

APROBAT:  
Director adjunct  
Violina VARTA

\_\_\_\_\_

*semnat*

\_\_\_\_\_

*data*

## RAPORT cu privire la realizarea Planului de acțiuni al APCSP pentru perioada anului 2021

Planul operațional de acțiuni al APCSP pentru anul 2021, elaborat în conformitate cu Programul de dezvoltare strategică instituțională (PDS APCSP) pentru perioada 2019 – 2021, include 13 obiective și 32 acțiuni de realizare.

În rezultatul evaluării cantitative a nivelului de realizare a obiectivelor planificate pentru anul 2021, s-a constatat că în perioada anului 2021, din 13 obiective trasate, 10 obiective au fost realizate în proporție de 86,8% - 98,0%, 2 obiective au fost realizate în proporție de 75,5% și 79,45%, iar un obiectiv a fost realizat în proporție de 50%. Din cauza situației epidemiologice, organizarea evenimentului cu genericul „Ziua ușilor deschise”, planificat pentru trimestrul IV, nu a fost posibilă.

Astfel, nivelul mediu de realizare a obiectivelor trasate de APCSP pentru anul 2021, **constituie 87,2%**.

### REALIZĂRI:

În perioada anului 2021 au fost înregistrate următoarele rezultate.

Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, informarea și dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii, în domeniile de competență, realizat în proporție de 94,5% prin 430 activități de informare și sensibilizare, față de 295 activități planificate. Pe pagina web instituțională au fost plasate 201 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri. Pe parcursul anului au primit consultanță 12763 persoane, prin diverse mijloace disponibile. Au fost difuzate materiale informative tematice: 14493 pliante, 1081 afișe cu telefonul consumatorului, 52 filmulețe educative, 16 panouri informative care au fost afișate în Parcul Central din Chișinău.

În legătură cu starea epidemiologică, evenimentul Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „*Combaterea poluării cu plastic*” a fost marcat online. La activitățile dedicate evenimentului au reușit să participe 230 persoane interesate.

Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul supravegherii pieței, diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor care provin din utilizarea produselor, realizat în proporție de 86,80%:

Pentru anul 2021, în baza evaluării riscurilor, au fost planificate 272 controale privind conformitatea produselor nealimentare și serviciilor, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, Au fost efectuate 249 controale, din care 236 planificate și 13 inopinate. Neconformități au fost depistate în 181 (72,7%) controale.

În cadrul controalelor au fost verificate 1924 loturi/1521649 unități de produse, din care 980 loturi/902121 (59,3%) unități de produse erau neconforme, prelevate 16 mostre de produse (10 jucării și 6 electrocasnice) și trimise pentru încercări în laboratoare acreditate. Conform rezultatelor încercărilor, mostrele testate erau conforme cerințelor prescise în documentele normative.

În 36 (13,2%) cazuri controalele planificate n-au putut fi efectuate, deoarece agenții economici fie și-au suspendat activitatea inițiind activități de reparație, și-au schimbat adresa de amplasament indicată în plan, sau pe parcurs au transmis activitatea altui agent economic.

În rezultatul controalelor au fost aplicate 232 măsuri restrictive și sancțiuni, din care 183 (79%) executate. În 33 controale neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, către 35 agenți economici au fost înaintate recomandări pentru înlăturarea neconformităților, întocmite 78 planuri de remediere a încălcărilor și înmânate agenților economici, din care 27 (35%) planuri realizate.

Obiectivul 3: Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), realizat în proporție de 95,0%:

A fost efectuat un control inopinat în baza sesizării parvenite de la un titular de drept, privind utilizarea ilegală a mărcii de către un agent economic nelicențiat.

Sesizarea s-a adevărat și pe numele agentului economic a fost încheiat proces verbal contravențional, iar corpurile delictive au fost sigilate și transmise agentului economic pentru păstrare până la soluționarea cazului contravențional. De la IGP și reprezentanții titularilor de drept, au parvenit 33 sesizări cu privire la drepturile de proprietate intelectuală (18 referitor la produse contrafăcute și 15 referitor la utilizarea ilegală a mărcii), din care 28 examinate, încheiate 22 procese verbale contravenționale și transmise instanței de judecată, la 6 sesizări s-a oferit răspuns din oficiu (în 5 cazuri fapta nu s-a confirmat, iar o sesizare a fost soluționată amiabil).

Obiectivul 4: Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției în vederea diminuării riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, realizat în proporție de 77,5%:

De la organul vamal, au parvenit 3 Notificări privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme (se notifică un număr de 9 loturi/2071 produse). APCSP a elaborat și transmis către ME proiectul Procedurii de eșantionare a probelor de benzină și motorină și 5 proiecte - Liste de verificare (2 revizuite și 3 noi elaborate).

Obiectivul 5: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale, realizat în proporție de 88,75%:

Pe parcursul anului au fost examinate 128 contracte de credit, alte tipuri de contracte și întocmite 74 acte de constatare a clauzelor abuzive în contracte, din care 15 acte de constatare, au fost transmise în instanța de judecată.

Obiectivul 6: Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei, realizat în proporție de 92,4%:

Au fost planificate 132 controale în domeniul metrologic, efectuate 135 controale, din care 109 planificate. Neconformități au fost depistate în cadrul a 77 (57%) controale (planificate și inopinate). La solicitarea Agenției Servicii Publice (ASP), au fost efectuate 16 *contoroale* pentru confirmarea corespunderii metrologice a utilajului tehnologic principal pentru fabricarea producției alcoolice și eliberarea actului permisiv de către ASP. În cadrul a 6 controale utilajul tehnologic nu corespundea cerințelor metrologice. La trei agenți economici s-a constatat activitatea în lipsa notificării pentru dreptul de preambalare.

La stațiile de alimentare cu combustibil au fost efectuate 70 controale, în cadrul a 45 controale s-au depistat neconformități, în 10 controale s-a stabilit utilizarea mijloacelor de măsurare defectate, unde eroarea livrărilor depășea valorile tolerante.

Obiectivul 7: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, realizat în proporție de 93,6%:

Pe parcursul anului au fost înregistrate 1403 reclamații / 453 sesizări, din care au fost examinate 1355 reclamații (96,5%) / 402 sesizări, readresate altor autorități de competență 309 petiții /104 sesizări (către ANSA, ANRECETI, AAC, ANSP, AST, CNPF, SFS), iar 2 sesizări au fost trimise către Serviciul Fiscal de Stat, pentru a decide conform competențelor atribuite.

În instanța judecătorească au fost depuse 15 acțiuni, pentru reprezentarea intereselor consumatorilor (actualmente se află în examinare).

În cadrul examinării reclamațiilor, în 130 cazuri, reclamațiile au fost soluționate pe cale amiabilă, cu o ușoară creștere de 7,4% față de perioada similară a anului precedent (121 cazuri).

Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați pe parcursul anului a constituit 632269,00 lei, în ușoară creștere a acestui indicator, față de perioada similară a anului precedent (625469,00 lei restituiți).

De asemenea, pe parcursul anului au primit consultanță 12763 persoane, prin varii mijloace de informare.

Obiectivul 8: Cooperarea internă și internațională în domeniul protecției consumatorilor, realizat în proporție de 97,5%.

În perioada de gestiune, APCSP a încheiat Acorduri de colaborare/parteneriat cu ANRE, ANSP, Direcția de Poliție Chișinău a IGP, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Camera de Comerț Americană din Moldova, Asociația Obștească „Junior Achievement Moldova”, Organizația de Creditare Nebancară „IUTE CREDIT” SRL, Serviciul Vamal.

În baza Acordului de parteneriat cu Direcția de Poliție Chișinău a IGP, au fost desfășurate 108 vizite de consultanță pentru mediul de afaceri din raioanele Hîncești, Nisporeni, Leova, Cahul, Stefan Vodă, Slobozia, Orhei. De asemenea, cu Serviciul Vamal au fost desfășurate acțiuni comune de supraveghere a pieței, în zonele de control vamal, conform prevederilor HG nr. 1076/2016 .

De la Serviciul Vamal au parvenit 3 Notificări privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme.

În baza Acordului de colaborare cu Camera de Comerț și Industrie (CCI), APCSP a participat la dialogul online privind regulile de comerț, cu genericul „*Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic*”, organizat în parteneriat cu CCI și realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook.

În cadrul proiectului EU 4CONS, inspectorii APCSP au participat la sesiunea online de instruire cu tematica „*Rolul instituțiilor europene în domeniul protecției consumatorilor*”.

În baza Acordului de colaborare cu ANPC România, 4 angajați ai APCSP au realizat o vizită de lucru la Iași (România), unde au fost puse în discuții și consultări bilaterale anumite teme ce țin de activitate: clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, practici comerciale incorecte, contractele încheiate la distanță și, negociate în afara spațiilor comerciale.

Un reprezentant al APCSP a participat online la seminarul tematic „*Cerințele noului cadru juridic european privind etichetarea energetică*”, oferit de către proiectul de asistență tehnică finanțat de Uniunea Europeană „STARS”, la solicitarea ME.

Obiectivul 9: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, realizat în proporție de 50,0%:

APCS a publicat pe pagina web instituțională, Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, totodată l-a transmis către MEI, conform prevederilor Legii nr. 105/2003.

Obiectivul 10: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției, implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției, realizat în proporție de 90,0%:

Instruirea personalului este un proces continuu în cadrul APCSP. Pe parcursul anului au fost organizate un șir de instruirii, de care au beneficiat majoritatea angajaților, ce constituie circa 90% din personalul angajat. Pentru completarea echipei APCSP cu persoane calificate, 2 funcționari publici debutanți au fost confirmați în funcția publică.

Obiectivul 11: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, realizat în proporție de 98,0%:

În procesele de activitate, angajații APCSP utilizează Programul de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management” și Programul intern INSPECT de evidență a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice.

Obiectivul 12: Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor, realizat în proporție de 79,45%:

Planul anual de acțiuni al Agenției, planul anual de control, planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (PAA OC) pentru anul 2021, sunt publicate pe pagina web APCSP.

Proiectul Planului anual de acțiuni al APCSP și Planului de acțiuni la nivel de organ de control (PA OC APCSP) pentru a.2022 sunt transmise spre coordonare în modul stabilit.

În legătură cu reorganizarea instituțională a APCSP, elaborarea Programului de Dezvoltare Strategică instituțională urmează a fi realizată după finalizarea procesului de reorganizare.

Rapoartele anuale privind activitatea APCSP, prezentate conform cerințelor, sunt plasate pe pagina web instituțională.

Obiectivul 13: Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției, realizat în proporție de 90,0%.

APCSP militează pentru digitalizarea proceselor în activitate, în scopul transparentizării activității, utilizând Sisteme interne IT: Programul de evidență internă a corespondenței E-Management, Pagina web a

Agenției, Programul de evidență internă a actelor de control INSPECT, care nu mai răspunde cerințelor.

