

APROBAT:

Director adjunct al Agenției

Violina VARTA

semnat

semnătura

data

**RAPORTUL**  
**cu privire la realizarea Planului de acțiuni**  
**al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței pentru anul 2019**

Obiective	Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Responsabil (subdiviziune)
Planul de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Agenția) pentru anul 2019, aprobat prin Ordinul Agenției nr.06 din 11.02.2019, derivă din Documentul de planificare strategică instituțională (PDS APCSP 2019-20210, elaborat în conformitate cu obiectivele reflectate în principalele documente de politici, strategii sectoriale și aprobat prin Ordinul Agenției nr. 02 din 31.01.2019. Planul de acțiuni al Agenției conține 18 obiective strategice, cu un număr total de 41 acțiuni (trimestriale).					
1	2	3	4	5	6
<b>Obiectivul 1:</b> Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse/servicii, în scopul diminuării cu 5 % anual a cazurilor depistate de produse neconforme din numărul total de cazuri verificate (agenți economici supuși controalelor).	I.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor introduse sau puse la dispoziție pe piață, serviciilor, siguranța ocupațională, regulile de comerț cu acestea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planul anual al activităților de informare al Agenției, aprobat;</li> <li>• Numărul activităților de informare planificate, anual:</li> <li>• Campanii de informare - 14 prin: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mese rotunde/instruiri (operatori comerț) - 30</li> <li>• vizite de consultanță - 400</li> </ul> </li> <li>inclusiv în: <ul style="list-style-type: none"> <li>Consilii raionale / Primării - 78:</li> <li>Centre comerciale / supermarket - 88:</li> <li>Piețe - 28:</li> <li>Colective de muncă -- 85:</li> <li>Tabere / instituții de învățământ -- 34:</li> <li>vizite de consultanță în cadrul monitorizării pieței interne - 87:</li> </ul> </li> <li>• evenimente tematice - 3;</li> <li>• Numărul activităților de informare realizate;</li> <li>• Numărul comunicatelor de presă/informațiilor utile, plasate pe pagina web a Agenției - 25;</li> <li>• Numărul aparițiilor media – 110</li> <li>• Numărul materialelor informaționale elaborate - 10:</li> <li>panouri informaționale - 3:</li> <li>spoturi - 2:</li> <li>clipuri tematice video/audio - 2:</li> </ul>	Trimestrial Anual	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Numărul activităților de informare, incluse în Planul anual de acțiuni pentru anul 2019 a fost redus cu 50% prin Ordinul Agenției nr.130p/2019, urmare a fluxului sporit de personal și demisiilor personalului responsabil de realizarea activităților de informare.</p> <p>Agencia și-a consolidat capacitățile și, pe parcursul anului 2019 a realizat 379 activități de informare, față de 294 precizate conform Ordinului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 campanii tematice de informare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- „<i>Produse second-hand riscuri și consecințe</i>” <a href="http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2315&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Produse-second-hand-riscuri-i-consecinte;">http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2315&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Produse-second-hand-riscuri-i-consecinte;</a></li> <li>- „<i>Un angajat bine informat este bine protejat</i>” <a href="http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2319&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Un-angajat-bine-informat-este-bine-protejat">http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2319&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Un-angajat-bine-informat-este-bine-protejat</a></li> <li>„<i>Ziua Mondială a Consumatorilor „Trusted Smart Products</i>” <a href="http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2320&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Ziua-Mondiala-a-Drepturilor-Consumatorilor-Trusted-Smart-Products">http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2320&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Ziua-Mondiala-a-Drepturilor-Consumatorilor-Trusted-Smart-Products</a></li> <li>- „<i>Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului</i>” <a href="http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2327&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Siguranța-la-locul-de-munca-problema-majora-a-angajatorului;">http://consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2327&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/CAMPANIE-DE-INFORMARE-Siguranța-la-locul-de-munca-problema-majora-a-angajatorului;</a></li> <li>- „<i>Ai grijă ce produse cumperi copilului tău!</i>”;</li> <li>- „<i>Consumă responsabil, alege inteligent</i>”;</li> <li>- „<i>Află totul despre bani!</i>”, în parteneriat cu Camera Americană de Comerț și OCN Iute Credit SRL, care va continua și în 2020.</li> </ul> </li> </ul>	DRCMA (responsabil de planificarea activităților de informare, organizare) DAICSO DCM DCPIS DMI SCICMM (mediatizare) DERPC (raportare)

		<p>pliante elaborate - 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul materialelor informaționale (exemplare pliante/ghiduri/afișe), difuzate - 30603;</li> <li>• Numărul agenților economici informați, inclusiv prin intermediul controalelor, dinamica față de perioada similară a anului precedent;</li> </ul>	<p><a href="http://old.consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2415&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/AFLA-TOTUL-DESPRE-BANI-UN-APEL-NAIONAL-LA-EDUCAIE-FINANCIARA:">http://old.consumator.gov.md/libview.php?l=ro&amp;idc=46&amp;id=2415&amp;t=/Presa/Comunicate-de-presa/AFLA-TOTUL-DESPRE-BANI-UN-APEL-NAIONAL-LA-EDUCAIE-FINANCIARA:</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 mese rotunde cu mediul de afaceri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- din Drochia, Coșnița Dubăsari, Sângerei, Drochia, Călărași - 4;</li> <li>- din alimentația publică - 1;</li> <li>- din industria turismului - 1;</li> <li>- administratori ai stațiilor PECO -1.</li> </ul> </li> <li>• 114 vizite de consultanță (10 la solicitarea agenților economici și APL): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consilii raionale / Primării – 11;</li> <li>- Piețe - 22;</li> <li>- Colective de muncă - 64;</li> <li>- Instituții de învățământ - 17.</li> </ul> </li> <li>• 5 Evenimente tematice tradiționale desfășurate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>consacrat Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor - 15 Martie, cu genericul „Produce Smart de Încredere (Trusted Smart Products)”, cu lansarea conferinței de presă în vederea sensibilizării, informării cu privire la drepturile consumatorilor, dezvoltării cunoștințelor și capacității decizionale ale consumatorilor și relațiilor de colaborare cu autoritățile similare de peste hotare.</i></li> <li>- La eveniment au participat reprezentanți ai ministerelor, autorităților de protecție a consumatorilor, asociațiilor obștești, studenți și cadre didactice, invitați de peste hotare: România, Franța, Ucraina, Armenia, Cazahstan, care au împărtășit experiența lor națională privind protecția consumatorilor, prin prisma practicilor internaționale.</li> <li>- În cadrul evenimentului „<i>Orășelul European</i>”, care s-a desfășurat în municipiile Chișinău și Cahul, 1850 participanți au primit consultanță de specialitate și circa 10000 pliante informative tematice.</li> <li>- În cadrul evenimentului dedicat „<i>Zilei mondiale a metrologiei</i>”, au fost distribuite tuturor participanților circa 100 pliante tematice.</li> <li>- În cadrul evenimentului organizat cu ocazia „<i>Zilei Naționale a vinului 2019</i>”, Agenția a acordat consultanță și a difuzat materiale promoționale, au primit consultanță 250 consumatori, 30 agenți economici, 3750 pliante și 200 materiale promoționale.</li> <li>- Evenimentul „<i>Ziua ușilor deschise</i>”, a fost lansat în premieră, la 18 decembrie 2019, prin conferința de anvergură, care a avut drept scop transmiterea mesajului către publicul larg, cu privire la importanța și rolul consumatorului în economia națională, rolul Agenției de implementare a politicii statului în domeniul protecției consumatorilor. În cadrul evenimentului, s-au organizat un șir de activități de informare.</li> <li>- Au fost deschise ușile Ghișeului consumatorului, într-un format modern.</li> <li>- În ideea de a moderniza call-centrul, unde se oferă zilnic consultații, a fost lansat numărul nou de telefon al consumatorului <b>022 51 51 51</b>.</li> <li>- Lansarea versiunii modernizate a paginii web s-a situat printre realizările de succes ale Agenției, pe parcursul anului 2019.</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	---	---	--

			<p>Cu scop de informare, în cadrul proiectului DCFTA INFO BUSINESS: „Întrebă expertul”, Agenția a participat la 8 sesiuni de sensibilizare, în Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hâncești, Ungheni, Bălți, Căușeni, la care au participat 300 agenți economici.</p> <p>La <i>ședința comună a Comitetelor pentru antreprenoriat</i> de pe lângă Camera de Comerț și Industrie, la care au participat 29 agenți economici, Agenția a informat participanții despre prevederile legislației RM referitor la preambalarea și marcarea produselor, neconformitățile reclamate de consumatori și modul de soluționare a reclamațiilor.</p> <p>Astfel, pe parcursul anului 2019, Agenția a realizat 379 activități de informare, din totalul de 294 activități planificate, precizate conform Ordinului nr.130p/2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 91 comunicate de presă/informații utile, dedicate consumatorilor și mediului de afaceri au fost plasate pe pagina web a Agenției;</li> <li>• 155 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct).</li> <li>• Au fost elaborate pliante, spoturi video/audio și postere informative: <ul style="list-style-type: none"> <li>- un banner, cu denumirea nouă a instituției, elaborat de ZMPDC;</li> <li>- spotul publicitar video/audio cu privire la activitatea Agenției și istoricul instituției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului ZMPDC și spotul informațional video/audio „Produse preambalate”;</li> <li>- 9 tipuri de pliante informaționale tematice, elaborate și editate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Spunem NU produselor contrafăcute!</i>;</li> <li>- <i>Cum alegem corect încălțăminte?</i>;</li> <li>- <i>Zero accidente de muncă și boli profesionale</i>;</li> <li>- <i>Munca informală. Cunoaște drepturile și obligațiile angajatorilor și ale angajaților!</i>, inclusiv, cu susținerea Proiectului EU4CONS:</li> <li>- <i>Contractul de credit pentru consumatori</i>;</li> <li>- <i>Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line</i>;</li> <li>- <i>Serviciile de turism sau regulile de bază ale turistului</i>;</li> <li>- <i>Produse necorespunzătoare sau produse cu defect</i>;</li> <li>- <i>Clauzele abuzive contractuale sau clauzele nule</i>.</li> </ul> </li> <li>- 3 postere, pentru campania „<i>Ai grijă ce produse cumperi copilului tău</i>”</li> <li>- cartea „<i>Cazuri de succes</i>”(1000 exemplare).</li> </ul> </li> <li>• În total, pe parcursul anului, în cadrul activităților de informare au fost difuzate 46665 exemplare de materiale informaționale, inclusiv 41302 pliante, 16 fișe informaționale, 80 broșuri „<i>ABC-ul cumpărătorului on-line</i>”, 2400 postere, 1000 exemplare de cărți „<i>Cazuri de succes</i>”, alte 1868 exemplare de materiale difuzate în cadrul activităților de informare.</li> <li>• Pe parcursul anului 2019 au primit consultanță în domeniul protecției consumatorilor 20 410 persoane, din care 1940 agenți economici și 18470 consumatori (la linia telefonică - 6417 consumatori și agenți economici consultați), inclusiv în cadrul Ghișeului, examinării petițiilor și sesizărilor, controalelor de stat, sau cu 2345 (54,7%) agenți economici informați mai puțin decât în anul 2018 (4285). Diminuarea a fost impusă de fluxul sporit și demisia a personalului responsabil de realizarea indicatorului.</li> </ul>	
--	--	--	--	--

