

Rezultatele activității de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor a Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecție a Consumatorilor pentru anul 2011

Principiile de realizare a programului de supraveghere a pieței:

Supravegherea pieței și protecția consumatorilor se bazează pe următoarele principii:

- efectuarea controalelor complexe și tematice cu participarea altor organe abilitate cu funcții de control;
- prelevarea probelor de produse și supunerea lor încercărilor în laboratoare, altele decât cele care au efectuat încercări în scopul evaluării conformității produselor (pentru produsele supuse certificării conformității obligatorii);
- asigurarea gradului înalt de protecție a consumatorilor prin controlul de stat asupra unui volum sporit de produse / servicii plasate pe piața internă;
- informarea și educarea consumatorilor asupra drepturilor sale oferite prin lege;
- neadmiterea controalelor de stat la agenții economici mai des de un control în an;
- acordarea ajutorului consultativ agenților economici supuși controlului de stat;
- organizarea și efectuarea vizitelor de consultanță în vederea respectării de către agenții economici a actelor normative și legislative în vigoare.

Obiectivele principale pentru realizarea programului de activitate în domeniile atribuite, sunt orientate în sensul asigurării unui nivel adecvat de protecție a drepturilor și intereselor legale ale consumatorilor prin informare, examinarea reclamațiilor, supravegherea și controlul de stat asupra respectării legislației în domeniu, în limitele competențelor atribuite.

I.

Rezultatele supravegherii pieței și protecției consumatorilor prin controlul de stat:

(vezi tabele/diagrame)

Numărul **minim** de controale stabilit pentru perioada anul 2011 constituie **2540** controale de stat (planificate și inopinate).

Planificate și coordonate cu Ministerul Economiei, conform HG. nr 862 din 26.07.2004 „Privind perfecționarea sistemului de control de stat specializat”, au fost **1732** (68,2%) controale de stat.

S-au efectuat 2864 (112,8%) controale, la 2409 agenți economici, depistate încălcări prin **2347 (81,9%)** controale la **2114 (87,8%)** agenți economici.

În comun cu alte autorități au fost efectuate **164 (5,72%)** controale complexe.

Din numărul total de agenți economici supuși controlului (2409), **pentru prima dată** au fost controlați **1050 (43,6%) agenți economici**, la 912 (86,9%) din care (controlați pentru prima dată) s-au depistat încălcări.

Prin urmare, din numărul total de controale (2864), în perioada raportată s-au efectuat:

- **controale planificate** - **1527 (53,3%)** controale, depistate încălcări prin **1227(80,3%)** controale;

- **controale inopinate** - **1337 (46,5%)** controale (*în piețe – 151 controale*), depistate încălcări prin **1120 (83,7%)** controale, inclusiv:

• **în baza plîngerilor înregistrate** – **522 (18,2% din total)** controale, depistate încălcări prin **385 (73,7%)** controale;

• **în baza plîngerilor readresate de AOPC, CPC, Centrul pentru Drepturile Omului** – **30 (2,2%)** controale, depistate încălcări prin **27 (90, 0%)** controale;

- în baza demersurilor parvenite de la autorități – **121** (9,0%) controale, depistate încălcări prin 102 (84,3%) controale;
- în baza fișelor de neconformitate parvenite de la OC - **14** (1,0%) controale, depistate încălcări prin 12 (85,7%) controale;
- în scopul trasabilității produselor – **22** (21,6%) controale, depistate încălcări prin 17(77,2%) controale;
- în baza ordinelor, dispoziției conducerii – **628** controale (47,0%), depistate încălcări prin 577 (51,5%) controale.

Au fost supuși controlului agenți economici cu diferite forme juridice de proprietate și genuri de activitate, la diferite etape ale ciclului vital al produselor:

- întreprinderi producătoare - 184 (6,4%) controale, depistate încălcări prin 123 (66,8%) controale;
- centre și firme comerciale, magazine, farmacii, stații de alimentare cu combustibil – 1638 (57,2%) controale, depistate încălcări prin 1338 (81,7%) controale;
- în piețe – **158 (5,5%)** controale, depistate încălcări prin 155 (98,1%) controale;
- baze angro (depozite) – 211 (7,4%) controale, depistate încălcări prin 155(73,5%) controale;
- servicii prestate consumatorilor – 673 (23,5%) controale, depistate încălcări prin 576 (85,6%) controale.

Au fost în total supuse controlului produse în sumă de 171,661 mln. lei, inclusiv:

mărfuri pentru copii – 98 controale, în sumă de **2,105 mln lei**;
 mărfuri de import –1845 controale, în sumă de **72,705 mln lei**;
 mărfuri de larg consum - 2317 controale, în sumă de **156,002 mln lei**,
 inclusiv:

produse alimentare, inclusiv alcoolice -1527 controale, în sumă de 146,666 mln lei;
 produse industriale – 867controale, în sumă de 21,678 mln lei;
 produse petroliere, mijloace de măsurare - 470 controale, în sumă de 3,315 mln lei.

Produse cu originea de **import** au fost verificate **în sumă de 72,705 mln lei**, din care necorespunzătoare au fost stabilite în sumă de 11,788 (16,21%) mln lei.

Produse necorespunzătoare au fost interzise spre comercializare în sumă de **14,760 (8,6%) mln lei**.

Pentru aprecierea calității produselor plasate pe piața internă, în cadrul controalelor au fost prelevate mostre și supuse încercărilor de laborator.

Prin urmare, în perioada raportată, au fost **prelevate 577 mostre** de produse, din care 66 (9,7%) mostre s-au stabilit necorespunzătoare normelor prescrise și/sau declarate:

- *produse alimentare* -548 (95,0%) mostre, din care 63(11,5%) necorespunzătoare, inclusiv:

în comerț – 205 (37,4%) mostre, necorespunzătoare 44 (21,5%) mostre ;
 la producere –343 (62,6%), necorespunzătoare 19 (5,5%) mostre;

- *produse industriale* – 15 (3,2%), fără neconformități:

în comerț – 5 mostre;

la producere – 10 mostre;

- *produse petroliere* – 14 (2,6%) mostre, necorespunzătoare 3 (21,4%) mostre.

Cele mai frecvente încălcări depistate în cadrul controalelor de stat:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat – 952 cazuri;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 701 cazuri;
- nerespectarea regulilor de comerț (înșelare, neînținerea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preț/prețului unitar) – 720 cazuri;
- lipsa registrului de reclamații – 671 cazuri;
- utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic – 466 cazuri;
- în lipsa certificatelor /declarațiilor de conformitate – 339 cazuri;
- **termenul de valabilitate al produselor expirat – 219 cazuri** (1518 loturi, **în sumă de 573,582 mii lei**);
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 136 cazuri;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare/sanitare a produselor – 108 cazuri;
- nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare – 108 cazuri;
- lipsa prețului unitar (*HG nr.966*) - 77 cazuri;
- nesoluționarea plîngerilor în termen – 71 cazuri;
- lipsa facturilor fiscale – 55 cazuri;
- marcarea eronată a produselor – 51 cazuri;
- necorespunzătoare cerințelor de calitate și inofensivitate – 49 cazuri;
- lipsa avizului tehnic (metrologie legală) – 13 cazuri.

