

RAPORT

de activitate pentru trimestrul I – 2022 cu privire la realizare planului de acțiuni al Agenției pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței pentru anul 2022

Nr. crt.	Acțiuni	Indicatori de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Responsabil
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produsele nealimentare în domeniile de competență.					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuația necontrolată a personalului;					
2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate;					
3. Întârzieri în procesul de realizare, suspendarea activităților de informare cauzate de evoluția situației epidemiologice COVID-19.					
1.1.	Acordarea consultanței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor, serviciilor, mijloacelor de măsurare, regulilor de comerț.	<p>Numărul Activităților de informare tematice, planificate - 297:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Campanii tematice de informare și sensibilizare - 3: <ul style="list-style-type: none"> - Campania de informare privind produsele de joasă tensiune, etichetare energetică, în vederea implementării politicii sectoriale în domeniul produselor cu impact energetic „Siguranța produselor cu impact energetic și eficiența energetică”; - Campania de informare privind produsele cu impact ecologic „Impactul produselor din plastic”; - Campania de informare privind regulile de comerț, comerțul electronic „Regulile de comerț și practicile comerciale, comerțul electronic, oportunități și perspective, drepturi și responsabilități”; ➤ Evenimente publice tematice – 2; ➤ Webinare tematice, în cadrul campaniilor lansate - 4 : <ul style="list-style-type: none"> - produse cu impact energetic, etichetarea energetică; - produse petroliere la pompă și mijloacele de măsurare utilizate în domeniile de interes public; - contracte negociate/încheiate cu consumatorii; - comerțul electronic, practici comerciale incorecte, promoții și reduceri; ➤ Vizite de consultanță tematice, în centre comerciale, APL, piețe, etc – 10; ➤ Mese rotunde (offline/online) – 3; ➤ Numărul de materiale difuzate – 3800 exemplare; ➤ Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini 	<p>Trimestrul I – II</p> <p>Trimestrul III</p> <p>Trimestrul IV</p> <p>Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială</p>	<p>Pe parcursul trimestrului I-2022 au fost realizate 77 activități de informare tematice, în cadrul cărora au fost oferite consultații de competență, inclusiv mediului de afaceri, prin diverse mijloace disponibile.</p> <p>Annual, la 15 martie APCSP marchează Ziua Mondială a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), genericul pentru anul curent fiind „<i>Servicii financiare digitalizate echitabile</i>”.</p> <p>Cu prilejul acestui eveniment APCSP, în calitate de punct de contact național, a organizat Masa rotundă tematică, la care în calitate de invitați au participat reprezentanții Ministerului Economiei și a organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor.</p> <p>Scopul organizării mesei rotunde a fost consolidarea capacităților operaționale și instituționale ale autorităților publice abilitate cu funcții de reglementare, supraveghere și control în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>În cadrul evenimentului consacrat ZMPDC, au fost organizate,</p> <p>🚩 4 Webinare tematice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Comerțul electronic și serviciile financiare digitalizate: respectarea drepturilor consumatorilor</i>”, 15 participanți; - „<i>Clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale</i>”, 45 participanți; - „<i>Protecția Consumatorilor privind produsele preambalate</i>”, 48 participanți; - „<i>Cerințe generale- comercializarea produselor electrocasnice</i>”, 35 participanți. <p>🚩 vizită de consultanță, realizată la solicitarea unui agent economic, comerciant de produse cosmetice/parfumerie în magazine specializate, 5</p>	<p>DRCMA</p> <p>SCICMM</p> <p>(mediatizare)</p>

		<p>de socializare, etc) – 101;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicate de presă, informații utile, notificări, plasate pe pagina web, oferite la solicitarea mass-mediei – 174; ➤ Numărul de vizualizări a comunicatelor, informațiilor utile, notificărilor, plasate pe pagina web; ➤ Numărul de accesări a paginii oficiale APCSP; ➤ Numărul de agenți economici informați – circa 2500; ➤ Dinamica față de perioada similară a anului precedent. 		<p>participanți reprezentanți din diferite filiale, au primit consultații și 7 pliante tematice.</p> <p>🚩 2 Mese rotunde, cu genericul:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Capacitatea consumatorilor și protejarea eficientă a siguranței și a intereselor lor economice – provocări, realizări și priorități de dezvoltare ale autorităților publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor”, 35 participanți, reprezentanții ME, a autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor; - „Resurse și servicii digitale pentru consumatori: protecție prin informare și educație”, organizată în parteneriat cu Biblioteca Republicană tehnico-științifică (BRTȘ) a Institutului Național de Cercetări Economice, mun. Chișinău, 56 participanți. <ul style="list-style-type: none"> ➤ De asemenea, pe parcursul trimestrului I, pentru informarea mediului de afaceri, au fost difuzate 327 materiale informative tematice (320 în Ghișeul unic și 7 pliante în cadrul vizitei de consultanță); ➤ realizate 21 apariții media TV/Radio, față de 28 apariții media realizate în perioada similară a anului 2021; ➤ pentru informarea publicului larg, inclusiv a mediului de afaceri, pe pagina web instituțională au fost plasate 48 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri (36 comunicate /4 cazuri de succes /8 anunțuri), față de 64 plasări realizate în perioada similară a anului 2021; ➤ înregistrate 48175 accesări și 57908 vizualizări a paginii oficiale, de către persoane interesate; ➤ înregistrate 1757 accesări și 2048 vizualizări a postărilor. <p>În mediu, pe parcursul trimestrului, o postare a acumulat peste 35 vizualizări și 20 accesări pe pagina web.</p> <p>Numărul maxim de vizualizări și accesări l-a acumulat comunicatul de presă cu tematica „Vizită de consultanță la Școala Profesională nr.2, mun. Chișinău”, în număr de 252 vizualizări și 168 accesări a postărilor.</p> <p>https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/vizita-de-consultanta-la-scoala-profesionala-nr-2-mun-chisinau</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Numărul de agenți economici informați în cadrul activităților desfășurate constituie 324 persoane (agenți economici), din care 239 în cadrul activităților de informare (Webinarelor - 143, meselor rotunde - 91, vizitei de consultanță - 5), 8 în cadrul controalelor efectuate, 14 la examinarea contractelor și întocmirea actelor de constatare a clauzelor abuzive, 29 la înregistrarea cazurilor de succes, 18 în cazul încheierii proceselor verbale contravenționale în afara controalelor, în Ghișeul - 16. ➤ Activitățile de informare a mediului de afaceri, desfășurate în perioada de referință, indică o ușoară descensiune față de perioada similară a anului precedent. 	
1.2.	Actualizarea pe pagina web a Agenției, a listei actelor legislative, cu impact asupra activității mediului de	Lista actelor legislative actualizată și publicată pe pagina oficială a APCSP.	Pe parcursul anului.	<p>Actele legislative publicate pe pagina web a Agenției, urmare a interconexiunii cu <i>legis.md</i>, se actualizează automat după publicarea acestora în Monitorul oficial, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;</i> - <i>Codul Contravențional al RM nr.218/2008;</i> 	Subdiviziunile cu funcții de control, SCICMM

