

MINISTERUL ECONOMIEI  
AL REPUBLICII MOLDOVA

AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA  
CONSUMATORILOR



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ  
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

АГЕНТСТВО ПО ЗАЩИТЕ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

MD-2071, mun. Chișinău, str. Alba-Iulia 75, bl.G  
tel. +373-22-501-980, fax +373-22-501-981  
E-mail: [consumator@apc.gov.md](mailto:consumator@apc.gov.md)  
[www.consumator.gov.md](http://www.consumator.gov.md)

МД-2071, мун. Кишинэу, ул. Алба-Юлия 75 G  
tel. +373-22-501-980, fax +373-22-501-981  
E-mail: [consumator@apc.gov.md](mailto:consumator@apc.gov.md)  
[www.consumator.gov.md](http://www.consumator.gov.md)

Nr. 27/03 - 2211 din 25.04. 2014

Ministerul Economiei

Agenția pentru Protecția Consumatorilor (Agenția), Vă prezintă Raportul narativ de activitate al Agenției pentru perioada trimestrului I-2014, cu anexele respective (Raportul - 19 file).

Cu respect,

Director adjunct

Olesea PLOTNIC

Ex: E. Oprea  
Tel. (022) 501-917

**Ministerul Economiei al Republicii Moldova**

**Agencia pentru Protecția Consumatorilor**



**Raport de activitate  
pentru trim I - 2014**

**CHIȘINĂU 2014**

<b>I.</b>	<b>COMPONENȚA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI.</b>
<b>II.</b>	<b>PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII</b>
1.	Planul activităților pentru a. 2014
<b>III.</b>	<b>ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI</b>
1.	Controale desfășurate
2.	Tipul de întreprinderi controlate
3.	Produse controlate
4.	Probe prelevate
5.	Protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorilor
6.	Sanțiuni pentru neconformare
<b>IV.</b>	<b>EXAMINAREA PETIȚIILOR</b>
<b>V.</b>	<b>CONLUCRAREA CU ORGANELE ABILITATE. CONTROLUL ÎN COMUN</b>
<b>VI.</b>	<b>COLABORĂRI ȘI PROGRAME DE INSTRUIRE</b>
<b>VII.</b>	<b>ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, EDUCARE ȘI CONSILIERE</b>
1.	Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă. Vizite de consultanță.
2.	Organizarea săptămânii de informare. Educarea și informarea consumatorilor.
3.	Comunicarea cu mass – media
Anexe – 2 anexe.	

## I. COMPONENTA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor este abilitată cu funcții speciale de control și supraveghere în scopul prevenirii plasării pe piață a produselor și a serviciilor neconforme cu cerințele prescrise și/sau declarate.

Cheltuielile financiare pentru întreținerea și funcționarea Agenției sunt acoperite exclusiv din mijloacele aprobate anual prin Legea Bugetului de Stat.

Pentru anul 2014 bugetul Agenției constituie **6748,1mii lei**.

Efectivul-limită al Agenției este de 78 de unități, inclusiv personalul auxiliar și de deservire tehnică în număr de 2 unități.

Statul de personal al Agenției, în a.2014 constituie 71 funcții ocupate și 7 locuri vacante.

## II. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII

### 1. Planul activităților pentru a.2014

Obiectivele principale ale Agenției includ:

- 1) fortificarea capacităților decizionale și stimularea capacităților de autoprotecție individuală a consumatorilor, prin educarea și informarea acestora;
- 2) trecerea de la control la conformare prin preluarea celor mai bune practici ale UE;
- 3) asigurarea unui nivel înalt de supraveghere a pieței în vederea protejării consumatorilor, de colaborare cu autoritățile de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.

Conform Planului de Activitate pentru a.2014, Agenția și-a propus:

- 1) monitorizarea continuă a produselor/serviciilor plasate pe piață;
- 2) reducerea numărului de controale efectuate cu 20%, față de a.2013, *potrivit „Strategiei naționale de dezvoltare, Moldova 2020” aprobată prin Legea nr.166 din 11.07.2012;*
- 3) organizarea controlului **tematic (50%)** asupra tipurilor concrete de produse/servicii;
- 4) planificarea controalelor, preponderent la comercianții angro, importatori, rețelele de markete, prestatori de servicii consumatorilor, bazată pe un cardu eficient de evaluare a riscurilor (*Agenția a elaborat și a înaintat Ministerului Economiei spre promovare proiectul Procedurii sectoriale de evaluare a riscurilor*).
- 5) intensificarea activităților de informare, educare a consumatorilor și consiliere a operatorilor economici, a vizitelor de consultanță;
- 6) intensificarea colaborării cu Asociațiile obștești de protecție a consumatorilor;
- 7) dezvoltarea Parteneriatelor cu mediul de afaceri (Asociațiile sectoriale) cu suportul și în comun cu Ministerul Economiei.
- 8) organizarea și desfășurarea activităților consacrate **Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie**, prin campanii informaționale.

## III. ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIETEII

În trim.I-2014, Agenția a efectuat supravegherea pieței prin:

- **1015 activități de monitorizare** a respectării reglementărilor tehnice și conformității produselor/serviciilor plasate pe piață cu cerințele prescrise și/sau declarate (în continuare monitorizare), la agenți economici din localitățile urbane și rurale, cu diferite forme juridice de activitate;

• **629 activități de control** a respectării reglementărilor tehnice și conformității produselor/serviciilor plasate pe piață cu cerințele prescrise și/sau declarate.