În concluzie, pentru transparentizarea activității prin digitalizarea proceselor este necesar a fi înlocuit Programul de evidență internă INSPECT cu un Sistem informațional de evidență modernizat.

| Obiective   | Acțiuni  | Indicatori de produs/rezultat  | Termen de realizare                                  | Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor  | % de realizare | Responsabil (subdiviziune)   |
|---|--|--|--|---|----------------|--|
| 1   | 2  | 3  | 4  |   |                | 7  |
| <p><b>Obiectivul 1:</b><br/>Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, informarea și dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii, în domeniile de competență.</p> | <p>1.1. Acordarea consultanței mediului de afaceri, informarea și educarea consumatorilor, în domeniile de competență, privind cerințele aplicabile produselor, serviciilor, mijloacelor de măsurare, regulilor de comerț.</p> | <p>1. Activități de informare (campanii, evenimente publice, webinar tematice, videoconferințe, etc), planificate – 295, din care 20 activități cu privire la produsele cu impact energetic, etichetare energetică:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Campanii tematice de informare și sensibilizare - 5: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Campania de informare privind produsele de joasă tensiune, etichetare energetică, produse cu impact ecologic (din plastic);</i></li> <li>- <i>Campania de informare privind regulile de comerț;</i></li> <li>- <i>Campania de informare privind comerțul electronic și alte drepturi conexe;</i></li> <li>- <i>Campania de informare privind siguranța produselor;</i></li> <li>- <i>Campania de informare și sensibilizare privind produsele contrafăcute;</i></li> </ul> </li> <li>➢ Evenimente publice tematice – 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor”- 15 martie;</i></li> <li>- <i>„Ziua ușilor deschise” – (trim. IV).</i></li> </ul> </li> <li>➢ Webinar tematice - 18: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>produse preambalate;</i></li> <li>- <i>mijloace de măsurare;</i></li> <li>- <i>etichetarea energetică a produselor;</i></li> <li>- <i>siguranța produselor din domeniile reglementate;</i></li> <li>- <i>contracte negociate/încheiate cu consumatorii;</i></li> <li>- <i>credite pentru consumatori;</i></li> <li>- <i>comerțul electronic;</i></li> <li>- <i>regulile generale de comercializare;</i></li> <li>- <i>comerțul în piețe;</i></li> <li>- <i>produse din plastic și cerințe de conformare;</i></li> <li>- <i>revocarea și rezoluțiunea</i></li> </ul> </li> </ul> | <p>Pe parcursul anului cu raportare trimestrială</p> | <p>1. În scopul dezvoltării cunoștințelor agenților economici, informării și educării consumatorilor, pe parcursul anului 2021, APCSP a realizat <b>în total 430</b> activități de informare și sensibilizare (campanii, vizite de informare, evenimente publice, webinar, videoconferințe):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Campanii tematice, dialoguri/videoconferințe și sesiuni informative online: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Campania de Educație Financiară destinată elevilor cu genericul „Generația Inteligentei Financiare”, realizată online (comunicatul de lansare publicat pe pagina web <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/generatia-inteligentei-financiare-campanie-nationala-de-educatie-financiara-dedicata-elevilor">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/generatia-inteligentei-financiare-campanie-nationala-de-educatie-financiara-dedicata-elevilor</a>) – 19 vizualizări;</i></li> <li>- <i>Campania de informare „Consumă responsabil, alege inteligent”(Moldova Eco Energetică) <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-nationale-de-informare-consuma-responsabil-alege-inteligent">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-nationale-de-informare-consuma-responsabil-alege-inteligent</a> - 36 vizualizări;</i></li> <li>- <i>Campania de informare dedicată săptămânii mondiale a calității – Sustenabilitatea: îmbunătățirea produselor destinate consumatorilor si a planetei- <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-de-informare-sustenabilitatea-imbunatatirea-produselor-destinate-consumatorilor-si-a-planetei">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/lansarea-campaniei-de-informare-sustenabilitatea-imbunatatirea-produselor-destinate-consumatorilor-si-a-planetei</a> - 29 vizualizări;</i></li> <li>- <i>Dialogul online, privind regulile de comerț, cu genericul „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic”, organizat în cadrul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook – 52 participanți <a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=1388017588198589&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=1388017588198589&amp;ref=watch_permalink</a>;</i></li> <li>➢ Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet - 47 participanți;</li> <li>- Conferința cu genericul „Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participanți;</li> <li>- Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Zoom - 30 participanți;</li> <li>➢ Evenimentul public „Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor - 15 martie”, marcat în cadrul Conferinței Internaționale consacrată evenimentului și Sesiunii informative cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, realizat pe platformele online Google Meet și Zoom;</li> <li>- Simpozionul științific practic, în cadrul ASEM <i>Ziua mondială a calității - 2021 Sustenabilitatea: îmbunătățirea produselor destinate consumatorilor și planetei?;</i> <a href="https://ase.md/simpozionului-stiintifico-practic-sustenabilitatea-imbunatatirea-produselor-destinate-consumatorilor-si-planetei/">https://ase.md/simpozionului-stiintifico-practic-sustenabilitatea-imbunatatirea-produselor-destinate-consumatorilor-si-planetei/</a></li> </ul> </li> </ul> | <p>94,5%</p>   | <p>DRCMA (organizarea activităților, elaborarea materialelor)</p> <p>DAIC<br/>DCM<br/>DCPIS (coparticipare)</p> <p>SCICMM (mediatizare)</p> <p>DERPC (planificare, raportare).</p> |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <p><i>contractului C2B, B2C;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>garanția legală și garanția comercială;</i></li> <li>- <i>practici comerciale incorecte;</i></li> <li>- <i>prestarea serviciilor;</i></li> <li>- <i>servicii turistice;</i></li> <li>- <i>revendicarea dreptului de consumator;</i></li> <li>- <i>sisteme rapide de alertă;</i></li> <li>- <i>repararea prejudiciului cauzat de vânzător;</i></li> </ul> <p>2. Numărul de comunicate de presă/informații plasate pe pagina web – 100, din care 20 cu privire la eficiența energetică;</p> <p>3. Apariții media (emisiuni /zoomuri/conferințe/ ședințe on-line tematic) – 170;</p> <p>4. Numărul total de persoane informate - 15000, din care agenți economici, consumatori, dinamica față de perioada similară a anului precedent;</p> <p>5. Materiale informaționale, elaborate/ajustate - 30:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>ghiduri</i> pentru consumatori și mediul de afaceri, inclusiv cu privire la eficiența energetică;</li> <li>- <i>postere/spoturi/materiale promoționale tematic;</i></li> </ul> <p>6. Materiale informaționale difuzate – 23000 exemplare, inclusiv 3000 cu privire la eficiența energetică;</p> <p>7. Instrumente de informare, actualizate (panouri, bannere) – 5, amplasate în cadrul campaniilor, în locuri publice – 25 amplasări.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evenimentul organizat de Catedra Științe Economice a US din Cahul, cu ocazia Zilei Mondiale a Calității cu genericul Building a Quality World Together/<i>Construind o lume de calitate împreună</i>, pentru un discurs la tema ”<i>importanța fiecăruia în asigurarea și dezvoltarea Calității</i>” <a href="https://www.facebook.com/FEISA.USCahul/">https://www.facebook.com/FEISA.USCahul/</a>.</li> </ul> <p>La evenimentele dedicate săptămânii mondiale a calității au participat peste 200 persoane.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursul de instruire pentru studenții ciclului I, a Facultății Tehnologia alimentelor din cadrul UTM, cu tematica – „Protecția Consumatorilor”;</li> <li>- Evenimentul on-line PRIA E-COMMERCE IN MOLDOVA, dedicat comerțului electronic <a href="https://mybusiness.md/ro/comunicate-de-pres/item/20527-pria-e-commerce-conference-moldova-3-decembrie-2021">https://mybusiness.md/ro/comunicate-de-pres/item/20527-pria-e-commerce-conference-moldova-3-decembrie-2021</a> .</li> </ul> <p>În cadrul acestor 12 activități de informare au participat circa 514 persoane.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ În baza Ordinului comun semnat de APCSP cu Inspectoratul General al Poliției (IPG) și Inspectoratul pentru Protecția Mediului (IPM), au fost efectuate 108 vizite de informare comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, de sensibilizare privind produsele din plastic, cerințele de conformare;</li> <li>➤ 3 vizite de informare în cadrul campaniei „Consumă responsabil, alege inteligent”(Moldova Eco Energetică). În cadrul vizitelor au fost informate 2429 persoane: 1089 agenți economici și 1340 consumatori;</li> <li>➤ În perioada raportată reprezentanții Agenției au participat la 3 webinare cu informații utile pentru publicul larg:</li> <li>- Webinarul „Fenomenul contrafacerii în Republica Moldova”, organizat cu ocazia Zilei Mondiale a Proprietății Intelectuale, marcată anual la 26 aprilie, desfășurat de Asociația de cultură juridică Henri Capitant Moldova (DRCMA).</li> <li>- Webinarul „Protecția consumatorilor în Republica Moldova”, organizat de Fondul Monetar Internațional (DAIC);</li> <li>- Webinarul on-line „Aplicarea standardelor naționale și asigurarea conformității cu cerințele declarate” <a href="https://standard.md/?p=6446">https://standard.md/?p=6446</a>.</li> </ul> <p>2. Pe pagina web instituțională au fost plasate 201 materiale informative, din care 157 comunicate de presă, inclusiv 10 comunicate cu privire la eficiența energetică;</p> <p>3. Au fost realizate 103 apariții media tematic, din care 11 cu tematica produse cu impact energetic;</p> <p>4. Pe parcursul anului 2021, în total au primit consultanță/informații 12763 persoane prin toate mijloacele disponibile, inclusiv: corespondență scrisă (răspuns către 1355 petiționari), poșta electronică (374 adresări înregistrate electronic), Call-Centrul (6332 consultații), Ghișeu unic (852 consultații), telefonul fix conectat la rețeaua internă din Ghișeu (113 consultații), în cadrul controalelor (384), la examinarea contractelor (74 consultații agenților economici), realizarea cazurilor de succes (130 consultații agenților economici), în cadrul încheierii proceselor verbale contravenționale (încheiate în afara controalelor 172 consultații), comentări pe pagina web (34), în cadrul celor 12 activități de informare (514 persoane), vizitelor de informare (2429 persoane: - 1089 agenți economici și 1340 consumatori).</p> <p>Numărul total al persoanelor informate pe parcursul anului 2021 a diminuat cu 5,5% față de 13505 numărul de persoane informate în anul 2020, ca rezultat a restricțiilor în contextul pandemiei COVID-19;</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  |   |   |   | <p>5. În scopul protecției consumatorilor, au fost elaborate și difuzate 68 materiale informaționale: 52 filmulețe educative și 16 panouri informative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- în cadrul Campaniei naționale de educație financiară destinată elevilor, cu genericul „<i>Generația inteligenței financiare</i>”, au fost difuzate 50 filmulețe educative și publicate pe pagina Generația Inteligenței Financiare, creată în rețeaua de socializare Facebook;</li> <li>- cu ocazie Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „<i>Combaterea poluării cu plastic</i>”, elevii Centrului de Excelență în economie și finanțe, cu suportul APCSP, au elaborat 2 filmulețe tematice, care au fost plasate pe pagina APCSP din Facebook;</li> </ul> <p>6. Pentru dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, au fost difuzate 15574 materiale informative tematice (pliante, afișe cu telefonul consumatorului), inclusiv 350 pliante cu privire la eficiența energetică;</p> <p>7. Au fost elaborate 16 (instrumente de informare) panouri, care au fost afișate în Parcul Central din Chișinău, în cadrul Campaniei de informare „Consumă responsabil, alege inteligent”.</p> |  |
| 1.2. Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie. | Agenda evenimentului, aprobată; Eveniment organizat și mediatizat; Numărul de persoane participante la eveniment. | Trimestrul I                                  | <p>În legătură cu starea epidemiologică din țară, evenimentul Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „<i>Combaterea poluării cu plastic</i>”, a fost marcat online, în cadrul căruia au participat 230 persoane interesate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pe platforma Google Meet a fost organizată Conferința Internațională consacrată evenimentului, s-au înregistrat 47 participanți online;</li> <li>- pe platforma Zoom a fost realizată Sesiunea informativă cu elevii Centrului de excelență în economie și finanțe, dedicată evenimentului, 30 participanți online.</li> <li>- pe platforma Google Meet a fost organizată Conferința cu genericul „<i>Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului</i>”, în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, 101 participanți;</li> <li>- pe platforma Zoom, pagina Facebook a fost organizat Dialogul online privind regulile de comerț, cu genericul „<i>Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic</i>”, în cadrul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, 52 participanți<br/><a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=1388017588198589&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=1388017588198589&amp;ref=watch_permalink</a>;</li> <li>- pe pagina APCSP din facebook, cu ocazia evenimentului au fost plasate 2 filmulețe elaborate de elevii Centrului de excelență în economie și finanțe, cu suportul APCSP.</li> <li>- <a href="https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/262554762031870">https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/262554762031870</a></li> <li>- <a href="https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/887469532039766">https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/887469532039766</a>.</li> </ul> | DRCMA<br>(organizatorul evenimentului)<br>DCPIS<br>DAIC<br>DCM<br>SCICMM<br>(coparticipare)   |  |
| 1.3. Colaborarea cu organizațiile obștești (AOPC) în vederea informării privind  | Numărul activităților de colaborare/întrunirilor cu AOPC.   | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | În vederea protecției drepturilor consumatorilor, APCSP a încheiat Acorduri de parteneriat cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Asociația Patronală „Camera de Comerț Americană din Moldova”, Asociația Obștească „Junior Achievement Moldova”, Organizația de Creditare Nebancară „IUTE CREDIT” SRL, lansată pe intern o inițiativă de găzduire a activității de voluntariat în domeniu, conceptul organizării unui eveniment anual „ <i>Forumul consumatorilor</i> ”, în parteneriat cu AOPC, care să reflecte cazurile de succes realizate de APCSP, pentru  | DRCMA   |  |