	<p>1.2. Aplicarea legislației în vigoare, cu privire la controlul produselor nealimentare și serviciilor, în domeniile atribuite, inclusiv a produselor cu impact energetic, jucăriilor, produselor cu imitații, contractelor încheiate, comerțului electronic, practicilor comerciale incorecte, verificarea publicității produselor.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de control 2019 al APCSP, aprobat și publicat;</li> <li>2. Numărul controalelor de stat planificate - <b>112</b>, asupra produselor nealimentare și serviciilor în domeniile atribuite, de verificări a publicității produselor/serviciilor, efectuate de direcția responsabilă;</li> <li>3. Numărul controalelor de stat efectuate de direcțiile responsabile;</li> <li>4. Numărul cazurilor depistate de produse și servicii neconforme, publicitate neconformă, din numărul total de controale efectuate;</li> <li>5. % cazurilor depistate de produse neconforme, față de perioada similară a anului precedent</li> </ol>	<p>Trimestrial</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Planul anual de control 2019 aprobat de Agenție, a fost publicat. Inițierea controalelor în trimestrul I n-a fost posibilă din cauza nefuncționării RSC, despre care au fost informate autoritățile de competență. Astfel, în trimestrul I - 2019, Agenția și-a concentrat acțiunile pe informarea, educarea consumatorilor și pe acordarea consultanței mediului de afaceri.</p> <p><b>2.</b> Pentru trimestrele II - IV a. 2019, direcția responsabilă de domeniile atribuite, a planificat efectuarea a 84 controale de stat. Îndeplinirea integrală a numărului de controale a fost împiedicată de faptul, că 16 agenți economici din cei planificați pentru trim. II-IV și-au schimbat pe parcursul anului adresa amplasamentului.</p> <p><b>3.</b> În perioada respectivă, direcția responsabilă a efectuat 84 controale de stat asupra produselor nealimentare: 68 planificate și 16 inopinate.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 controale în comerțul cu jucării, biciclete și alte mărfuri pentru copii;</li> <li>- 8 controale în comerțul produselor cosmetice;</li> <li>- 42 controale în comerțul produselor electrice de uz casnic, electronice;</li> <li>- 1 control în comerțul produselor electrice second-hand;</li> <li>- 2 controale la etapa prestării serviciilor de reparație a tehnicii;</li> <li>- 2 controale la etapa comercializării „on line”;</li> <li>- 10 controale în comerțul mărfurilor industriale-diverse;</li> <li>- 2 controale în comerțul mobilei și accesoriilor pentru mobilă.</li> <li>- 3 controale în comerțul încălțăminte și îmbrăcăminte;</li> <li>- 3 controale la etapa de producere și comerț cu pelete și brichete.</li> </ul> <p><b>4.</b> Selectiv, au fost verificate 274 loturi de produse în număr de 4215 unități, inclusiv neconforme 185 loturi 3062 unități de produse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- în cadrul controalelor planificate, controlate 237 loturi, 3078 unități, inclusiv neconforme 152 loturi, 2084 unități;</li> <li>- în cadrul controalelor inopinate controlate 37 loturi, 1137 unități, inclusiv 33 loturi, 978 unități neconforme.</li> </ul> <p>Neconformitățile depistate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>marcarea necorespunzătoare (incompletă), lipsa informației în limba de stat către produs - 17 cazuri (controale);</i></li> <li>- <i>lipsa instrucțiunilor de utilizare a produselor - 13 cazuri (controale);</i></li> <li>- <i>lipsa certificatului (declarației) de conformitate - 7 cazuri (controale);</i></li> <li>- <i>produse cu termenul de valabilitate expirat , în 13 loturi, 31 unități(vopsele, lacuri, cosmetice, de menaj) - 4 cazuri (controale);</i></li> <li>- <i>nerespectarea prevederilor DN - 4cazuri (controale);</i></li> <li>- <i>nesoluționarea reclamației în termenul stabilit de legislație - 3 cazuri;</i></li> <li>- <i>necorespunderea condițiilor de păstrare prevederilor DN - 2 cazuri;</i></li> <li>- <i>necorespunderea prețului afișat cu cel achitat - 1 caz (control).</i></li> </ul> <p>De rând cu cele 68 controale planificate, Agenția a efectuat la 46 agenți economici vizite de consultanță, în scopul sensibilizării și responsabilizării acestora, în vederea respectării legislației și drepturilor consumatorilor.</p> <p><b>5.</b> În perioada similară a anului precedent, controale n - au fost efectuate.</p>	<p>DERPC (responsabil de elaborarea planului de control) DCPIS DRCMA</p>
--	--	--	--------------------	---	--

<b>Obiectivul 2:</b> Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă	2.1. Implementarea diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor, de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și internaționale	1. <b>Punctul de contact național</b> în Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase (HG nr. 1116/2016), funcțional; 2. Numărul de Notificări plasate în Sistemul de schimb rapid de informații, prin intermediul punctului de contact național, comunicate publicate pe pagina web a Agenției (HG nr. 1116/2016); 3. <b>Biroul unic de legătură</b> în domeniul cooperării privind încălcările <b>transfrontaliere</b> în domeniul protecției consumatorilor, instituit (Legea nr. 105/2003): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul de informații, cereri de asistență reciprocă, transmise;</li> <li>• Numărul de informații, cereri de asistență reciprocă, primite;</li> </ul> 4. Rapoartele persoanelor desemnate responsabile de Sisteme, prezentate, dinamica notificărilor (avertizărilor); 5. Numărul vizualizărilor paginii web a APCSP, referitor la produse periculoase; 6. <b>Punctul de contact național</b> de monitorizare la nivel național a activității de protecție a consumatorilor, realizată de autoritățile cu funcții de protecție a consumatorilor (Legea nr. 105/2003), conform planurilor anuale ale acestora, raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, aprobat.	Permanent	<b>Realizat</b> <b>1.</b> Conform prevederilor HG nr. 1116/2016, Agenția primește și plasează pe pagina sa web, informații despre produsele periculoase. <b>2.</b> Pe parcursul anului, de la un importator din România, a parvenit o informație despre 2 produse chimice periculoase. Informația importatorului <i>Henkel Romania SRL</i> , cu privire la lansarea campaniei proprii de retragere de pe piața RM, în cazul existenței acestora, a două produse chimice pentru uz casnic, <i>producător Mc BRIDE SA Romania</i> , este plasată pe pagina web a Agenției. - <i>CERESIT Stop Mucegaiului pentru Baie 500 ml</i> ; - <i>CERESIT Stop Mucegaiului All in One 500 ml</i> . <b>3.</b> Pentru asigurarea funcționalității <i>Biroului unic de legătură</i> în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, Agenția comunică despre necesitatea responsabilizării autorităților desemnate prin Legea 105/2003, în vederea aplicării cerințelor legii și a cooperării transfrontaliere. Cereri transmise sau primite, conform prevederilor legii, pe parcursul anului n-au fost înregistrate. <b>4.</b> APCSP a desemnat persoana responsabilă (inspector) de cooperare la nivel transfrontalier, în cadrul unui Sistem electronic funcțional. Despre lipsa cererilor, primite sau transmise în vederea schimbului de informații, se stipulează în rapoartele de activitate a persoanei responsabile. <b>5.</b> Pe parcursul anului, informația privind produsele periculoase, plasată pe pagina web a Agenției, a fost vizualizată de 485 vizitatori. <b>6.</b> În conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (Lege), Agenția, desemnată <i>Punct național de contact</i> , monitorizează activitatea în domeniul protecției consumatorilor desfășurată de autoritățile cu funcție de protecție a consumatorilor, indicate în Lege și elaborează Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor la nivel național. Raportul pentru a. 2018 aprobat, este plasat pe pagina web a Agenției, pentru a. 2019 raportul este în proces de elaborare.	DCPIS DRCMA DCM SCICMM DERPC  Raportori Persoanele desemnate
	2.2. Publicarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, inclusiv a comerțului electronic, cerințele privind protecția consumatorilor.	1. Legislația cu impact asupra activității de comerț, despre cerințele privind protecția consumatorilor, publicată pe pagina web; 2. Legislația cu impact asupra comerțului electronic, sfera de aplicare a legii, publicată pe pagina web.	Permanent	<b>Realizat.</b> La finele anului, site-ul APCSP a fost modernizat, fiind elaborat un site nou, respectiv Legislația cu impact asupra activității de comerț, a comerțului electronic, despre cerințele privind protecția consumatorilor, este publicată pe pagina nouă web a Agenției.	DAICSO DCPIS DRCMA DCM SCICMM

