 pliante/fișe distribuite;
- Campania de informare pentru agenții economici ce prestează servicii de deservire tehnică a autovehiculelor, perioada – ianuarie-februarie, 265 persoane, 154 pliante/fișe distribuite;
- Campania de informare în perioada sărbătorilor de Paști, perioada – aprilie, 677 persoane, 804 pliante/fișe distribuite;
- Campania de informare a prestatorilor de servicii în regim taxi, perioada – mai, 61 persoane, 285 pliante/fișe distribuite;
- „Fii informat, ai dreptul la servicii de transport auto corespunzător” (în regim taxi), perioada – iunie, 27 persoane, 152 pliante/fișe distribuite;
- „Privind importanța montării corecte a contoarelor de apă”, perioada – iunie-iulie, 38 persoane, 110 pliante/fișe distribuite;
- „Respectă legea, comercializează cu bun simț”, perioada – iulie, 105 persoane, 105 pliante/fișe distribuite;
- „Consilierea tinerilor consumatori în taberele de odihnă”, perioada – iulie-august, 2021 persoane, 1428 pliante/fișe distribuite;
- „Salariatul informat este bine protejat”, perioada – august-septembrie, 3480 persoane, 1408 pliante/fișe distribuite;
- „Siguranța ocupațională în vizorul APCSP”, perioada - iulie, 735 persoane (în calitatea lor de consumatori), 605 pliante/fișe distribuite;
- „Centrele de agrement – local pentru consumatori de toate vârstele”, perioada - august, 287 persoane, 444 pliante/fișe distribuite;
- „Spune NU produselor contrafăcute”, perioada – octombrie-decembrie, 660 persoane, 1125 pliante/fișe distribuite;
- „Măsoară corect și garantează calitate” controlul metrologic legal al produselor preambalate autohtone, precum și celor importate, perioada – octombrie-noiembrie, 332 persoane, 618 pliante/fișe distribuite;
- „Nu te lăsa înșelat la pompă”, perioada – noiembrie-decembrie, 149 persoane, 268 pliante/fișe distribuite;
- „Cumpără isteț și sigur de acasă” în domeniul siguranței comerțului electronic”, perioada – octombrie-decembrie, 151 persoane, 840 pliante/fișe distribuite;
- „Fii sigur la locul de muncă”, perioada – octombrie-noiembrie, 2930 persoane (în calitatea lor de consumatori), 1940 pliante/fișe distribuite;
- „Sărbătorim Crăciunul cu produse sigure”, perioada – decembrie, 43 persoane, 65 pliante/fișe distribuite;
- „Cunoașteți drepturile în domeniul securității și sănătății în muncă”, perioada – decembrie, 646 persoane (în calitatea lor de consumatori), 781 pliante/fișe distribuite;

În cadrul campaniilor, au primit consultanță 13567 persoane (consumatori, agenți economici, angajați ai întreprinderilor vizitate și au fost difuzate 13667 pliante/fișe.

Totodată, a fost acordată consultanță în cadrul a 799 vizite de consultanță efectuate în 128 localități din țară, 38 mese rotunde organizate, unde au fost invitați reprezentanți ai mediului de afaceri, în cadrul participărilor la 5 evenimente tematice, comunicărilor telefonice (9553 apeluri telefonice parvenite) în *call-centru*, la 631 solicitări de consultanță în *ghișeul unic al consumatorului*, în cadrul examinării celor 1452 petiții.

Pe parcursul anului, APCSP a difuzat publicului larg 39091 materiale informaționale.

Au fost desfășurate și alte activități de informare, educare și sensibilizare, organizate de parteneri, la care au participat și angajații APCSP, inclusiv:

În cadrul *Evenimentului de inaugurare a Orașelului European*, organizat la Chișinău (12.05.18) și Ungheni (17.05.18), a fost oferită consultanță unui număr de 1200 persoane și difuzate 2400 exemplare de pliante informaționale. În Grădina Publică Ștefan cel Mare, a fost

amplasat Cortul informativ al APCSP, vizitat de circa 1250 de oameni, veniți în orașelul european, care au avut posibilitatea să se informeze referitor la drepturile consumatorilor. Importanța campaniei de informare a fost apreciată și de primele persoane din Stat, de oficialități străine care au vizitat Corturile informative amplasate de autorități în Orașelul European.

În cadrul *Festivalului de Film și Cultură Europeană* (31.05.18), organizat în orașul Cahul, au primit consultanță 120 consumatori, fiind totodată difuzate 420 exemplare de 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, fiind difuzate 1400 pliante și 300 diverse materiale promoționale.

În cadrul Evenimentului „*Alege inteligent! Economisește energie și bani!*”, organizat în comun cu Agenția pentru Eficiență Energetică (AEE), desfășurat la centrele comerciale „MAXIMUM” și „BOMBA”, au fost informați circa 196 consumatori și angajați despre modalitatea procurării aparatelor de uz casnic în funcție de gradul de eficiență energetică, pe care intenționează să le achiziționeze și să le utilizeze rațional, fiind difuzate circa 360 de pliante informaționale.

În cadrul *Evenimentului „Moldova Eco Energetică”*, ediția a opta, care s-a desfășurat în perioada 15-18 octombrie la Chișinău.