Au fost depistate, prin 4 controale de stat, **12 loturi de produse falsificate, în sumă de 32,194 mii lei** (*bauturi alcoolice – 11 loturi, mezeluri – 1 lot*).

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, către agenții economici și persoanele responsabile **au fost aplicate următoarele măsuri juridice:**

- 2294 prescripții de înlăturare a neconformităților;
- 1237 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 466 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;
- 78 decizii de remediere gratuită a deficiențelor, înlocuire gratuită sau restituire a contravalorii produselor/serviciilor necorespunzătoare;
- 18 prescripții de interzicere definitivă a fabricării/prestării serviciilor/evaluării conformității produselor (*mezeluri, alimentație publică, evaluarea conformității-INSM*);
- 2 prescripții de retragere din circulație a produselor periculoase (*conserve din pește, sare de baie*).

Către persoanele responsabile, pentru contravențiile constatate și în limita competenței au fost încheiate și remise spre examinare în fond instanței de judecată/sau remise către alți agenți constatați **4329 procese-verbale** cu privire la contravenție, conform Codului Contravențional al RM nr. 218 din 24.10.2008, inclusiv:

au fost încheiate și transmise spre examinare *instanței de judecată* – 3236 procese-verbale;

au fost încheiate și remise *către alți agenți constatați* - 1094 procese-verbale, inclusiv:

către Comisariate de Poliție – 626 procese-verbale;

către Inspectoratul Fiscal - 384 procese-verbale;

către CCCEC – 78 procese - verbale;

către Centrul de Sănătate Publică – 6 procese – verbale.

Executarea proceselor - verbale cu privire la contravenție:

- *aplicate sancțiuni* - 2049 procese verbale;
- *încetarea cauzei contravenționale* – 251 procese verbale;
- *în proces de examinare* - 2029 procese verbale.

II.

Controale tematice trimestriale și subiectele controalelor - **1645** controale:

1) controale tematice inopinate – **1134** controale (*prețuri unitare, supermarketete, piețe, produse culinare, alimentație publică, cosmetice, rechizite școlare, cantinele din instituțiile de învățământ, produse lactate, serviciilor transport auto de călători în folos public cu regim de taxi, produse pentru sărbătorile de iarnă*):

a) *privind respectarea regulilor de indicare a prețurilor* pentru produse – 77 controale în supermarketete, în toate cazurile s-a depistat nerespectarea prevederilor HG nr.966 din 18.10.2010, nu se indica prețul unitar;

b) *centre comerciale/supermarketete* – 55 controale (mun. Chișinău, Bălți și raioanele Orhei, Comrat, Cahul, Ialoveni, or. Soroca, or. Edineț, or. Lipcani, or. Otaci), în 41 (74,5%) controale s-au depistat încălcări.

c) *piețe agroalimentare/ inclusiv în raioane* – 151 controale (mun. Chișinău, Bălți și raioanele Anenii-Noi, Criuleni, Cahul, Dondușeni, Edineț, Fălești, Florești, Glodeni, Orhei, Soroca, Telenești, Ungheni), în toate controalele (100,0%) s-au depistat încălcări.

- mun. Chișinău – 65 controale;
- mun. Bălți – 18 controale;
- în raioane – 75 controale.

d) *respectarea normelor igienico-sanitare la comercializarea produselor culinare* - 275 controale (mun. Chișinău, Comrat, or. Edineț, Orhei), în 262 controale (95,3%) s-au depistat încălcări (*în 64 controale s-au depistat produse cu termenul de valabilitate expirat*).

e) *produse cosmetice* - 115 controale, în 106 (92,2,0%) controale s-au depistat încălcări.

f) *produse pentru sărbătorile de Paști* - 37 controale, în 36 (97,3%) controale s-au depistat încălcări.

g) *apa, băuturile n/alcoolice, înghețata* – 217 controale, în 205 (94,5%) controale s-au depistat încălcări.

h) *rechizite școlare* – 19 controale, în 17 controalele (89,4%) s-au depistat încălcări;

i) *cantinele din instituțiile de învățământ* - 28 controale, în 25 (89,3%) controale s-au depistat încălcări;

j) *calitatea produselor lactate*- 7 controale, în 3 (42,8%) controale s-au depistat încălcări;

k) *calitatea serviciilor transport auto de călători în folos public cu regim de taxi* – 9 controale, în toate controalele (100,0%) s-au depistat încălcări;

l) *produse pentru sărbătorile de iarnă* - 47 controale, în 40 (85,0%) controale s-au depistat încălcări;

m) *alimentație publică (Dispoziția conducerii)* -137 controale, în 136 (99,3%) controale s-au depistat încălcări.

2) controale tematice planificate – **511** controale:

a) *carnea de import și produsele din carne* – **42** controale, depistate încălcări prin 38 (90,5%) controale.

b) *telefoane mobile* – **6** controale, depistate încălcări prin 5 (83,3%) controale.

c) *controlul metrologic legal în domeniul deservirii tehnice auto* - **8** controale, depistate încălcări prin 6 (75,0%) controale.

d) *pește/produse din pește de import* - **79** controale, depistate încălcări prin 76 (96,2%) controale.

e) *materiale de construcții* - **47** controale, depistate încălcări prin 38 (89,9%) controale.

f) *controlul metrologic legal în domeniul sănătății/siguranței populației* – **34** controale, depistate încălcări prin 26 (76,5%) controale.

g) *unt, margarină, cașcavaluri (inclusiv preambalate) cu originea de import* - **83** controale, în toate controalele (100,0%) s-au depistat încălcări.

h) *încălțăminte, îmbrăcăminte, jucării pentru copii*- **20** controale, depistate încălcări prin 11 (55,0%) controale;

i) *băuturi alcoolice*– **101** controale, depistate încălcări prin 96 (95,5%) controale;

j) *servicii transporturi de călători*– **22** controale, depistate încălcări prin 18 (81,8%) controale.

k) *controlul metrologic legal la stațiile de alimentare cu gaz lichefiat, gaz comprimat, benzină și motorină* – **69** controale, depistate încălcări prin 24 (34,8%) controale.

III.

Controlul calității produselor alimentare și alcoolice:

Calitatea produselor a fost verificată prin **1527 controale** la 1383 agenți economici, la toate etapele ciclului vital al produselor.