	afaceri și a consumatorilor.			<ul style="list-style-type: none"> - <i>Legea nr.461/2001 privind produsele petroliere;</i> - <i>HG nr. 108/2022 pentru aprobarea Reglementării tehnice privind echipamentele individuale de protecție.</i> 	
Obiectivul 2: Dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor prin educarea și informare.					
<p>Riscuri aferente realizării obiectivului:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuația necontrolată a personalului; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Interes scăzut din partea consumatorilor. 					
2.1.	Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, măsuri reparatorii.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vizite de consultanță tematică, în centre comerciale, instituții de învățământ/tabere/piețe și alte spații publice – 10; ➤ Numărul de consumatori informați (în cadrul examinării petițiilor și contractelor, call - centru, vizitelor de consultanță); ➤ Dinamica față de perioada similară a anului precedent. ➤ Materiale informaționale tirajate (<i>ghiduri/pliante/postere/spoturi</i>) – 6 tipuri; ➤ Numărul de materiale difuzate – circa 20000 exemplare; ➤ Instrumente de informare actualizate (panouri/bannere)- 5; ➤ Numărul de amplasări provizorii în locuri publice a panourilor/bannerelor. 	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pe parcursul trimestrului I, pentru informarea consumatorilor au fost efectuate 3 vizite în instituții de învățământ: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Școala Profesională nr.2</i> mun. Chișinău, la care au participat 50 persoane/consumatori, distribuite 300 pliante informative; - <i>Școala profesională din comuna Bubuieci</i>, mun. Chișinău, la care au participat 39 consumatori (elevi și profesori), distribuite 300 pliante informative; - <i>Centru de Excelență în Economie și Finanțe</i>, la care au participat 48 persoane (46 elevi și 2 profesori), au fost distribuite 322 pliante informative; ➤ Totodată, 2140 consultații au fost oferite consumatorilor prin: <ul style="list-style-type: none"> - corespondența scrisă, în 420 răspunsuri la petițiile examinate; - poșta electronică, la 44 adresări electronice ale consumatorilor; - în Call – Centrul de asistență au fost oferite 1282 consultații; - în Ghișeul unic, prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă, au fost oferite 241 consultații; - pe pagina oficială/de socializare – 16 consultații/comentarii. ➤ Numărul consumatorilor informați indică o ușoară descensiune față de perioada similară a anului precedent; ➤ Materiale informaționale noi (<i>ghiduri/pliante/postere/spoturi promoționale</i>), nu au fost tirajate. ➤ În cadrul activităților de informare a consumatorilor, au fost difuzate 922 pliante informaționale; ➤ Instrumentele de informare (panouri/bannere) urmează a fi actualizate după reorganizarea instituțională a APCSP; ➤ Numărul de amplasări provizorii în locuri publice a panourilor/bannerelor: În cadrul Campaniei Naționale de Educație Financiară destinată elevilor, cu genericul „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>”, au fost elaborate 8 filmulețe/comunicate educative și difuzate pe pagina „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>” din Facebook: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ați văzut filmul “Richie Rich”? Să aflăm cum simpaticul Richie ajunge să realizeze că a găsit adevărata comoară în viață, ceea ce nu poate fi cumpărat; 2) Lansarea disciplinei opționale în școli ”Finanțele școlii”; 3) <i>La fel ca și toate relațiile din viața noastră, relația cu banii nu este deloc ușoară sau perfectă. Majoritatea oamenilor recunosc că au nevoie de sfaturi profesionale despre cum să câștige, să economisească și să investească banii;</i> 4) <i>Curiozități pe care nu le-ai știut niciodată despre bani!;</i> 	DRCMA