<p><b>Obiectivul 3:</b> Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, neconforme cu cerințele esențiale stabilite în reglementări tehnice aplicabile.</p>	<p>3.1. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, pe domeniile reglementate, pe diferite aspecte ale cerințelor Uniunii Europene.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de instruire 2019 al Agenției, aprobat, publicat pe pagina web;</li> <li>2. Numărul, tematicile instruirilor interne și externe (în țară) - <b>53</b>, din care realizate;</li> <li>3. Numărul stagiilor/schimb de experiență externă-<b>7</b>, din care realizate;</li> <li>4. Numărul persoanelor instruite, anual;</li> <li>5. Ponderea angajaților instruiți, inclusiv debutanți, din total angajați - <b>90%</b>;</li> <li>6. Rapoartele cu privire la rezultatele stagiilor externe, prezentate (raportori – participanții);</li> <li>7. Rapoartele trimestriale cu privire la instruirile interne și externe, publicarea informației respective pe pagina web APCSP.</li> </ol>	<p>Trimestrial</p>	<p><b>Realizat</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de instruire 2019 aprobat, este publicat pe pagina web.</li> <li>2. Conform planului, au fost organizate <b>57 instruiri</b> interne și externe pentru dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților, pe diferite tematici de competență, la care a participat personalul Agenției (inclusiv personalul care a demisionat): <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 instruiri interne la locul de muncă;</li> <li>• 24 instruiri la locul de muncă cu suportul altor autorități;</li> <li>• 6 instruiri organizate de alte autorități;</li> <li>• 7 instruiri în cadrul AAP;</li> <li>• 8 instruiri organizate în cadrul Proiectului DCFTA.</li> </ul> </li> <li>3. În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 11 vizite de lucru peste hotare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizita de lucru în or. Minsk, Belarus, unde au participat în cadrul unui training, în domeniul supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității” (3 participanți);</li> <li>- Vizita de lucru la Organismul național al Jocurilor de Noroc din România și Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML (4 persoane).</li> <li>- Participarea la ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”, la Tbilisi, Georgia (2 persoane);</li> <li>- Vizita de lucru în cadrul Agenției Suedeze pentru Protecția Consumatorilor, or. Karlstad, Suedia (3 persoane);</li> <li>- Vizita de studiu în Germania, or. Berlin, la invitația Fundației Germane pentru Cooperare Juridică Internațională (IRZ), pe tema protecției consumatorului, din care au făcut parte reprezentanții autorităților competente de implementare în acest domeniu, din trei țări: Belarus, Ucraina și Moldova, în cadrul Ministerului Federal al Justiției și Protecției Consumatorului (2 persoane);</li> <li>- Vizită de lucru în cadrul „Biroului de Metrologie Certin România”- 1 persoană;</li> <li>- Vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica „Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”, în cadrul proiectului Parteneriatului Estic PTB, care a avut loc la Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Riga (2 persoane);</li> <li>- Vizita de lucru în cadrul Biroului Pentru Protecția Concurenței și Consumatorilor din Polonia (Uokik), și la Biroul Central de Măsurări din Polonia, or Varșovia, Polonia. – 4 persoane;</li> </ul> </li> </ol>	<p>SJRU (responsabil de planificare); Subdiviziunile structurale; SCICMM (responsabil de publicare);</p>
--	--	---	--------------------	---	--

				<p>- Participarea în cadrul ”Evenimentului Exploratory talks meeting on market surveillance quality infrastructure” or.Tirana, Albania – 1 persoană;</p> <p>-Participarea la ”Instruire privind evaluarea riscurilor pentru nevoile de supraveghere a pieței”, or.Kiev, Ucraina – 2 persoane;</p> <p>- Curs de instruire:„<i>Instituirea și managementul comerțului liber</i>”, Republica Populară Chineză-2 persoane.</p> <p><b>4.</b> La instruirile desfășurate au participat întreg personalul Agenției circa 60angajați (inclusiv personalul care a demisionat).</p> <p><b>5.</b> Ponderea angajaților instruiți, inclusiv debutanții, constituie 90% din total angajații APCSP;</p> <p><b>6.</b> Rapoartele participanților, cu privire la rezultatele stagiilor externe, se păstrează în Serviciul juridic și resurse umane al Agenției.</p> <p><b>7.</b> Rapoartele periodice cu privire la instruirile interne și externe, se plasează pe pagina web Agenției.</p>	
<p><b>Obiectivul 4:</b> Asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei</p>	<p>4.1 . Supravegherea metrologică, inclusiv prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor din domeniile de interes public, al produselor preambalate și sticlelor utilizate ca recipiente de măsură, în vederea respectării cerințelor legale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numărul controalelor metrologice planificate– <b>64</b>;</li> <li>• Numărul controalelor metrologice, efectuate, cazurile de neconformități depistate;</li> <li>• Numărul importatorilor de mijloace de măsurare pasibili de control, monitorizați;</li> <li>• Numărul mijloacelor de măsurare (utilizate, puse la dispoziție pe piață, inclusiv cu verificarea inițială CE), produselor preambalate (loturi) controlate, din care neconforme;</li> <li>• Numărul măsurilor juridice aplicate;</li> <li>• Numărul reclamațiilor /sesizărilor înregistrate, din care soluționate;</li> <li>• Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență;</li> <li>• Numărul probelor prelevate/ testate, din care neconforme parametrilor testați;</li> <li>• Numărul activităților de informare în domeniul metrologiei, planificate, din care realizate:</li> <li>• Campanii de informare - 6, prin: <ul style="list-style-type: none"> <li>- mese rotunde/ <i>instruiri (pentru operatorii din comerț)</i> - 9;</li> <li>- vizite de consultanță - 129, în: <i>Consilii raionale / Primării</i> - 40; <i>Centre comerciale / supermarket</i> - 8; <i>Piețe</i> - 4;</li> </ul> </li> </ul>	Trimestrial	<p><b>Realizat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentru anul 2019 în domeniul metrologiei au fost planificate 64 controale de stat.</li> </ul> <p>Inițierea controalelor în trim.- I n-a fost posibilă din cauza nefuncționării RSC, despre care au fost informate autoritățile de competență. Astfel, în trimestrul I - 2019, Agenția și-a concentrat acțiunile pe informarea, educarea consumatorilor și pe acordarea consultanței mediului de afaceri. Pentru trimestrele II - IV a. 2019, direcția responsabilă de domeniile atribuite, a planificat efectuarea a 48 controale. Îndeplinirea integrală a numărului de controale a fost împiedicată de faptul, că 9 agenți economici din cei planificați pentru trim.II-IV și-au schimbat pe parcursul anului adresa amplasamentului.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• În perioada respectivă, direcția responsabilă a efectuat <b>50 controale</b> de stat asupra produselor nealimentare: 39 planificate și 11 inopinate,din care în 41 (82%) controale, s-au depistat încălcări:</li> </ul> <p><i>Neconformitățile depistate ( descrise în funcție de frecvența cazurilor):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MM fără buletin de verificare, neverificate metrologic, defectate, sau neetalonat - 9 cazuri ;</li> <li>• utilizarea sistemelor SMÎPP la stații PECO cu eroarea ce depășește limitele admisibile - 9 cazuri;</li> <li>- produse industriale în magazinul stației PECO (soluții pentru îngrijirea automobilelor ) marcate neconform, fără informația în limba de stat – 6 cazuri ;</li> <li>• cu termenul de valabilitate expirat – 10 loturi, în cantitate de 29 unități - 5 cazuri ;</li> <li>- utilizarea la măsurări în domeniu de interes public a mijlocului de măsurare neadecvat (termometru de uz casnic) - 1 caz;</li> <li>- utilizarea la stația de diagnosticare auto, a standului pentru verificarea sistemului de frânare a vehiculelor rutiere tip MBT 4250 EUROSYS, nr.</li> </ul>	DCM

		<p><i>Colective de muncă - 5;</i> <i>vizite de consultanță în cadrul monitorizării pieței interne - 72;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evenimente tematice (participare) - 3;</li> <li>• corturi, amplasate în cadrul evenimentelor – 1;</li> <li>• Persoane informate (consumatori, agenți economici);</li> <li>• Numărul comunicatelor de presă/informațiilor utile, plasate pe pagina web a Agenției-9;</li> <li>• Numărul materialelor informaționale elaborate (panouri informaționale - 2, spoturi - 1, clipuri tematice video / audio - 1, pliante -1), din care (nr. exemplare, pliante, ghiduri), difuzate - 8000;</li> <li>• Numărul aparițiilor media - 25, din care realizate.</li> </ul>	<p>426276-001, însoțit cu buletin de verificare metrologică T0846575 cu indicarea incorectă a numărului de fabricație – 1 caz ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lipsa cîntarului de control în unitățile comerciale - 1 caz.</li> <li>• utilizarea rezervoarelor pentru produse petroliere și tija metrică neverificate metrologic și încălcări ce țin de informarea consumatorului - 9 cazuri;</li> <li>• eroarea distribuitorului de combustibil depășea limitele minime admisibile, ce duce la înșelarea consumatorului - 8 cazuri;</li> <li>• comercializarea benzinei marca <i>Regular 95</i> în loc de <i>Regular 92</i> și în lipsa certificatului de conformitate, ce inducea în eroare consumatorii – 3 cazuri;</li> </ul> <p>buletine de verificare metrologică emise cu încălcări - 2 cazuri</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• masa neto necorespunzătoare celei declarate, care depășea eroarea maximă negativă tolerată;</li> <li>• marcarea neconformă a produselor preambalate;</li> </ul> <p>Au fost controlate MM în <b>4 piețe agroalimentare</b> (2 planificate și 2 inopinate), în cadrul cărora au fost depistate neconformități.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• În scopul supravegherii metrologice, la interpelarea Agenției adresată Serviciului Vamal, au fost primite și înregistrate datele privind importul MM, de către <b>18 importatori</b>. În rezultatul monitorizării și evaluării riscurilor activității acestora, pentru a.2020 au fost planificate controale de stat la 15 importatori de MM.</li> <li>• Pe parcursul anului au fost <b>verificate 604 mijloace de măsurare</b>, din care s-au stabilit <b>159 neconforme</b> (neverificate, defectate, neetalonate, fără buletin de verificare</li> </ul> <p>La etapa preambalării produselor au fost efectuate <b>8 controale</b>, în cadrul a 7 controale au fost depistate neconformități.</p> <p>Au fost controlate <b>34 loturi</b> de produse preambalate (34348 unități de produse), din care s-au prelevat <b>1339</b> eşantioane <b>probe</b>, pentru verificarea la fața locului a corespunderii masei neto declarată.</p> <p>În rezultatul verificărilor, <b>533(40%) probe</b> prelevate din <b>8 loturi</b> (18574 unități) aveau masa neto <b>necorespunzătoare</b> celei declarate, care au fost interzise spre comercializare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Măsurile juridice aplicate:</li> <li>• <i>18 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare;</i></li> <li>• <i>14 prescripții de interzicere a temporară a lotului;</i></li> <li>• <i>35 prescripții de înlăturare a neconformităților;</i></li> <li>• <i>1 decizie de încetare a practicilor comerciale incorecte</i></li> <li>• <i>96 procese-verbale cu privire la contravenție încheiate.</i></li> <li>• Pe parcursul anului, au fost înregistrate 32 reclamații privind mijloacele de măsurare și măsurările neconforme (balanțe, contoare), utilizate în domeniile de interes public și 11 cazuri pe înșelare la pompă (MM la stații PECO).</li> </ul>	
--	--	---	---	--