Neconformități au fost depistate prin 1377 (90,2%) controale.

- **producere** – **143** (10,4%) **controale**, în 94 (65,7%) controale s-au depistat încălcări;
- **comerț** – **1098** (71,9%) **controale**, în 1013 (92,2%) controale s-au depistat încălcări;

- **servicii alimentație publică** – **286** (18,7%) **controale**, în 270 (94,4%) s-au depistat încălcări.

Au fost **controlate produse în sumă de 146, 666 mln lei**, din care necorespunzătoare și interzise spre comercializare în sumă de **9,595 mln lei**.

Produse cu originea de import au fost verificate în sumă de **51,251 mln lei**, din care necorespunzătoare s-au stabilit în sumă de 7,139 (13,9%) mln lei.

Au fost efectuate 218 **controale în baza petițiilor**, prin care s-au reclamat un șir de încălcări admise de către agenții economici, din care 116 cazuri reclamate s-au adeverit în cadrul controalelor.

Pentru aprecierea calității produselor plasate pe piața internă, în cadrul controalelor au fost prelevate mostre și supuse încercărilor de laborator.

Prin urmare, în perioada raportată, au fost prelevate **548 mostre** de produse alimentare și alcoolice, din care 63 (11,5%) mostre s-au stabilit necorespunzătoare normelor prescrise și/sau declarate:

în comerț – 205 mostre, din care 44 (15,1%) mostre necorespunzătoare;

la producere – 343 mostre, din care 19 (5,5%) mostre necorespunzătoare.

Cele mai frecvente încălcări depistate în cadrul controalelor:

plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat;

- nerespectarea regulilor de comerț (înșelare, neînținerea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preț/prețului unitar);

- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori;
- lipsa registrului de reclamații la întreprindere;
- **termenul de valabilitate expirat – 1497 loturi/produse, în sumă de 555,954 mii lei;**

• asigurarea metrologică nesatisfăcătoare și utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic;

- în lipsa certificatelor/declarațiilor de conformitate;
- nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare a produselor;
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor;
- necorespunzătoare cerințelor de calitate și inofensivitate;
- lipsa facturilor fiscale;
- marcarea eronată a produselor;
- lipsa prețului unitar la produsele expuse în vânzare (HG nr.966).

Măsurile aplicate:

- 1362 prescripții de înlăturare a neconformităților;
- 912 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 323 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;
- 12 prescripții de interzicere definitivă a fabricării/prestării serviciilor/evaluării conformității produselor (mezeluri, alimentație publică, evaluarea conformității);
- 1 prescripție de retragere din circulație a produselor periculoase (conserve pește).
- **2913 procese-verbale** cu privire la contravenție remise spre examinare conform Codului Contravențional al RM nr. 218 din 24.10.2008.

IV.

Controlul calității produselor industriale și serviciilor prestate:

Calitatea produselor a fost verificată prin 867 controale, la 810 agenți economici.

Neconformități au fost depistate prin 710 (81,9%) controale.

- **producere – 35 controale**, în 26 (74,3%) controale s-au depistat încălcări;
- **comerț – 646 controale**, în 530 (82,0%) controale s-au depistat încălcări;
- **servicii prestate – 186 controale**, în 154 (82,8%) s-au depistat încălcări.

Au fost **controlate produse în sumă de 21,678 mln. lei**, din care necorespunzătoare și interzise spre comercializare în sumă de 4,679 mln lei.

Produse cu originea de import au fost verificate în sumă de **20,085 mln lei**, din care necorespunzătoare s-au stabilit în sumă de 4,246 (21,1%) mln lei.

Au fost efectuate **216 controale în baza petițiilor**, prin care s-au reclamat un șir de încălcări admise de către agenții economici, din care 159 cazuri reclamate s-au adeverit în cadrul controalelor.

Cele mai frecvente încălcări depistate în cadrul controalelor:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat, instrucțiunile de utilizare;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori;
- lipsa registrului de reclamații la întreprindere;
- nerespectarea regulilor de comerț (neînținerea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preț/prețului unitar);
- produse cu **termenul de valabilitate expirat** – 21 loturi în sumă de 17,628 mii lei;

- asigurarea metrologică nesatisfăcătoare și utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic;
- nesoluționarea plîngerilor în termen;
- lipsa certificatelor/declarațiilor de conformitate;
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor.

Măsurile aplicate:

- 693 prescripții de înlăturare a neconformităților;
- 305 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 44 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;
- 55 decizii de remediere gratuită a deficiențelor, înlocuire gratuită sau restituire a contravalorii produselor/serviciilor necorespunzătoare;
- 1 prescripție de retragere din circulație a produselor (sare de baie);
- 1163 procese-verbale cu privire la contravenție remise spre examinare conform Codului Contravențional al RM nr. 218 din 24.10.2008.

V.

Controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare utilizate în măsurări, prestări servicii sau expuse în comercializare:

Controlul mijloacelor de măsurare (MM) utilizate în măsurări din toate domeniile de interes public, a fost realizat prin 1845 controale, la 1519 agenți economici și persoane fizice antreprenori.

În cadrul controalelor au fost verificate 18237 MM, s-a depistat utilizarea a 2381(13.06 %) mijloace de măsurare neverificate metrologic, fără aviz metrologic legal în domeniile:

- tranzacțiile și operațiile comerciale – 1572 controale, s-au verificat 14220 MM, din care 1676 erau neverificate metrologic;
- sănătatea și siguranța populației – 158 controale, s-au verificat 2515 MM, din care 492 erau neverificate metrologic;
- controlul calității produselor și serviciilor – 13 controale, s-au verificat 918 MM din care 200 erau neverificate metrologic;
- protecția drepturilor consumatorilor – 91 controale, s-au verificat 356 MM;
- transporturile și construcțiile -11 controale, s-au verificat 225 MM din care 6 erau neverificate metrologic;

Controlul MM expuse în comercializare/reparare au fost verificate prin 55 controale de stat, unde au fost supuse controlului 2177 unități MM, din care erau neconforme (în lipsa avizului metrologic legal ,MM neverificate și asigurarea metrologică nesatisfăcătoare) 1586 unități MM.

Mijloacele de măsurare neconforme au fost interzise prin **99 prescripții** eliberate către agenții economici respectivi.

Starea metrologică a mijloacelor de măsurare puse în utilizare sau vânzare se verifică în cadrul fiecărui control de stat.

În conformitate cu Ordinul comun al Ministerului Economiei și Comerțului și Camerei de Licențiere nr.9/05-g din 25.02.2002 cu privire la aprobarea condițiilor de licențiere a unor genuri de activitate au fost eliberate *32 avize metrologice* către diverși agenți

economici din RM, care concomitent au fost familiarizați cu prevederile legislației de domeniu.