|   |   |   |   |   |       |  |
|---|---|---|---|---|-------|--|
|   | încălcările pe piață.   |   |   | a spori încrederea consumatorilor în autoritățile publice, asociațiile obștești, cu funcția de protecție a consumatorilor.  |       |  |
| <b>Obiectivul 2:</b><br>Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul supravegherii pieței, diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor care provin din utilizarea produselor. | 2.1. Desfășurarea activităților de supraveghere a pieței inclusiv prin controlul produselor nealimentare, serviciilor, comerțului electronic, în domeniile de competență. | 1. Numărul total de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 272 (208 obiecte identificate în RSC și 64 înregistrate în RSC „alte controale”);<br>2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate și inopinate) efectuate;<br>3. Numărul loturilor de produse controlate – 1120, din care neconforme, ponderea produselor neconforme din total controlate;<br>4. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator – 40, din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme din cele testate;<br>5. Numărul măsurilor juridice aplicate. | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | 1. Pentru anul 2021 au fost planificate 272 controale privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupele de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor.<br>Au fost efectuate 249 controale, din care 236 planificate și 13 inopinate (DCPIS - 245, DAIC-1, DRCMA -3).<br>În 36 (13,2%) cazuri au fost inițiate controale planificate, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici și-au încetat activitatea, fie au inițiat activități de reparație, și-au schimbat adresa de amplasament indicată în plan, sau pe parcurs au transmis activitatea altui agent economic;<br>2. Conform rezultatelor înregistrate, în cadrul a 181 controale, inclusiv 10 controale inopinate (7- DCPIS, 2- DRCMA, 1- DAIC) au fost depistate neconformități, cu o pondere de 72,7% din controalele (planificate și inopinate) efectuate.<br>Cele mai frecvente încălcări constatate:<br>- nesoluționarea/refuzul de a înregistra petiția, lipsa registrului de reclamații;<br>- lipsa prețului unitar, înșelarea consumatorului;<br>- necorespunderea prețului afișat cu cel achitat;<br>- lipsa declarației/certificatului de conformitate (raportului de încercări);<br>- marcarea neconformă : lipsa informației în limba de stat despre produs, măsurilor de precauție, instrucțiunilor de utilizare, etichetei privind clasa de eficiență energetică a produselor respective, marcarea eronată;<br>- lipsa informației (neafișarea la vedere a informației pentru consumatori);<br>- lipsa sau întocmirea incorectă a indicatorului de preț, ne înmânarea bonului de casă;<br>- termenul de valabilitate (realizare, garanție) a produsului expirat;<br>- imperfecțiunea contractului serviciului prestat, lipsa contractului/condițiilor precontractuale;<br>- lipsa registrului de reclamații;<br>- refuzul în scris al agentului economic de a soluționa o petiție;<br>- utilizarea ilegală a semnului mărcii comerciale a produselor;<br>- nerespectarea prevederilor DN/legislației, regulilor de comerț (Legea nr. 231/2010);<br>- comercializarea produselor interzise (imitații de produse alimentare HG 1246/2016);<br>3. Au fost supuse controlului de stat (planificat/inopinat), conform Legii nr.131/2012, 1924 loturi /1521649 produse (2 loturi/10 produse DRCMA), din care 980 loturi /902121 (1lot/2produse DRCMA) produse erau neconforme, cu o pondere de 59,3% produse neconforme din total verificate, sau 50,9% loturi neconforme.<br>Totodată, în cadrul desfășurării acțiunilor comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, efectuate de Agenție în baza Ordinului comun cu privire la organizarea și desfășurarea unor activități comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, semnat între APCSP, Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului, a au fost controlate și constatate neconforme 74 loturi/32910 de produse din materiale plastice. Pentru care au fost | 86,8% | DERPC (elaborarea planului de control);<br><br>DCPIS (efectuarea controalelor)<br>DAIC,<br>DRCMA (efectuarea controalelor inopinate) |



|  |  |   |   |  |              |
|--|--|---|---|--|--------------|
|  |  |   | <p>aplicate măsuri juridice corespunzătoare;</p> <p>4. În cadrul a 5 controale de stat, au fost prelevate 16 mostre de produse (10 mostre jucării și 6 mostre de produse electrocasnice) și trimise pentru încercări în laboratoare acreditate. Rezultatele încercărilor au arătat că mostrele testate corespund cerințelor prescrise în documentele normative.</p> <p>În cadrul unui control au fost prelevate 2 mostre de pungă din plastic în care se ambalează produsele comercializate și transmise în laborator pentru încercări.</p> <p>În cadrul activităților comune, desfășurate de APCSP, IGP și IPM, de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionarea deșeurilor, au fost prelevate 14 mostre de produse și transmise în laboratorul de încercări pentru determinarea materiei prime utilizate la fabricarea produselor. Rezultatele încercărilor au arătat, că 11 din mostrele testate erau fabricate din materie primă, interzise prin lege în circuitul comercial, pentru care au fost aplicate măsuri juridice;</p> <p>5. În rezultatul controalelor efectuate, au fost aplicate 233 măsuri restrictive și sancțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 58 Prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse,</li> <li>- 62 Prescripții privind înlăturarea neconformităților (din care 2 eliberate de DRCMA);</li> <li>- 16 Prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor;</li> <li>- 3 Decizii de remediere gratuită;</li> <li>- 1 Prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor;</li> <li>- încheiate 93 Procese verbale cu privire la contravenție(1 - DAIC).</li> </ul> <p>Către 35 agenți economici controlați au fost înaintate recomandări pentru înlăturarea neconformităților, întocmite 78 planuri de remediere a încălcărilor și înmânate acestora, din care 27 (35%) realizate pe parcursul anului de gestiune.</p> <p>În 29 cazuri (controale), neconformitățile depistate au fost înlăturate în timpul controlului (măsuri juridice n-au fost aplicate - Legea131/2012).</p> <p>În rezultatul examinării petițiilor/sesizărilor, ordonanțelor privind pornirea procedurii contravenționale, în cadrul desfășurării acțiunilor comune de supraveghere a pieței, pentru neconformitățile depistate, inclusiv altele decât cele referitor la produse, au fost aplicate 187 măsuri restrictive și sancțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 Decizii de remediere gratuită (DRCMA);</li> <li>- încheiate 167 Procese-verbale cu privire la contravenție.</li> </ul> |  |              |
|  | <p>2.2. Asigurarea protecției consumatorilor, diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și proprietatea lor, prin controale de stat privind calitatea produselor cu impact energetic și soluționarea</p> | <p>1. Numărul de controale planificate privind conformitatea produselor cu impact energetic, din total (272) planificate – 155 (<i>identificate în RSC interconectat cu RSUD 117 obiecte, 38 înregistrate în RSC „alte controale”</i>);</p> <p>2. Numărul loturilor de produse cu impact energetic, controlate, inclusiv vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică, din care neconforme, ponderea produselor neconforme din cele testate;</p> <p>3. Numărul mostrelor de produse cu</p> | <p>1. Pentru verificarea conformității produselor cu impact energetic, au fost planificate 155 controale de stat, din 272 total planificate;</p> <p>Au fost efectuate 151 controale de stat, din care 149 (99,3%) planificate și 2 inopinate în baza petițiilor, subiectul - <i>produse electrocasnice neconforme</i>.</p> <p>Neconformități au fost depistate în 117 controale, inclusiv în cele 2 inopinate;</p> <p>2. Au fost supuse controlului/examinate la fața locului 898 loturi/14172 produse cu impact energetic, din care 348 loturi/11431 produse vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică, conform HG 1003/2014.</p> <p>S-au constatat neconforme cerințelor reglementate 494 loturi/9637 (68%) produse cu impact energetic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lipsa instrucțiunilor de utilizare/exploatare în limba de stat, etichetei privind clasa de eficiență energetică a produselor respective;</li> <li>- lipsa declarației/certificatului de conformitate (raportului de încercări);</li> <li>- lipsa informației despre produs, măsurile de precauție;</li> <li>- lipsa documentației tehnice;</li> </ul>   |  | <p>DCPIS</p> |

|   |  |  |   |  |       |       |
|---|--|--|---|--|-------|-------|
|   | reclamațiilor/sesizărilor.   | <p>impact energetic testate la fața locului sau în laborator – 10, din care neconforme;</p> <p>4. Echipamente-test, achiziționate pentru verificarea produselor cu impact energetic – 1;</p> <p>5. Mostre(produse) achiziționate, pentru expres-test - 2.</p>  |   | <p>- nesoluționarea reclamațiilor în termen (controale inopinate). Neconformități referitor la etichetarea energetică au fost depistate în cadrul a 4 controale (10 loturi/49 (0,43%) unități lipsea eticheta privind eficiența energetică. În rezultatul controalelor au fost aplicate măsuri restrictive și sancțiuni:</p> <p>- 39 prescripții privind înlăturarea neconformităților;</p> <p>- 38 prescripții privind interzicerea temporară a loturilor.</p> <p>- 12 prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor;</p> <p>- 1 prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor;</p> <p>- 1 decizie de restituire a contravalorii produsului necorespunzător;</p> <p>- încheiate 66 procese-verbale cu privire la contravenție;</p> <p>3. Au fost prelevate 6 mostre de produse electrocasnice și testate în laborator. Rezultatele încercărilor au arătat că mostrele testate corespund cerințelor prescrise în documentele normative,</p> <p>4. Echipamente-test, pentru verificarea produselor cu impact energetic nu au fost achiziționate;</p> <p>5. Mostre (produse) pentru expres-test nu au fost achiziționate.</p> |       |       |
| <b>Obiectivul 3:</b><br>Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)                                 | Efectuarea controalelor (inopinate) în baza reclamațiilor și sesizărilor, privind conformitatea produselor, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală(DPI)                                   | <p>1. Numărul controalelor inopinate efectuate;</p> <p>2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate din total efectuate;</p> <p>3. Numărul reclamațiilor/sesizărilor/materialelor privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), examinate;</p> <p>4. Numărul măsurilor juridice aplicate.</p> | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <p>1. A fost efectuat un control în baza sesizării parvenite de la un titular de drept privind utilizarea ilegală a mărcii de către un agent economic nelicențiat;</p> <p>2. În cadrul controlului sesizarea s-a adevărit, a fost întocmit proces verbal contravențional, iar corpurile delictive au fost ridicate cu păstrarea la depozitul agentului economic până la soluționarea cazului contravențional,</p> <p>3. În perioada raportată au parvenit 33 sesizări de la IGP și reprezentanții titularilor de drept, privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală, din care 18 sesizări referitor la produse contrafăcute și 15 sesizări referitor la utilizarea mărcii. Conform informației primite de la Titularii de marcă, s-au constatat contrafăcute 24 perechi de încălțăminte și 42 de articole vestimentare;</p> <p>4. În cadrul examinării sesizărilor au fost încheiate 22 procese verbale contravenționale și transmise instanței de judecată.</p> <p>La 6 sesizări s-a oferit răspuns (în 5 cazuri nu s-a confirmat fapta, iar într-un caz sesizarea a fost soluționată amiabil de către comerciant), alte 5 sesizări sunt în lucru.</p>                              | 95,0% | DCPIS |
| <b>Obiectivul 4:</b><br>Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției în vederea diminuării riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață. | 4.1 Cooperarea cu organul vamal prin schimbul de informații privind produsele periculoase și cerințele de standardizare și certificare față de produse, utilizarea Sistemului național de informare și | <p>1. Numărul notificărilor primite de la organul vamal, sau expediate către acesta;</p> <p>2. Măsurile corective aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora;</p> <p>3. Raportul statistic privind notificările prelucrate.</p>                   | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <p>1. În perioada raportată, de la organul vamal, au parvenit 3 Notificări privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme, un număr de 9 loturi/2071 produse cu impact energetic;</p> <p>2. În rezultatul examinării la fața locului, în privința unei notificări, pentru 2 loturi de produse, a fost emisă Prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, care a fost executată în termen, iar în privința altor două notificări, importatorul a prezentat în termenul stabilit documentația de însoțire, care confirmă corespunderea produselor cerințelor esențiale.</p>  | 77,5% | DCPIS |