În cadrul *Evenimentului dedicat Zilei Naționale a Vinului* (6-7 octombrie), unde au primit consultanță 328 consumatori, 26 agenți economici, fiind difuzate 1500 pliante, 300 diverse materiale promoționale.

Cu prilejul Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), marcată anual la 15 martie, APCSP a desfășurat conform Agendei aprobate, campania de informare consacrată evenimentului, cu genericul „*Crearea unor piețe digitale mai corecte*”, în cadrul căreia a desfășurat un șir de activități de informare a publicului larg, cu privire la cunoașterea drepturilor consumatorilor, inclusiv 34 vizite de consultanță, în colective de muncă, instituții de învățământ, în cadrul și în comun cu autoritățile publice locale, 10 mese rotunde cu mediul de afaceri. A organizat o întâlnire cu reprezentanții a 11 Firme de exercițiu (*proiect-pilot ECO NET, unde elevii și studenții obțin cunoștințe despre afaceri*), la care au participat 29 elevi din diferite instituții de învățământ.

De asemenea, în vederea informării și sensibilizării publicului larg și, pentru promovarea imaginii instituției, în 7 Centre comerciale au fost amplasate banere, mese cu materiale informaționale, în 100 troleibuze au fost difuzate fișe informative, iar în 180 troleibuze și 40 de autobuze, au fost difuzate spoturi informative tematice.

Astfel, în cadrul evenimentului dedicat ZMPDC, au primit consultanță 1799 persoane și au fost difuzate 5895 materiale informative și, s-a încheiat cu o largă masă rotundă, organizată la sediul APCSP, la care au participat conducătorii autorităților responsabile de protecția consumatorilor și Centrului Pentru Protecția Consumatorilor (ONG).

Acțiunile dedicate ZMPDC, au fost mediatizate în mass-media (TV/Radio) și, publicate pe pagina web APCSP prin 13 comunicate de presă cu informații utile.

**În domeniul produselor alimentare ANSA**, a desfășurat pe parcursul anului 1050 vizite de consultanță, în instituții și organizații, tabere de odihnă și școli. La sediul instituției, au primit consultanță 1010 consumatori, în vederea soluționării problemelor abordate. La examinarea petițiilor a fost acordate consultații unui număr de 678 consumatori.

Pentru a urgenta depunerea și soluționarea petițiilor, ANSA a lansat mecanismul de recepționare a petițiilor prin aplicația „VIBER”, la care au apelat 285 petiționari.

Totodată, în 20 centre comerciale au fost plasate boxe pentru recepționarea petițiilor la fața locului, având un impact pozitiv asupra relației vânzător - consumator.

În cadrul Evenimentului „Fabricat în Moldova”, a acordat consultanță și sfaturi utile în domeniul alimentar, unui număr de 1200 de consumatori.

În perioada 13-19 noiembrie 2018, ANSA în colaborare cu ANSP, în cadrul Evenimentului dedicat Săptămânii Mondiale de conștientizare a rezistenței la antibiotice, cu genericul „*O singură sănătate!*”, au desfășurat activități, care a avut drept scop informarea și sensibilizarea publicului privind prevenirea fenomenului de rezistență anti microbiană în sănătatea umană și animală.

Cu operatorii din întreg lanțul alimentar, a organizat 4 seminare tematice:

- „*Organizarea alimentației copiilor în tabere de odihnă și întremare adolescenților în sezonul estival, 2018*”;

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

- „Modificarea HG 606/2015 privind Regulamentul sanitar privind protecția sănătății populației și angajaților împotriva riscurilor asociate funcționării stațiilor de alimentare cu produse petroliere”;

- „Prestarea serviciilor de alimentație publică - probleme și soluții”.

**În domeniul sănătății publice, ANSP**, cu suportul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS) și a Companiei Naționale de Asigurări în Medicină (CNAM), a desfășurat un șir de acțiuni de comunicare și informare a publicului, în cadrul a 8 evenimente: Zilelor Mondiale, naționale, lunarelor de profilaxie și prevenire a bolilor, inclusiv:

- Ziua Mondială a Apei;
- Ziua Mondială a Sănătății;
- Zilele naționale fără alcool și de renunțare la fumat;
- Săptămâna de comunicare „Zero alcool în timpul sarcinii”;
- Săptămâna prevenirii intoxicațiilor acute neprofesionale exogene de etiologie chimică;
- Săptămâna Mondială de conștientizare a rezistenței la antibiotice;
- Ziua Mondială a inimii;
- Ziua Mondială a diabetului, etc.

Un eveniment important a fost organizat și desfășurat la 31 mai 2018, prin activități de comunicare cu prilejul Zilei Mondiale fără Tutun, cu genericul „Tutunul frânge Inimi”. Activitățile de comunicare și sensibilizare au avut drept scop reducerea consumului de tutun și a efectelor dramatice în urma fumatului.

Cu acest prilej și pe parcursul anului, ANSP a organizat în școli concursuri de desene, flash – moburi, comunicări prin sursele mass-media, a distribuit materiale informaționale.

Pe pagina web oficială a ANSP ([www.ansp.md](http://www.ansp.md)), este activ bannerul „Controlul Tutunului”, unde sunt plasate toate materialele informaționale editate la acest compartiment.

În instituții și la posturile TV naționale și locale, au fost derulate 14 spoturi privind riscurile fumatului pe perioada sarcinii, prevenirea fumatului, spoturile „anti fumat” sunt plasate pe pagina web ANSP, accesibilă publicului larg.