				<p>5) <i>Ce le oferă educația financiară adolescenților? Află de la Laurenția Filipschi;</i></p> <p>6) <i>Mica Sirenă, vă mai aduceți aminte povestea?,</i></p> <p>7) <i>Cercetările de ultima oră sugerează că a crește în lipsuri financiare e asociat cu o mulțime de experiențe diferite și că în schimb, experiențele pot ajuta la dezvoltarea creierului, în final îi ajută pe copii să învețe;</i></p> <p>8) <i>Educația financiară ar trebui să fie obligatorie în școlile din Moldova. Avantajele digitalizării cursului liceal „Finanțele mele”</i> https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/.</p>	
2.2.	Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor și a Call - Centrului de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul consultațiilor oferite consumatorilor și agenților economici în Ghișeul unic; 2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru; 3. Numărul consultațiile oferite telefonic. 	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<ol style="list-style-type: none"> 1. În Ghișeul unic au fost oferite 257 consultații prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă de telefonie (241-consumatorilor și 16 -agenților economici nemijlocit în Ghișeu); 2. În Call–centrul de asistență, linia verde, telefonul consumatorului, au fost înregistrate 1282 apeluri telefonice, cu diverse subiecte. 3. Respectiv, în Ghișeu, la linia telefonică, au fost oferite 1539 consultații de specialitate. 	DRCMA
<p>Obiectivul 3: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare, diminuarea riscului de apariție pe piață a produselor și serviciilor ce prezintă riscuri grave pentru consumatori.</p>					
<p>Riscuri aferente realizării obiectivului:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 2. Insuficiență de personal calificat; 3. Deficiențe tehnice în SI RSC care ar conduce la întârzierea înregistrării controalelor. 					
3.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere a pieței inclusiv prin controlul produselor nealimentare, serviciilor, în domeniile de competență.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 221, din care efectuate; 2. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor cu impact energetic, din cele planificate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), din total efectuate; 4. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele cu impact energetic, din cele efectuate; 5. Numărul loturilor, produselor verificate în cadrul controalelor, din care neconforme; 6. Numărul loturilor de produse cu impact energetic controlate, din care neconforme; 7. Numărul loturilor de produse neconforme privind etichetarea energetică; 8. Ponderea produselor neconforme din total verificate (planificat, inopinat); 9. Numărul mostrelor prelevate în cadrul controlului, testate la fața locului sau în laborator – 32, din care neconforme; 	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<p>Conform demersului ME nr.09/2-11din 14.01.2022, activitățile de control planificat în domeniile de competență ale APCSP sunt temporar suspendate, până la definitivarea procesului de reorganizare a APCSP.</p> <p>Pe parcursul trimestrului I, în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare, controale de stat nu au fost efectuate.</p>	DCPIS

		10. Măsurile juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate: <ul style="list-style-type: none"> - în cadrul controlului planificat, inopinat; - examinării materialelor, sesizărilor, reclamațiilor. 			
3.2.	Supravegherea și controlul respectării normelor și regulilor cu privire la comerțul interior, inclusiv în domeniul comerțului electronic.	1. Numărul cazurilor depistate, de încălcare a normelor și regulilor de comerț interior, din total controale efectuate; 2. Numărul cazurilor de încălcări în domeniul comerțului electronic; 3. Măsurile juridice aplicate, executate, din care în domeniul comerțului electronic.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I, au fost efectuate 8 controale, în domeniul metrologiei (3 controale planificate și 5 controale inopinate). În cadrul a 2 controale a fost depistată încălcarea normelor și regulilor de comerț interior (refuzul nejustificat de a comercializa produse petroliere, mijloace de măsurare neverificate metrologic, utilajul tehnologic fără marcaj). Pentru neconformitățile depistate, au fost aplicate măsuri restrictive și sancțiuni contravenționale, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc; 2. Încălcări în domeniul comerțului electronic n-au fost constatate.	Subdiviziunile cu funcții de control
3.3.	Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, materialelor privind utilizarea ilegală a mărcii/produse contrafăcute, primite spre examinare, din care examinate; 2. Numărul controalelor inopinate efectuate; 3. Numărul loturilor, produselor contrafăcute/utilizarea ilegală a mărcii, constatate, din total verificate; 4. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada raportată au parvenit spre examinare 7 sesizări de la agenți economici și reprezentanți ai titularilor de drept, privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală, totodată 5 sesizări au rămas în examinare din a. 2021. Sesizările au fost examinate din oficiu. În 3 cazuri, încălcări privind utilizarea mărcii nu s-au constatat, despre care au fost informați sesizanții, iar 8 sesizări se află în examinare. 2. Controale nu au fost efectuate; 3. În cadrul examinării unei sesizări, s-a constatat utilizarea ilegală a mărcii „FERON” către 14 loturi de corpuri de iluminat, în număr de 243 unități. 4. Ca rezultat a fost întocmit proces-verbal cu privire la contravenție în baza art.97 CC RM și transmis instanței de judecată pentru primirea deciziei.	Subdiviziunile cu funcții de control
3.4.	Cooperarea cu organul vamal prin schimbul de informații privind produsele periculoase și cerințele de standardizare și certificare față de produse.	1. Numărul notificărilor primite de la organul vamal, sau expediate către acesta; 2. Măsurile corective aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului I, notificări din partea sau către serviciul Vamal nu au fost înregistrate.	DCPIS
3.5.	Utilizarea Sistemului național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței (SIA NICSP) conform.	Ordinul APCSP nr. 16/01.07.2021 cu privire la aprobarea Planului de acțiuni de elaborare și implementare a SIA NICSP, revizuit și modificat, în vederea aplicabilității.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pentru realizarea acțiunii, este necesară finalizarea ajustării Conceptului tehnic SIANICSP aprobat prin HG nr.637/2018, conform căruia APCSP are rolul de furnizor și utilizator de informații în Sistem. Totodată, este imperios a se identifica temeiul legal și autoritatea desemnată pentru efectuarea achiziției SIANICSP, în vederea implementării conform prevederilor Hotărârii menționate.	DCPIS
3.6.	Elaborarea/revizuirea și implementarea procedurilor	1. Procedura „Modul de efectuare a măsurărilor în cadrul controlului cantității și calității produselor petroliere livrate consumatorilor la stațiile de alimentare cu produse petroliere și gaze lichefiate,	Aprilie - mai	1. Conform raportului de activitate al DCM, revizuirea Procedurii „Modul de efectuare a măsurărilor în cadrul controlului cantității și calității produselor petroliere livrate consumatorilor la stațiile de alimentare cu produse petroliere și gaze lichefiate” este la etapa incipientă;	DCM