Activitățile de monitorizare au fost desfășurate la 1015 agenți economici din localitățile urbane și rurale, cu diferite forme juridice de activitate.

Rezultatele monitorizărilor denotă preponderența agenților economici neconformați, unde 60% din cei monitorizați, nu se conformează cerințelor prescrise și/sau declarate, în mare măsură încalcă regulile de comerț și informare a consumatorilor.

Pentru a ajuta agenții economici să se conformeze, Agenția s-a implicat direct în procesul de consiliere, asigurându-le suportul consultativ și informațional necesar.

## 1. Controale desfășurate

Numărul minim de controale stabilit pentru perioada trim I-2014 constituie 540 controale de stat (planificate și inopinate).

Planificate și coordonate cu Cancelaria de Stat, au fost 371 (68,7%) controale de stat, la agenții economici care plasează pe piață produse/prestează servicii consumatorilor.

**În total s-au efectuat 629** (116,5%) controale, la 547 agenți economici, s-au depistat încălcări prin **460** (73,1%) controale, la 439(80,3%) agenți economici, din care:

**Controale planificate conform Graficului de control** - s-au efectuat **337** (53,6 %) controale planificate, din total controale efectuate, în 234 (69,4%) controale au fost constatate nerespectării ale prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv:

- *din trim.I-efectuate 308(83%)* controale, în 218 controale s-au depistat *neconformități*;
- *din trim.IV .2013 - 29* controale, în 16 (55,2%) controale s-au depistat *neconformități*;
- *în executare, finalizare în trim.II-2014 - 16* controale.

**Controale inopinate** - s-au efectuat **292** (46,4% ) controale, din total controale efectuate, în 226 (77,4%) controale au fost constatate nerespectării ale prevederilor legale în domeniul protecției consumatorilor, ceea ce a condus la aplicarea de sancțiuni contravenționale, inclusiv:

• **în baza plîngerilor înregistrate – 148** (23,5% din total) controale, depistate neconformități prin 99 (67%) controale:

- *produse alimentare/servicii – 65(43,9%)* controale, în 48(73,8%) s-au depistat încălcări;
- *produse industriale/servicii–74(50,0%)* controale, în 46(62,1%) s-au depistat încălcări;
- *metrologie legală - 3(2,02%)* controale, în 2(66,6%) controale s-au depistat încălcări;
- *servicii metrologice - 3(2,02%)* controale, în 2(66,6%) controale s-au depistat încălcări;
- *produse petroliere – 3(2,02%)* controale, în 1 control s-au depistat încălcări.

• în baza demersurilor parvenite de la autorități – **62**(21,2%) controale, în 50 (50,6%) controale s-au depistat încălcări;

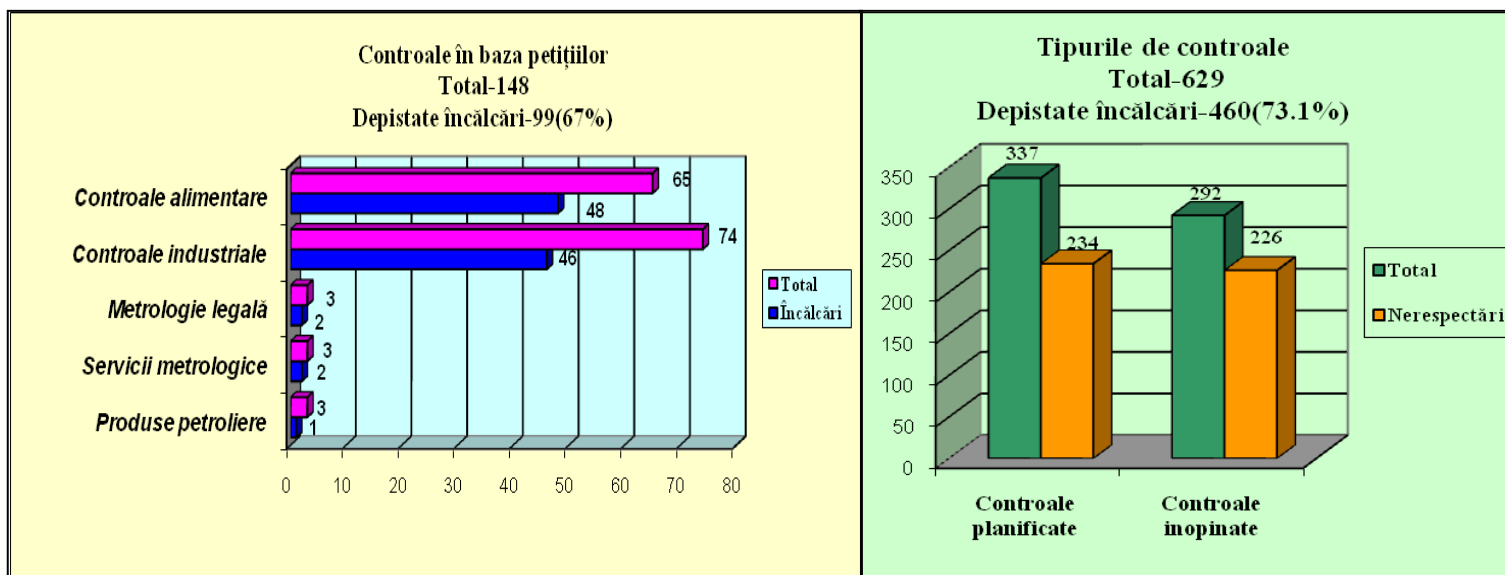
• în scopul trasabilității produselor–**2** (0,3%) controale, în ambele s-au depistat încălcări;