**În domeniul transportului auto**, ANTA (informația anuală prezentată este incompletă), a informat despre acțiunile de informare a consumatorilor, organizate în comun cu Asociația Transportatorilor auto în regim de taxi „ATAT”, pe teritoriul Aeroportului internațional Chișinău, în cadrul cărora a difuzat materiale informaționale (pliante, broșuri cu drepturile consumatorilor și legislația cadru).

**În domeniul transportului aeronaftic**, AAC, a desfășurat Campania de informare a publicului larg cu ocazia Zilei Europei, oferind astfel consultanță, informații utile și îndrumări publicului participant și călătorilor, vis-a-vis de prevederile legislației cadru, drepturile consumatorilor, cerințele ce urmează a fi respectate la prestarea serviciilor în acest domeniu.

Campania a fost desfășurată în aeroportul Chișinău și în Grădina Publică Ștefan cel Mare din Chișinău, unde au fost difuzate materiale informaționale, cu privire la serviciile prestate de AAC.

La 12 mai 2018, în cadrul campaniei de informare „Privind regulile europene de utilizare a dronelor”, a fost amenajat un stand cu informații ample despre condițiile în care pot fi utilizate dronele, dar și despre situațiile în care operarea cu aceste aparate de zbor este interzisă.

În Grădina Publică Ștefan cel Mare, a fost amplasat Cortul informativ al AAC, vizitat de către sute de oameni, veniți în orașelul european, care au avut posibilitatea să se informeze referitor la drepturile pasagerilor în transportul aerian.

Importanța campaniei de informare, la fel a fost apreciată de primele persoane din Stat și de oficialități străine, care au vizitat Corturile informative amenajate în Orașelul European, printre care Prim-ministrul RM, Președintele Parlamentului RM, Șeful Delegației UE în RM.

Pe pagina web a instituției, a fost publicată informația cu privire la trecerea la programul operațional de vară sau iarnă, precum și informații referitor la accidente sau catastrofe aviatice întâmplare, etc.

**În domeniul securității industriale și construcțiilor** AST, pe parcursul anului 2018, a desfășurat 50 de activități de informare, în cadrul a 2 evenimente informaționale tematice, cu

genericul: „Scăderea riscului de apariției a produselor și serviciilor periculoase pe piață” și „Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional”, acordând consultanță în domeniul de competență, de care au beneficiat inclusiv 8 agenți economici interesați, referitor la prevederile legislației în vigoare, respectarea normelor și cerințelor legislației cadru.

Totodată, au fost acordate 27 de consultații în domeniul construcțiilor și a produselor pentru construcții, organizate 3 întruniri tematice cu reprezentanții asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor (AOPC, ONG), în vederea colaborării în domeniul protecției consumatorilor.

**În domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării**, ANRE, informează consumatorii prin platforma de comunicare integrată în pagina web instituțională „Pagina consumatorului”, unde sunt prevăzute compartimentele referitor la drepturile și obligațiile consumatorilor, a furnizorilor de energie și operatorilor de rețea, cerințele de racordare la rețea, de încheiere a contractelor cu consumatorii și clauzele contractuale, sfaturi pentru consumatori, întrebările frecvente ale persoanelor interesate, informații referitor la serviciile prestate de ANRE și calitatea acestora (*în cadrul monitorizării activității în domeniul protecției consumatorilor, pagina web la compartimentul respectiv, nu era activă*).

La compartimentul „Consultări publice”, pentru persoanele interesate sunt publicate 39 Proiecte de Documente normative, Regulamente, Metodologii, Caiete de sarcini, solicitări de tarife și prețuri pentru produse și servicii, Codul rețelelor de gaze naturale și 6 anunțuri cu privire la desfășurarea ședințelor publice, în vederea consultării, examinării și aprobării proiectelor de documente elaborate.

Totodată, consumatorii au primit consultanță telefonică (*la Linia verde*), precum și în cadrul orelor de audiență, la sediul instituției.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, la sediul ANRE a fost organizată o ședință publică, cu plasarea invitației pe pagina web oficială, pentru toate persoanele interesate (ONG-uri, operatori operatorii de rețele), unde au fost prezentate pentru dezbateri cele mai actuale probleme cu care se confruntă consumatorii din sectoarele reglementate de ANRE, respectiv identificate căile de soluționare, în limitele normelor legale.

Pe parcursul anului 2018, ANRE a organizat 11 întruniri cu reprezentanții ONG-urilor de protecție a consumatorilor, din care: Asociația de experți „Nova Service”, AO „Salvgardare”, AO „Protecția Consumatorilor”, Asociația Consumatorilor de energie.

**În domeniul telecomunicațiilor**, ANRCETI, în vederea consolidării procesului de informare și educare a consumatorilor de servicii comunicații electronice și poștale, utilizează pagina web instituțională, în calitate de instrument de informare și comunicare, operează linia telefonică directă, pentru informare la telefonul 080080080 cu acces gratuit pentru apelanți. Pe parcursul anului, la acest număr de telefon, au fost înregistrate 29 adresări.

În cadrul controalelor, specialiștii ANRCETI acordă consultanță agenților economici controlați (furnizorilor), în vederea respectării normelor și cerințele stabilite, inclusiv în partea ce ține de asigurarea calității și securității serviciilor comunicații electronice, accesibile, precum și în domeniul protecției consumatorilor.