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• În rezultatul examinării materialelor primite și controalelor efectuate, au fost trimise 5 sesizări către MOLDAC-2, MEI, Procuratura, ANSA, despre încălcările depistate.</li> <li>• Numărul activităților de informare planificate pentru anul 2019 a fost redus, prin Ordinul Agenției nr.130p/2019, de la 6 la 3 campanii de informare, respectiv redus cu 50% numărul activităților de informare planificate în cadrul campaniilor, urmare a fluxului sporit de personal și demisiilor personalului responsabil de realizarea activităților de informare</li> <li>• Pe parcursul anului, în domeniul metrologiei au fost desfășurate următoarele activități de informare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- o masă rotundă cu genericul „Pahar gradat-utilizarea obligatorie în alimentația publică” organizată de Agenție, cu mediul de afaceri, unde au participat 31 persoane, distribuite 140 pliante/fișe.</li> <li>- 2 mese rotunde organizate de Proiectul Jean Monnet Chair (EU4CONS), la Universitatea de Stat din Moldova (USM) și Academia de Studii Economice, conform Memorandumului încheiat între Agenție și EU4CONS, unde au fost informați 34 reprezentanți ai mediului academic, studenți, unde au fost distribuite 50 pliante.</li> <li>- 1 vizită de consultanță, la solicitarea agentului economic, unde au primit consultanță 5 participanți, difuzate 35 pliante/1 fișă informativă cu numărul de telefon a consumatorului;</li> <li>- Inspectorii din domeniul metrologiei au participat la cele 5 evenimente tradiționale tematice realizate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Ziua Mondială a Protecției Drepturilor Consumatorului”;</li> <li>- „Ziua mondiale a metrologiei”;</li> <li>- „Zilei Naționale a vinului 2019”</li> <li>- „Orășelul European”</li> <li>- „Ziua ușilor deschise”.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Pe pagina web a Agenției au fost plasate 18 comunicate de presă/ informații utile/cazuri de succes de rezonanță;</li> <li>• Au fost elaborate; <ul style="list-style-type: none"> <li>- un spot publicitar <i>Produse preambalate</i>;</li> <li>- 2 pliante tematice;</li> <li>- ghidul „Cazuri de succes”, compartimentul metrologie.</li> </ul> </li> </ul> <p>Au fost difuzate 3515 exemplare (pliante/ghiduri) și circa 1000 materiale promoționale (stegulețe, pixuri, mărci poștale personalizate), la evenimente, din 8000 planificate, sau cu 3485 (49%) exemplare mai puțin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au fost realizate 18 apariții media (TV, radio-presă scrisă).</li> </ul> <p>Prin urmare, inspectorii (50% angajați) antrenați preponderent în activități de control planificat și informare tematică, au reușit să realizeze pe parcursul anului mai mult de jumătate din acțiunile precizate.</p> <p>Diminuarea nivelului de realizare a fost cauzată de fluxul sporit și demisii a personalului responsabil de realizarea indicatorilor planificați.</p> <p>Luând în considerare volumul indicatorilor atinși per persoană, din planificați, se constată o îndeplinire de circa 85% de către un inspector.</p>	
--	--	--	---	--

<p><b>Obiectivul 5:</b> Promovarea controlului și instruirea personalului întreprinderilor în vederea respectării legislației cu privire la siguranța ocupațională</p>	<p>5.1. Efectuarea controlului de stat al respectării legislației privind siguranța ocupațională, în unitățile din domeniile de competență, prezentarea informației, participarea la elaborarea raportului privind activitatea în domeniul dat.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul controalelor de stat, în domeniu, planificate – 80;</li> <li>2. Numărul controalelor de stat, efectuate, cazurilor de neconformități depistate;</li> <li>3. Numărul reclamațiilor /sesizărilor examinate, din care soluționate;</li> <li>4. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități de competență;</li> <li>5. Numărul măsurilor juridice aplicate;</li> <li>6. Numărul informațiilor transmise Inspectoratului de Stat al Muncii.</li> </ol>	<p>Trimestrial</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Pentru anul 2019 în domeniul siguranței ocupaționale au fost planificate 80 controale de stat. Inițierea controalelor în trim.- I n-a fost posibilă din cauza nefuncționării RSC. Astfel, în trimestrul I - 2019, Agenția și-a concentrat acțiunile pe informarea, educarea angajaților și angajatorilor, cu privire la securitatea și sănătatea în muncă.</p> <p><b>2.</b> Pentru trimestrele II - IV, direcția responsabilă de domeniu, a planificat efectuarea a 60 controale, din care au fost efectuate 55 (92%) planificate și 8 inopinate. Îndeplinirea integrală a numărului de controale planificate a fost împiedicată de faptul, că 5 agenți economici din cei planificați pentru trim.II-IV și-au schimbat pe parcursul anului adresa amplasamentului. Din cele 63 controale efectuate, în 58 controale (52 cazuri din controalele planificate și 6 controale inopinate) au fost depistate neconformități:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lipsa unui serviciu intern de prevenire a accidentelor și protecție;</li> <li>- lipsa evaluării riscurilor profesionale;</li> <li>- lipsa informării angajaților despre riscurile profesionale;</li> <li>- lipsa instrucțiunilor de securitate și sănătate în muncă, pentru lucrări;</li> <li>- lipsa instrucțiunilor de acordare a primului ajutor, truselor medicale;</li> <li>- asigurarea insuficientă cu echipament individual de protecție;</li> <li>- lipsa unui plan de acțiuni în caz de pericol;</li> <li>- insuficiența examinării medicale/testării psihologice a lucrătorilor;</li> <li>- lipsa încăperii de prim ajutor;</li> <li>- încălcarea cerințelor de comunicare/cercetare/raportare a accidentelor;</li> <li>- lipsa datelor privind realizarea operațiunilor de întreținere a echipamentului de muncă în carnetul de întreținere a echipamentului;</li> <li>- lipsa instruirii lucrătorilor în privința echipamentelor cu propulsie;</li> <li>- expunerea lucrătorilor la un nivel de zgomot cu valori egale sau mai mari valorilor inferioare de expunere și vibrații mecanice;</li> </ul> <p>recipientele sub presiune nu sunt verificate periodic; lipsa marcajului corespunzător al căilor de salvare.</p> <p><b>3.</b> Au fost examinate 8 reclamații/sesizări din domeniul siguranței ocupaționale.</p> <p><b>4.</b> N-au fost.</p> <p><b>5.</b> Măsurile juridice aplicate: Au fost cercetate 39 accidente în muncă, din care 6 cazuri mortale, 3 cazuri grave și 30 cazuri cu incapacitate temporară de muncă a angajaților. Pentru încălcările depistate au fost încheiate 8 dosare contravenționale și aplicate 8 amenzi, în baza art.55/3 din Codul Contravențional, în sumă de 110 mii lei, eliberate 52 prescripții de înlăturare a neconformităților.</p> <p><b>6.</b> Despre rezultatele examinării, inspectorii Agenției au prezentat 12 rapoarte lunare către Inspectoratul de Stat al Muncii, privind respectarea legislației cu privire la securitatea și sănătatea în muncă la întreprinderile verificate, din domeniile de competență.</p>	<p>DAICSO</p>
--	---	---	--------------------	---	---------------

	<p>5.2. Realizarea activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați în unitățile din domeniile de competență, privind siguranța ocupațională.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul activităților de instruire și informare a angajatorilor și salariaților angajați – 80, realizate;</li> <li>2. Numărul persoanelor instruite și informate, la întreprinderile vizitate;</li> <li>3. Numărul activităților de informare în cadrul campaniilor tematice „siguranța ocupațională”, realizate prin: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vizite de consultanță, - 125,</li> <li>- mese rotunde (pentru operatorii din comerț) - 6;</li> </ul> </li> <li>4. Numărul materialelor informaționale (exemplare pliante, difuzate) - 4000;</li> <li>5. Numărul aparițiilor media planificate - 30, din care realizate;</li> <li>6. campania tematică „siguranța ocupațională” - 4.</li> </ol>	<p>Trimestrial</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Pentru anul 2019 au fost planificate 80 activități de instruire și informare a angajatorilor și angajaților, în cadrul controalelor de stat în domeniul siguranței ocupaționale.  Au fost realizate 103 (129%) activități de instruire: în cadrul controalelor de stat - 63, vizitelor de consultanță – 39, mesei rotunde, sau cu 23 mai mult.</p> <p><b>2.</b> Au fost instruite privind siguranța ocupațională, 1457 persoane (106 angajatori, 1351 angajați). Totodată au primit consultanță 98 consumatori;</p> <p><b>3.</b> Au fost desfășurate 2 campanii tematice de informare, prin 39 vizite de consultanță la întreprinderi, masa rotundă cu mediul de afaceri din mun. Drochia. În cadrul activităților de informare, inclusiv în control, au fost informate și instruite 1555 persoane (106 angajatori, 1351 angajați, 98 consumatori), privind siguranța ocupațională și protecția consumatorilor;</p> <p><b>4.</b> În cadrul activităților de informare și a controalelor efectuate au fost difuzate 2 pliante tematice în circa 4000 exemplare la întreprinderile vizitate.</p> <p><b>5.</b> Au fost realizate 14 apariții media.</p> <p><b>6.</b> Au fost desfășurate 2 campanii de informare, din 2 precizate, cu genericul:  - „Un angajat bine informat este bine protejat”;  - „Siguranța la locul de muncă - problema majoră a angajatorului”.</p> <p>Numărul activităților de informare planificate pentru anul 2019 a fost redus, prin Ordinul Agenției nr.130p/2019, de la 4 la 2 campanii de informare, cu 50% numărul activităților de informare în cadrul campaniilor, urmare a fluxului sporit de personal și demisiilor personalului responsabil de domeniu. Astfel din 123 activități precizate, inspectorii din domeniul siguranței au realizat 119 activități, ce constituie 97% nivel de realizare.</p>	<p>DAICSO</p>
	<p>5.3. Asigurarea instruirii și dezvoltării profesionale a inspectorilor responsabili de domeniul siguranței ocupaționale, în coordonare cu Inspectoratul de Stat al Muncii.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de instruire a angajaților Agenției, elaborat și publicat;</li> <li>2. Numărul activităților de instruire a inspectorilor, realizate;</li> <li>3. Numărul inspectorilor instruiți.</li> </ol>	<p>Anual</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Planul anual de instruire a angajaților Agenției, este aprobat și publicat pe pagina web;</p> <p><b>2.</b> Pe parcursul anului, inspectorii responsabili de domeniul siguranței ocupaționale, au participat la <b>4 activități de instruire</b>, organizate de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Inspectoratul de Stat al Muncii:  - <i>Aplicarea listelor de verificare în domeniu, la efectuarea controalelor;</i>  - <i>Organizarea și efectuarea controalelor de stat;</i>  - <i>Organizarea și efectuarea cercetărilor accidentelor de muncă.</i>  - <i>Cercetarea accidentelor de muncă și consecințele acestora”</i>;</p> <p><b>3.</b> Au fost instruite 4 persoane angajate.</p> <p>APCSP participă lunar la ședințele de raportare a activității în domeniul siguranței ocupaționale, organizate de către MSMPS.</p>	<p>SJRU DAICSO</p>