- stațiile de alimentare cu combustibil – 22 avize metrologice;
- fabrici de producere a berii – 2 avize metrologice;
- fabrici de producere a băuturilor alcoolice – 7 avize metrologice.
- fabrici de conserve – 1 aviz metrologic;

Eliberarea avizelor s-a realizat în baza actelor prezentate de către agenții economici (cerere, buletinele de verificare metrologică a MM, certificatul de înregistrare a întreprinderii).

Au fost executate, conform cerințelor stabilite, acțiuni de *sigilare* a utilajelor tehnologice la **11 întreprinderi** vinicole.

Controlul de stat în piețe:

În perioada a.2011, Inspectoratul a efectuat **la piețele din țară 158 (5,5%) controale** de stat, inclusiv:

controale planificate – 7 controale;

controale inopinate – 151 controale, inclusiv:

în baza plîngerilor înregistrate – 14 controale;

în baza demersurilor parvenite de la autorități – 7 controale;

în baza ordinului IPS – 130 controale;

în mun. Chișinău – 65 controale, prin 62 controale s-au depistat încălcări, inclusiv:

sectorul Centru – 38 controale;

sectorul Botanica – 10 controale;

sectorul Rîșcani – 6 controale;

sectorul Buiucani – 7 controale;

sectorul Ciocana – 4 controale;

în mun. Bălți – 18 controale;

raioane – 75 controale.

Neconformitățile depistate în piețe:

- plasarea pe piață a produselor marcate neconform;
- neafișarea la vedere informației pentru consumatori;
- lipsa registrului de reclamații la întreprindere;
- nerespectarea regulilor de comerț (înșelare, neînținerea bonului de casă);
- termen de valabilitate expirat;
- lipsa certificatelor de conformitate;
- lipsa facturilor fiscale;
- asigurarea metrologică nesatisfăcătoare;
- nerespectarea cerințelor de păstrare și sanitare;
- lipsa autorizațiilor;
- comerț interzis pentru deținătorii de patentă;
- necorespunzătoare cerințelor de calitate și inofensivitate;
- indicatoare de prețuri întocmite incorect sau neafișarea lor.

Despre încălcările depistate a fost sesizate și autoritățile de competență, pentru a întreprinde măsurile corespunzătoare.

VI.

Conlucrarea cu alte organe abilitate cu funcții de control:

În scopul sporirii eficienței controalelor au fost organizate și efectuate **164 (5,72%) controale complexe**, în care au fost atrase și alte organe de control, inclusiv cu reprezentanții:

Centrul de Sănătate Publică – 65 controale;

Ministerului Afacerilor Interne – 26 controale;

Primăriei – 18 controale;

Ministerului Agriculturii și Industriei Alimentare – 16 controale;

Ministerului Ecologiei și Resurselor Naturale – 26 controale;

Inspectoratul de Stat în Construcții – 4 controale;

CCCEC- 4 controale;

Ministerul Finanțelor, Ministerul Apărării-2 controale;

INSM – 3 controale.

Conlucrarea avantajoasă cu autoritățile abilitate cu funcții de control cât și cu autoritățile publice locale rezultă din **demersurile** primite și examinate prin control.

Prin urmare, pentru examinarea subiectelor indicate în demersurile parvenite de la alte autorități și agenți economici, au fost efectuate **121 controale** de stat, în 102 (84,3%) controale au fost depistate încălcări.

Totodată, în rezultatul controalelor de stat în **126 cazuri au fost sesizate și alte autorități de specialitate**, despre încălcările depistate, pentru a se implica conform atribuțiilor și a aplica măsurile de competență, inclusiv:

- *Inspectoratul Fiscal Principal de Stat – 22 sesizări;*
- *Centrul de Sănătate Publică – 46 sesizări;*
- *Primăriei/Consiliu raional – 30 sesizări;*
- *Serviciul Sanitar Veterinar de Stat – 15 sesizări;*
- *CCCEC- 6 sesizări;*
- *ANRE- 1 sesizare;*
- *Camera de Licențiere- 1 sesizare;*
- *Ministerul Afacerilor Interne, Procuratura – 5 sesizări.*

VII.

Conlucrarea cu asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor:

Un rol important, în partea ce ține de protecția consumatorilor, prin informarea lor cât și sesizarea organelor de stat, revine și Asociațiile Obștești pentru protecția consumatorilor.

La fel de utile și prioritare sunt sesizările lor în adresa autorităților statului.

Pe parcursul perioadei de raportare, în baza sesizărilor Asociațiilor Obștești au fost efectuate **30 controale** de stat, în 27 controale sesizările **s-au adevărit**.

VIII.

Examinarea petițiilor consumatorilor:

Indicatorul principal al neconformităților pe piața internă este numărul de petiții parvenite din partea consumatorilor, iar examinarea lor este activitatea prioritară a Inspectoratului.

Prin urmare, pe parcursul anului 2011, au fost primite în formă scrisă și înregistrate **880 petiții** și **2882 apeluri telefonice** pentru acordarea consultațiilor în diverse domenii.

Conform subiectelor abordate, petițiile au fost divizate în următoarele categorii:

- *produse alimentare* – 166 petiții și 547 apeluri telefonice;
- *produse industriale* – 249 petiții și 1043 apeluri telefonice;
- *servicii prestate* – 465 petiții și 1292 apeluri telefonice.

Petițiile au fost primite din majoritatea raioanelor țării și soluționate conform legislației în vigoare, în limita competențelor.

Către alte autorități, conform competențelor au fost readresate 155 petiții.

Pentru soluționarea petițiilor și apelurilor telefonice înregistrate **au fost efectuate 522** (18,2%) **controale inopinate** la agenții economici reclamați, unde prin 385(73,8%) controale s-au depistat încălcări, inclusiv:

- *produse alimentare, servicii alimentație publică* – 218 controale, în 160 controale s-au stabilit încălcări;
- *produse industriale, petroliere și servicii* – 232 controale, în 170 controale s-au stabilit încălcări;
- *evidența metrologică* – 72 controale, în 55 controale s-au stabilit încălcări.

Soluționate amiabil, inclusiv în cadrul controalelor de stat, au fost **119 petiții**.

În baza **petițiilor readresate de către asociațiile obștești (AOPC, CPC)** pentru protecția consumatorilor au fost efectuate **30** controale de stat în 27 controale sau stabilit încălcări, inclusiv cu adevărea subiectelor reclamate.

IX.