În procesul consultării și informării furnizorilor, a fost scoasă în evidență necesitatea asigurării transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor., respectarea cerințelor Legii , ajustarea contractelor cu clauze standard la cerințele actelor normative în vigoare.

Ca mijloc complementar de informare a furnizorilor, ANRCETI utilizează pagina web oficială, care conține atât informații ce se referă furnizorilor, cât și de interes pentru consumatori , ghiduri tematice și întrebările frecvente expuse pe „Pagina utilizatorului.

Pe parcursul anului, prin intermediul paginii web oficială, au primit consultanță un număr de 163 agenți economici/furnizori de servicii, 150 de furnizori autorizați care sunt abonați la noutățile ANRCETI, inclusiv a celor referitoare la legislația nou-adoptată în domeniile de competență atribuite.

De asemenea, pagina web „Consultări on-line”, oferă operativ consultații consumatorilor de servicii electronice și comunicații poștale. În cadrul vizitelor de lucru la furnizori, ANRCETI a acordat 54 consultații și asistența necesară, în vederea familiarizării cu prevederile legislației de competență. În procesul consultărilor s-a pus accentul pe obligația de informare a consumatorilor, ajustarea contractelor cu cerințele actelor normative în vigoare.

**În domeniul asigurărilor,** CNPF desfășoară activitatea de protecție a consumatorului de servicii financiare nebancale, ce constituie o direcție importantă de activitate a CNPF, fiind orientată spre asigurarea transparenței informației și ridicarea culturii financiare a populației, aceasta servind drept bază pentru încurajarea investițiilor și impulsivitatea dezvoltării pieței financiare nebancale.

În acest scop, CNPF a participat pentru a doua oară consecutiv la *Expoziția Ziua Ușilor Deschise la Parlament*, în 2018 fiind desfășurată la 14 septembrie.

În cadrul evenimentului, gazda a oferit vizitatorilor ocazia de a se familiariza cu domeniul de activitate a celor 12 instituții care raportează Parlamentului, inclusiv CNPF.

În cadrul expoziției *reprezentanții CNPF au informat vizitatorii despre acțiunile desfășurate și modul în care pot acestea ajuta cetățenii în soluționarea diferitelor situații.*

În cadrul săptămânii educației financiare CNPF, a organizat și desfășurat *lecții deschise și vizite la instituții de învățământ secundar și universități din Chișinău.*

Totodată, conform prevederilor Legii nr. 234/2016 cu privire la Depozitarul central unic al valorilor mobiliare, a fost desfășurată *campania de informare publică* pe întreg teritoriul țării, privind confirmarea integrității datelor din registrele acționarilor băncilor și societăților de asigurări.

**Realizarea Obiectivului 2: Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor**

În scopul promovării sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, acordă o atenție deosebită petițiilor consumatorilor, cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora (în măsura competenței), ca urmare a soluționării reclamațiilor întemeiate.

Pe parcursul anului 2018 **APCSP** a înregistrat 2155 petiții și sesizări (1694 petiții și 461 sesizări de la alte autorități), inclusiv 99 petiții electronice.

Din 2155 petiții și sesizări înregistrate, APCSP a soluționat 1452 (67,4%), iar 622 (29,0%) au fost readresate conform competențelor, în examinare 81 (3,6%).

Din cele 1694 petiții înregistrate, 1262 au parvenit direct de la consumatori iar 432 petiții remise de către alte autorități.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 241 (14,2%) petiții.

La examinarea petițiilor, din 535 cazuri reclamate, în 241 (45%) cazuri s-au constatat tranzacții prejudiciabile, pentru 80 (4,7%) cazuri (petiții), care prezentau risc sporit pentru consumatori, au fost aplicate 159 amenzi, în sumă de 554,35 mii lei.

Cele mai frecvente subiecte ale petițiilor, din 1694 petiții înregistrate, sânt:

- produse industriale neconforme – 438 (26%) petiții,
- servicii neconforme – 957(56,5%) petiții,
- încălcarea regulilor de comerț – 256 (15%) petiții,
- produse alimentare neconforme - 43 (2,5%)petiții.

Totodată, APCSP a înregistrat 241 cazuri de succes, din care 174 consumatori au beneficiat de restituirea contravalorii produselor/serviciilor neconforme, iar 67 au primit produsul reparat sau înlocuit cu altul calitativ.

Suma prejudiciilor recuperate de consumatori pe parcursul anului constituie 1091,699 mii lei.

Specialiștii APCSP au examinat 29 contracte încheiate (*agent economic- consumator*), din care 11 contracte conțineau clauze abuzive (*contract de împrumut ipotecar, prestări servicii telefonie mobilă, împrumut financiar, servicii turistice, amanetare*), fiind returnate agenților economici pentru conformare cerințelor legale.

În cadrul activităților de informare, 4513 consumatori au primit consultanță referitor la contracte.

**ANSA**, a înregistrat 636 petiții și sesizări, 285 petiții primite prin VIBER și 99 petiții la adresa electronică a instituției. Totodată, electronic au mai parvenit 92 petiții care nu întruneau condițiile Legii cu privire la petiționare, la care li s-a oferit răspuns imediat.