<b>Obiectivul 6:</b> Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI)	6.1. Desfășurarea activităților de competență, inclusiv prin control oficial (inopinat) privind conformitatea produselor, produse-le piratate și contrafăcute, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	1. Numărul reclamațiilor sau sesizărilor, materialelor, examinate; 2. Numărul controalelor inopinate efectuate, din care cu încălcări depistate; 3. Numărul măsurilor juridice, aplicate.	Trimestrial	<b>Realizat</b> <b>1.</b> Pe parcursul anului, au fost examinate <b>61 materiale</b> privind produsele contrafăcute, parvenite de la alte autorități; <b>2.</b> Au fost efectuate 11 controale inopinate, în baza materialelor primite de la alte autorități și de la reprezentanții titularilor de drept, încălcări au fost depistate în cadrul a 4 controale, iar în cadrul a 3 controale au fost notificați titularii de drepturi a mărcii protejate, în vederea stabilirii indicilor de contrafacere. <b>3. Măsuri juridice aplicate:</b> - în urma examinării materialelor parvenite au fost încheiate 61 dosare contravenționale, în baza art.97 al Codului Contravențional; - În cadrul controalelor au fost aplicate măsuri juridice: 1 prescripție de înlăturare a neconformităților, 3 procese verbale contravenționale.	DRCMA DCPIS
	6.2. Sensibilizarea publicului larg cu privire la conformitatea produselor, pericolele produselor piratate și contrafăcute, drepturile de proprietate intelectuală (DPI).	1. Numărul materialelor informaționale tematice, diseminate în cadrul activităților de informare, apariții media; 2. Numărul de vizite/stagii cu scop de schimb de experiență și informații cu privire la evoluțiile legislative în domeniu, participări la seminare.	Trimestrial	<b>Realizat</b> <b>1.</b> A fost elaborată o <b>pliantă tematică</b> „ <i>Spunem nu produselor contrafăcute?</i> ”, editată și diseminată în 4000 exemplare în cadrul activităților de informare, publicat un comunicat de presă tematic, pe pagina web a Agenției și înregistrate 6 apariții media tematice pe canalele Radio/ TV. În cadrul evenimentului Ziua Ușilor deschise, a fost organizată o expoziție cu privire la produsele contrafăcute vs Produse originale. <b>2.</b> În perioada de raportare, inspectorii Agenției au participat la: - seminarul cu tematica „ <i>Asigurarea respectării drepturilor proprietate intelectuală</i> ”, curs organizat de Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală RM, Institutul Național al Justiției din RM, 2 persoane au primit instruire de specialitate; - seminarul de instruire în domeniul protecției drepturilor de proprietate intelectuală și anti-contrafacere, organizat de AGEPI și Asociația Anti-contrafacere REACT, unde au fost instruite 5 persoane.	DRCMA DCPIS
<b>Obiectivul 7:</b> Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață prin consolidarea capacităților de supraveghere a pieței produselor nealimentare și serviciilor	7.1. Cooperarea operativă cu organul vamal și autoritățile de supraveghere a pieței în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedurile de conlucrare între autoritățile de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal, aprobat prin Hotărârea	1. <b>Punctul de contact</b> desemnat de Agenție, întru conlucrarea, schimbul rapid de informații privind produsele periculoase, între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și Serviciul Vamal, funcțional (HG nr. 1076/2016); 2. Numărul de notificări (avertizări) transmise/primite, plasate în sistem; 3. Numărul controalelor efectuate privind conformitatea produselor/serviciilor notificate, publicitatea produselor, neconformitățile depistate; 4. Numărul loturilor de produse controlate, loturilor neconforme, din care periculoase / cu risc grav, constatate;	Trimestrial	<b>Realizat</b> <b>1.</b> Agenția a desemnat persoanele responsabile de conlucrarea cu Serviciul Vamal, schimbul rapid de informații privind produsele periculoase, conform prevederilor HG nr. 1076/2016); <b>2.</b> Notificări (avertizări) transmise/primite, în a.2019 n-au fost înregistrate. În scopul supravegherii metrologice și monitorizării mijloacelor de măsurare introduse/puse la dispoziție pe piață, Agenția a adresat Serviciului Vamal o interpelare privind informarea despre mijloacele de măsurare importate și importatorii acestora. Prin scrisoarea nr.5/20 din 08.04.2019 Serviciul Vamal a prezentat informația solicitată. <b>3-7.</b> Controale privind conformitatea produselor/serviciilor notificate, nu au fost efectuate, din lipsă de notificări privind produsele periculoase, conform prevederilor HG nr. 1076/2016.	DCPIS DCM DRCMA SCICMM DERPC

	Guvernului nr. 1076/2016)	<p>5. Numărul de probe prelevate/testate, din care neconforme parametrilor testați;</p> <p>6. Numărul comunicatelor pentru informarea consumatorilor despre notificări, plasate pe pagina web a Agenției;</p> <p>7. Raportul persoanelor desemnate, prezentat, privind notificările/avertizările transmise/primite, dinamica notificărilor.</p>			Raportori Persoanele desemnate
	7.2. Desfășurarea activităților de informare/instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață.	Numărul activităților de sensibilizare prin informare și instruire a <b>AOPC</b> , privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață, realizate.	Trimestrial	<p><b>Realizat.</b></p> <p>În cadrul conferinței organizată de Agenție la 15 Martie 2019, consacrată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, care a avut drept scop sensibilizarea și informarea publicului larg, au participat și reprezentanții Asociației obștești de protecție a consumatorilor (Centrul pentru Protecția Consumatorilor), care au fost informați despre încălcările admise de către mediul de afaceri în relații cu consumatorii, inclusiv încălcările reclamate de consumatori, cu scopul de a se implica mai activ în activitatea de protecție a consumatorilor, prin informare și educare.</p> <p>Direcția responsabilă de realizarea acțiunii, planifică elaborarea proiectului acordului de colaborare cu reprezentanții societății civile întru implicarea în procesul de identificare a eventualelor lacune normative sau deficiențe în activitatea de protecție a consumatorilor.</p> <p>De menționat, că numărul infim de asociații obștești active, în domeniul asigurării respectării drepturilor consumatorilor și lipsa interesului manifestat, face dificilă crearea unei platforme viabile de conlucrare.</p>	DRCMA DCPIS DCM SCICMM
	7.3. Utilizarea în cadrul controlului a procedurilor specifice, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, bazate pe riscuri, revizuirea la necesitate.	Numărul de Proceduri specifice, liste de verificare, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, aprobate, utilizate în control.	Anual	<p><b>Realizat</b></p> <p>Elaborarea listelor de verificare a fost prioritară în anul 2019, în vederea realizării controalelor de stat conform Legii nr. 131/2012.</p> <p>Astfel, Agenția a elaborat și aprobat <b>14 liste de verificare</b> pentru controlul produselor nealimentare/serviciilor și în domeniul metrologic.</p> <p>Listele de verificare, publicate în Monitorul Oficial și pagina web instituțională, sunt utilizate în control.</p> <p>Sunt în proces de ajustare 2 liste de verificare, prin completarea cu noile cerințe ale legislației privitor la cazanele de apă și etichetarea energetică și în elaborare 3 liste de verificare privind supravegherea jucăriilor.</p>	Subdiviziunile cu funcții de control
<b>Obiectivul 8:</b> Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și	8.1. Organizarea activităților de informare a părților interesate, acordarea consultațiilor referitor la contractele încheiate cu consumatorii,	<p>1. Numărul activităților de informare a părților interesate referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor cu consumatorii, din total realizate de direcție;</p> <p>2. Numărul consultațiilor acordate, referitor la contracte încheiate cu consumatorii, din total realizate de direcție;</p>	Trimestrial	<p><b>Realizat.</b></p> <p>1. Odată cu examinarea contractelor primite pentru verificarea sub aspectul prezenței clauzelor abuzive, sunt întreprinse activități de informare a părților contractante.</p> <p>2. Astfel părțile interesate au fost consultate în 91 situații de caz, inclusiv în cazul contractelor de creditare nebanară, contracte de investiții în construcții, contracte de prestare a serviciilor de fabricare la comandă a produselor, servicii de reparații.</p> <p>În scopul informării părților implicate în contractarea creditelor nebanare a fost inițiată Campania Națională de Educare Financiară ”<i>Află totul despre</i></p>	DAICSO DCPIS DRCMA