Consultarea agenților economici și informarea consumatorilor:

IPS efectuează activități de informare atât a consumatorilor, cât și a agenților economici care însumează:

- informarea și educarea consumatorilor asupra drepturilor sale oferite prin lege;
- acordarea ajutorului consultativ agenților economici supuși controlului de stat;
- organizarea și efectuarea vizitelor de consultanță în vederea familiarizării

agenților economici și persoanelor interesate cu prevederile actelor normative și legislative ce țin de protecția consumatorilor, orientarea spre respectarea întocmai a prevederilor lor legitime.

Una din sarcinile de bază în relații cu consumatorii și mass-media este *acordarea consultațiilor prin intermediul liniei telefonice directe*, precum și nemijlocit în oficiu.

De acest serviciu au beneficiat **2882** consumatori, inclusiv au primit consultații nemijlocit **în oficiu 567** consumatori.

Obiectul adresărilor a fost divers: aplicarea prevederilor Legii privind protecția consumatorilor; a prevederilor legislației în vigoare privind drepturile consumatorului și procedura de soluționare a petițiilor, modul de înaintare a acțiunilor consumatorului în instanța de judecată în cazul în care i-au fost lezate drepturile.

Au parvenit apeluri telefonice și de la agenții economici care comercializează produse sau prestează servicii, pentru a precizarea modalității de preschimbare a produselor industriale, a cunoaște modul de afișare la vedere a informației pentru consumatori, de înregistrare a petițiilor, ținere a Registrului de reclamații.

X.

Organizarea și efectuarea vizitelor de consultanță.

Întru executarea programului de activitate al Inspectoratului, în perioada anul 2011, s-au organizat și desfășurat cu suportul organelor administrării publice locale **29 vizite de consultanță** de informare a consumatorilor și agenților economici, inclusiv consacrate **Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor** cu genericul „Consumatorii – pentru Servicii Financiare Corecte”, în următoarele localități:

1. **raionul Edineț** (ÎCS “Vistarcom”),
2. **raionul Cimișlia** (consiliul raional),
3. **raionul Anenii Noi** (consiliul raional),
4. **raionul Orhei** (“Fisavru” SRL, Fidesco Prim SRL),
5. **or. Comrat** (“Fourchette-M” SRL, “Vistarcom ” SRL),
6. **mun Bălți** (I.C.S. “Metro Cash & Carry Moldova”, “Fourchette-M” SRL),
7. **mun. Chișinău**: ÎM „Leutis”SRL (CC „Sun City”), ÎCS „Lemi Invest”SA (CC „Shopping MallDova”), “Vistarcom ” SRL (CC „Plazza”, “Toamna de Aur”, str. Aleco Russo 28), I.C.S. “Metro Cash & Carry Moldova”, I.M. (Botanica, Stăuceni) “47TH Parallel” SRL (Sun City, Lev Tolstoi 24/1),
8. **raionul Fălești** (consiliul raional),
9. **raionul Rezina** (consiliul raional),
10. **raionul Leova** (consiliul raional),
11. **raionul Hîncești** (consiliul raional),
12. **raionul Ocnița** (consiliul raional),
13. **raionul Strășeni** (consiliul raional),
14. **raionul Căușeni** (consiliul raional),
15. **raionul Ștefan-Vodă** (consiliul raional),
16. **raionul Florești** (consiliul raional),
17. **UTA Gagauzia** (comitetul executiv).

Realizarea vizitelor a fost orientată spre prevenirea și combaterea practicilor care afectează interesele legale și drepturile consumatorilor, cu intenția de a schimba atitudinea și comportamentul consumatorilor în scopul formării unei conștiințe critice și responsabilități sociale.

Pentru o desfășurare constructivă a întâlnirilor cu consumatorii, IPSSPMPC a familiarizat în prealabil autoritățile publice locale cu Agenda activităților programate.

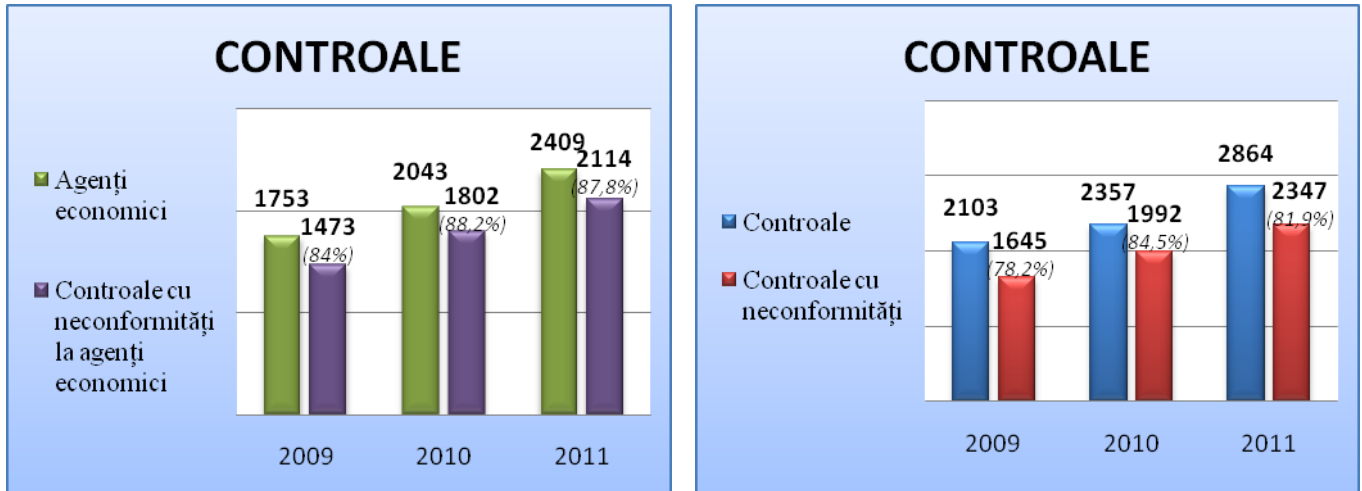
În cadrul întâlnirilor au fost acordate consultații cu difuzarea materialelor informative elaborate de către IPSSPMPC reprezentate prin foi pliante, editate în limba de stat și rusă.

Întâlnirile s-au desfășurat după principiul familiarizării participanților cu prevederile actelor legislative în vigoare, întrebări-răspunsuri, precum și reliefaarea problemelor existente a consumatorilor din teritoriile vizitate.