Direct de la consumatori au parvenit 210 petiții, iar 418 de la alte autorități, remise spre examinare conform domeniului competență.

Prin control au fost examinate 428 (67%) petiții, 104 (16,35%) petiții au fost readresate altor autorități conform competențelor, iar 104 (16%) examinate din oficiu.



Pe parcursul anului 2018, au fost înregistrate cazuri de toxiinfecții alimentare, cu afectarea a unui număr mare de persoane. Ca urmare au fost prelevate probe de produse alimentare, dintre care unele au fost determinate ca neconforme.

Pe cale amiabilă ANSA a soluționat 11 petiții, iar 234 petiții au fost examinate cu aplicarea măsurilor juridice.

Subiectele petițiilor au fost diverse, cele mai frecvente fiind:

- *comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat,*
- *calitatea și marcare necorespunzătoare a produselor alimentare,*
- *nerespectarea condițiilor de păstrare,*
- *lipsa documentelor de proveniență,*
- *modificarea datei de fabricare;*
- *diferență de preț raft/casă,*
- *lipsa informației în limba de stat,*
- *dezinformarea consumatorului,*
- *neeliberarea bonului de casă,*
- *lipsa indicatorului de preț,*
- *nesoluționarea reclamației,*
- *practici comerciale incorecte,*
- *neafișarea la un loc accesibil sau refuzul de a prezenta consumatorului registrul de reclamații.*

S-au constatat 243 cazuri de tranzacții prejudiciabile.

Cât privește înregistrarea cazurilor de succes, pe parcursul anului, au fost înregistrate circa 10 cazuri de rezonanță.

Spre exemplu: la prestarea serviciilor în domeniul alimentației publice se percep taxe mai mari decât cele reale. La intervenirea inspectorilor, consumatorilor li s-a restituit diferența de preț exagerată, în sumă de 9500,00 lei.

În alte 6 cazuri, consumatorilor prejudiciați, în urma achiziționării produselor necalitative, li s-a restituit banii în sumă de 1200,00 lei.

**ANSP**, a înregistrat pe parcursul anului 533 petiții, inclusiv 28 (5%) petiții parvenite electronic,

Direct de la consumatori au parvenit 276 (52%) petiții, iar 232 (48%) de la alte autorități, remise spre examinare conform domeniului competență.

Din numărul total de petiții parvenite spre examinare, 290 (54,4%) au fost examinate prin control la fața locului, 41(7,7%) soluționate pe cale amiabilă și 202 (38%) readresate spre examinare altor autorități, conform domeniilor de competență.

În cadrul examinării s-au confirmat 422 (79,0%) petiții.

În rezultatul examinării petițiilor și constatării încălcărilor legislației sanitare, au fost perfectate 16 prescripții sanitare, aplicate 35 amenzi și emise 2 Hotărâri de suspendare a activității obiectivelor.

**ANTA**, conform datelor din informația prezentată, s-a constatat:

- înregistrate 253 petiții, din care:
- 46 (18,2%) petiții electronice;
- direct de la consumatori 140 (55,3%) petiții;
- 67 (26,5%) remise de către alte autorități;
- 19 (8%) petiții anonime.

Subiectele petițiilor înregistrate se referă la:

- *Neeliberarea biletelor de călătorie;*
- *Abaterea de la orarul de circulație;*
- *Fumatul în salonul autocarului,;*
- *Starea tehnică necorespunzătoare a unității de transport.*

Prin control, pe parcursul anului 2018, ANTA a examinat 186 (74%) petiții, din care 14 referitor la serviciile neconforme, din 43 (17%) reclamate.

Subiectele a 36 (19,3%) petiții s-au confirmat în cadrul examinării, fiind aplicate măsuri contravenționale – la examinarea a 148 (79,5%), 90 procese-verbale cu privire la contravenție , 58 sancțiuni disciplinare.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 150 (80,6%) petiții.

Cazuri de succes, tranzacții prejudiciabile, prejudicii cauzate, n-au fost înregistrate.

**AAC** a înregistrat și examinat 155 petiții, din care 35(22,6%) petiții electronice, 64 (41,3%) petiții parvenite direct de la consumatori, 56 ( 36%) remise de către alte autorități (APCSP-49; MEI-4; alte autorități - 3).

Pe cale amiabilă au fost soluționate 12 (8%) petiții, pe cale judiciară 4 (2,6%) petiții.

Cazuri de prejudicii cauzate de servicii neconforme, nu s-au înregistrat.

Subiectele petițiilor, din 155 petiții înregistrate, sânt:

- *întârzierea zborului – 50 petiții;*
- *anularea zborului - 14 petiții;*
- *deteriorarea bagajului - 6 petiții;*
- *refuz la îmbarcare - 8 petiții;*
- *cost suplimentar pentru bagaj - 1 petiție;*
- *recepționarea bagajelor cu întârziere – 1 petiție;*
- *anularea biletului - 3 petiții,*
- *neemiterea biletului agenției de turism - 1 petiție,*
- *pierderea bagajului - 1 petiție.*

**AST**, conform datelor prezentate , pe parcursul anului 2018, a înregistrat 82 petiții, din care:

- 16 petiții electronice;
- 44 petiții parvenite direct de la consumatori
- 29 petiții remise de către alte autorități;
- 63 petiții soluționate pe cale amiabilă.
- 8 petiții readresate altor autorități;
- 63 petiții confirmate, din total examinate.