• în baza ordinului nr.136 a Agenției–**75** (12%) controale, în 72(96%) controale s-au depistat încălcări;

- *autosesizări – 2* (0,3%) controale, în ambele s-au depistat încălcări;
- *repetate – 3* (0,4%) controale, în 1 control s-au depistat încălcări;

**În comun** cu alte autorități au fost efectuate **7**(1,1%) controale complexe.

Din numărul total de agenți economici supuși controlului, **pentru prima dată** au fost controlați **225** (35,7%) agenți economici, la 172 (56,4%) din care s-au depistat încălcări.



## 2. Tipul de întreprinderi controlate

**Producătoare** – efectuate 30(4,8%) controale, depistate încălcări prin 19 controale;

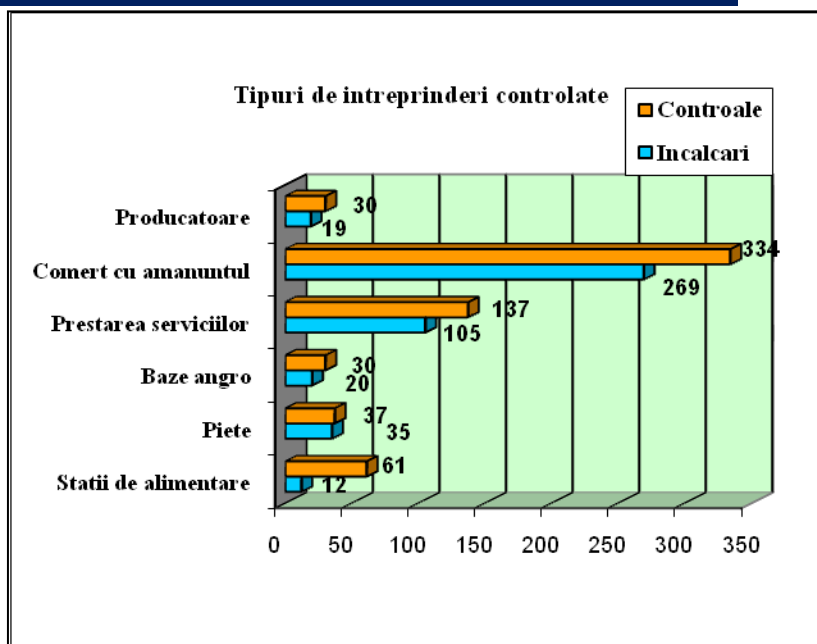
**Comerț cu amănuntul** - efectuate 334(51,1%) controale, depistate încălcări prin 269 controale;

**Prestarea serviciilor** - efectuate 137(21,8%) controale, depistate încălcări prin 105 controale;

**Baze angro** - efectuate 30(4,8%) controale, depistate încălcări prin 20 controale;

**Piețe** - efectuate 37(6%) controale, depistate încălcări prin 35 controale;

**Stații de alimentare cu combustibil** – efectuate 61(9,7%) controale, depistate încălcări prin 11 controale;



## 3. Produse controlate

Au fost supuse controlului **produse în sumă de 169,7 mln. lei**, necorespunzătoare în sumă de **4,65 (2,74%) mln lei**, inclusiv:

*produse alimentare, inclusiv alcoolice* - 330 controale, în sumă de 123,9 mln lei;

*produse industriale* – 195 controale, în sumă de 7,1 mln lei;

*produse petroliere, mijloace de măsurare* - 104 controale, în sumă de 38,622 mln lei.

Produse cu originea *de import* au fost verificate în sumă de 51,73 mln lei, din care necorespunzătoare au fost stabilite în sumă de 4,36 (8,43%) mln lei.

## 4. Probe prelevate

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

*Prin urmare, în trim I-2014 au fost prelevate 54 mostre de produse, din care 4 (7,4%) mostre s-au stabilit necorespunzătoare normelor prescrise și/sau declarate:*

produse alimentare - 53 (98,1%) mostre, din care 4 (7,5%) necorespunzătoare, inclusiv:

în comerț – 25 (47,2%) mostre, din care 4(16 %) mostre necorespunzătoare;  
la producere – 28 (52,8%).

produse petroliere – a fost prelevată 1 mostră, fără neconformități.

## **5. PROTECȚIA VIETII, SĂNĂTĂȚII, EREDITĂȚII ȘI SECURITĂȚII CONSUMATORULUI**

S-au constatat **neconformități** prin **460 controale**(73,1%), la 439(80,3%) agenți economici.