post-contratale	examinarea contractelor.	3. Numărul contractelor examinate, din care neconforme.		bani” în parteneriat cu Camera Americană de Comerț AmCham și OCN Iute Credit SRL. În cadrul Campaniei la 27.10.2019 a fost organizat training <i>Consolidarea capacităților APCSP în domeniul de creditare nebanară</i> . <b>3.</b> Din 91 contracte examinate, s-au constatat neconformități în 41 contracte și au fost întocmite 41 acte de constatare a clauzelor abuzive.	
	8.2. Desfășurarea activităților privind asigurarea respectării legislației la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, inclusiv prin informarea consumatorilor, reprezentanților asociațiilor obștești de protecție a consumatorilor (AOPC).	1. Numărul activităților (examinarea petițiilor) privind asigurarea respectării legislației la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, cazuri reclamate, din care constatate, sancțiuni aplicate;  2. Numărul activităților de informare a consumatorilor, reprezentanților Asociațiilor Obștești de Protecție a Consumatorilor (AOPC) cu privire la serviciile de plată și emiterea de monedă electronică, la cazurile reclamate/constatate/ sancțiunile aplicate.		<b>Realizat.</b> <b>1.</b> Agenția a recepționat și a examinat sesizarea Băncii Naționale a Moldovei (BNM), referitor la încălcările stabilite în rezultatul controlului efectuat la BC „Energbanc” SA, pentru perioada 2017-2018. În rezultatul examinării materialelor prezentate, în concluzie cu BNM și BC „Energbanc”, sancțiuni contravenționale nu au fost aplicate, din motivul depășirii termenului de prescripție pe cazul sesizat. <b>2.</b> Activitățile de informare tematice: - În cadrul activităților dedicată <i>Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor</i> , a fost pusă în discuții și oportunitatea consumatorilor cu privire la serviciile de plată și emiterea de monedă electronică, la care s-au expus și reprezentanții Centrului pentru Protecția Consumatorilor. - au fost desfășurate 2 mese rotunde, în cadrul Proiectului Jean Monnet Chair (EU4CONS), organizate la USM și ASEM, cu abordarea tematicii comerțului electronic și serviciilor de plată electronică, informații reprezentanții mediului academic și studenții facultății finanțe și bănci. - Agenția a participat la lansarea proiectului de educație financiară „ <i>Învață! Dă sens banilor</i> ”, organizat de BNM, partener Expert – Grup. - A elaborat și difuzat 2 tipuri de materiale informaționale tematice: <i>Plianta „Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line”</i> , <i>broșura „ABC-ul cumpărătorului on-line”</i> . De asemenea, au fost înregistrate 2 apariții media tematice (TV/Radio). Reclamații privind serviciile de plată și emiterea de monedă electronică n-au fost înregistrate.	DCPIS DRCMA DCM DAICSO SCICMM
<b>Obiectivul 9:</b> Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii	9.1. Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat <b>Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie</b> (ZMPDC).	1. Agenda evenimentului, aprobată; 2. Numărul activităților desfășurate în cadrul evenimentului consacrat ZMPDC, conform Agendei evenimentului; 3. Numărul participanților, informații.	Trimestrul I	<b>Realizat.</b> <b>1.</b> La 15 Martie 2019, Agenția a organizat și desfășurat evenimentul consacrat <b>Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor</b> , cu genericul „ <i>Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)</i> ”. Activitățile consacrate evenimentului s-au desfășurat conform Agendei aprobate de Agenție. Organizarea evenimentului a avut drept scop asigurarea cunoștințelor necesare consumatorilor și dezvoltarea capacității lor decizionale la procurarea produselor Smart sigure. <b>2.</b> Numărul activităților desfășurate: Cu ocazia evenimentului au fost desfășurate un șir de activități: - campania de informare dedicată evenimentului „ <i>Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)</i> ”; - 27 vizite de consultanță; - Conferința de presă dedicată evenimentului.	DRCMA (organizatorul evenimentului i ZMPDC) DCPIS DAICSO DCM SCICMM

				<p><b>3.</b> În cadrul evenimentului au participat și au beneficiat de informare 1305 persoane (808 consumatori, 10 reprezentanți media, 7 invitați de peste hotare: România-4, Ucraina, Armenia și Franța, 205 agenți economici, 166 reprezentanți ai mediului de afaceri, 20 reprezentanți ai ministerelor și asociațiilor, autorităților de protecție a consumatorilor și 80 participanți din mediul academic.</p> <p>Au fost difuzate 3451 materiale informaționale (3188 pliante, 30 fișe informaționale cu numărul de telefon al consumatorului, 180 materiale promoționale, 80 de broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”).</p> <p>Au fost înregistrate 19 apariții media (5 emisiuni și 14 interviuri).</p> <p>Acțiunile desfășurate au fost mediatizate în 10 surse media (Publica TV, Canal 3, Pro TV, Moldova 1, TVR Moldova, RTR, Televiziunea centrală Orhei TV, Radio Moldova, Vocea Basarabiei, Radio Europa Liberă);</p> <p>Cu dedicație, a fost editat și difuzat bannerul cu denumirea nouă a instituției, spotul video/audio cu istoricul și realizările Agenției.</p>
9.2. Organizarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin utilizarea paginilor electronice.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planul anual al activităților de informare, aprobat;</li> <li>Numărul campaniilor de informare <b>14</b>, prin: <ul style="list-style-type: none"> <li>vizite de consultanță 400, inclusiv în: <ul style="list-style-type: none"> <li>Consilii raionale / Primării - 78;</li> <li>Centre comerciale / supermarket - 88;</li> <li>Piețe - 28;</li> <li>Colective de muncă - 85;</li> <li>Tabere / instituții de învățământ - 34;</li> <li>Vizite în cadrul monitorizării pieței – 87;</li> </ul> </li> <li>Evenimente tematice - 3;</li> </ul> </li> <li>Numărul materialelor informaționale (broșuri, pliante, ghiduri cu privire la produse), difuzate <b>30603</b>, inclusiv prin intermediul mass-mediei, paginilor electronice;</li> <li>Numărul comunicatelor/informațiilor utile pentru consumatori - <b>25</b>, plasate pe pagina web a Agenției;</li> <li>Numărul materialelor informaționale, elaborate-10: spoturi – 2, videoclipuri tematice - 2, panouri – 2, pliante – 3, respectiv difuzate;</li> <li>Numărul consumatorilor, salariaților angajați la întreprinderile vizitate, informați în cadrul campaniilor;</li> </ol>	Trimestrial	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Numărul activităților de informare, incluse în Planul anual de acțiuni pentru anul 2019, a fost redus cu 50% prin Ordinul Agenției nr.130p/2019, urmare a fluxului sporit de personal și demisiilor personalului responsabil de realizarea activităților de informare.</p> <p> Agenția și-a consolidat capacitățile și, pe parcursul anului 2019 a realizat 379 activități de informare, față de 294 precizate conform Ordinului:</p> <p><b>2. Campanii tematice de informare - 7;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vizite de consultanță - 114;</li> <li>Consilii raionale / Primării – 11;</li> <li>Piețe - 22;</li> <li>Colective de muncă - 64;</li> <li>Instituții de învățământ - 17.</li> <li>Evenimente tematice tradiționale desfășurate - 5; <ul style="list-style-type: none"> <li>„Zua Mondială a Drepturilor Consumatorilor - 15 Martie”;</li> <li>„Orășelul European”;</li> <li>„Ziua mondială a metrologiei”;</li> <li>„Ziua Națională a vinului 2019”;</li> <li>„Ziua ușilor deschise”, lansată în premieră în cadrul Agenției.</li> </ul> </li> </ul> <p>A fost deschis Ghișeul consumatorului, într-un format modernizat.</p> <p>În ideea de a moderniza call-centrul, unde se oferă zilnic consultații, a fost lansat numărul nou de telefon al consumatorului <b>022 51 51 51</b>.</p> <p>Lansarea versiunii modernizate a paginii web s-a situat printre realizările de succes ale Agenției, pe parcursul anului 2019.</p> <p><b>3.</b> Pe parcursul anului, în cadrul activităților de informare au fost difuzate în total <b>46665 exemplare</b> de materiale informaționale, inclusiv 41302 pliante, 16 fișe informaționale, 80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului on-line”, 2400 postere, 1000 exemplare de cărți „Cazuri de succes”, alte 1868 exemplare de materiale difuzate în cadrul activităților de informare.</p>	

		7. Numărul aparițiilor media (TV/radio / presa scrisă), cu subiectul protecției consumatorilor - 110, realizate.		<p><b>4.</b> 91 comunicate de presă/informații utile, dedicate consumatorilor și mediului de afaceri au fost plasate pe pagina web a Agenției;</p> <p><b>5.</b> Au fost elaborate pliante, spoturi video/audio și postere informative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un banner, cu denumirea nouă a instituției, elaborat de ZMPDC;</li> <li>- spotul publicitar video/audio cu privire la activitatea Agenției și istoricul instituției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului ZMPDC și spotul informațional video/audio „Produse preambalate”;</li> <li>- 9 tipuri de pliante informaționale tematice, elaborate și editate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Spunem NU produselor contrafăcute!</i>;</li> <li>- <i>Cum alegem corect încălțăminte?</i>;</li> <li>- <i>Zero accidente de muncă și boli profesionale</i>;</li> <li>- <i>Munca informală. Cunoaște drepturile și obligațiile angajatorilor și ale angajaților!</i>, inclusiv, cu susținerea Proiectului EU4CONS;</li> <li>- <i>Contractul de credit pentru consumatori</i>;</li> <li>- <i>Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line</i>;</li> <li>- <i>Serviciile de turism sau regulile de bază ale turistului</i>;</li> <li>- <i>Produse necorespunzătoare sau produse cu defect</i>;</li> <li>- <i>Clauzele abuzive contractuale sau clauzele nule</i>.</li> </ul> </li> <li>- 3 postere, pentru campania „Ai grijă ce produse cumperi copilului tău”</li> <li>- cartea „Cazuri de succes”(1000 exemplare).</li> </ul> <p><b>6.</b> Pe parcursul anului 2019 au primit consultanță în domeniul protecției consumatorilor <b>20 410 persoane, din care 18470 consumatori</b> (la linia telefonică, în cadrul Ghișeului, examinării petițiilor).</p> <p><b>7.</b> 155 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct).</p> <p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Pe parcursul anului, au fost înregistrate <b>154 cazuri de succes</b>, de soluționare a reclamațiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciului neconform;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 104 consumatori au fost despăgubiți prin restituirea contravalorii produselor/serviciilor neconforme, <b>în sumă de 1 886 681,69lei</b>;</li> <li>- 50 consumatori au primit produse preschimbate sau reparate;</li> </ul> <p><b>2.</b> Au fost examinate și soluționate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare 1140 reclamații din 1493 înregistrate.</p>	
	9.3. Promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului, înregistrate de Agenție.	<p>1. Numărul cazurilor de succes înregistrate, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător;</p> <p>2. Numărul cazurilor prejudiciabile soluționate, numărul consumatori satisfăcuți.</p>			
<b>Obiectivul 10:</b> Consolidarea capacităților instituționale privind revindicarea	10.1. Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revindicarea drepturilor consumatorilor și	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate, subiectele reclamațiilor, revindicările consumatorilor;	Trimestrial	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Pe parcursul anului, au fost înregistrate 1870 reclamații și sesizări (1493 reclamații/377 sesizări).</p> <p><i>Rămase în examinare</i>, din trim.IV-2018 - 71 reclamații/60 sesizări;</p> <p>Spre examinare 2001 reclamații și sesizări (1564 reclamații/437 sesizări), <i>din care:</i></p>	DCPIS DRCMA DAICSO DCM SCICMM



drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar	asigurarea recuperării de către consumatori a prejudiciilor cauzate de vânzător.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Numărul reclamațiilor înregistrate în sistemul intern de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare;</li> <li>3. Numărul sesizărilor trimise, reclamațiilor readresate, altor autorități conform competențelor;</li> <li>4. Numărul acțiunilor depuse la instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză;</li> <li>5. Numărul cazurilor prejudiciabile reclamate, dinamica;</li> <li>6. Numărul cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, reclamate, din care constatate, dinamica cazurilor de prejudiciu;</li> <li>7. Numărul pretențiilor consumatorilor (cazurilor prejudiciabile) soluționate de vânzător pe cale amiabilă (extrajudiciară), recipiselor prezentate, consumatori satisfăcuți;</li> <li>8. Numărul cazurilor de succes înregistrate, de soluționare a petițiilor privind remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător;</li> <li>9. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- examinate și soluționate din oficiu 1505 reclamații și sesizări (1140 reclamații/365 sesizări);</li> <li>- readresate 370 reclamații/58 sesizări;</li> <li>- <b>în examinare</b> 68 reclamații și sesizări (<b>54 reclamații</b>/14 sesizări).</li> </ul> <p>Subiectele principale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produse industriale neconforme – 502 reclamații, din care 171 cu impact energetic;</li> <li>• servicii neconforme – 802 reclamații, din care 141 referitor la contracte;</li> <li>• încălcarea regulilor de comerț – 81 reclamații;</li> <li>• produse alimentare neconforme – 56 reclamații;</li> <li>• mijloace de măsurare - 32 reclamații;</li> <li>• diverse -11;</li> <li>• siguranța ocupațională -8;</li> <li>• jocuri de noroc -1 reclamație.</li> </ul> <p>Revendicările consumatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- restituirea contravalorii produsului/serviciului -439;</li> <li>- sancționarea agentului economic - 344;</li> <li>- remedierea sau înlocuirea produsului/ serviciului 220;</li> <li>- protecția consumatorului la achiziționarea produsului/serviciului neconform – 156;</li> <li>- examinarea clauzelor pretinse abuzive, în contractele încheiate -107;</li> <li>- recalcularea corespunzătoare a prețului/tarifului -71;</li> <li>- repararea prejudiciului cauzat de produs/serviciu necorespunzător - 66;</li> <li>- verificarea respectării legalității mijloacelor de măsurare -32;</li> <li>- informarea completă/corectă/precisă despre produse/servicii -20;</li> <li>- constatarea și combaterea practicilor comerciale incorecte – 14;</li> <li>- verificarea respectării legislației privind siguranța ocupațională - 8;</li> <li>- reducerea corespunzătoare a prețului – 6.</li> </ul> <p>2. Reclamațiile primite spre examinare în număr de 1493 sunt înregistrate în registrul intern de evidență a petițiilor, inclusiv în format electronic.</p> <p>3. Către MOLDAC, MEI, Procuratura, ANSA, au fost trimise 5 sesizări cu privire la încălcările depistate, în urma controalelor, examinării materialelor.</p> <p>Din numărul total de reclamații/sesizări înregistrate în perioada respectivă au fost readresate conform competențelor 370 reclamații/58 sesizări.</p> <p>4. Pe parcursul anului, Agenția a participat la 30 ședințe de judecată, ca intervenient accesoriu, pentru prezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora;</p> <p>5. Au fost reclamate 1493 cazuri de prejudiciere a consumatorilor, sau cu 201 petiții mai puține, față de 1694 petiții înregistrate în a. 2018.</p> <p>6. Cazuri de prejudiciere a vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, nu au fost reclamate;</p> <p>7. Din numărul total de reclamații examinate, de vânzător au fost soluționate pe cale amiabilă 154 reclamații, conform recipiselor prezentate.</p> <p>8. Au fost înregistrate 154 cazuri de succes (remedierea/înlocuirea/restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 104 cazuri, restituită contravaloarea produselor neconforme;</li> </ul>
---	--	---	--	--

				- 50 cazuri, schimbate sau reparate produsele. <b>9.</b> Suma contravalorii restituite consumatorilor prejudiciați <b>1 886 681, 69lei</b> , de aproape 2 ori mai mult față de a. 2018.	
	10.2 Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici, Call - Centrului de asistență la Linia verde și Telefonul Consumatorului.	1. Ghișeul unic, funcțional; 2. Call – Centrul, funcțional; 3. Numărul consultațiilor solicitate, de consumatori și agenți economici în Ghișeul unic, oferite; 4. Numărul apelurilor telefonice înregistrate la linia verde, consultațiilor oferite telefonic.		<b>Realizat.</b> <b>1.</b> În cadrul evenimentului, „Ziua ușilor deschise” a fost deschis Ghișeul consumatorului în format modernizat. <b>2.</b> A fost modernizat și call-centrul, prin intermediul căruia se oferă consultații telefonice și, lansat numărul nou de telefon <b>022-51-51-51</b> . Numărul nou este o platformă digitală, cu posibilitatea de redirectionare a apelurilor la linia instituțională anticorupție și la telefonul pentru raportarea accidentelor de muncă. Platforma permite preluarea concomitentă a 3 apeluri/înregistrarea convorbirii telefonice. Call - Centrul este funcțional. <b>3.</b> În Ghișeul unic, au fost înregistrate 711 solicitări de consultanță: 705 de la consumatori și 6 de la agenți economici, oferite 711 consultații. <b>4.</b> În call-centrul Agenției, au fost înregistrate 6106 apeluri telefonice, dintre care 6051 consumatori și 55 agenți economici au primit consultanță și răspuns la întrebările adresate. În Direcțiile Agenției au parvenit 311 apeluri telefonice (216 consumatori, 95 agenți economici) În total, pe parcursul anului, au parvenit <b>6417 apeluri telefonice</b> (6267apeluri telefonice de la consumatori și 150 de la agenți economici).	DRCMA DCPIS DCM DAICSO
	10.3 Educarea și creșterea rolului consumatorilor, în vederea implicării și reclamării tranzacțiilor prejudiciabile, pentru scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, apelurilor telefonice înregistrate, raportat la numărul total de consumatori informați, nivelul de implicare a consumatorilor informați, %;	Trimestrial	<b>Realizat.</b> <b>1.</b> Reclamațiile/sesizările/apelurile telefonice înregistrate, în număr de 8137 raportat la numărul total de 18470 consumatori informați, ce constituie 44%, reprezintă gradul de implicare a consumatorilor informați în vederea reclamării neconformităților referitor la produse/servicii puse la dispoziție pe piață.	DRCMA DCPIS DAICSO DCM
	10.4 Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului.	1. Sondajul realizat în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului; 2. Raport privind rezultatele sondajului, indicele stabilit.	Trimestrul IV 2019	<b>Nerealizat</b> Acțiunea dată va fi realizată în anul 2020.	DERPC DMI SFA SCICMM

<b>Obiectivul 11:</b> Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor	11.1. Organizare a evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „ <b>Ziua ușilor deschise</b> ””, campaniilor de informare și promovare a soluțiilor pe care le oferă Agenția.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eveniment organizat și mediatizat, conform Agendei aprobate;</li> <li>2. Numărul reclamațiilor, sesizărilor înregistrate, din care soluționate;</li> <li>3. Numărul reclamațiilor înregistrate în sistemul de petiționare, inclusiv în sistemul electronic de petiționare;</li> <li>4. Numărul apelurilor telefonice înregistrate și a consumatorilor consultați;</li> <li>5. Numărul cazurilor de succes de rezonanță publicate, numărul consumatorilor satisfăcuți.</li> </ol>	Trimestrul IV	<b>Realizat.</b> <b>1.</b> Pentru familiarizarea publicului larg cu privire la activitatea instituției și în scopul promovării imaginii, Agenția a organizat, în premieră, la data <b>de 18 decembrie 2019 evenimentul „Ziua Ușilor Deschise”</b> . În acest sens, au fost amenajate sectoare distincte cu echipamentele –test din dotare, produse contrafăcute, sala de instruire a invitaților, expoziția desenelor prezentate în cadrul concursului " <i>Protecția consumatorilor în culori</i> ", lansat cu ocazia evenimentului. În cadrul evenimentului, a fost lansat Ghișeul consumatorului într-un format modernizat, unde zilnic persoanele interesate primesc consultații în domeniile de competență. În ideea de a moderniza call-centrul prin intermediul căruia se oferă consultații telefonice solicitanților la telefonul consumatorului dar și la linia verde, a fost lansat un număr nou de telefon pus la dispoziția consumatorilor 022-51-51-51, care reprezintă o platformă digitală, cu posibilitatea de redirecționare a apelurilor la linia instituțională anticorupție și telefonul pentru raportarea accidentelor de muncă și permite preluarea concomitentă a 3 apeluri și înregistrarea convorbirii. La eveniment au participat instituții mass-media, care au mediatizat mersul acestuia. Pe site-ul Agenției a fost plasat comunicatul tematic. <b>2.</b> În cadrul evenimentului s-a scos în evidență reclamațiile și sesizările înregistrate în număr de 1870 reclamații/sesizări, cât și cele soluționate 1505 reclamații și sesizări. <b>3.</b> Toate petițiile sunt înregistrate electronic. <b>4.</b> Invitații au fost familiarizați cu procesul de înregistrare a apelurilor telefonice, numărul apeluri telefonice parvenite în 2019 (6267 apeluri), la care consumatorii au primit consultațiile de specialitate. <b>5.</b> Din totalul de 154 cazuri de succes înregistrate, 4 cazuri de succes de rezonanță au fost publicate pe pagina web a Agenției. Totodată, a fost editată cartea „ <i>Cazuri de succes</i> ”, cu cele mai actuale cazuri.	DRCMA DMI DCPIS DCM DAICSO SCICMM
	11.2. Dezvoltare a capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinamica consumatorilor informați/educați, față de perioada similară a anului precedent, în cadrul: <i>campaniilor de informare; evenimentelor tematice, organizate; materialelor informaționale (pliante, ghiduri) distribuite; consultațiilor acordate în call-centru/ofici APCSP; examinării petițiilor;</i></li> <li>2. Numărul consumatorilor informați, în creștere cu circa <b>10% anual</b>, față de perioada precedentă.</li> </ol>	Trimestrial	<b>Realizat parțial</b> <b>1.</b> În perioada raportată au fost informați 20410 consumatori/angajați (în cadrul vizitelor 8053, apelurilor telefonice 6267 consumatori, 2299 consumatori în cadrul evenimentelor ZMPDC, EU4CONS, Orașelul European, Ziua Vinului, la examinarea petițiilor 1140 consumatori, în Ghișeu 711 consumatori), sau cu 16536 mai puțin față de anul 2018 (35008 consumatori), ce constituie 59%, față de numărul consumatorilor informați anul precedent. <b>2.</b> Numărul de persoane informate este mai mic față de anul precedent, deoarece în 2019 Agenția a fost antrenată și în activități de control, spre deosebire de a. 2018, când nu au fost efectuate controale de stat, iar acțiunile au fost focusate pe informare, cu un efectiv mai mare de personal, sporind astfel numărul consumatorilor informați.	DRCMA DCPIS DCM DAICSO SCICMM