|  |   |  |              |   |                                  |
|--|---|--|--------------|---|----------------------------------|
|  | comunicare pentru supravegherea pieței.   |  |              |   |                                  |
|  | 4.2. Elaborarea Sistemului Informațional automatizat național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (SIA NICSP)                      | Planul de acțiuni pentru elaborarea și implementarea SIA NICSP aprobat. Procedurile de achiziții publice SIA NICSP lansate   |              | <p>Conform planului de acțiuni al APCSP pentru perioada anului 2021, aprobat în coordonare cu MEI, prin Ordinul APCSP nr.11/11.06.2021 a fost instituit grupul de lucru pentru elaborarea/implementarea Planului de acțiuni cu privire la utilizarea SIA NICSP.</p> <p>Prin Ordinul APCSP nr.16/01.07.2021 a fost aprobat u Plan de acțiuni și transmis către MEI, conform solicitării (nr.27/04-2411/03.09.2021).</p> <p>Totodată, (nr.27/04-2411/03.09.2021; nr.27/04-2469/09.09.2021) APCSP a solicitat Ministerului identificarea soluției viabile legale în ce privește implementarea prevederilor HG nr. 637/2018.</p> <p>Conform răspunsului MEI (nr.12-4203/13.09.2021), Conceptul Tehnic necesită ajustări, la elaborarea proiectului Regulamentului SIANICSP vor fi efectuate modificări sub aspectul delimitării atribuțiilor între posesorul și deținătorul SIANICS, lansării procedurii de achiziții a Sistemului.</p> | DCPIS, Grupul de lucru creat     |
|  | 4.3. Actualizarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, despre cerințele privind protecția consumatorilor.  | Lista publicată a actelor legislative, actualizată.  |              | Lista actelor legislative publicată pe site-ul Agenției se actualizează în funcție de modificările acestora.  | DAIC; DCPIS; DRCMA; DCM; SCICMM. |
|  | 4.4. Elaborarea /revizuirea și implementarea procedurilor specifice și listelor de verificare, privind supravegherea unor tipuri concrete de produse, | Proceduri de control, liste de verificare, elaborate/ revizuite - 2:<br><i>Lista de verificare NR.1 revizuită și completată;</i><br><i>Procedura de eșantionare a probelor de benzină și motorină, elaborată..</i> | Semestrul II | <p>APCSP (direcțiile responsabile de domenii - DCPIS, DCM, DAIC) a transmis către ME (nr.27/06-3634/14.12.2021) spre coordonare și aprobare proiectele a 5 liste de verificare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lista de verificare nr. 1 – <i>Cerințe generale privind comercializarea produselor și prestarea serviciilor</i> (revizuită);</li> <li>2) Lista de verificare nr. 2 - <i>Mijloace de măsurare și măsurările în domeniile de interes public</i> (revizuită);</li> <li>3) Lista de verificare – <i>Mijloace de măsurare (elaborată);</i></li> <li>4) Lista de verificare – <i>Aparate de cântărit neautomate (elaborată);</i></li> <li>5) Lista de verificare – <i>Cerințe generale privind organizațiile de acreditare nebancale (elaborată).</i></li> </ol> <p>Urmare a propunerilor ME de îmbunătățire a proiectelor listelor de verificare</p>   | DCPIS<br><br>DCM                 |

|   |   |  |   |   |  |      |
|---|---|--|---|---|--|------|
|   | supravegherea metrologică a unor tipuri de măsurări, bazate pe riscuri.   |  |   | <p>prezentate, DCM a efectuat modificările propuse și a transmis la adresa electronică a ME proiectele modificate, pentru coordonare și aprobare.</p> <p>Conform informației direcției control metrologic, <i>Procedura de eșantionare a probelor de benzină și motorină</i> este în proces de elaborare.</p> <p>Asupra Procedurii în cauză urmează a fi operate unele modificări pentru a se aduce în concordanță cu Metodologia de eșantionare în baza Programului național, modificările operate prin completarea HG nr.72/11.02.2019 (pct.25<sup>8</sup>), prevederile Legii nr. 131/2012 <i>privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător</i> (ultimele modificări operate din 08.06.2021), descrierea în Procedură a procesului de eșantionare (acțiunile inspectorului, semnătura acestuia în procesul-verbal de eșantionare, etc.), cerințe prevăzute în Metodologie, cu respectarea principiilor fundamentale ale controlului de stat prevăzute de art.3 din Legea nr. 131/2012.</p> <p>Identificarea soluției optime pentru elaborarea Planului național de eșantionare este în desfășurare. APCSP a înaintat către ME propuneri în acest sens.</p>  |  |      |
| <b>Obiectivul 5:</b><br>Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale | 5.1. Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor/din oficiu, inclusiv prin control de stat privind respectarea legislației contractuale.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul de contracte de credit, alte tipuri de contracte, examinate în baza petițiilor/din oficiu, inclusiv prin control;</li> <li>2. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite;</li> <li>3. Măsurile aplicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numărul actelor de constatare, transmise în instanța de judecată;</li> <li>- Numărul actelor de constatare, transmise consumatorilor la solicitarea acestora.</li> </ul> </li> </ol>  | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pe parcursul anului 2021 au fost examinate în total 128 contracte, din care 99 contracte de credit nebanca, 14 contracte bancare, 7 contracte de leasing, 5 contracte de investiții, 1 contract de depozit, alte tipuri de contracte (vânzare-cumpărare/prestări servicii), în baza petițiilor /din oficiu;</li> <li>2. În rezultatul examinării contractelor au fost întocmite 74 acte de constatare a clauzelor abuzive în contracte;</li> <li>3. Măsurile aplicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numărul actelor de constatare, transmise în instanța de judecată -15;</li> <li>- Numărul actelor de constatare, transmise consumatorilor - 74.</li> </ul> </li> </ol>   | 88,75%   | DAIC |
|   | 5.2. Acordarea consultanței părților contractante referitor la legislația contractuală.   | 90% consultații oferite părților, în cadrul examinării contractelor.   |   |   | În cadrul examinării contractelor au fost oferite 217 (85%) consultații părților contractante. |      |
| <b>Obiectivul 6:</b><br>Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei  | Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, inclusiv prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare, produselor și măsurărilor din domeniile de interes public. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul de controale metrologice planificate – 132 (<i>114 obiecte identificate în RSC și 18 înregistrate în RSC „alte controale”</i>);</li> <li>2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate și inopinate) efectuate;</li> <li>3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor;</li> <li>4. Numărul de produse preambalate, pungi din plastic, produse petroliere, controlate;</li> <li>5. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator – 10,</li> </ol> | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <p><b>1.</b> Pentru anul 2021 au fost planificate 132 controale metrologice (<i>114 obiecte identificate în RSC și 18 înregistrate în RSC „alte controale”</i>). Au fost efectuate 135 controale, din care 109 planificate .</p> <p>În 13 cazuri au fost inițiate controale planificate conform graficului, însă la fața locului s-a constatat că agenții economici și-au încetat activitatea sau și-au schimbat adresa de activitatea, 1 control în comun cu ANSP nu a fost posibil de efectuat, deoarece ANSP a efectuat controlul în perioada pandemiei când pentru APCSP a fost suspendată activitatea de control planificat, iar 9 controale au rămas neinițiate, fiind limitați în timp din cauza insuficienței de inspectori și a restricțiilor pandemiei.</p> <p>Din cele 26 controale inopinate, 16 <i>controale</i> au fost efectuate la solicitarea Agenției Servicii Publice (ASP), prin care s-a solicitat confirmarea corespunderii metrologice a utilajului tehnologic principal pentru fabricarea producției alcoolice, în vederea eliberării actului permisiv de către ASP.</p> <p>În cadrul a 6 controale utilaj tehnologic nu corespundea cerințelor metrologice.</p> <p><b>2.</b> Neconformități au fost depistate în cadrul a 77 (57,04%) controale (planificate și inopinate), din total efectuate.</p> | 92,4%  | DCM  |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme din cele testate;</p> <p>6. Numărul măsurilor juridice aplicate.</p> | <p><b>3.</b> Au fost controlate 1975 mijloace de măsurare utilizate în domeniul de interes public, din care 167 (8,45%) mijloace de măsurare depistate neconforme.</p> <p>La etapa comercializării mijloacelor de măsurare (MM) au fost verificate 15 loturi/360 MM, din care 8 loturi/115 MM erau neconforme (marcarea necorespunzătoare, lipsa instrucțiunii în limba de stat), iar pentru trei loturi de MM în cantitate de 110 unități lipsea certificatul aprobării de model.</p> <p>În cadrul unui control inopinat (prin trasabilitate) la agentul economic s-au depistat 37 MM neverificate metrologic (plasate pe piața din 09.08.2020 - 09.08.2021).</p> <p><b>4.</b> Produsele preambalate au fost controlate în cadrul a 10 controale de stat planificate.</p> <p>Au fost supuse controlului 96 loturi de produse preambalate, în număr de 433479 unități preambalate, din care 37 (38,5%) loturi, în număr de 68037 unități preambalate (paste făinoase, preparate care conțin cacao, pâine, produse lactate, conserve, produse chimice) erau neconforme cerințelor documentelor normative (conținutul real al lotului de produse preambalate era mai mic în medie decât cantitatea nominală. La 6 agenți economici pe ambalaj lipseau erorilor negative tolerante privind masa nominală, marcajul cu litera „e”).</p> <p>La doi agenți economici s-a constatat activitatea în lipsa notificării pentru dreptul de preambalare.</p> <p>La stațiile de alimentare cu combustibil au fost efectuate 70 controale, în cadrul a 45 controale s-au depistat neconformități.</p> <p>S-a verificat starea distribuitorilor de combustibil, prin efectuarea controlului erorilor livrării produselor petroliere. În cadrul a 10 controale s-a stabilit utilizarea mijloacelor de măsurare defectate, unde eroarea livrărilor depășea valorile tolerante.</p> <p>În total au fost verificate 39 loturi/410991,18 litri produse petroliere.</p> <p>În cadrul a 4 controale, 6 loturi /48619,20 litri produse petroliere erau neconforme cerințelor de calitate, lipseau rapoartele de inspecție.</p> <p>Loturile neconforme au fost interzise spre comercializare.</p> <p>De asemenea s-a constatat, că 1 lot/6856,2 litri de motorină și 1 lot 1900 litri benzină, aveau termenul de valabilitate expirat.</p> <p>Un agent economic a modificat caracteristicile produselor petroliere, adăugând aditivul marca „Total Evox” (devenind astfel producător). După modificarea caracteristicilor produsului, agentul economic era obligat să demonstreze caracterul inofensiv al acestor produse prin rapoartele de inspecție emise de Organismul de inspecție acreditat.</p> <p>Astfel, 2 loturi/20386,00 litri benzină 95 Evox aditivată și 2 loturi/19477, 00 litri motorină Evox aditivată, au fost interzise spre comercializare, din motiv ca nu au fost prezentate rapoarte de inspecție, care ar demonstra caracterul aditivat al acestora, întru asigurarea consumatorilor cu informația veridică și corectă privind principalele caracteristici calitative, compoziția și aditivii folosiți.</p> <p><a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/nereguli-la-o-retea-de-statii-peco-care-induce-in-eroare-consumatorii-privind-calitatea-produselor-petroliere">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/nereguli-la-o-retea-de-statii-peco-care-induce-in-eroare-consumatorii-privind-calitatea-produselor-petroliere</a></p> <p>Totodată, în cadrul a 22 controale (stații peco/deservire tehnică) au fost supuse controlului 219 loturi/1000 produse petroliere derivate (uleiuri de motor, uleiuri tehnice), din care 169 loturi /629 produse erau neconforme. Au fost interzise spre comercializare 25 loturi/52 produse cu tv expirat, 144 loturi/577 produse în lipsa rapoartelor de inspecție, informației în limba de stat, datei fabricării.</p> <p>În cadrul a 6 controale au fost verificate 7 loturi/6980 produse din plastic și</p> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|