Subiectele petițiilor înregistrate se referă în mare măsură la calitatea construcțiilor sau reconstrucțiilor necorespunzătoare.

Conform informațiilor AST, cu privire la implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor, pe parcursul anului, în domeniul materialelor de construcții au fost recepționate 51 de petiții, pe când în a. 2017 au fost înregistrate 17 petiții, ce denotă o creștere considerabilă a nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile.

**ANRE**, potrivit datelor statistice prezentate, referitor la petiții, pe parcursul anului 2018 a înregistrat 907 petiții, inclusiv 168 (18,5%) petiții electronice, din care 294 (32,4%) parvenite direct de la consumatori, iar 259 (28,5%) remise de către alte autorități spre examinare, respectiv 152 (17%) readresate altor autorități competente. În cadrul examinării, din numărul total de 667 (73,5%) petiții examinate, în 105 (11,6%) cazuri subiectele petițiilor s-au adevărit (105 petiții confirmate). Cele mai frecvente petiții se referă la calitatea serviciilor – în 97 cazuri, întreruperea furnizării – 80 cazuri, facturarea eronată – 155 cazuri, încălcarea clauzelor contractuale – 40 cazuri, echipamente de măsurare neconforme – 34, tarife exagerate – 49 cazuri, plata exagerată a consumului de servicii în bloc – 4 cazuri, încălcarea cerințelor de licențiere – 15 cazuri , de încheiere a contractelor – 53 cazuri, de racordare la rețea – 75 cazuri, instalare a generatoarelor de căldură – 2 cazuri, alte tipuri de încălcări reclamate – însumează 171 cazuri.

Pe cale amiabilă nu au fost înregistrate soluționări.

În cadrul examinării petițiilor au fost aplicate 109 contravenții administrative, prejudicii restituite consumatorilor sau cazuri de succes, n-au fost înregistrate.

Specialiștii ANRE au examinat 53 petiții referitor la contractare.

Totodată, ANRE a emis 10 Decizii privind obligarea furnizorilor de a încheia cu consumatorii, contracte de furnizare a energiei.

**ANRCETI**, pe parcursul anului 2018, a examinat 225 petiții, majoritatea fiind soluționate în favoarea consumatorilor.

De asemenea, a continuat monitorizarea fenomenului de recepționare a unor mesaje frauduloase, ce cauzau crearea datoriilor față de furnizori.

Pe parcursul anului 2018, **CNPF** a examinat 228 petiții, inclusiv: 170 petiții în domeniul asigurărilor, 44 petiții în domeniul organizațiilor de creditare nebanară și 14 petiții în domeniul pieței de capital.

**Realizarea Obiectivului 3: Mediatizarea activității desfășurate, prin intermediul instituțiilor mass-media, sporirea gradului de accesibilitate a consumatorilor, organizarea unui sistem util de informare**

În scopul sensibilizării publicului larg, a informării consumatorilor, mediului de afaceri, asociațiilor patronale și obștești, toate autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, utilizează o diversitate de instrumentele, linia telefonică/verde, consultații directe în oficiu, campanii de informare, vizite de consultanță, mese rotunde, seminare, marcarea evenimentelor tematice, în special pagina web oficială a instituției (prin plasarea comunicatelor de presa și informațiilor utile, materialelor informative, etc) și mijloacele mass-media (TV, Radio, presa scrisă).

**APCSP**, a plasat pe pagina web instituțională 113 comunicate de presă, 31 informații utile și 42 cazuri de succes de rezonanță, spoturi, competențele autorității, legislația cadru, proceduri, formularul pentru petiției, planurile și rapoartele de activitate, anunțuri, sfaturi și recomandări, etc.

A realizat 377 apariții media (TV/Radio/Presa scrisă).

Pentru sensibilizarea publicului larg, a elaborat și lansat în sursele mass-media, pe pagina web oficială și în transportul public, 2 spoturi audio/video tematice.

Pe parcursul anului, pagina web APCSAP a fost accesată de 480792 vizitatori, ce denotă un interes sporit al societății față de activitatea APCSP, de soluțiile pe care le oferă consumatorilor și mediului de afaceri.

**ANSA**, a plasat pe pagina web instituțională 22 comunicate de presă, cu informații, sfaturi utile și recomandări pentru consumatori și publicul larg, pentru a-i ajuta să aleagă produse și servicii de calitate, dezvoltând astfel capacitatea lor decizională.

Pe pagină la fel sunt plasate notificări și atenționări adresate mediului de afaceri din sistemul alimentar, referitor la prevederile legislației cadru, inclusiv despre intrarea în vigoare, începând cu 12.01.2019 a Legii nr.279/2017 privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare.

A realizat pe parcursul anului 56 apariții media, din care 46 participări în direct la TV și 10 la Radio, interviuri în presă.

A elaborat și a lansat publicului larg 2 spoturi publicitare, cu tematica alimentară.

Pagina web a ANSA a fost vizualizată multiplu de persoane interesate despre soluțiile pe care autoritatea le oferă consumatorilor și mediului de afaceri.

**ANSP**, pe parcursul anului 2018, a desfășurat diferite acțiuni de sensibilizare a publicului: flash-moburi, concursuri, cluburi de presă, elaborate și distribuite materiale informaționale, care au fost mediatizate prin intermediul mass-mediei și a paginii web oficiale.