**Produsele necorespunzătoare**, în sumă de **4,65 (2,74%)** mln lei, au fost interzise spre comercializare:

**Producere** – efectuate 30 controale, depistate încălcări prin 19(63 %) controale;

**Comerț cu amănuntul** - efectuate 334 controale, depistate încălcări prin 269(80,5) controale;

**Prestarea serviciilor** - efectuate 137 controale, depistate încălcări prin 105(76,6) controale;

**Baze angro** - efectuate 30 controale, depistate încălcări prin 20(66,6%)controale;

**Piețe** - efectuate 37 controale, depistate încălcări 35(95%)controale;

**Stații de alimentare cu combustibil** – efectuate 61controale, încălcări prin 12(20,0%)controale.

### **Încălcările depistate în cadrul controalelor de stat:**

• plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat – 138 cazuri;

• neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 106 cazuri;

• lipsa registrului de reclamații – 51 cazuri;

• nerespectarea regulilor de comerț (neînținerea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preț) – 126 cazuri;

• utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic– 48 cazuri;

• produse în lipsa certificatelor /declarațiilor de conformitate – 68 cazuri;

• nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare/sanitare a produselor –21cazuri, ;

• **termenul de valabilitate al produselor expirat – 36 cazuri**, 279 loturi produse, în suma de 127 mii lei;

• înșelarea consumatorului – 19 cazuri;

• nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare – 17 cazuri;

• lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 18 cazuri;

• nesoluționarea plîngerilor în termen – 16 cazuri;

• produse necorespunzătoare cerințelor de calitate și inofensivitate – 5 cazuri;

• lipsa prețului unitar (HG nr.966) – 23 cazuri;

• refuz de a înregistra petiția - 4 cazuri;

• **utilizarea practicilor comerciale incorectă** – 13 cazuri;

• **prezența clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii** – 3 cazuri;

• marcarea eronată a produselor – 4 cazuri.

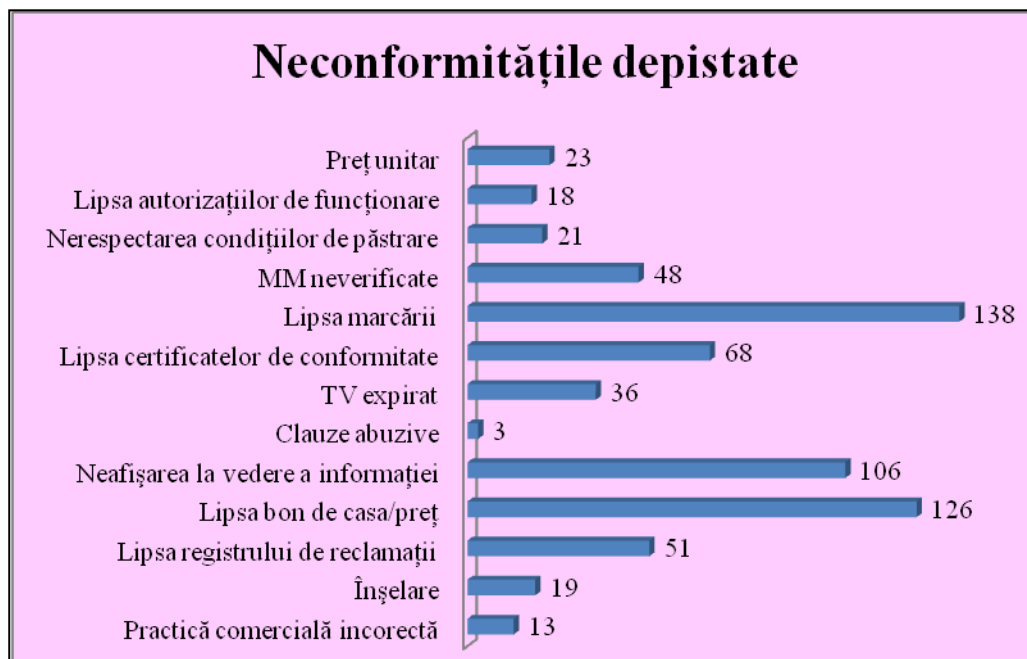
## **6. Sancțiuni pentru neconformare**

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, în privința agenților economici și persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 367 prescripții de înlăturare a neconformităților ;



- 179 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 44 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;
- 3 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător;
- 5 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;
- **încheiate de Agenție** 692 procese-verbale cu privire la contravenție(act de control), fiind aplicate sancțiuni contravenționale:
  - **aplicate sancțiuni de către Agenție** (act de control) - **572 decizii de amendă, în sumă 898,2 mii lei;**



- **procese-verbale remise către alți agenți constatatori** (act de control)- **27 procese-verbale, inclusiv:**
    - către Comisariate de Poliție – 17 procese-verbale;
    - către Inspectoratul Fiscal - 10 procese-verbale;
  - **încetate de Agenție** - 4 procese - verbale;
  - **procese-verbale remise de alte autorități** - **111 procese-verbale, inclusiv:**
    - examineate - 98 procese-verbale,
    - aplicate sancțiuni pe 40 procese-verbale,
    - anulate 58 procese-verbale (contravin art.443 al CC).
  - **Agenția a reprezentat:**
    - interesele economice ale consumatorilor în 31 ședințe de judecată;
    - interesele Agenției în 142 ședințe de judecată.
  - Cererile prealabile adresate Agenției în trim.I – 7 cereri.
  - **Litigiile Agenției aflate pe rolul instanței judecătorești, în perioada trim.I – 65 dosare.**
    - Cauze civile și de contencios administrativ
- Din 598 prescripții/decizii aplicate, sunt executate 390 (65,2%) prescripții/decizii.**