|  |   |  |   |   |       |                               |
|--|---|--|---|---|-------|-------------------------------|
|  |   |  |   | <p>accesorii ale serviciilor de masă, din care 3loturi/310 produse erau neconforme cerințelor Legii nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior. La un agent economic s-a constatat utilizarea accesoriilor pentru serviciile de masa (caserole) fabricate din plastic, interzise prin lege.</p> <p>5. Din 54 loturi, au fost prelevate 1563 probe de produse preambalate (conform prevederilor DN de prelevare). În cadrul măsurărilor s-a constatat, că 518 probe prelevate din 8 loturi de produse erau neconforme, conținutul real al lotului de produse preambalate în medie era mai mic decât cantitatea nominală.</p> <p>De asemenea în cadrul controalelor în supermarketuri au fost supuse controlului metrologic legal produsele de patiserie cu gramaj declarat. În rezultatul verificării a 14 loturi/100 produse, s-au constatat necorespunzătoare, după gramajul de facto cu cel declarat. Agenții economici controlați nu dețineau PML pentru produsele care au gramaj declarat. Au fost eliberate 2 prescripții de interzicere a lotului.</p> <p>În cadrul unui control inopinat, la examinarea petiției, pentru verificarea conformității contorului de apă reclamat, contorul a fost expediat în Laboratorul de încercări al INM. În rezultatul expertizei metrologice s-a constatat, că contorul de apă nu corespunde cerințelor documentului normativ NML 3-08-2017, depășind limitele erorii relative tolerate la debitul de tranziție și debitul minimal.</p> <p>În cadrul controalelor efectuate au fost aplicate 178 restrictive și sancțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prescripții de înlăturare a neconformităților – 32;</li> <li>- Prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare - 36</li> <li>- Prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse – 21;</li> <li>- Prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor – 3;</li> <li>- încheiate Procese-verbale cu privire la contravenție –86.</li> </ul> <p>În 4 cazuri (controale), neconformitățile depistate au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice n-au fost aplicate (conform prevederilor Legii 131/2012).</p> <p>În cadrul Consiliului Național de Metrologi au fost examinate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7 proiecte de Norme Metrologice Legale ;</li> <li>- 190 documente normative din domeniul metrologiei, propuse spre excludere din Fondul Național de Documente Normative;</li> <li>- solicitări de extindere a domeniului de desemnare a două laboratoare de verificare metrologică, precum și desemnarea inițială a unui agent economic;</li> </ul> <p>Au fost examinate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale în baza solicitării ANRE;</li> <li>- materialele (șapte proiecte de Norme de Metrologie Legală) în cadrul Consiliului Tehnico Științific pe lângă INM;</li> </ul> <p>A fost organizată ședința de lucru cu un laborator acreditat și un producător de produse din plastic, pentru a determina mărimile geometrice a peliculei de polietilenă.</p> |       |                               |
| <b>Obiectivul 7:</b><br>Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor | 7.1.Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revendicarea drepturilor consumatorilor, | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor înregistrate de Agenție, examinate, subiectele, revendicările consumatorilor;</li> <li>2. Numărul reclamațiilor readresate, sesizărilor trimise, altor autorități</li> </ol> | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <p><b>1.</b> Pe parcursul anului, de către APCSP au fost înregistrate 1403 reclamații / 453 sesizări, din care examinate 1355 petiții (96,5%)/ 402 sesizări.</p> <p><u>Subiectele reclamațiilor (a accesa pagina oficială pentru Informația detaliată - anexat):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicii prestate necorespunzător – 680;</li> <li>➤ Produse nealimentare neconforme - 448;</li> <li>➤ Încălcarea regulilor de comerț - 110;</li> </ul>  | 93,6% | DRCMA<br>DCPIS<br>DCM<br>DAIC |

|  |  |  |   |  |   |
|--|--|--|---|--|---|
| <p>consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar</p> | <p>asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate.</p>   | <p>conform competențelor;</p> <p>3. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză;</p> <p>4. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate de vânzător pe cale amiabilă (conform recipiselor consumatorilor), din total reclamate, dinamica față de anul precedent;</p> <p>5. Numărul cazurilor de prejudiciu cauzate vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase reclamate, dinamica față de anul precedent.</p> | <p>➤ Produse alimentare și servicii alimentație publică – 66;</p> <p>➤ În domeniul metrologic - 50:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servicii SAC - 28;</li> <li>- servicii metrologice (inclusiv reparare, verificare, închiriere, comerț MM) – 6;</li> <li>- Produse petroliere neconforme (benzină, motorină, ulei de motor) – 3;</li> <li>- Înșelare la pompă, volum - 9;</li> <li>- înșelare la cântar - 4;</li> </ul> <p>➤ Servicii comerț online - 49.</p> <p><u>Revendicările consumatorilor:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- restituirea contravalorii produselor/serviciilor neconforme, remedierea gratuită a deficiențelor, constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, apărarea drepturilor stabilite de lege, etc.</li> </ul> <p>2. Altor autorități conform competențelor au fost readresate – 309 reclamații /104 sesizări (către ANSA, ANRECETI, AAC, ANSP, ANTA, ANRE, APL, IP, SFS). Urmare a încălcările constatate în cadrul examinării reclamații / sesizărilor, efectuării controalelor, ce țin de competența altor organe de stat, către Serviciul Fiscal de Stat au fost trimise 2 sesizări, pentru a decide conform competențelor atribuite.</p> <p>3. În instanța judecătorească APCSP a depus 15 acțiuni, pentru reprezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora (actualmente se află în examinare).</p> <p>4. Pe parcursul anului în cadrul examinării reclamațiilor, pe cale amiabilă au fost soluționate de vânzător 130 (9,3%) reclamații (conform recipiselor consumatorilor), din total înregistrate, sau cu 7% mai mult față de perioada similară a anului precedent (121).</p> <p>5. Au fost reclamate 5 cazuri (DAIC) de prejudiciu cauzat vieții și sănătății, provocate de produsele defectuoase reclamate.</p> |  |   |
|  | <p>7.2. Desfășurarea activităților de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.</p> | <p>1. Numărul cazurilor de succes (petiții soluționate prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), înregistrate;</p> <p>2. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate, consumatori satisfăcuți;</p> <p>3. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.</p>   | <p>1. Pe parcursul anului au fost înregistrate 130 cazuri de succes, la soluționarea petițiilor, inclusiv prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remedierea gratuită a prejudiciului – 29 (6 contracte de credit nebanca);</li> <li>- înlocuirea produsului necorespunzător - 14;</li> <li>- restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător – 87 consumatori.</li> </ul> <p>2. În urma examinării petițiilor, 130 consumatori au rămas satisfăcuți de rezultatul soluționării cazurilor prejudiciabile reclamate, prin restituirea contravalorii, înlocuirea/remedierea gratuită a produselor/serviciilor și 74 consumatori în rezultatul examinării contractelor încheiate și constatarea clauzelor abuzive.</p> <p>3. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați, pe parcursul anului, a constituit 632269,00 lei.</p>  |  | <p>DRCMA<br/>DCPIS<br/>DCM<br/>DAIC</p> |

|  |  |  |   |  |       |   |
|--|--|--|---|--|-------|---|
|  | 7.3. Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici și a Call - Centrului de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului | 1. Numărul consultațiilor oferite, la solicitarea consumatorilor și agenților economici în Ghișeul unic;<br>2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru;<br>3. Numărul consultațiile oferite telefonic.   |   | 1. În Ghișeul unic au fost oferite 852 consultații ( <i>prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă de telefonie</i> ).<br>Conform Ordinului APCSP nr.17/2020 <i>cu privire la Măsurile de securitate și sănătate în muncă de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției cu Covid-19</i> , activitatea de consultare în Ghișeul Unic al APCSP are loc la distanță, exceptând cazurile (113) de acordare a consultanței persoanelor juridice citate, cu respectarea cerințelor sanitare stabilite.<br>2. În Call – Centrul de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului, au fost înregistrate 6332 apeluri cu diverse subiecte.<br>3. Respectiv, telefonic au fost oferite 6332 consultații de specialitate.   |       | DRCMA   |
|  | 7.4. Dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.  | Dinamica consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul activităților de informare tematică, examinării petițiilor, consultațiilor acordate în Ghișeu/ Call-centrul Agenției.   |   | Pe parcursul anului 2021, în total au primit consultanță 12763 persoane. Numărul persoanelor informate (12763) a diminuat cu 5,5% față de anul 2020 (13505 persoane).<br>Factorii principali care au condus la scăderea numărului consumatorilor informați țin în mare parte de restricțiile instituite în condițiile pandemiei Covid - 19.  |       | DRCMA<br>DCPIS<br>DCM<br>DAIC   |
| <b>Obiectivul 8:</b><br>Cooperarea internă și internațională în domeniul protecției consumatorilor | 8.1. Încheierea Acordurilor de colaborare reciprocă internă și internațională, dezvoltarea parteneriatelor, realizarea parteneriatelor existente.  | 1. Acorduri de colaborare internă și internațională, încheiate – 5:<br>• <i>Acord de colaborare APCSP și Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere (DCM);</i><br>• <i>Memorandum de înțelegere între APCSP și Rospotrebnadzor;</i><br>• <i>Memorandumul de înțelegere APCSP și ANRE;</i><br>• <i>Acord de colaborare APCSP și Consiliul de Mediere;</i><br>• <i>Acord de colaborare APCSP și Serviciul Vamal;</i><br>2. Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate. | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | 1. În perioada raportată Agenția a încheiat 4 acorduri de colaborare/parteneriat:<br>• Acordul de colaborare cu ANRE;<br>• Acordul de colaborare cu ANSP;<br>• Acordul de parteneriat cu Direcția de Poliție a mun. Chișinău a Inspectoratului General de Poliție;<br>• Acordul de parteneriat cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Asociația Patronală „Camera de Comerț Americană din Moldova”, Asociația Obștească „Junior Achievement Moldova” și Organizația de Creditare Nebancară „IUTE CREDIT” SRL;<br>• Ordinul nr. 7 din 12.04.21 privind procedura de conlucrare cu Serviciul Vamal.<br>2. <u>Activitățile de colaborare desfășurate în perioada raportată:</u><br>• În baza Acordului de parteneriat între APCSP și Direcția de Poliție a municipiului Chișinău a Inspectoratului General de Poliție și <i>Ordinului comun cu privire la organizarea și desfășurarea unor activități comune de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, semnat între APCSP, Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului</i> , au fost desfășurate 108 vizite de consultanță pentru mediul de afaceri din raioanele Hîncești, Nisporeni, Leova, Cahul, Stefan Vodă, Slobozia, Orhei;<br>• În baza Ordinului nr.7 privind stabilirea procedurii de conlucrare între APCSP și Serviciul Vamal, reprezentanții APCSP au organizat la data de 29.04.2021, <i>Seminarul de instruire, Punctul vamal intern (PVI) Cricova</i> cu colaboratorii vamali în domeniul identificării produselor nealimentare; | 97,5% | SCICMM<br>DAIC<br>( <i>asigurarea încheierii</i> )<br><br>DCM<br>DRCMA<br>DCPIS<br>( <i>implementarea</i> ) |