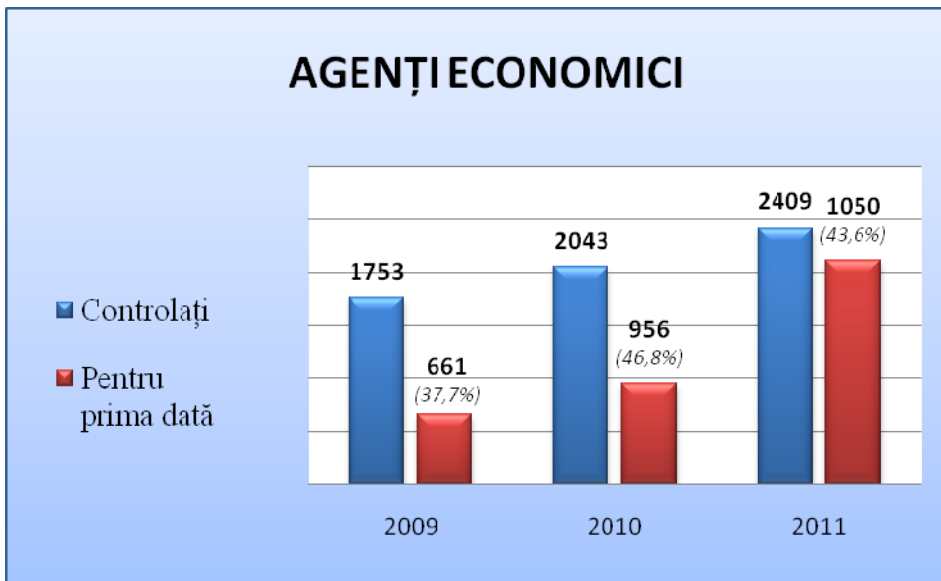
La întrebările consumatorilor, cât și la problemele abordate, specialiștii IPSSPMPC au oferit răspunsuri relevante, în limita competențelor atribuite prin legislație.