## 1.8 Controale tematice de aplicare a legislației protecției consumatorilor

**Controale tematice** - pe parcursul trim I-2014, prin acțiunile tematice, au fost efectuate **264** (35,0%) controale, neconformități au fost depistate prin 220(83,3%) controale de stat,

inclusiv:

- *Produse culinare – 61 controale, 54 controale cu neconformități;*
- *Respectarea regulilor de comerț cu băuturi alcoolice, articole de tutun – 75 controale, 69 controale cu neconformități;*
- *Pește și produse din pește – 67 controale, 61 controale cu neconformități;*
- *Articole din blană – 6 controale, 1 cu neconformități;*
- *Articole textile – 4 controale, 1 cu neconformități;*
- *Produse electrocasnice – 13 controale, 11 cu neconformități;*
- *Produse electronice – 5 controale, 4 cu neconformități;*
- *Mașini agricole, unelte – 3 controale, 3 cu neconformități;*
- *Servicii de asistență auto – 10 controale, 8 cu neconformități;*
- *Supravegherea metrologică în domeniul sănătății și siguranței populației – 20 controale, 9 cu neconformități. 1.*

**Controale tematice inopinate, către sărbătorile de iarnă - 75 controale** (în baza ordinului nr.136 a Agenției) din numărul total de controale tematice, prin care s-a urmărit verificarea etichetării, termenilor de valabilitate, a indicatoarelor de prețuri, calitatea serviciilor, dar și respectarea condițiilor tehnice de păstrare pentru produsele plasate pe piață sau oferite pentru preparare și consum.

Neconformități au fost stabilite prin 72 (96%) controale de stat.

Tematica controalelor au cuprins un asortiment larg de produse/servicii plasate pe piața, inclusiv:

**Controale tematice planificate**, din numărul total de controale tematice efectuate.

**In trimestrul I**, au fost efectuate **189** controale, depistate încălcări prin 148 (78,3%) controale.

**Produse cu originea de import**, au fost verificate în sumă de **51,7 mln lei**, din care neconforme s-au stabilit în sumă de 4,36 mln lei.

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

## 2. Examinarea petițiilor:

Prin urmare, pe parcursul trim I - 2014, în adresa Agenției au parvenit **240 petiții** și **1708 apeluri telefonice**, cu diverse subiecte.

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

- *produse alimentare – 68 petiții și 392 apeluri telefonice;*
- *produse industriale – 71 petiții și 745 apeluri telefonice;*
- *servicii prestate – 101 petiții și 571 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 47 petiții**.

Pentru soluționarea petițiilor și apelurilor telefonice înregistrate, au fost **efectuate 148** (23,5% din total) controale la agenții economici reclamați, unde prin 99 (66,9%) controale s-au depistat încălcări, inclusiv:

- *produse alimentare/servicii alimentație publică*- 65 controale, în 48 (73,8%) controale s-au stabilit încălcări;

- *produse industriale și servicii* – 74 controale, în 46 (62,1%) controale sau stabilit încălcări;

- *evidența metrologică/servicii*– 6 controale, în 4 (66,0 %) controale sau stabilit încălcări.

- *produse petroliere*– 3 controale, în 1(33,0 %) controale sau stabilit încălcări.

Pe cale amiabilă, au fost soluționate **36** petiții.

### **Agenții economici reclamați de 3 ori sau mai mult:**

Au fost reclamați multiplu **7 agenți economici**, inclusiv:

1. *ÎCS „Unimarket Discount”* – 6 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;

2. *ÎM „47th Parallel” SA* - 3 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;

3. *ÎCS „Vistarcom” SRL* – 4 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;

4. *ÎCS “Fourchette-M” SRL* – 3 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;

5. *SC “IMC Market” SRL*- 4 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;

6. *ÎCS „Shan Lian International Group”* – 3 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;

7. *SC “Universul Restaurantelor” SRL* – 3 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;

Față de acești (7) agenți economici au fost înregistrate 26 petiții, din care doar 4 (15,4%) **petiții s-au confirmat, la 4 agenți economici** din cei nominalizați.

**Concluzii:** Numarul de încălcări indică gradul de siguranța a produselor/serviciilor plasate pe piață.

### **3. Conlucrarea cu alte organe abilitate cu funcții de control și controlul în comun:**

Agencia **a realizat 7 acțiuni de control în comun** cu autoritățile competente:

Control în comun cu alte autorități **7 controale**

*Centrul de Sănătate Publică* – 1 controale;

*Ministerului Afacerilor Interne* – 4 control;

*Agencia Sanitar – Veterinară și pentru Siguranța Produselor de Origine Animală* - 2 controale;

Conlucrarea cu autoritățile abilitate rezultă și din **demersurile** primite spre examinare dar și cele remise altor autorități de competență.

Prin urmare, pentru examinarea demersurilor parvenite de la alte autorități și agenți economici, au fost efectuate **62(9,8%) controale**, depistate încălcări prin 50(80,6%) controale.

Totodată, în rezultatul controalelor de stat în **6 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:

- *Centrul de Sănătate Publică* – 3 sesizări – 1 răspuns;

- *Inspectoratul Fiscal* – 1 sesizări - fără răspuns;

- *INS* – 1 sesizare - 1 răspuns;

- *Ministerul Transporturilor* – 1 sesizare, - fără răspuns;

### **4. Colaborari și Programe de instruire**

În scopul realizării rolului și atribuțiilor care îi revin, Agenția beneficiază de programe de formare și perfecționare profesională a personalului angajat.