|  |  |   |  |  |                                  |
|--|--|---|--|--|----------------------------------|
|  |  |   | <p>APCSP a conlucrat cu funcționarii vamali în zonele de control vamal în conformitate cu prevederile HG nr. 1076/2016 <i>Regulamentul privind procedurile de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal</i>.</p> <p>Astfel, de la Serviciul Vamal au parvenit 3 Notificări privind suspendarea punerii în libera circulație a produselor neconforme.</p> <p>Reprezentanții APCSP au întreprins măsuri conform HG nr. 1076/2016 și anume, în rezultatul examinării la fața locului, în privința unei notificări, pentru 2 loturi/1080 produse a fost emisă Prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, care a fost executată în termen, iar în privința altor două notificări, (7 loturi/991 produse), importatorul a prezentat în termenul stabilit documentația de însoțire, ce confirmă corespunderea produselor cerințelor esențiale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• În baza Acordului de colaborare cu ASEM, în cadrul proiectului Jean-Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer economic interests (EU 4CONS), APCSP a participat la realizarea sesiunii online de instruire a inspectorilor de stat din cadrul APCSP pentru dezvoltarea și recunoașterea cunoștințelor angajaților cât și a competențelor consumatorilor și mediului de afaceri. Participanții au primit certificate de instruire – 15 participanți; <ul style="list-style-type: none"> <li>• În baza Acordului de colaborare APCSP cu Camera de Comerț și Industrie (CCI), APCSP a participat la dialogul online privind regulile de comerț, cu genericul „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic”, organizat în parteneriat cu CCI, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook - 52 participanți;</li> </ul> </li> </ul> <p>Participarea urmare invitației CCI RM la evenimentul master-class online: <i>Importanța responsabilității sociale corporative pentru accesarea noilor piețe de export</i>, organizat de Proiectul PNUD, în parteneriat cu CCI RM cu sprijinul financiar al Suediei și Marii Britanii.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• În baza Acordului de colaborare cu ANRE, APCSP a participat la examinarea Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale în baza solicitării ANRE. În scopul evaluării riscurilor și planificării controalelor de stat a fost realizat schimbul de informații cu privire la stațiile PECO funcționale din țară.</li> <li>• În cadrul campaniei de informare dedicată săptămânii mondiale a calității – <i>Sustenabilitatea: îmbunătățirea produselor destinate consumatorilor și a planetei</i>, în parteneriat cu Institutul de Standardizare din Moldova au fost organizate un șir de activități pentru mediu academic din Republica Moldova (ASM,UTM, US din Cahul).</li> </ul> |  |                                  |
|  | 8.2. Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale UE. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul stagiilor/schimb de experiență/seminare, realizate;</li> <li>2. Numărul persoanelor instruite în aplicarea practicilor UE;</li> <li>3. Rapoartele participanților la activitățile realizate, prezentate.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stagii/schimb de experiență/seminare, realizate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- În cadrul proiectului Jean-Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer economic interests (EU 4CONS), APCSP a participat la realizarea sesiunii online de instruire a inspectorilor de stat din cadrul APCSP pentru dezvoltarea și recunoașterea cunoștințelor angajaților cât și a competențelor consumatorilor și mediului de afaceri, cu tematica „<i>Rolul instituțiilor europene în domeniul protecției consumatorilor</i>”. <a href="https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/ue-consumatorii-instruiri-ad-hoc">https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/ue-consumatorii-instruiri-ad-hoc</a></li> <li>- În baza Acordului de colaborare cu ANPC din România și a invitației de lucru din partea ANPC, în contextul schimburilor de experiență tradiționale dintre</li> </ul> </li> </ol>   |  | SJRU;<br>Personalul participant, |

|  |  |  |   |   |  |   |
|--|--|--|---|---|--|---|
|  |  |  |   | <p>organismele naționale de protecție a consumatorilor din cele două țări, 4 angajați APCSP au realizat o vizită de lucru la Iași (România), unde au fost puse în discuții și consultări bilaterale anumite teme ce țin de activitate: clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, practici comerciale incorecte, contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale (DAIC, SCICMM);</p> <p>- Un reprezentant APCSP a participat la seminarul online cu tematica „Cerințele noului cadru juridic european privind etichetarea energetică” oferit de către proiectul de asistență tehnică finanțat de Uniunea Europeană „STARS”, la solicitarea Ministerului Economiei și Infrastructurii (DRCMA);</p> <p>2. La sesiunea online în cadrul proiectului EU 4CONS au fost înregistrați 15 participanți;</p> <p>3. Participanții au primit certificate de instruire – 15 participanți. certificate/</p> |  |   |
| <b>Obiectivul 9:</b><br>Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor | 9.1. Organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „Ziua ușilor deschise”.                     | 1. Agenda evenimentului, aprobată;<br>2. Eveniment organizat și mediatizat;<br>3. Numărul persoanelor participante la eveniment.   | Trimestrul IV   | Reieșind din situația pandemică, evenimentul nu a putut fi organizat în a. 2021.  | Acțiunea n-a putut fi realizată conform planului. Nivelul de realizare a Obiectivului ui – 50,0% | DRCMA<br><i>(organizatorul evenimentului)</i><br>DCPIS<br>DAIC<br>DCM<br>SCICMM<br><i>(coparticipare)</i> |
|  | 9.2. Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, Agenția având statutul de <i>Punct de contact național</i> .             | Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției.  | Trimestrul I  | Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul 2020, elaborat și aprobat de APCSP este publicat pe pagina web a Agenției și transmis către MEI conform prevederilor Legii nr. 105/2003 <i>privind protecția consumatorilor</i> .<br><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf</a><br><br>Pentru anul 2021, Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor va fi elaborat în termenul stabilit.   | 100%   | DERPC   |
| <b>Obiectivul 10:</b><br>Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției, implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției                                 | 10.1. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței (în domeniile reglementate) și protecția consumatorilor. | 1. Planul anual de instruire a personalului Agenției, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției;<br>2. Numărul/ponderea de instruiți/stagii/schimb de experiență, planificate, din care realizate;<br>3. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunii), inclusiv în domeniul eficienței energetice;<br>4. Ponderea persoanelor instruite - 90%<br>5. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire;<br>6. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de instruire, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției. | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială   | 1. Planul anual de instruire a personalului APCSP pentru 2021 este aprobat și publicat pe pagina web instituțională.<br>2. În cadrul APCSP au fost organizate 19 instruiți, din care 3 instruiți în domeniul eficienței energetice, unde au fost instruiți 37 angajați.<br>3. În cadrul subdiviziunilor au fost realizate 18 instruiți interne ( <i>DERPC - 2, DAIC - 3, DCM - 3, DRCMA-5, DCPIS-5</i> ).<br>4. Ponderea persoanelor instruite – peste 37 (90%), din total 45 angajați, .<br>5. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire – 37 (82,2%), din total 45 angajați.<br>6. Raportul anual cu privire la realizarea Planului anual de instruire, se publică pe pagina web instituțională.  | 90,0%  | SJRU;<br>Subdiviziunile structurale   |
|  | 10.2. Implementarea procedurilor   | 1. Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția  | 1. În perioada raportată 2 funcționari publici debutanți au fost confirmați în funcția publică, familiarizați cu Ghidul noului angajat. |   |  | SJRU<br>DMI   |

|   |  |   |   |  |  |   |   |
|---|--|---|---|--|--|---|---|
|   | de integrare socio-profesională a debutanților, evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.  | publică;<br>2. Numărul funcționarilor publici evaluați, care întrunesc condițiile necesare.   |   | 2. Debutanții confirmați în funcția publică au fost evaluați (1 funcționar cu „bine” și unul cu „foarte bine”) și întrunesc condițiile necesare.                   |  |   |   |
|   | 10.3. Asigurarea organizării procesului de instruire a personalului Agenției, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial. | Numărul persoanelor instruite / cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.   |   | Un reprezentant APCSP a participat la cursuri cu tematica „ Sistemul de control intern managerial în sectorul public” în cadrul Academiei de Administrare Publică. |  | DMI<br>SJRJ<br>SFA<br>Subdiviziunile<br>Agenției          |   |
| <b>Obiectivul 11:</b><br>Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor | 11.1. Asigurarea evidenței corespondenței, schimbului intern de informații în cadrul activității, controlul asupra executării documentelor.  | Programul de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management”, funcțional.   | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | Programul de evidență și control intern a executării documentelor „E-Management”, este funcțional și utilizat de către angajații APCSP.                            | 98,0%  | DMI<br>SMD<br>DAIC;<br>DCPIS;<br>DCM;<br>DRCMA;<br>DERPC. |   |
|   | 11.2. Evidența proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale e, păstrarea acestora timp de 7 ani de la data întocmirii.  | 1. Programul intern INSPECT de evidență a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, funcțional;<br>2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate pe parcursul anului în INSPECT;<br>3. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, transmise pe parcursul anului /primate spre păstrare. |   |  | 1. Programul intern INSPECT de evidență a proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, reclamațiilor și apelurilor telefonice, este funcțional și utilizat de către angajații APCSP.<br>2. Pe parcursul anului 2021, în programul de evidență internă INSPECT au fost înregistrate 384 controale, 183 dosare contravenționale, 1403 petiții (la 21.10.2021), 6332 apeluri telefonice, 852 consultații în ghișeu.<br>3. În perioada raportată, subdiviziunile de control au transmis, respectiv DERPC a primit la păstrare 363 procese-verbale de control, (pe suport de hârtie), 21 procese-verbale de control se află în DCM. |   | DERPC;<br>DAIC;<br>DCPIS;<br>DRCMA;<br>DCM. |
|   | 11.3. Efectuarea avizării juridice a   | 1. Numărul dosarelor contravenționale încheiate, examinate de Agenție, din  |   |  | 1. În perioada raportată au fost încheiate 351 dosare contravenționale, inclusiv – 179 încheiate în cadrul controalelor de stat efectuate în 2021, conform   |   | DAIC  |

|   |  |  |   |  |        |   |
|---|--|--|---|--|--------|---|
|   | <p>materialelor, acordarea asistenței juridice consumatorilor (intervenient accesoriu), înaintarea în instanță în baza actelor de constatare, reprezentarea intereselor Agenției în fața instanțelor judiciare cât și în fața altor persoane de drept public și privat</p> | <p>care clasate, remise, cu sancțiuni aplicate;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Suma amenzilor aplicate, achitate;</li> <li>Numărul cererilor în instanță, din care admise, respinse: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenția reclamant;</li> <li>- Agenția pârât;</li> </ul> </li> <li>Numărul contestațiilor întocmite și depuse în instanță: <ul style="list-style-type: none"> <li>- admise,</li> <li>- respinse;</li> </ul> </li> <li>Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse;</li> <li>Numărul cererilor de chemare în judecată, de apel, depuse;</li> <li>Numărul citațiilor expediate;</li> <li>Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs;</li> <li>Numărul dosarelor examinate în instanță;</li> <li>Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de contencios civil și administrativ, inclusiv</li> <li>- în calitate de intervenient accesoriu;</li> </ul> </li> <li>Numărul actelor/documentelor, revizuite, avizate juridic;</li> <li>Propuneri de modificare/completare a unor acte legislative, înaintate.</li> </ol> | <p>prevederilor Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător și 167 dosare încheiate conform prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (fără control), iar 5 dosare încheiate în baza controalelor efectuate în 2020.</p> <p>În baza art. 97 CC au fost încheiate 22 dosare, în baza art.273 alin.17, 18 CC încheiate 43 dosare.</p> <p>Din numărul total de dosare încheiate, au fost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clasate /anulate - 9;</li> <li>- încetate - 4;</li> <li>- sancțiuni aplicate - 263;</li> <li>- în instanța de judecată transmise/remise (întocmite pe art. 97 CC) - 22;</li> <li>- în instanța de judecată transmise/remise (întocmite pe art. 273 pct.18 CC – corpuri delictive) - 4.</li> <li>- în examinare – 49.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>Au fost aplicate amenzi în sumă de 1861700,00 lei, achitate 561445,00 lei</li> <li>Numărul cererilor în instanță (Agenția ca reclamant) - 15;</li> <li>Numărul contestațiilor întocmite și depuse în instanță <ul style="list-style-type: none"> <li>- contravenționale depuse - 48,</li> <li>- contesta respinse de instanță -4 (APCSP cu câștig de cauză) .</li> </ul> </li> <li>Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse - 34;</li> <li>Numărul cererilor de chemare în judecată, de apel, depuse – 8;</li> <li>Numărul citațiilor expediate - 226;</li> <li>Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs- 136;</li> <li>Numărul dosarelor examinate în instanță – 185 ( inclusiv perioade anterioare);</li> <li>Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor, realizate - 583: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de contencios civil și administrativ – 164;</li> <li>- în calitate de intervenient accesoriu -208;</li> <li>- contravenționale - 211.</li> </ul> </li> <li>Acte/documente revizuite, avizate juridic – 7;</li> <li>Propuneri de modificare/completarea actelor legislative - 1.</li> </ol> |  |        |   |
| <p><b>Obiectivul 12:</b><br/>Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor</p> | <p>12.1. Planificarea anuală a activităților și bugetului Agenției</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Planul anual de acțiuni al Agenției, publicat;</li> <li>Planul anual de control al Agenției, publicat;</li> <li>Programul sectorial de supraveghere a pieței, publicat;</li> <li>Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (PAA OC), publicat (HG nr.355/2020);</li> <li>Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, prezentate;</li> <li>Proiectul bugetului, prezentat;</li> <li>Proiectul Programului de Dezvoltare Strategică instituțională, inițiat.</li> </ol>   | <p>Pe parcursul anului cu raportare trimestrială</p> <p>Trimestrul IV</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Planul anual de acțiuni al Agenției pentru anul 2021, este publicat pe pagina web a APCSP, pentru anul 2022 Planul de acțiuni este transmis ME spre coordonare;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-004.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-004.pdf</a></li> <li>Planul anual 2022 de control APCSP, este publicat pe pagina web APCSP, RSC;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_planul-aprobat-a-controalelor-de-stat-pentru-perioada-anului-2021-inclusiv-a-persoanelor-pasibile-controlului-neidentificate-in-si-rsc-9.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_planul-aprobat-a-controalelor-de-stat-pentru-perioada-anului-2021-inclusiv-a-persoanelor-pasibile-controlului-neidentificate-in-si-rsc-9.pdf</a></li> <li>Programul sectorial de supraveghere a pieței este publicat pe pagina web APCSP;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_programul-sectorial-apcsp-2021-pentru-plasare-pe-siteul-apcsp.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_programul-sectorial-apcsp-2021-pentru-plasare-pe-siteul-apcsp.pdf</a></li> <li>Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (PAA OC) pentru anul 2021, este publicat pe pagina web APCSP (HG nr.355/2020), și transmis către CS;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_42-31-03-2021-planul-anual-de-actiuni-apcsp.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_42-31-03-2021-planul-anual-de-actiuni-apcsp.pdf</a></li> </ol> | 79,45% | <p>DERPC<br/>DMI<br/>SFA<br/>DRCMA<br/>DCPIS<br/>DAIC<br/>DCM<br/>SJRU<br/>SCICMM</p> |