În scopul protecției consumatorilor, a lansat și a mediatizat acțiunile de prevenire a fumatului și consumului de alcool, desfășurate cu suportul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină.

În perioada 13-19 noiembrie 2018, în colaborare cu ANSA și instituțiile mass-media, a desfășurat acțiuni de sensibilizare dedicate Săptămânii Mondiale de conștientizare a rezistenței la antibiotice cu genericul „O singură sănătate!”, care a avut drept scop informarea și sensibilizarea publicului privind prevenirea fenomenului de rezistență anti-microbiană în sectorul sănătății umane și animale. În cadrul evenimentului au fost distribuite materiale informaționale, desfășurate comunicări directe cu populația, acordate interviuri în presă.

**ANTA**, informația anuală prezentată este incompletă.

**AAC**, pentru informarea publicului larg și transparentizarea activității pe care o desfășoară, a plasat pe pagina web instituțională 31 comunicate cu diverse tematici și subiecte, inclusiv referitor la implementarea legislației cadru, a standardelor europene de reglementare a dronelor civile, conform cerințelor UE, inclusiv 2 comunicate de presă cu informații utile pentru consumatori de servicii pe care AAC le prestează, a mediatizat prin mass-media și a plasat pe pagina web mesaje de felicitare în ajun de sărbători, dedicate călătorilor și personalului angajat.

Pagina web a fost vizualizată de 190 mii de persoane, interesate de serviciile Autorității.

**AST**, a plasat pe pagina web instituțională 5 comunicate cu informații utile pentru consumatori.

Pe parcursul anului, a înregistrat 14 apariții media, difuzând 14 materiale informaționale utile.

Pagina web a fost vizualizată de 382 vizitatori unici, interesați de soluțiile pe care le oferă AST atât consumatorilor cât și mediului de afaceri.

**ANRE**, a plasat pe pagina sa web 42 comunicate și informații utile, cu privire la 9 ședințe publice cu participarea părților interesate și mass-mediei, funcționarea serviciului „Linia verde”.

Pe parcursul anului, pagina web a fost vizualizată de 52683 vizitatori unici, interesați de produsele și serviciile oferite de ANRE.

**ANRCETI**, a elaborat și aprobat prin Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI:

- *Recomandări privind auto reglementarea serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor prestat de către furnizorii serviciilor de acces la Internet;*

- *Cerințele și măsurile necesare pentru ca utilizatorii cu dizabilități să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului;*

- *Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului.*

Astfel, a organizat 5 ședințe publice, a aprobat în total 12 proiecte de acte normative de Reglementare și a prezentat 135 de recomandări asupra proiectelor actelor normative.

ANRCETI oferă posibilitatea părților interesate să participe la elaborarea proiectelor de acte normative de reglementare cu impact economic, publicând pe pagina web proiectele de decizii și materialele aferente, pentru propuneri și recomandări. De asemenea, pe pagina web oficială, ANRCETI a publicat 75 comunicate de presă, cu reflectarea diferitor informații utile, inclusiv subiecte ce vizează evoluția pieței de comunicații electronice și a celei de servicii poștale, cât și 198 de publicații, 15 apariții media (TV/Radio), în care reflectă regulat activitatea instituției, inclusiv la compartimentul protecția consumatorilor.

Pentru respectarea prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în ce privește elaborarea ghidurilor, metodologiilor, etc, ANRCETI a recomandat furnizorilor de servicii de acces la internet, să elaboreze și să publice ghiduri privind auto reglementarea de către părinți, administratori ai instituțiilor preșcolare și școlare a serviciului de filtrare a conținutului din internet cu impact negativ asupra copiilor. Furnizorii vor plasa ghidurile pe pagina lor oficială și în centre comerciale.

Pe parcursul anului, pagina web ANRCETI a fost accesată de 41734 utilizatori, interesați de soluțiile pe care autoritatea le oferă consumatorilor și mediului de afaceri.

**CNPF**, pe parcursul anului 2018 a elaborat și plasat pe pagina oficială a CNPF, precum și în ziarul Capital Market, 8 comunicate de presă și informații, ce vizează activitatea CNPF, deciziile Consiliului de administrație, evenimentele de pe piața financiară nebancaară.

**Realizarea Obiectivului 4: Implementarea legislației la nivel național cu privire la protecția consumatorilor:**

În vederea implementării legislației cu privire la protecția consumatorilor, prin aplicarea metodologiilor, instrucțiunilor, ghidurilor, recomandărilor metodice, APCSP a elaborat și aprobat 5 tipuri de pliante și Ghidul consumatorului on-line, difuzate publicului larg, cu genericul:

- *Vă cunoașteți drepturile?;*
- *Fii informat! Acționează;*
- *Corectitudinea comercializării produselor petroliere;*
- *Alege inteligent! Economisește energie și bani!*
- *Servicii de transportare a pasagerilor în regim TAXI;*

*și Ghidul consumatorului ABC-ul cumpărăturilor on-line.*

A fost revizuită și aprobată *Procedura privind modul de evidență și examinare a petițiilor.*

Totodată, au fost editate 33050 pliante, 600 afișe informaționale, 150 afișe tipizate pentru transportatorii (taxi) de pasageri, difuzate în număr de 39091 exemplare.