În vederea perfecționării resurselor umane, un accent deosebit s-a pus pe participarea specialiștilor Agenției la programe de pregătire și seminare în domeniul de activitate.

În trim.I, specialiștii Agenției au participat la 11 seminare de training din cadrul Academiei de Administrare Publică pe lângă Președintele Republicii Moldova.

## 5. Activități de informare, educare și consiliere

Consolidarea cunoștințelor agenților economici, privind produsele și serviciile, constituie unul din Obiectivele Strategiei de dezvoltare a Agenției, pentru anii 2012 - 2015, care prevede promovarea drepturilor consumatorilor, pentru a determina creșterea responsabilității tuturor celor implicați în producerea și plasarea pe piața a produselor și serviciilor.

Pentru a crește eficiența activităților de supraveghere a pieței, astfel ca să fie diminuat riscul că pe piață vor fi plasate produse care prezintă pericol pentru viața și sănătatea oamenilor, este foarte importantă familiarizarea agenților economici cu prevederile legislației, cerințele noi către produse, reglementările și standardele aplicabile.

### 5.1 Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă

În acest sens, în trim.I, Agenția a desfășurat un șir de activități de consiliere și informare atât a consumatorilor cât și a agenților economici.

Concomitent cu activitatea de consiliere a agenților economici în timpul controalelor de stat, specialiștii Agenției au desfășurat și acțiuni de consiliere în sistem organizat, în toate raioanele din țară, au reușit să aducă responsabilii din Autoritățile locale, mediul de afaceri și societatea civilă pe un fâgaș comun, în interesul consumatorilor.

Agenția a realizat în perioada trimestrului I întâlniri la nivel local (Primării și Consilii raionale), cu agenții economici și cu consumatorii din teritorii.

Astfel, conform Planului de Acțiuni pe acest segment, având ca parteneri instituțiile mass-media, Agenția a realizat **60** acțiuni de informare:

- a efectuat vizite de consultanță în **33 raioane** (la nivel de Primării, Consilii raionale);
- a realizat întâlniri organizate cu agenții economici în **5 Centre comerciale** din țară;
- a realizat întâlniri organizate cu elevii și studenții din instituții de învățământ – **22** acțiuni de informare.
- inspectorii au acordat **lunar** consiliere agenților economici din oficiu, în prima zi a fiecărei luni calendaristice (**3** acțiuni);
- conducătorii subdiviziunilor de specialitate, au acordat **saptaminal**, în fiecare zi de luni, consiliere agenților economici dar și consumatorilor (**12** acțiuni);
- specialiștii din Direcția Relații cu consumatorii acordă **zilnic** consultanță în Oficiu dar și la linia telefonică directă, pusă la dispoziția societății civile, gratuită pentru apelurile din afara Chisinăului;
- au fost distribuite consumatorilor în Centre Comerciale și piețe, circa **3750** foi pliante cu informații, sfaturi și recomandări pentru consumatori;

## 5.2 Educarea și informarea consumatorilor

Activitățile de informare, consiliere și educare a consumatorilor, desfășurate de Agenție, urmăresc nu numai cunoașterea drepturilor consumatorilor, dar și căile prin care orice consumator bine informat își poate apăra drepturile sale legitime.

În acest context, principalele activități în domeniul protecției consumatorilor au fost direcționate spre următoarele măsuri:

- organizarea manifestărilor prilejuite zilei de “15 Martie – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor”, cu susținerea din partea autoritatilor locale în organizarea și desfășurarea evenimentului de informare a consumatorilor și agenților economici, cu genericul „Consumatorii – pentru Servicii Financiare Corecte”, care a avut loc în mai multe localități, în cadrul careia a fost organizată la nivel Central o conferință de presă, vizite în teritoriu și organizarea întâlnirilor cu consumatorii, autoritățile locale și mediul de afaceri, cu participarea instituțiilor media.

Trimestrial au fost desfășurate 33 întâlniri cu consumatorii dar și cu mediul de afaceri, în cadrul autorităților locale, centrelor comerciale, piețelor, în instituții de învățământ pentru tinerii consumatori.

O altă realizare în relațiile cu consumatorii este acordarea consultanței prin intermediul liniei telefonice directe, nemijlocit în oficiu, prin intermediul poștei electronice a Agenției, plasarea informațiilor utile, inclusiv a informațiilor cu caracter public, pe site-ul Agenției, dar și prin intermediul instituțiilor media.

De serviciul telefonic au beneficiat **3797** consumatori, consultații nemijlocit **în oficiu** au primit **634** consumatori.

Obiectul adresărilor este divers: aplicarea prevederilor Legii privind protecția consumatorilor, privind drepturile consumatorului, procedura de soluționare a petițiilor, modul de înaintare a acțiunilor în instanța de judecată când le-au fost lezate drepturile.

## 5.3 Organizarea și efectuarea vizitelor de consultanță.

În afară de acestea, conform planului anual de activitate pentru trim.I, Agenția și-a propus să vină mai frecvent și mai aproape de consumator.

Deaceia, trimestrial au fost desfășurate întâlniri cu consumatorii dar și cu mediul de afaceri, în cadrul autorităților locale, centrelor comerciale, piețelor, în instituții de învățământ pentru tinerii consumatori.