Numărul participanților: în total **au participat 1093 persoane.**

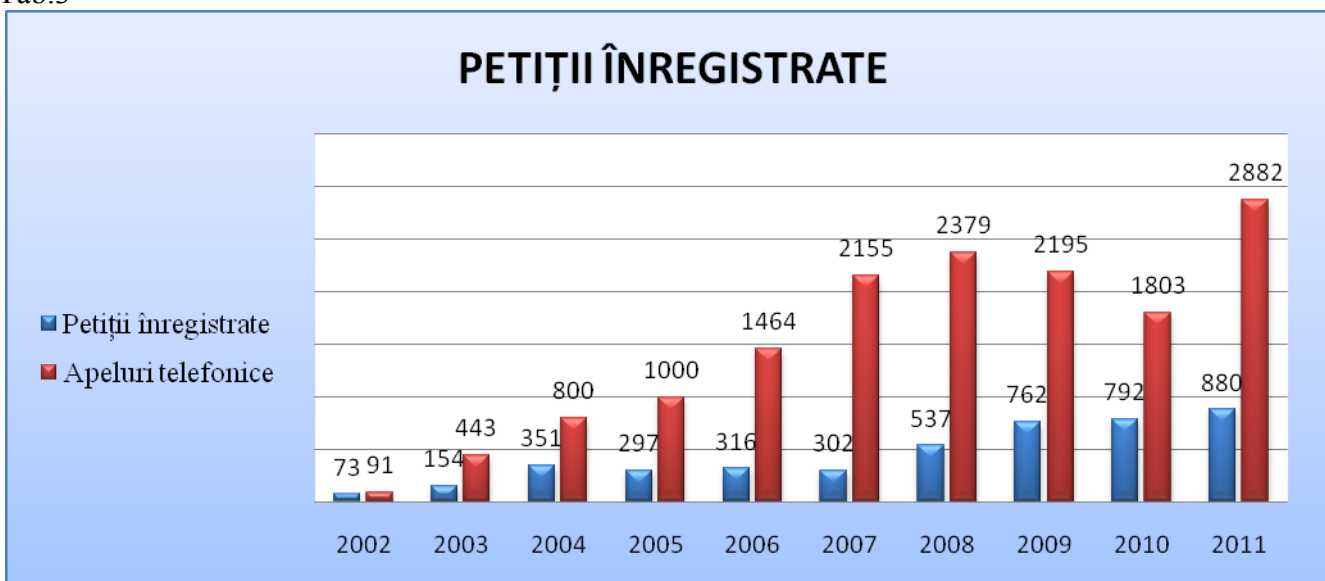
Tab.1



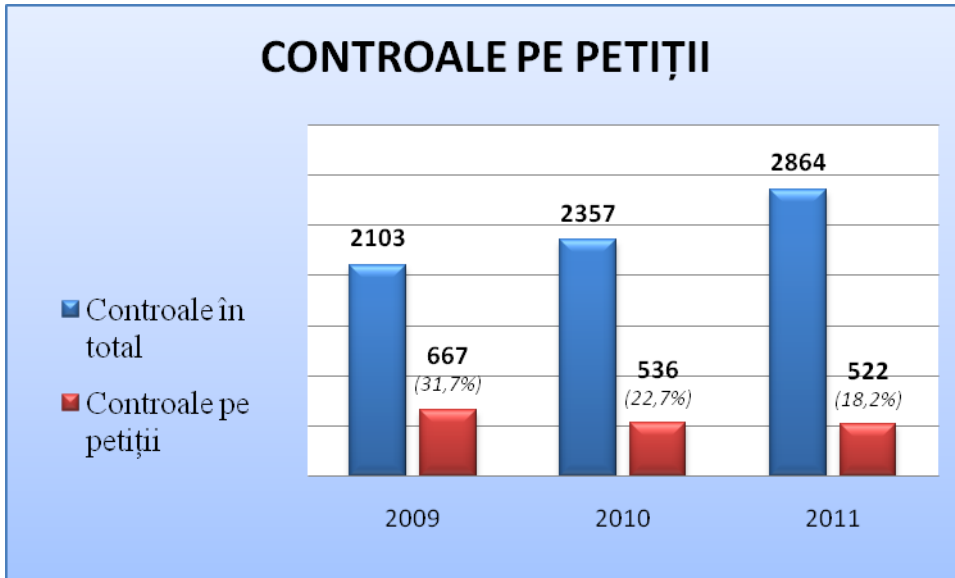
Tab.2



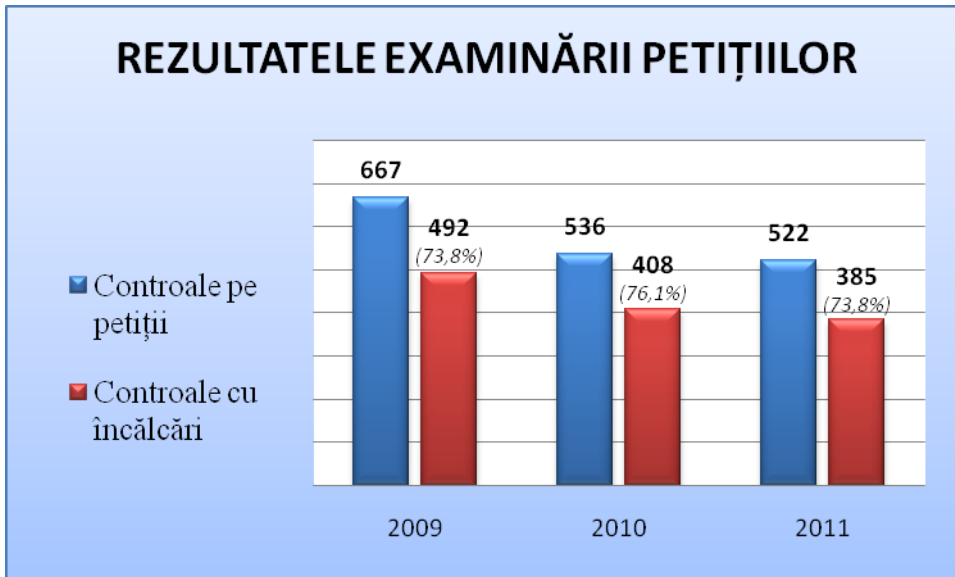
Tab.3



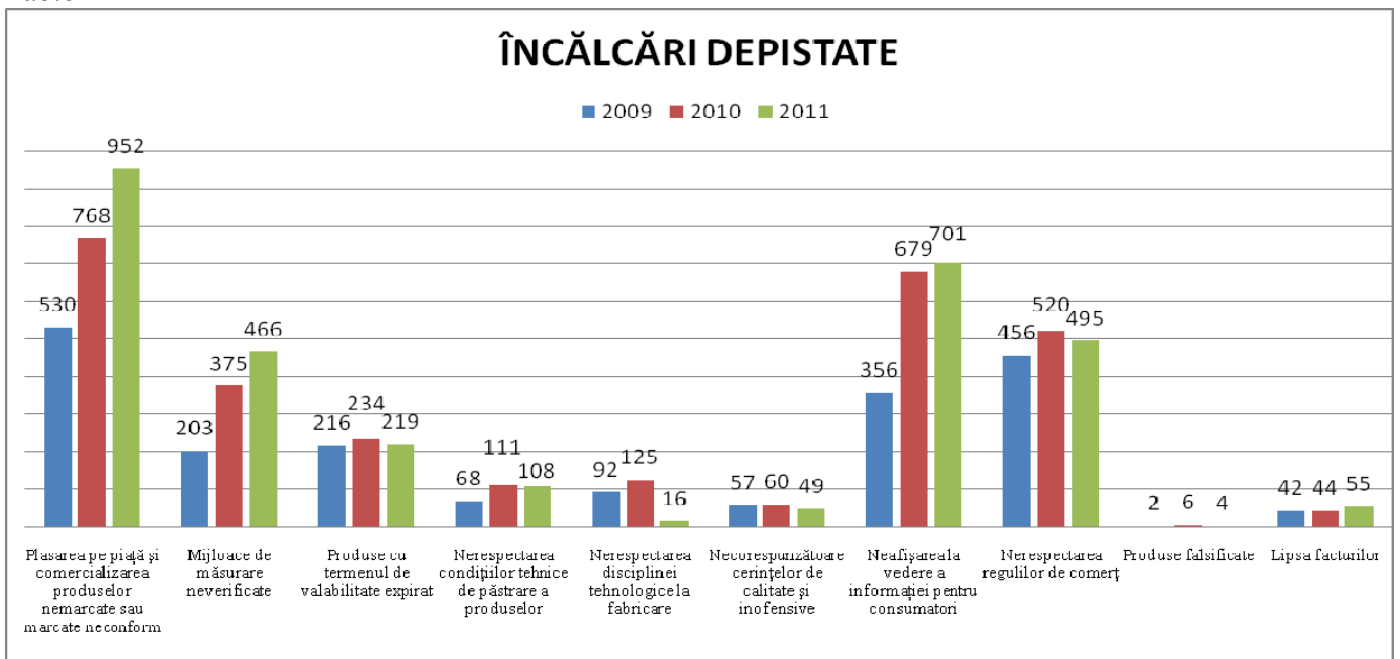
Tab.4



Tab.5



Tab.6



Date cu privire la rezultatele supravegherii pietei

| | | a.2011 |
|-----|--|--------------------------------------|
| 1. | Efectuate controale | 2864 |
| 2. | Depistate neconformități prin | 2347 (81,9%) |
| 3. | Agenți economici supuși controlului | 2409 |
| 4. | Agenți economici la care s-au depistat neconformități | 2114 (87,8%) |
| 5. | Controale complexe specializate în comun cu alte organe de controale | 164 (5,72%) |
| 6. | Repartizarea controalelor după localități <i>inclusiv:</i> | |
| | mun. Chișinău | 1715 (59,9%) |
| | mun. Bălți | 230 (8,03%) |
| | Raioane | 919 (32,08%) |
| 7. | Prelevate mostre de produse <i>inclusiv:</i> | 577 |
| | produse alimentare | 548 |
| | produse industriale | 15 |
| | produse petroliere | 14 |
| 8. | Depistate produse necorespunzătoare în rezultatul încercărilor de laborator | 66 (12,0%) alimentare și petroliere) |
| 9. | Aplicate masuri | |
| | eliberate prescripții de interzicere a comercializării lot/mijloace de măsurare | 1237 / 466 |
| | Interzicere definitivă / decizie remediere | 18 / 78 |
| 10. | Amenzi aplicate /inclusiv după 31.05.2009 Codul Con RM) (mii lei) | - |
| 11. | Procese-verbale cu privire la contravenția administrativă | 4329 |
| 12 | <i>Producția controlată (mln.lei), Inclusiv necorespunzătoare</i> | <i>171,661 14,760</i> |
| 13 | Producția de import controlată (mln.lei) Inclusiv necorespunzătoare | 72,705 11,788 |
| 14 | Depistate produse cu <u>termenul de valabilitate expirat</u> (cazuri/lot/ mii.lei) | 219 /1518 / 573,582 |
| 15 | Petiții înregistrate | 880 |
| | <i>Inclusiv:Produse alimentare</i> | 166 |
| | <i>Produse industriale</i> | 249 |
| | <i>Servicii</i> | 465 |
| | Apeluri telefonice | 2882 |
| | Controale în baza petițiilor | 522(18,2%) (-385) |
| | <i>Inclusiv: Produse alimentare</i> | 180(-129) |
| | <i>Produse industriale și petroliere</i> | 129(-89) |
| | <i>Servicii (inclusiv metrologie)</i> | 213(-167) |
| 16 | Vizite de consultanță/raioane / participanți | 29 /17 /1093 |