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
|   |  |   |  | <p>5. Subdiviziunile structurale prezintă planul anual de acțiuni al subdiviziunii (copie);</p> <p>6. Proiectul bugetului pentru anul 2022 a fost prezentat organului ierarhic superior și aprobat, pe suport de hârtie și în sistemul informațional FMIS, în luna aprilie a fost transmis proiectul CBTM 2022-2024.</p> <p>7. În legătură cu reorganizarea instituțională a Agenției, Programul de Dezvoltare Strategică instituțională, urmează a fi elaborat după finalizarea procesului de reorganizare.</p> |  |
| 12.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate. | <p>Rapoartele de activitate, prezentate:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapoartele periodice de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției;</li> <li>2. Raportul anual privind realizarea Programului sectorial de supraveghere a pieței;</li> <li>3. Rapoartele privind realizarea politicilor publice, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate;</li> <li>4. Raportul anual privind realizarea PAA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020);</li> <li>5. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor;</li> <li>6. Rapoartele operative (săptămânale) de activitate;</li> <li>7. Rapoartele trimestriale și anuale ale subdiviziunilor;</li> <li>8. Raportul anual statistic prezentat către BNS.</li> </ol> | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <p>În perioada de raportare au fost elaborate și prezentate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raportul anual privind realizarea Programului sectorial de supraveghere a pieței pentru anul 2020;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-apcsp-cu-privire-la-realizarea-programului-sectorial-2020-pdf1.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-apcsp-cu-privire-la-realizarea-programului-sectorial-2020-pdf1.pdf</a></li> <li>- Rapoartele privind realizarea politicilor publice, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate: raportul cu privire la acțiunile realizate pe parcursul anului 2020 de implementare a <i>Strategiei în domeniul protecției consumatorilor, Strategiei reformei cadrului de reglementare a activității de întreprinzător, Strategiei Naționale de Integritate și Anticorupție, Strategiei de dezvoltare a întreprinderilor mici și mijloci, Strategiei de dezvoltare a comerțului interior, Strategiei de dezvoltare a turismului.</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată conform competențelor, în domeniul <i>supravegherii conformității serviciilor turistice în 2018-2020;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului național de acțiuni în domeniul facilitării comerțului pentru perioada anilor 2017 – 2020;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului de acțiuni pentru o guvernare deschisă;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului de activitate MEI;</i></li> <li>- Informație cu privire la activitatea realizată pe parcursul anului 2020, în vederea realizării <i>Planului național de acțiuni în domeniul eficienței energetice (PNAEE) 2019-2020;</i></li> <li>- Raportul pentru sem II- 2020, trimestrul I, semestrul I- 2021, ianuarie-septembrie - 2021, privind realizarea PAA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020);<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_ordinul-33-17-03-2021-de-aprobare-a-raportului-implemtarii-planului-apcsp-la-nivel-de-orga-de-control.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_ordinul-33-17-03-2021-de-aprobare-a-raportului-implemtarii-planului-apcsp-la-nivel-de-orga-de-control.pdf</a>;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-paoc-tr-i-2021-pdf.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-paoc-tr-i-2021-pdf.pdf</a>;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_1-raport-paa-oc-apcsp-sem-i-2021-1-2.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_1-raport-paa-oc-apcsp-sem-i-2021-1-2.pdf</a><br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-074.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-074.pdf</a></li> <li>- Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor;<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-privind-activitatea-in-domeniul-protectiei-consumatorilor-pcnat-2020.pdf</a></li> </ul> | <p>DERPC,<br/>DMI<br/>DAIC<br/>SFA<br/>DRCMA<br/>DCPIS<br/>DCM<br/>SJRU<br/>SCICMM</p>   |  |

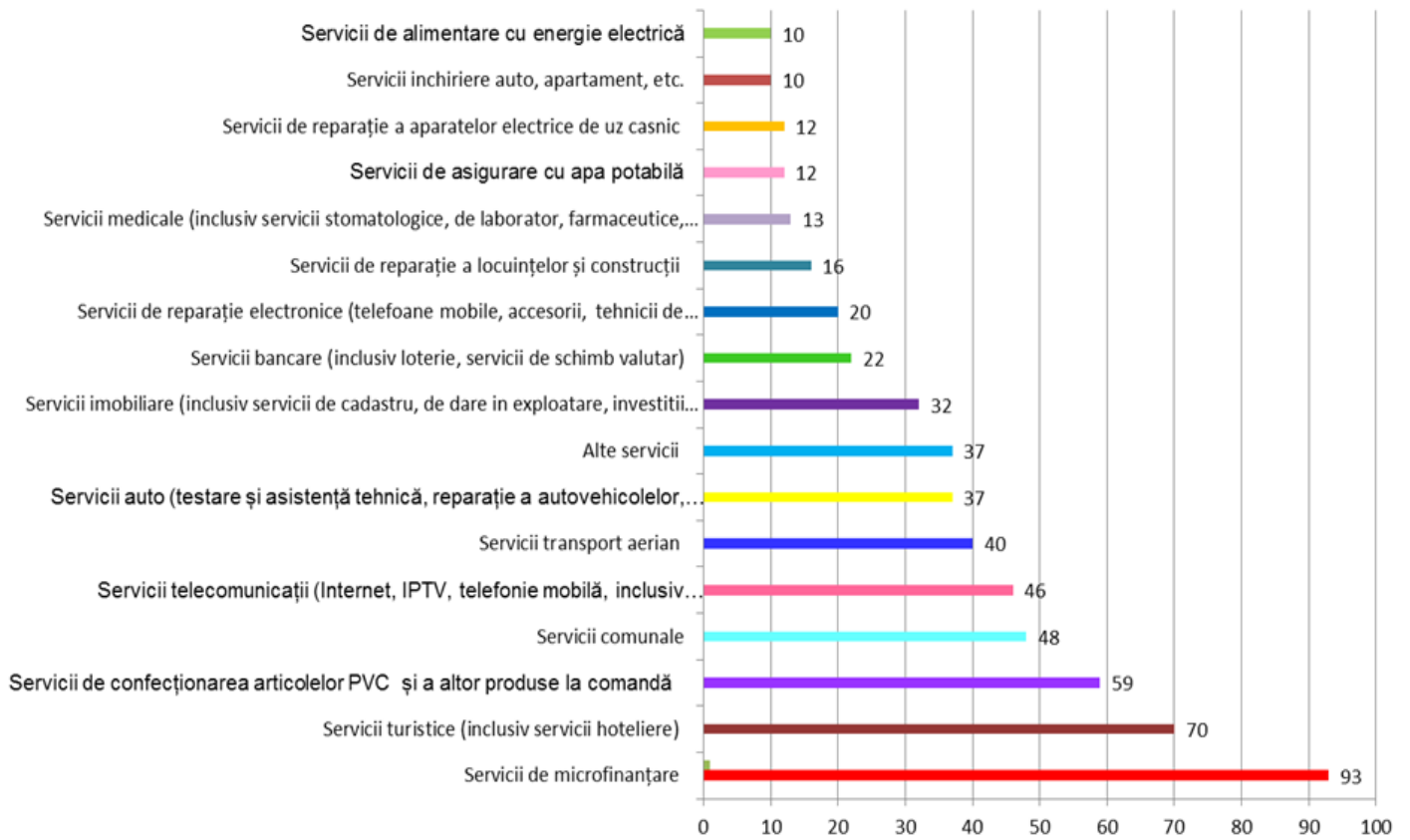
|  |  |  |   |  |       |  |
|--|--|--|---|--|-------|--|
|  |  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raport de activitate pentru semestrul I – 2021, 9 luni-2021, cu privire la realizarea Planului de acțiuni al APCSP.<br/><a href="https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_0daefd99_0daefd99_11-raportul-de-realizare-a-pa-apcsp-2021-pentru-semestrul-i-2021-kopiya.pdf">https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_0daefd99_0daefd99_11-raportul-de-realizare-a-pa-apcsp-2021-pentru-semestrul-i-2021-kopiya.pdf</a></li> <li>- Rapoartele operative (săptămânale) de activitate - 52;</li> <li>- Raportul anual 2020, statistic către BNS.</li> </ul> |       |  |
|  | 12.3. Executarea bugetului aprobat Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabil   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat;</li> <li>2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.</li> </ol>   |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raportul financiar la situația din 31.12.2021 elaborat, urmează a fi prezentat către ME pe suport de hârtie și în sistemul informațional FMIS, până la 15.02.2022;</li> <li>2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, au fost prezentate.</li> </ol>  |       | DMI<br>SJRU<br>SFA   |
|  | 12.4. Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate;</li> <li>2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP.</li> </ol>  |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cheltuielile instituției au fost asigurate în limitele bugetului aprobat.</li> <li>2. Planul anual de achiziții, elaborat se publică pe pagina web APCSP.</li> </ol>   |       |  |
| <b>Obiectivul 13:</b><br>Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției | 13.1. Implementarea de către subdiviziunile structurale, a Sistemelor IT și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție. | <p>Sisteme IT implementate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programul de evidență internă INSPECT;</li> </ul> <p>Programul de evidență internă E - Management;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90 % utilizatori instruiți;</li> <li>- Pagina web a Agenției, actualizată.</li> </ul> | Pe parcursul anului cu raportare trimestrială | <p>Sisteme IT implementate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programul de evidență internă INSPECT;</li> <li>- Programul de evidență internă E - Management;</li> <li>- 90 % utilizatori instruiți;</li> </ul> <p>Pagina web a Agenției este actualizată.</p>  | 90,0% | Utilizatorii SI,<br>Toate subdiviziunile Agenției responsabile de înregistrarea datelor. |