În perioada respectivă, Agenția a organizat și desfășurat cu suportul organelor administrării publice locale **66 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 cadrul întâlnirilor a fost acordată consultanța consumatorilor dar și mediului de afaceri din localități, inclusiv cu difuzarea foilor pliante cu materialele informative reprezentate, editate în limba de stat și rusă. La întâlniri au participat 3270 persoane.

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 Agenției au fost oferite răspunsuri relevante, în limita competențelor atribuite prin legislație.

## 6. Relații cu mass - media

Site-ul Agenției este subiectul unui proces permanent de comunicare cu societatea civilă, instituțiile media, dar și cu autoritățile de competență, vine în întâmpinarea consumatorului și oferă informații utile, atenționări.

Frecvent se actualizează informațiile plasate despre legislație, produse/servicii, sfaturi pentru consumatori, asistență pentru agenții economici, comunicate ce conțin informații despre și pentru consumator.

Pentru o informare corectă privind posibilitatea consumatorului de a se adresa cu o reclamație, Agenția a pus la dispoziția consumatorului un șir de oportunități de comunicare – linia telefonică directă, adresa electronică, site-ul instituției unde poate deschide și cunoaște formularul petiției, modul de completare etc.

În scopul asigurării transparenței în activitatea Agenției, prin informare continuă a societății privind protecția consumatorilor, Serviciul de Informare și Comunicare cu mass-media, pe parcursul trim.I, a plasat pe pagina web a Agenției, a instituțiilor media 20 comunicate de presă, care reflectau activitățile de supraveghere a pieței, dar și cele de informare a consumatorilor.

Printre succesele care au sensibilizat în mod deosebit presa, dar și consumatorii, menționăm următoarele:

- rezultatele testărilor de laborator privind calitatea produselor alimentare (produse lactate, bauturi nealcoolice și apa îmbuteliată, cvas, fructe și legume, produse de panificație și patiserie, conserve, crupe, peste, făină, produse culinare);
- rezultatele acțiunilor de control privind conformitatea produselor industriale, mobilei, materialelor de construcții, cosmetice și parfumerie și recomandări privind conformitatea produselor, modificări la acte legislative de domeniu, modul și procedura de depunere a petiției;
- rezultatele acțiunilor de control privind starea mijloacelor de măsurare în farmacii, instituții medicale, benzinării, etc;

Urmare difuzării eficiente a comunicatelor de presă, instituțiile media au preluat și mediatizat pe lângă subiectele menționate în cadrul a 33 interviuri TV și radio, 6 interviuri și publicații în presa scrisă și portaluri de știri, astfel sensibilizând opinia publică, dar și sesizând alte instituții vizate.

Toate acțiunile de informare, cât și în cadrul vizitelor de consultanță, au fost mediatizate de cel puțin 3 instituții media.



**Date comparative cu privire la rezultatele supravegherii pietei**

Anexa - 1

		<b>1-2013</b>	<b>1-2014</b>
<b>1</b>	Efectuate <b>controale</b> / cu neconformități	<b>652 / 437</b> (67%)	<b>629 / 459</b> (73%)
<b>2</b>	<b>Agenți economici</b> supuși controlului	<b>603</b>	<b>547</b>
<b>3</b>	<b>Agenți economici la care s-au depistat neconfor</b>	<b>422</b> (70%)	<b>438</b> (80,1%)
<b>4</b>	<b>Controale complexe</b> specializate (în comun)	<b>7</b> (1,1%)	<b>7</b> (1,1%)
<b>5</b>	<b>Repartizarea controalelor după localități :</b>		
	mun. Chișinău	<b>387</b> ( <b>59,4%</b> )	<b>377</b> (60%)
	mun. Bălți	<b>32</b> ( <b>4,9%</b> )	<b>43</b> (6,8%)
	raioane	<b>233</b> ( <b>35,7%</b> )	<b>209</b> (33,2%)
<b>6</b>	Prelevate <b>mostre</b> de produse, <i>inclusiv:</i>	<b>175</b>	<b>54</b>
	produse alimentare	<b>168</b>	<b>53</b>
	produse industriale	<b>6</b>	-
	produse petroliere	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>7</b>	<b>Mostre necorespunzătoare</b>	<b>28</b> ( <i>alimentare</i> )	<b>4</b> ( <i>alimentare</i> )
<b>8</b>	<b>Aplicate masuri</b>		
	eliberate prescripții de interzicere a comerțului / mijloace de măsurare	<b>180/32</b>	<b>179/44</b>
	Interzicere definitivă / retragerea de pe piață / remediere/ decizie încetarea practicii comerciale și prescripții de înlăturare a neconformităților	<b>1/ 1 /10/3</b>	<b>-/ - / 3 / 5</b>
		<b>307</b>	<b>367</b>
<b>9</b>	<b>Amenzi</b>		
	- încheiate și aplicate de APC, nr / mii lei	<b>499 / 786,800</b>	<b>178 / 311,6</b>
	- amenzi aplicate pe p-verbale primite, nr.		
	- amenzi aplicate pe sesizări primite, nr		
<b>10</b>	<b>Procese-verbale</b>		
	- încheiate de APC	<b>683</b>	<b>693</b>
	- primite		
	-sezizări primite /procese încheiate		
<b>11</b>	<b>Producția controlată</b> (mln.lei), inclusiv <b>necorespunzătoare</b>	<b>394,084</b> <b>5,560</b> (1,41%)	<b>169,679</b> <b>4,653</b> (2,74%)
<b>12</b>	<b>Producția de import controlată</b> (mln.lei), inclusiv <b>necorespunzătoare</b>	<b>321,745</b> <b>3,883</b> (1,21%)	<b>51,739</b> <b>4,364</b> (8,43%)
<b>13</b>	Depistate produse cu <b>termenul de valabilitate</b> (cazuri/lot/ mii.lei)	<b>20 / 186 / 490,745</b>	<b>36 / 291 / 130,099</b>
<b>14</b>	<b>Petiții înregistrate</b> , inclusiv	<b>359</b>	<b>240</b>
	produse alimentare	<b>81</b>	<b>68</b>
	produse industriale	<b>53</b>	<b>71</b>
	servicii	<b>225</b>	<b>101</b>
	<b>Apeluri telefonice</b>	<b>733</b>	<b>1708</b>
	<b>Controale în baza petițiilor</b>	<b>179</b> (27,5%) (-110)	<b>148</b> (23,5%) / (-99)
	Inclusiv: produse alimentare/servicii	<b>81(-51)/ 22(-20)</b>	<b>48(-32) / 17 (-16)</b>
	produse industriale /servicii	<b>39(-27)/ 25(-9)</b>	<b>52(-32) / 22(-14)</b>
	metrologie/servicii	<b>2(0)/ 6 (-3)</b>	<b>3 (-2) / 3(-2)</b>
	petroliere	<b>4(0)</b>	<b>3(-1)</b>
<b>15</b>	<b>Vizite de consultanță/raioane / participanți</b>	<b>20/7+9cc/4 inst/ 635</b>	<b>60</b>