	specifice de control.	revizuită; 2. Procedura de eșantionare a produselor petroliere î conformitate cu planul național de eșantionare, elaborată.		2. Proiectul Procedurii „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, este în proces de elaborare. Pentru finalizarea proiectului, care necesită descrierea echipamentului tehnic necesar a fi utilizat la eșantionare (analizatorul portabil de combustibil), APCSP a transmis către INM echipamentul respectiv din dotare, pentru a fi supus examinării în scopul etalonării metrologice. Procedura urmează a fi definitivată, având la bază rezultatul examinării echipamentului.	
3.7.	Elaborarea/revizuirea listelor de verificare aplicabile pentru control	1. Lista de verificare pentru aparatele de cântărit cu funcționare neautomată, elaborată; 2. Lista de verificare pentru punerea la dispoziție pe piața a mijloacelor de măsurare, elaborată; 3. Lista de verificare a mijloacelor de măsurare și măsurărilor în domeniul de interes public, revizuită; 4. Lista de verificare a produselor preambalate și sticlelor ca recipiente de măsură, revizuită; 5. Lista de verificare a echipamentelor individuale de protecție, elaborată. 6. Lista de verificare a cerințelor cu privire la etichetarea energetică a produselor, elaborată.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Conform raportului de activitate al DCM, pe parcursul trimestrului, Direcția de specialitate a efectuat unele modificări de îmbunătățire a proiectelor Listelor de verificare, după care le-a transmis electronic către ME spre coordonare: 1. Proiectul Listei de verificare pentru aparatele de cântărit cu funcționare neautomată; 2. Proiectul Listei de verificare pentru punerea la dispoziție pe piața a mijloacelor de măsurare; 3. Lista de verificare a mijloacelor de măsurare și măsurărilor în domeniul de interes public, revizuită; 4. Revizuirea Listei de verificare a produselor preambalate și sticlelor ca recipiente de măsură, este la etapa incipientă. Conform raportului de activitate al Direcției control produse industriale și servicii: 5. Lista de verificare a echipamentelor individuale de protecție, este la etapa incipientă de elaborare; 6. Lista de verificare a cerințelor cu privire la etichetarea energetică a produselor, este la etapa incipientă de elaborare.	1.DCM; 2.DCM; 3.DCM; 4.DCM; 5.DCPIS; 6.DCPIS
Obiectivul 4: Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
1. Insuficiență de personal calificat; 2. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 3. Probleme tehnice neprevăzute la înregistrarea controalelor în RSC, care pot împiedica inițierea controalelor.					
4.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, inclusiv prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare, produselor și măsurărilor, în domeniile de interes public.	1. Numărul de controale metrologice planificate – 119 2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate și inopinate) efectuate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor; 4. Numărul de loturi, produse preambalate, controlate; 5. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator – 25 , din care neconforme; 6. Ponderea mostrelor neconforme din cele testate; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Conform demersului ME nr.09/2-11 din 14.01.2022, activitățile de control planificat în domeniile de competență ale APCSP sunt temporar suspendate până la definitivarea procesului de reorganizare a APCSP. Până la data suspendării controalelor planificate, de către DCM au fost efectuate 3 controale planificate. Pe parcursul trimestrului au fost efectuate 5 controale inopinate (4 în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori și un control în baza demersului ASP prin care a solicitat confirmarea corespunderii utilajului tehnologic principal pentru fabricarea producției alcoolice). În total au fost efectuate 8 controale de stat; 2. În cadrul a 5 (62,5%) controale, din care 4 inopinate, au fost depistate neconformități; 3. Au fost verificate 62 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniul de interes public, din care 26 (41,94%) erau neconforme; 4. Controale la etapa preambalării produselor nu au fost efectuate; 5. Mostre de produse nu au fost prelevate/testate;	DCM

				<p>6. -;</p> <p>7. Pentru neconformitățile depistate, au fost aplicate măsuri juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prescripții de înlăturare a neconformităților – 1, executată; - Prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare - 2, executate; - Procese - verbale cu privire la contravenție – 4, încheiate și aplicate sancțiuni, pentru încălcarea regulilor în domeniul metrologiei legale (utilizarea MM cu marcaje metrologice deteriorate la alimentarea cu combustibil, refuzul nejustificat de a vinde motorină), din care 2 amenzi, achitate, în sumă de 7000,00 lei. 	
4.2.	Controlul calității produselor petroliere și a respectării documentelor normative referitoare la acestea.	<p>1. Numărul de loturi, cantitatea de produse petroliere, controlate;</p> <p>2. Numărul mostrelor prelevate și testate, din care neconforme;</p> <p>3. Ponderea mostrelor neconforme din cele testate;</p> <p>4. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.</p>	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<p>1. Au fost controlate 2 loturi de produse petroliere (hidrocarburi gazoase lichefiate combustibile, în mărime de 6,96 tone și motorină euro 5, în mărime de 9940 litri). Produsele erau însoțite de Rapoarte de inspecție.</p> <p>În cadrul unui control inopinat în baza petiției, s-a constatat, că vânzătorul i-a refuzat nejustificat consumatorului comercializarea motorinei, având în stoc un lot de 17000 litri motorină.</p> <p>La verificarea erorilor în procesul livrării produselor petroliere, un lot de 690 litri Motorina Efix s-a constatat „reziduu mort”, în care caz verificarea erorilor nu este posibilă;</p> <p>2. Mostre de produse nu au fost prelevate/testate;</p> <p>3. -;</p> <p>4. În cadrul controlului produselor petroliere, măsuri juridice nu au fost aplicate.</p>	DCM
Obiectivul 5: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
<p>1. Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii;</p> <p>2. Insuficiență de personal calificat.</p>					
5.1.	Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor, din oficiu, privind respectarea legislației contractuale.	<p>1. Numărul de contracte de credit, alte tipuri de contracte, examinate;</p> <p>2. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, transmise consumatorilor;</p> <p>3. Numărul actelor de constatare, transmise în instanța de judecată.</p>	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<p>1. Pe parcursul trimestrului I, au fost examinate 14 contracte încheiate cu consumatorii;</p> <p>2. În rezultatul examinării, au fost întocmite 14 acte de constatare a clauzelor abuzive, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acte de constatare a clauzelor abuzive în contractele de împrumut încheiate de OCN cu consumatorii - 11; - acte de constatare a clauzelor abuzive în contractul de locațiune - 1; - acte de constatare a clauzelor abuzive în contractul de prestări servicii, fabricare a articolelor din PVC - 1; - acte de constatare a clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații - 1. <p>Toate Actele de constatare a clauzelor abuzive, au fost transmise consumatorilor;</p> <p>3. În instanța de judecată Acte de constatare a clauzelor abuzive nu au fost transmise.</p>	DAIC
5.2.	Acordarea consultanței părților	Numărul de consultații oferite în cadrul examinării contractelor, ponderea.	Pe parcursul anului, cu raportare	În cadrul examinării contractelor, 14 consumatori au primit consultanță de specialitate.	DAIC