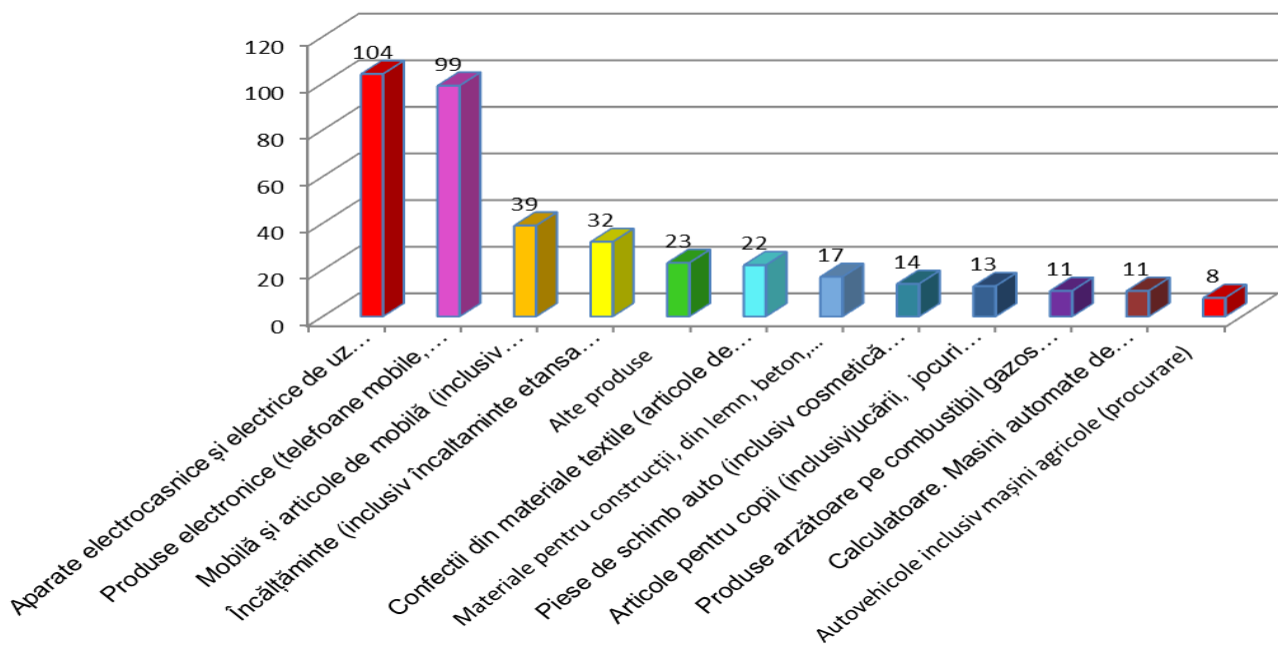
**Petiții înregistrate pe parcursul anului 2021 - 1403**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Servicii prestate neconform</b>  | <b>680</b>  |
| Servicii de micro finanțare   | 93          |
| Servicii turistice (inclusiv servicii hoteliere)  | 70          |
| Servicii de confecționarea articolelor PVC și a altor produse la comandă  | 59          |
| Servicii comunale   | 48          |
| Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă, inclusiv televiziune prin cablu, etc)   | 46          |
| Servicii transport aerian   | 40          |
| Servicii auto (testare și asistență tehnică, reparație a autovehiculelor, etc.)   | 37          |
| Alte servicii   | 37          |
| Servicii imobiliare (inclusiv de cadastru, dare în exploatare, investiții în construcții, etc.)   | 32          |
| Servicii bancare (inclusiv loterie, servicii de schimb valutar)   | 22          |
| Servicii de reparație electronice (telefoane mobile, accesorii, tehnicii de calcul, etc)  | 20          |
| Servicii de reparație a locuințelor și construcții  | 16          |
| Servicii medicale (inclusiv servicii stomatologice, de laborator, farmaceutice, etc.)   | 13          |
| Servicii de asigurare cu apa potabilă   | 12          |
| Servicii de reparație a aparatelor electrice de uz casnic   | 12          |
| Servicii închiriere auto, apartament, etc   | 10          |
| Servicii de alimentare cu energie electrică   | 10          |
| Servicii transport călători   | 9           |
| Servicii pază/domofofon /interfon   | 9           |
| Servicii culturii fizice și sport (inclusiv saune, sală de forță)   | 9           |
| Serviciile frizeriei  | 8           |
| Servicii taxi   | 7           |
| Servicii de reparație a îmbrăcămintei   | 7           |
| Servicii transport marfă  | 7           |
| Servicii poștale și de curierat   | 6           |
| Servicii funerare   | 5           |
| Servicii culturale  | 5           |
| Servicii parcare auto   | 5           |
| Servicii de instruire (de predare), servicii de traducere   | 5           |
| Servicii foto, xerox, informaționale  | 4           |
| Servicii de aprovizionare cu gaze naturale  | 4           |
| Servicii curățătorie chimică  | 3           |
| Servicii de angajare în câmpul muncii ( inclusiv și peste hotare RM)  | 3           |
| Servicii de asigurare (auto, imobil, altele)  | 3           |
| Servicii de reparație a încălzimintei   | 2           |
| Servicii spălătorie auto  | 1           |
| Servicii reparație a mobilei  | 1           |
| <b>Servicii comerț online</b>   | <b>49</b>   |
| Produse diverse   | 45          |
| Practici comerciale incorecte (înșelătoare)   | 4           |
| <b>Servicii alimentație publică</b>   | <b>21</b>   |
| <b>Produse industriale neconforme</b>   | <b>448</b>  |
| Aparate electrocasnice și electrice de uz casnic ( inclusiv aparate de joasă tensiune, scule electrice, aparate de sudat, altele)           | 104         |
| Produse electronice (telefoane mobile, accesorii -boxe, căști, huse, etc)   | 99          |
| Mobilă și articole de mobilă (inclusiv somiere și alte articole de pat)   | 39          |
| Încălțăminte (inclusiv încălțăminte etanșă cu tălpi exterioare și fese din cauciuc sau plastic, toate categorii de încălțăminte, accesorii) | 32          |
| Alte produse  | 23          |
| Confecții din materiale textile (articole de îmbrăcăminte, alte articole din materiale textile, etc.)                                       | 22          |
| Materiale pentru construcții, din lemn, beton, metal, etc.  | 17          |
| Piese de schimb auto (inclusiv cosmetică auto)  | 14          |
| Articole pentru copii (jucării, jocuri de societate, jocuri de mese, trotinete, biciclete, giroboard, alte articole pentru copii)           | 13          |
| Produse arzătoare pe combustibil gazos (aragaze, cazane de gaz, arzătoare de gaz, coloane de gaz, etc.)                                     | 11          |
| Calculatoare. Mașini automate de prelucrare a datelor și părți ale acestora, accesorii, altă tehnică de calcul                              | 11          |
| Autovehicule inclusiv mașini agricole (procurare)   | 8           |
| Ceasuri de mână (electronice, mecanice)   | 8           |
| Bijuterii și alte articole de giuvaergerie  | 8           |
| Bicicletă (pentru toate vârstele)   | 8           |
| Uși din lemn  | 7           |
| Ochelari, rame optice, inclusiv accesorii, soluții pentru îngrijire   | 6           |
| Produse chimice, cosmetice  | 6           |
| Dispozitive și aparate medicale, medicamente  | 3           |
| Articole din ceramică (inclusiv articole pentru uz sanitar, etc.)   | 2           |
| Echipamente de sport  | 2           |
| Produse din metal (porți)   | 2           |
| Panouri fotovoltaice (panouri solare, invertoare, panouri hibrid)   | 2           |
| Anvelope pneumatice din cauciuc   | 1           |
| <b>Produse alimentare</b>   | <b>45</b>   |
| <b>Domeniul metrologic</b>  | <b>50</b>   |
| Servicii SAC  | 28          |
| Înșelare la pompă, volum  | 9           |
| Serviciul metrologic (inclusiv reparație, verificare, închiriere, comerț MM)  | 6           |
| Produse petroliere (benzină, motorină, ulei de motor, etc.)   | 3           |
| Înșelare la cântar  | 4           |
| <b>Servicii comerț (încălcarea regulilor de comerț)</b>   | <b>110</b>  |
| Practici comerciale incorecte   | 20          |
| Comportament neadecvat, agresiv   | 15          |
| Refuz de a prezenta Registrul de Reclamații   | 15          |
| Diferența la preț raft/casa   | 13          |
| Alte încălcări  | 13          |
| Neeliberarea bonului fiscal (inclusiv eliberarea bonului fiscal incorect)   | 7           |
| Refuz de a presta serviciu, vinde, preschimba produsul, restituirea contravalorii   | 6           |
| Înșelare la rest, casă, etc.  | 5           |
| Nerespectarea programului de lucru  | 5           |
| Includerea în facturi a datelor eronate, calculelor incorecte (la serviciile comunale)  | 4           |
| Neprezentarea informației în limba de stat la produs  | 3           |
| Comercializarea produselor, prestarea serviciilor fără documente corespunzătoare  | 3           |
| Utilizarea ilegală a mărcii   | 1           |
| <b>Total petiții înregistrate</b>   | <b>1403</b> |

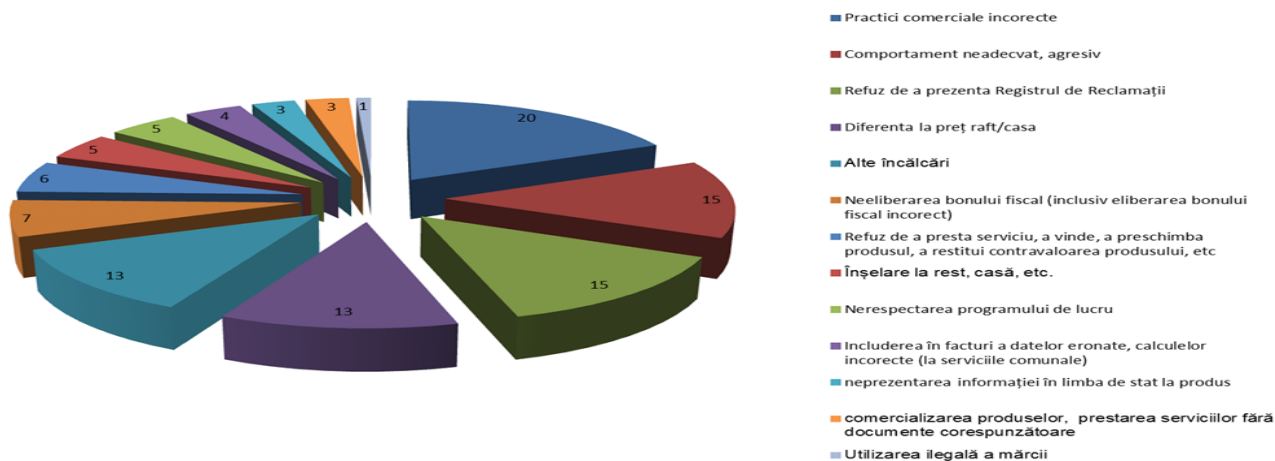
## Serviciile prestate neconform - 680 petiții



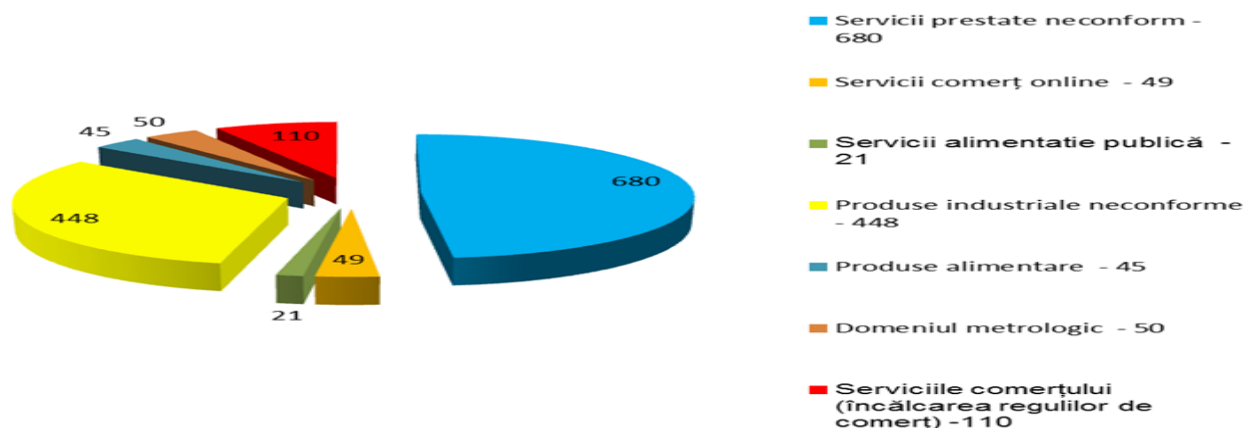
## Produse industriale neconforme - 448 petiții



### Încălcarea regulilor de comerț - 110 petiții



### Petiții înregistrate cu subiecte



### Petiții și apeluri telefonice înregistrate pe parcursul anilor 2002-2021