Informație despre controalele efectuate de IPSSMPC în raioanele republicii

| | anul 2011 | |
|------------------------------|-------------|-------------|
| | Total | negative |
| <i>mun.. Chișinău</i> | 1715 | 1405 |
| inclusiv: sector Botanica | 351 | 297 |
| sector Buiucani | 228 | 185 |
| sector Centru | 516 | 422 |
| sector Ciocana | 265 | 213 |
| sector Rîșcani | 355 | 288 |
| <i>mun.. Bălți</i> | 230 | 187 |
| Anenii Noi | 28 | 23 |
| Basarabasca | 3 | 2 |
| Briceni | 46 | 40 |
| Cahul | 37 | 30 |
| Cantemir | 6 | 2 |
| Călărași | 25 | 18 |
| Căușeni | 12 | 7 |
| Cimișlia | 12 | 8 |
| Criuleni | 53 | 47 |
| Dondușeni | 27 | 25 |
| Drochia | 49 | 44 |
| Dubăsari | 7 | 7 |
| Edineț | 45 | 39 |
| Fălești | 35 | 30 |
| Florești | 21 | 16 |
| Glodeni | 30 | 25 |
| Hîncești | 42 | 37 |
| Ialoveni | 55 | 37 |
| Leova | 9 | 6 |
| Nisporeni | 6 | 5 |
| Ocnîța | 45 | 41 |
| Orhei | 57 | 52 |
| Rezina | 9 | 7 |
| Rîșcani | 44 | 35 |
| Sîngerei | 19 | 13 |
| Soroca | 62 | 54 |
| Strășeni | 30 | 24 |
| Șoldănești | 10 | 9 |
| Ștefan-Vodă | 7 | 6 |
| Taraclia | 3 | 2 |
| Telenești | 26 | 23 |
| Ungheni | 32 | 20 |
| UTA Gagauzia | 27 | 21 |
| TOTAL | 2864 | 2347 |

NOTĂ INFORMATIVĂ
Relații cu consumatorii pe parcursul anului 2011

| Petiții | Perioada de raportare | | |
|--|------------------------|---------------------|--------------|
| | anul 2011 | | |
| <u>PETIȚII PARVENITE</u> | | | |
| TOTAL | | | |
| În total | | | 880 |
| - examinate | | | 837 |
| - în examinare | | | 43 |
| - readresate totalmente | | | 155 |
| - readresate în parte | | | 5 |
| - sesizări (asoc. obștești) | | | 37 |
| - demersuri (readresări) | | | 102 |
| -note de serviciu | | | 14 |
| Conform subiectelor: | | | |
| produse alimentare | | | 166 |
| produse industriale | | | 249 |
| servicii prestate | | | 465 |
| <u>Petiții soluționate amiabil pe parcursul anului 2011 – 119 petiții</u> | | | |
| <u>APELURI TELEFONICE</u> | | | |
| | <i>Chișinău</i> | <i>Bălți</i> | TOTAL |
| În total | 2401 | 481 | 2882 |
| produse alimentare | 393 | 154 | 547 |
| produse industriale | 881 | 162 | 1043 |
| servicii prestate | 1127 | 165 | 1292 |
| <u>CONSULTAȚII ÎN BIROU</u> | | | |
| | <i>Chișinău</i> | <i>Bălți</i> | TOTAL |
| În total | 362 | 205 | 567 |
| produse alimentare | 23 | 28 | 51 |
| produse industriale | 163 | 49 | 212 |
| servicii prestate | 176 | 128 | 304 |

include și datele Inspectoratului teritorial Bălți.

PETIȚII PARVENITE ÎN DEPENDENȚĂ DE LOCUL DE TRAI AL CONSUMATORILOR:

| Chișinău | Bălți | Alte localități |
|----------|-------|-----------------|
| 690 | 84 | 106 |

APELURI TELEFONICE PARVENITE ȘI CONSULTAȚII ÎN OFICIU ÎN DEPENDENȚĂ DE LOCUL DE TRAI AL CONSUMATORILOR:

| Chișinău | Bălți | Alte localități |
|----------|-------|-----------------|
| 2509 | 11 | 243 |

Petiții readresate către:

readresate totalmente – 155 petiții:

- Primăria mun. Chișinău;
- Primăria mun. Bălți;
- Primăria or. Soroca;
- Primăria s. Râspopeni;
- Primăria r-nul Florești;
- Primăria s. Ghindești;
- Primăria Stăuceni;
- Comisariatul de Poliție sec. Buiucani;
- Comisariatul de Poliție sec. Botanica;
- Comisariatul de Poliție sec. Ciocana;
- Comisariatul de Poliție Orhei;
- Comisariatul de Poliție al. r-nul Nisporeni;
- Comisariatul de Poliție al. r-nul Călărași;
- Comisariatul de Poliție al. r-nul Șoldănești;
- Inspectoratul Fiscal Fălești;
- Inspectoratul Fiscal Orhei;
- Inspectoratul Fiscal de Stat:
- Inspecția muncii;
- Ministerul Sănătății
- Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor;
- Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova;
- Institutul Național de Standardizare și Metrologie;
- Agenția Turismului;
- Ministerul Educației;
- Moldova - Gaz;
- Procuratura r-nului Ștefan-Vodă;
- Procuratura municipală;
- Procuratura Generală;
- Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova;
- Ministerul Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului;
- Consiliul Raional Florești;
- Consiliul Coordonator al Audiovizualului;
- Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
- Camera de Licențiere
- Comisia Națională a Pieței Financiare;
- Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Periculoase;
- A N RE;
- Centrul pentru Combatere a Crimelor Economice și Corupție;
- Banca Națională;
- Ministerul Economiei;
- Centrul Național de Sănătate Publică;

Activități de informare a consumatorilor

| | trimestru I | trimestru II | trimestru III | trimestru IV | Total |
|---|---------------|----------------|---------------|---------------|-------|
| 1. Ziare, reviste și posturi de știri | 3 comunicate | 114 comunicate | 5 comunicate | 47 comunicate | 169 |
| 2. Posturi de radio și ziare | 4 interviuri | 4 interviuri | 4 interviuri | 15 interviuri | 27 |
| 3. Posturi de televiziune | 24 interviuri | 15 interviuri | 6 interviuri | 39 interviuri | 84 |
| 4. Vizite de consultanță | 18 | - | 7 | 4 | 29 |
| 5. Conferințe de presă | 1 întruniri | 2 întruniri | - | - | 3 |
| 6. Plasarea comunicatelor pe site-ul IPSSPMPC | 7 comunicate | 15 comunicate | 7 comunicate | 12 comunicate | 41 |
| 7. Întruniri în cadrul „meselor rotunde” | 2 întruniri | - | - | 4 întruniri | 6 |

19.01.2012

Secția relații cu consumatorii și mass-media