	contractante referitor la legislația contractuală.		trimestrială		
<p>Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului.</p>					
<p>Riscuri aferente realizării obiectivului:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Tergiversarea proceselor de reparare a prejudiciului, de examinare în instanță; 3. Insuficiență de personal calificat. 					
6.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă (<i>remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul de reclamații/sesizări înregistrate de Agenție, examinate, subiectele, revendicările consumatorilor; 2. Numărul reclamațiilor cu privire la conformitatea produselor, primite de la consumatori, din care examinate; 3. Numărul de reclamații/sesizări readresate, sesizări trimise, altor autorități conform competențelor; 4. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză; 5. Numărul cazurilor de succes (reclamații soluționate prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), înregistrate, dinamica față de anul precedent; 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați. 	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<ol style="list-style-type: none"> 1. În perioada de referință, au fost înregistrate 462 reclamații/58 sesizări, din care 420 reclamații/34 sesizări examinate, iar 42 reclamații/24 sesizări sunt în examinare. Subiectele petițiilor, <i>a se vedea în anexă</i>; 2. Direct de la consumatori au fost primite și examinate 139 reclamații cu privire la conformitatea produselor, din care 29 produse achiziționate online; 3. În urma examinării, 100 reclamații/6 sesizări au fost readresate altor autorități, conform competențelor (către ANSA, ANRE, ANRCETI, SFS, IGP). De asemenea, APCSP a trimis 2 demersuri către alte autorități conform competențelor (SFS, SV); 4. Acțiuni în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, nu au fost depuse; 5. În perioada raportată au fost înregistrate 29 cazuri de succes, din care: <ul style="list-style-type: none"> - restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător - 23 cazuri de succes (1 caz - suma de 10500,00 lei, debursată în contractul de credit nebancaar); - înlocuirea/remedierea gratuită a deficiențelor produsului necorespunzător - 6 cazuri de succes; 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit 149763,00 lei. 	Subdiviziunile cu funcții de control
6.2.	Aplicarea măsurilor de constrângere, acordarea asistenței juridice consumatorilor (intervenient accesoriu), reprezentarea intereselor Agenției în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public și privat, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul total al proceselor verbale contravenționale încheiate, înregistrate și examinate de Agenție, din care: <ul style="list-style-type: none"> - <i>cu sancțiuni aplicate</i>; - <i>încetate</i>; - <i>remise altor autorități de competență</i>; 2. Suma amenzilor aplicate; 3. Suma amenzilor achitate; 4. Numărul proceselor verbale contravenționale contestate în instanța de judecată; 5. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Agenția reclamant</i>; - <i>Agenția pârât</i>; 6. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată. 	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pe parcursul trimestrului I-2022 au fost încheiate, înregistrate în registrul de evidență și examinate de Agenție 24 procese verbale contravenționale, din care: <ul style="list-style-type: none"> - <i>6 procese verbale cu sancțiuni aplicate</i>; - <i>2 procese verbale încetate</i>; - <i>1 proces verbal</i>, încheiat în baza art.97 CC RM, remis în instanța de judecată. <p>Suplimentar, pe parcursul trimestrului I-2022, au fost examine 37 dosare contravenționale, încheiate în perioada anului 2021, din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>31 procese verbale cu sancțiuni aplicate</i>; - <i>6 procese verbale încetate</i>; 2. Au fost aplicate 37 amenzi, în sumă de 244100,00 lei: <ul style="list-style-type: none"> - 6 amenzi aplicate, în sumă de 29500,00 lei, aplicate în baza proceselor verbale contravenționale încheiate în 2022; - 31 amenzi aplicate, în sumă de 214600,00 lei în baza proceselor verbale contravenționale încheiate în 2021; 3. Au fost achitate amenzi; 	DAIC