**ANSA**, a elaborat *Fișa informațională tipizată* privind informarea consumatorilor despre existența *Liniei Verzi* și a aplicației Viber pentru înregistrarea petițiilor.

A revizuit și aprobat *Procedura de examinare a petițiilor.*

**ANSP**, a elaborat și editat 4 tipuri de materiale informaționale:

- *ghid pentru lucrătorii medicali;*
- *ghid pentru cadrele didactice;*
- *suport informativ pentru familie;*
- *fișă informativă pentru tineri.*

Materialele informaționale au fost editate, într-un tiraj de 90 mii exemplare.

La fel, cu suportul CNAM, a editat pliantul „*Curățarea și dezinfectia fântânilor*”, destinat autorităților publice locale (APL) și populației, într-un tiraj de 40 mii exemplare.

*ANTA*, informația anuală n-a fost prezentată.

*AAC*, a elaborat și editat *materiale informaționale tematice*, într-un tiraj de 30 mii exemplare, care au fost difuzate publicului larg, din care 20 mii au fost difuzate în cadrul Evenimentului dedicat Zilei Europei.

*ANRE*, a elaborat și aprobat 12 acte normative de reglementare în domeniul de competență, iar 9 proiecte de acte normative elaborate, sunt transmise spre aprobare.

A fost actualizat *Ghidul consumatorului* și plasat pe pagina web ANRE, pentru publicul larg.

*ANRCETI*, pe parcursul anului 2018, a elaborat 2 ghiduri tematice, iar furnizorii de servicii au elaborat 4 ghiduri.

*CNPF*, pe parcursul anului a elaborat și prezentat spre aprobare 3 proiecte de ghiduri/metodologii în domeniul protecției consumatorilor, precum și Planul operațional de înregistrare și soluționare a plângerilor și petițiilor.

Întru executarea prevederilor Legii nr. 2/2018 pentru modificarea și completarea art. 46 al Legii nr.234/2016 cu privire la Depozitarul central unic al valorilor mobiliare, a elaborat *Procedura de verificare a registrelor deținătorilor de valori mobiliare ale băncilor și companiilor de asigurări*, fiind aprobate rapoartele de verificare (Înscrierea Protocolară nr.16/1 din 30.03.2018).

În comun cu experții din cadrul proiectului „Asistență pentru reforme în Moldova”, a elaborat 15 produse grafice pentru organizarea și desfășurarea unor campanii de educație financiară și protecție a consumatorului, care includ 5 info grafice, 5 pliante și 5 scenarii pentru spoturi informaționale audio/video, în următoarele domenii: piața de capital, organizațiile de creditare nebancaară, asociațiile de economii și împrumut, asigurare RCA și asigurarea medicală.

**Realizarea Obiectivului 5:** Monitorizarea progreselor privind activitățile de protecție a consumatorilor.

Informațiile privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor desfășurată de către autoritățile responsabile indicate în Legea nr. 105/2003, pe parcursul anului 2018, au servit drept instrument de monitorizare, în baza cărora a fost elaborat raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor (raport), coordonat în prealabil cu autoritățile vizate.

#### **IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

Analiza rezultatelor activității de protecție a consumatorilor permite formularea următoarelor **concluzii:**

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

Pentru asigurarea protecției consumatorilor, autoritățile responsabile de acest domeniu, ghidate de Strategia în domeniul protecției consumatorilor, și-au axat acțiunile prioritare spre informarea și dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, precum și spre sensibilizarea mediului de afaceri, în vederea respectării drepturilor consumatorilor, utilizând diverse instrumente de comunicare, mărind astfel indicele de informare și încredere a consumatorilor;

2. Pe lângă informarea și educarea consumatorilor, autoritățile responsabile, acordă o atenție sporită petițiilor consumatorilor, cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora (în măsura competenței), înregistrând astfel o tendință de creștere a numărului consumatorilor despăgubiți pentru daunele provocate de produse/sau servicii neconforme, cât și a cazurilor de succes înregistrate în acest sens;

3. Procesul de monitorizare a activității în domeniul protecției consumatorilor, s-a dovedit a fi unul anevoios, deoarece majoritatea autorităților responsabile de protecția consumatorilor, desfășoară activități specifice, în domenii de activitate diferite, încât rezultatele înregistrate nu pot fi

comparate sau măsurate identic, iar realizarea acestei sarcini, a fost un prim exercițiu în acest domeniu vast.

4. În domeniul transportului naval, AN aflându-se în proces de reformă instituțională pe parcursul anului 2018, nu a înregistrat activități în domeniul protecției consumatorilor;

5. Înglobarea în Planul operațional/strategic de activitate a fiecărei autorități responsabile de protecția consumatorilor, a obiectivelor și acțiunilor în acest domeniu, cu indicatori de performanță realizabili și măsurabili, va asigura implementarea Strategiei și politicii în acest domeniu, precum și a prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Recomandabil, autorităților responsabile de protecția consumatorilor:

6. Asigurarea instruirii personalului angajat, în vederea dezvoltării capacităților de planificare strategică și operațională, evaluare, analiză a rezultatelor și elaborare a rapoartelor de activitate, aspect evidențiat în procesul de monitorizare a activității de protecție a consumatorilor și elaborare a prezentului raport.