**Informație**  
despre controalele efectuate de Agenție în raioanele republicii

	1- 2014	
	Total	negative
<b>mun.. Chișinău</b>	<b>377</b>	<b>258</b>
<b>Inclusiv: sector Botanica</b>	<b>76</b>	<b>41</b>
<b>sector Buiucani</b>	<b>46</b>	<b>32</b>
<b>sector Centru</b>	<b>108</b>	<b>85</b>
<b>sector Ciocana</b>	<b>52</b>	<b>33</b>
<b>sector Rîșcani</b>	<b>95</b>	<b>67</b>
<b>mun. Bălți</b>	<b>43</b>	<b>41</b>
<b>Anenii Noi</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Basarabeasca</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Briceni</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Cahul</b>	<b>26</b>	<b>21</b>
<b>Cantemir</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Călărași</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Căușeni</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Cimișlia</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Criuleni</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>Dondușeni</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Drochia</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Dubăsari</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Edineț</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
<b>Fălești</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Florești</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Glodeni</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Hîncești</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>Ialoveni</b>	<b>17</b>	<b>15</b>
<b>Leova</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Nisporeni</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Ocnîța</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Orhei</b>	<b>12</b>	<b>11</b>
<b>Rezina</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Rîșcani</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Sîngerei</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Soroca</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Strășeni</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>Șoldănești</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Ștefan-Vodă</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Taraclia</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Telenești</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Ungheni</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>UTA Gagauzia</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>459</b>



## Controale efectuate în comun. cu alte organe

			1-2014
<b>Ministerul Sănătății</b>			<b>1</b>
<b>inclusiv</b>	CSP	mun..Chișinău	1
<b>Ministerul Afacerilor Intern</b>			<b>4</b>
<b>Agencia Sanitar-Veterinară Siguranța Produselor de Animală</b>			<b>2</b>
<b>TOTAL</b>			<b>7</b>

Activități	Sursa	№
Plasarea comunicatelor și a știrilor pe web APC și instituțiilor media	Pagina web APC; instituțiile media d (portaluri de știri, televiziuni, ziare, radiour	<b>33</b>
Interviuri TVși Radio	Moldova1; Publika TV; Jurnal TV, MIR 2 TV; EURO TV;TV 7; TV 21; Prime TV SOR TV; NIT; Radio Moldova; Chișinău;Vocea Basarabiei; Radio Plai; Europa Liberă, Русское Радио	<b>39</b>
Interviuri presa scrisă și portaluri de știri	Unimedia, Noi.md, Azi.md, Info prin Curierul Agricol; Ziarul de Gardă; M Suverană; Ziarul Timpul; Кишиневские Новости; Ziarul Adevărul; Комсомольская Правда; Ziarul Trud, Logos Press	<b>6</b>
Mese rotunde	Masa Rotunda cu Asociațiile de Protecția Consumatorilor) " <b>Capacitatea deciziilor consumatorului prin educare și informa</b>	<b>10</b>
Distribuirea pliantelor	Ziua Mondială a Consumatorilor, viză consultantță, sărbătorile pascale, acțiuni de informare	<b>3750</b>
Campanii de difuzare a informației consumatori <i>în piețe, centre comerciale</i>	<b>Subiecte:</b> Informarea în centrele comerciale Ziua Mondială a Consumatorilor, Sărbătorile pascale (09 – 14 aprilie), <i>difuzare zilnică cu interval de 1 oră.</i> Informarea agenților economici (26-28 noiembrie)	<b>2</b>