	rol în instanțele de judecată, înaintarea propunerilor de modificare/completare a unor acte legislative.	<p>7. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată;</p> <p>8. Numărul citațiilor expediate de APCSP;</p> <p>9. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs;</p> <p>10. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor;</p> <p>11. Numărul actelor/documentelor, revizuite, avizate juridic;</p> <p>12. Numărul propunerilor de modificare/completare a unor acte legislative, înaintate de APCSP.</p> <p>13. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici, pentru examinare în cadrul Consiliului de examinare a disputelor.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - în sumă de 7000,00 lei, în baza proceselor verbale contravenționale încheiate în 2022; - în sumă de 54300,00 lei, în baza proceselor verbale contravenționale încheiate în 2021. <p>4. În instanța de judecată, au fost contestate 22 procese verbale contravenționale (contestații parvenite în 2022 pentru procesele contravenționale întocmite în anul 2021);</p> <p>5. Dosare examinate în instanța de judecată - 237 (inclusiv din anii precedenți), din care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agenția reclamant - 18 dosare; - Agenția pârât - 84 dosare; - Agenția intervenient accesoriu - 135 dosare. <p>6. Cereri de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată – 11;</p> <p>7. Cereri de apel depuse în instanța de judecată - 1;</p> <p>8. Pe parcursul trimestrului APCSP a expediat 35 citații;</p> <p>9. Numărul de referințe, pledoarii scrise depuse în instanța de fond, apel și recurs - 36;</p> <p>10. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor - 126;</p> <p>11. Numărul actelor/documentelor, revizuite, avizate juridic -113 acte administrative (ordine interne - 95, contracte de achiziții-18);</p> <p>12. Numărul propunerilor de modificare/completare a unor acte legislative, înaintate de APCSP – 2 (către ASP, de completare a Legii nr.282/22.06.2004; către Comisia Juridică numiri și imunități a PRM-la proiectul de lege privind modificarea art.46¹ Cod Contravențional);</p> <p>13. În perioada de referință, Consiliul de soluționare a disputelor a examinat o contestație, depusă în 2021 de către un agent economic controlat.</p>	
Obiectivul 7: Cooperarea internă și internațională în domeniul protecției consumatorilor					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; 2. Lipsa solicitării instruirilor; 3. Cunoștințe și abilități insuficiente în vederea preluării și implementării bunelor practici UE. 					
7.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțională, în baza Acordurilor de colaborare semnate între Agenție și Autoritățile omoloage.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul întrunirilor desfășurate; 2. Numărul angajaților APCSP, participanți. 	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului, întruniri în baza relațiilor de colaborare interinstituțională, nu au fost desfășurate.	SCIC MM, DAIC, SJRU.
7.2.	Stabilirea relațiilor contractuale de colaborare cu instituții din domeniile de	Contractul de prestare a serviciilor, încheiat cu Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Acțiunea este în proces de lucru.	DMI, DCM, DAIC

	competență..				
Obiectivul 8: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional prin promovarea soluțiilor oferite					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
1. Întârzieri în procesul de implementare;					
2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute.					
8.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor.	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Lista entităților participante la eveniment; 3. Numărul persoanelor participante la eveniment.	Trimestrul I	<p>În cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, au fost organizate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 Mese rotunde, cu genericul: <ul style="list-style-type: none"> - „Capacitatea consumatorilor și protejarea eficientă a siguranței și a intereselor lor economice – provocări, realizări și priorități de dezvoltare ale autorităților publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor”, au participat 35 persoane (reprezentanții autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și ME RM); - „Resurse și servicii digitale pentru consumatori: protecție prin informare și educație”, organizată în parteneriat cu Biblioteca Republicană Tehnico Științifice (BRTȘ) a Institutului Național de Cercetări Economice, Chișinău, au participat 56 persoane. ➤ 4 Webinare tematice: <ul style="list-style-type: none"> - „Comerțul electronic și serviciile financiare digitalizate: respectarea drepturilor consumatorilor, 15 participanți; - „Clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale”, 45 participanți; - „Protecția Consumatorilor privind produsele preambalate”, 48 participanți; - „Cerințe generale - comercializarea produselor electrocasnice”, 35 participanți. ➤ 4 Vizite de consultanță realizate: <ul style="list-style-type: none"> - Școala Profesională nr.2 mun. Chișinău, la care au participat 50 persoane, distribuite 300 pliante informative; - Școala profesională din comuna Bubuieci, mun. Chișinău, la care au participat 39 persoane, distribuite 300 pliante informative; - Centru de Excelență în Economie și Finanțe, la care au participat 48 persoane, distribuite 322 pliante informative; - la solicitarea unui agent economic, comerciant de produse cosmetice/parfumerie în magazine specializate, au primit consultații 5 participanți, reprezentanți din diferite filiale, distribuite 7 pliante informative. ➤ Evenimentul a fost mediatizat, prin 6 comunicate de presă: <ul style="list-style-type: none"> - Sinteza săptămânală a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/sinteza-saptamanala-a-agenției-pentru-protecția-consumatorilor-si-supravegherea-pieței-83 - Masa rotundă dedicată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor 2022, cu reprezentanții autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor; https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/masa-rotunda-dedicata-zilei-mondiale-a-drepturilor-consumatorilor-2022 - Vizita de consultanță la solicitarea agentului economic; https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/vizita-de-consultanta-la-agentul-economic-resource-alliance-s-r-l 	DRCMA (organizarea); DAIC, DCM, DCPIS (coparticipare) SCICMM (mediatizare)

Riscuri aferente realizării obiectivului:					
1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor; 2. Fluctuația de personal.					
9.1.	Identificarea necesităților de instruire a funcționarilor publici, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională pentru anul 2022.	1. Numărul de instruiți solicitați de către subdiviziuni; 2. Planul de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției.	Trimestrul I	1. În trimestrul I au fost solicitați și organizate 4 instruiți; 2. Planul de dezvoltare profesională aprobat, este plasat pe pagina WEB a APCSP.	SJRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
9.2.	Instruirea continuă a personalului Agenției, inclusiv privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate; 2. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor); 3. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire; Ponderea persoanelor instruite, %.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință au fost organizate 4 instruiți externe, cu suportul CNA, Ministerului Finanțelor, ANI, Proiectului TWINING; 2. În cadrul subdiviziunilor au fost desfășurate 8 instruiți privind implementarea legislației în domeniile de competență (DCPIS - 1, DCM-5, DAIC -1.DRCMA-1); 3. Au fost instruite 32 (82%) persoane, din numărul total de 39 persoane angajate.	SJRU, subdiviziunile structurale
9.3.	Asigurarea instruirii 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.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	În perioada de referință, conform planului a fost organizat cursul de instruire „Control intern managerial”. Au fost instruiți 7 funcționari publici cu funcții de conducere.	DMI, SJRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
9.4.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	În trimestrul I - 2022, au fost confirmați în funcția publică – 3 funcționari publici debutanți.	SJRU
9.5.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați. 2. Numărul dosarelor personale completate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Au fost evaluați 33 funcționari publici, din care 5 funcționari cu calificativul foarte bine și 28 funcționari cu calificativul „bine”; 2. Au fost completate 38 dosare personale.	SJRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
Obiectivul 10: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Agenției.					

Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Apariția deficiențelor tehnice în Sisteme; 2. Lipsa de personal, fluctuația de personal.					
10.1.	Implementarea de către subdiviziunile structurale a Sistemelor IT, utilizarea eficientă a acestora și asigurarea transparenței activităților Agenției.	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, funcțional; 2. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, funcțional; 3. Pagina web a Agenției, actualizată.	Pe parcursul anului, cu raportare anuală	1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, este funcțional și utilizat; 2. Programul de evidență internă INSPECT, este funcțional și utilizat; 3. Pagina web a Agenției actualizată, este completată permanent cu informații publice, conform rigorilor.	Subdiviziunile structurale
10.2.	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	1. Numărul documentelor de intrare, înregistrate pe parcursul anului în Programul E-Management, din care executate; 2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate pe parcursul anului în programul de evidență internă INSPECT.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I - 2022, în Programul E-Management au fost înregistrate 1185 documente intrate, din care 1098 executate și 87 intrate cu titlu de informare/în executare; 2. În programul de evidență internă INSPECT, pe parcursul trimestrului I-2022 au fost înregistrate 8 proceselor-verbale de control, 4 dosare contravenționale, 462 petiții, 1282 apeluri telefonice și 241 consultații în ghișeul unic.	Subdiviziunile structurale
Obiectivul 11: Planificarea strategică și operațională a activităților APCSP precum și raportarea acestora.					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Insuficiența de personal; 2. Participarea redusă a subdiviziunilor structurale, lipsa propunerilor, la elaborarea planului de activitate a Agenției; 3. Tergiversarea prezentării rapoartelor de activitate de către subdiviziuni.					
11.1.	Planificarea activităților și bugetului Agenției, publicarea planurilor de activitate pe pagina web instituțională.	Planurile anuale de activitate ale Agenției, elaborate și publicate pe pagina web a Agenției: 1. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (PAA OC), publicat (HG nr.355/2020); 2. Planul anual de activitate al subdiviziunii; 3. Programul de Dezvoltare Strategică instituțională pentru perioada 2022-2024; 4. Propuneri la Proiectul bugetului APCSP; 5. Planul anual de control al Agenției, aprobat; 6. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat.	Trimestrul I Trimestrul II; Trimestrul III; Trimestrul IV Trimestrul IV	1. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al APCSP (HG nr.355/2020), pentru perioada anului 2022, este aprobat prin ordinul ME nr. 35 din 30.03.2022 și publicat în modul stabilit pe pagina web a Agenției; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daef499_plan-de-actiuni-apcsp-2022.pdf Planul anual de activitate a APCSP pentru anul 2022, coordonat cu ME și aprobat prin ordinul APCSP nr.7/21.02.22, este publicat pe pagina web a Agenției; Planul anual de instruire a personalului pentru anul 2022 aprobat, este publicat pe pagina web a APCSP; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daef499_plan-de-instruire-2022.pdf 2. Planurile anuale de activitate ale subdiviziunilor, aprobate, sunt în executare; 3. Elaborarea Programului de Dezvoltare Strategică instituțională (PDS) pentru perioada 2022-2024 este planificată pentru trimestrul II-2022; 4. Propunerile la Proiectul bugetului APCSP au fost transmise către ME; 5. Planul anual de control al APCSP pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV, conform termenului stabilit prin lege; 6. Programul sectorial de supraveghere a pieței pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV, conform termenului stabilit prin lege.	DERPC, Subdiviziunile structurale

11.2.	Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, prezentate și publicate pe pagina web a Agenției: 1. Rapoartele periodice cu privire la realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției; 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de responsabilitate; 3. Informații periodice privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 4. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de instruire; 5. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al subdiviziunii; 6. Raportul anual statistic către BNS, cu privire la sancțiunile aplicate de APCSP, pentru anul precedent 7. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent 8. Raportul anual privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020) , pentru anul precedent 9. Raportul cu privire la realizarea Programului de Dezvoltare Strategică (PDS) a Agenției, pentru perioada 2019-2021 10. Rapoartele operative (săptămânale) de activitate	Trimestrial, anual	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, prezentate și publicate pe pagina web a APCSP: 1. Raportul cu privire la realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției pentru anul 2021, publicat pe pagina web a APCSP; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_aprobat-raport-pa-apcsp-2021.pdf 2. Întru implementarea Programului Guvernului „Moldova vremurilor bune” cu privire la transformarea digitală, către ME a fost transmisă informația cu privire la necesitățile de digitalizare la nivel intern (nr. 27/06-614/03.03.2022); Informația cu privire la acțiunile APCSP privind realizarea PA ME pentru anul 2022; 3. Informație privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020) pentru trim.I-2022, prezentată și publicată pe pagina web a APCSP; https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_image-001_62038e09d81cb.pdf 4. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de instruire, pentru trimestrul I-2022, prezentat; 5. Rapoartele cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni la nivel de subdiviziune, pentru trimestrul I, prezentate; 6. Raportul anual statistic către BNS, cu privire la sancțiunile aplicate de APCSP, pentru anul 2021, (elaborator - DAIC), este transmis către BNS; 7. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul 2021, aprobat prin Ordinul APCSP nr.15/31.03.2022,este publicat pe pagina web în modul stabilit; 8. Raportul anual privind realizarea PA OC APCSP la nivel de organ de control (HG nr.355/2020), pentru anul 2021 elaborat, este publicat pe pagina web a APCSP și prezentat ME, CS. 9. Raportul cu privire la realizarea PDS a Agenției pentru perioada 2019-2021 urmează a fi elaborat pe parcursul trimestrului II-2022; 10. Rapoarte operative (săptămânale) de activitate, prezentate - 12.	DERPC, Subdiviziuni le structurale
11.3.	Executarea bugetului aprobat al Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabile.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.	Trimestrial, anual	1. În perioada de referință au fost prezentate rapoartele lunare către SFS și BNS; 2. Totodată a fost prezentat raportul financiar pentru anul 2021.	DMI SFA
11.4.	Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloace-lor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP.	Trimestrial anual	1. Planul anual de achiziții, elaborat; 2. Darea de seamă pentru anul 2021, prezentată către Agenția Achiziții Publice.	DMI SFA.

CONTRASEMNAT

DERPC

DRCMA

DMI

DCPIS

DCM

DAIC

SJRU

SCICMM

Subiectele petițiilor înregistrate pe parcursul trimestrului I - 2022

Total petiții înregistrate de APCSP - 462 petiții

	Servicii prestate neconform – 205 petiții	205
1.	Servicii la comandă (de fabricare, de instalare a produselor de mobilier, din PVC, etc.), inclusiv prin comerț online -2	32
2.	Alte servicii	29
3.	Servicii turistice	18
4.	Servicii comunale	18
5.	Servicii micro finanțare	16
6.	Servicii reparație electronice	14
7.	Servicii reparație auto, inclusiv prin comerț online -2	13
8.	Servicii telecomunicații, inclusiv prin comerț online -2	13
9.	Servicii bancare (inclusiv servicii schimb valutar)	9
10.	Servicii transport aerian, inclusiv prin comerț online -2	8
11.	Servicii de reparație a locuinței	7
12.	Servicii culturale și de sport (inclusiv distracții, servicii sălilor de sport, servicii sauna, etc.), inclusiv prin comerț online - 2	7
13.	Servicii de alimentare cu energie electrică	4
14.	Servicii aprovizionare cu gaz	3
15.	Servicii transport auto pasageri	3
16.	Servicii medicale, inclusiv prin comerț online -1	3
17.	Servicii curățătoriei	2
18.	Servicii jocuri de noroc (loterie)	2
19.	Servicii de închiriere auto, imobil, etc.	2
20.	Serviciile frizeriei	1
21.	Servicii taxi	1
	Produse nealimentare neconforme	139
1	Produse electronice (inclusiv prin comerț online - 10 produse)	31
2	Produse electrocasnice (inclusiv prin comerț online - 8 produse)	29
3	Alte produse (inclusiv prin comerț online - 4 produse)	10
4	Produse pentru copii (inclusiv prin comerț online - 3 produse)	9
5	Încălțăminte de toate tipurile pentru toate vârstele	8
6	Materiale de construcții (inclusiv produse din metal, din lemn, articole PVC)	8
7	Produse farmaceutice	7
8	Articole de vestimentație, îmbrăcăminte de toate tipurile (pentru toate vârstele)	7
9	Piese pentru autovehicule (inclusiv anvelope)	6
10.	Mobilă (garnituri, mese, scaune, etc.) , inclusiv prin comerț online - 1 produs	6
11.	Ceasuri de mână (inclusiv prin comerț online - 1 produs)	5
12.	Arzătoare pe combustibil gazos	3
13.	Somiere, articole de pat si articole similare (saltele, paturi, plăpumi, perne) comercializate online	2
14.	Trotinetă electrică	2
15.	Produse pentru sport	2
16.	Produse de giuvaiergerie	2
17.	Produse din piatră (monument)	1
18.	Produse chimice	1
	Reguli de comerț	95
1.	Nerespectarea altor reguli de comerț, practici comerciale (utilizarea ilegală a mărcii, termenilor și condițiilor de livrare a produsului, etc.), inclusiv prin comerț online - 5 petiții	20
2.	Refuzul vânzătorului (prestatorului) de a satisface cerințele consumatorului	17
3.	Majorarea prețului, costului produsului, serviciului la achitare	17
4.	Refuzul de a alimenta cu produse petroliere	8
5.	Comportament neadecvat al prestatorului, vânzătorului	8
6.	Neeliberarea bonului de casă	6
7.	Neprezentarea Registrului de reclamații	5
8.	Nerespectarea Programului de lucru	5
9.	Practici comerciale înșelătoare inclusiv prin comerț online - 1 petiție	4
10.	Prestarea serviciilor, comercializarea produselor în lipsa documentelor corespunzătoare (autorizație, etc.)	3
11.	Comercializarea produselor interzise prin lege și a produselor, în lipsa informației despre componentele acestora	2
	Produse alimentare	17
1.	Produse alimentare	11
2.	Servicii alimentație publică	6
	Domeniul metrologiei	6
1.	Serviciul SAC (în loc de benzină s-a alimentat cu motorină)	4
2.	Înșelare la volum	2