<p><b>Obiectivul 12:</b> Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor</p>	<p>12.1. Încheierea Acordurilor de colaborare reciprocă cu autoritățile omologe, dezvoltarea parteneriatelor existente și monitorizarea activității de realizare a acestora.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul Acordurilor de colaborare încheiate, puse în aplicare;</li> <li>2. Numărul activităților desfășurate în comun, schimb de experiență, preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor.</li> </ol>	<p>Anual</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Pentru dezvoltarea capacităților instituționale și relațiilor de colaborare, Agenția a încheiat până în prezent <b>15 Acorduri de colaborare</b> reciprocă și Memorandumuri de înțelegere cu autorități publice în domeniile de competență. Aceste documente importante stau la baza dezvoltării în continuare a Agenției.</p> <p><b>2.</b> Pe parcursul anului au fost desfășurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conform Acordului de colaborare cu Biroul Român de Metrologie Legală (BRML) din 2018, a fost efectuată o vizită de lucru în România pentru preluarea celor mai bune practici în domeniul protecției consumatorilor. Inspectorii au asistat la controale în domeniul jocurilor de noroc în comun cu inspectorii din cadrul Organismului Național al Jocurilor de Noroc (ONJN), precum și controale metrologice prin inspecții și testări inopinate ale mijloacelor de măsurare din domeniile de interes public în România, mun. București la (BRML).</li> </ul> <p>În cadrul controlului mijloacelor de măsurare la un distribuitor de carburanți, au luat cunoștință cu aplicarea actelor normative în domeniul metrologiei specifice controlului, proceduri de măsurare utilizate, constatări ale caracteristicilor tehnice/metrologice stabilite.</p> <p>Reprezentanții Agenției au asistat la două controalele a mijloacelor de măsurare utilizate în domeniul protecției mediului și siguranța circulației la unitățile de service auto și stații de Inspecție Tehnică Periodică.</p> <p>La inițiativa Organismului Național al Jocurilor de Noroc (ONJN) , în cadrul unui control în sala cu aparate de joc și sala de poker, inspectorilor le-au fost aduse la cunoștință actele legislativ-normative din România, procedura de control al aparatelor de joc, meselor de poker, pariurilor sportive, loterii de diferite tipuri.</p> <p>Conform Acordului de colaborare între Agenție și proiectul Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumereconomic interesis (EU4CONS), care constă în asigurarea cooperării bilaterale și a colaborării în vederea respectării drepturilor și intereselor consumatorilor, precum și în creșterea performanței personalului implicat în activitatea de supraveghere a pieței și protecția consumatorilor, reprezentanții Agenției au participat la 2 mese rotunde cu mediul academic și studenții USM și ASEM, organizată de proiectul <b>EU4CONS</b>.</p> <p><b>Cu susținerea Proiectului EU4CONS au fost elaborate 5 tipuri de pliante. La evenimentul dedicat ZMPDC, au participat și reprezentanții Proiectului EU4CONS, care au remarcat experiența privind protecția consumatorilor în țările din UE.</b></p> <p>Conform Memorandumului de înțelegere între Ministerul Economiei și Infrastructurii și Agenție, în cadrul proiectului finanțat de UE „Vizibilitate și comunicare pentru acțiunile referitoare la implementarea AA/DCFTA în cadrul programelor de asistență finanțate de UE”, reprezentanții Agenției au participat la 8 sesiuni cu mediul de afaceri în: Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hîncești, Ungheni, Bălți, or. Căușeni.</p>	<p>SCICMM DRCMA DAICSO DCM DCPIS</p>
--	--	--	--------------	--	--

			<p>În vederea promovării schimbului de informații, privind supravegherea pieței și sistemele de protecție a consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 11 vizite de lucru peste hotare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vizita de lucru în or. Minsk, Belarus, training în domeniul supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”;</li> <li>- vizita de lucru la Organismul național al Jocurilor de Noroc din România și Biroul Român de Metrologie Legală (BRML), conform acordului de colaborare semnat între APCSP și BRML;</li> <li>- ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB, în cadrul proiectului „Promovarea cooperării regionale din țările Parteneriatului Estic în domeniul infrastructurii calității”, Tbilisi, Georgia;</li> <li>- vizita de lucru la Agenția Suedeză pentru Protecția Consumatorilor;</li> <li>- vizita de studiu la invitația Fundației Germane pentru Cooperare Juridică Internațională (IRZ), pe tema protecției consumatorului, au făcut parte reprezentanții autorităților din Belarus, Ucraina, Moldova, în cadrul Ministerului Federal al Justiției și Protecției Consumatorului;</li> <li>- vizită de lucru în cadrul „Biroului de Metrologie Certin România”;</li> <li>- vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica „Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”, în cadrul proiectului Parteneriatului Estic PTB, Centrul pentru Protecția Consumatorilor Riga;</li> <li>- vizita de lucru la Biroul Pentru Protecția Concurenței și Consumatorilor din Polonia (Uokik) și la Biroul Central de Măsurări din Varșovia;</li> <li>- participarea în cadrul ”Evenimentului Exploratory talks meeting on market surveillance quality infrastructure” or.Tirana, Albania;</li> <li>- participarea la ”Instruire privind evaluarea riscurilor pentru nevoile de supraveghere a pieței”, or.Kiev, Ucraina;</li> <li>- „<i>Instituirea, managementul comerțului liber</i>”, Republica Chineză.</li> </ul>	
	<p>12.2. Cooperare a transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stagii, 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>	<p>• <b>Realizat.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. În vederea promovării schimbului de experiență privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 11 vizite de lucru/stagii peste hotare:</li> <li>2. În total au participat 26 persoane: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vizita de lucru în or. Minsk, Belarus - 3 persoane;</li> <li>- vizita de lucru la Organismul național al Jocurilor de Noroc din România și Biroul Român de Metrologie Legală (BRML) - 4 persoane;</li> <li>- ședința Comitetului de coordonare în domeniul acreditării și supravegherii pieței, organizat de către Institutul German de Metrologie PTB, în domeniul infrastructurii calității”, la Tbilisi, Georgia- 2 persoane;</li> <li>- vizita de lucru în cadrul Agenției Suedeze pentru Protecția Consumatorilor, or. Karlstad, Suedia - 3 persoane;</li> <li>- vizita de studiu în Germania, or. Berlin, la invitația Fundației Germane pentru Cooperare Juridică Internațională (IRZ) - 2 persoane;</li> </ul> </li> </ol>	<p>Personalul participant, SJRU</p>

				<p>- vizită de lucru,,Biroul de Metrologie Certin România - 1persoană;</p> <p>- vizita de studiu privind supravegherea pieței cu tematica „Controale administrative în supravegherea pieței în Letonia”,Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Riga - 2 persoane;</p> <p>- vizita de lucru, Biroul Pentru Protecția Concurenței și Consumatorilor din Polonia, și Biroul Central de Măsurări din Poloni, - 4 persoane;</p> <p>- participarea în cadrul ”Evenimentului Exploratory talks meeting on market surveillance quality infrastructure” or.Tirana, Albania– 1 persoană;</p> <p>- participarea la ”Instruire privind evaluarea riscurilor pentru nevoile de supraveghere a pieței”, or.Kiev, Ucraina - 2 persoane;</p> <p>- „<i>Instituirea și managementul comerțului liber</i>”, China -2 persoane.</p> <p><b>3. Participanții la activități prezintă rapoartele în SJRU al Agenției.</b></p>	
<p><b>Obiectivul 13:</b> Consolidarea capacităților instituționale ale Agenției, inclusiv în vederea realizării atribuțiilor noi delegate</p>	<p>13.1. Coordonare a și organizarea procesului de instruire internă și externă și perfecționare continuă a funcționarilor publici din cadrul Agenției, conform Planului de instruire pentru anul 2019, inițierea procesului de elaborare a Sistemului intern de instruire.</p>	<p>1. Planul anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat;</p> <p>2. Numărul activităților de instruire a funcționarilor Agenției, planificate, din care realizate;</p> <p>3. Numărul persoanelor (fpc, fpe, debutanți) instruite;</p> <p>4. Raportul cu privire la realizarea Planului anual de dezvoltare profesională a personalului Agenției, aprobat și publicat pe pagina web a Agenției;</p> <p>5. Conceptul și modulele Sistemului intern de instruire, proces de elaborare inițiat (Sistem elaborat în a. 2020).</p>	<p>Trimestrul I</p> <p>Trimestrial</p> <p>Trimestrul IV</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Planul de instruire a personalului Agenției pentru anul 2019 aprobat, este plasat pe pagina web instituțională.</p> <p><b>2.</b> Conform planului anual de instruire aprobat de APCSP, au fost planificate 53 instruirii (49 instruirii interne la locul de muncă și 4 instruirii interne cu suportul altor autorități). Au fost organizate <b>57 instruirii tematice</b> interne și externe pentru dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților, la care a participat personalul Agenției (inclusiv personalul care a demisionat):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 instruirii interne la locul de muncă;</li> <li>• 24 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități;</li> <li>• 6 instruirii organizate de alte autorități;</li> <li>• 7 instruirii în cadrul AAP;</li> <li>• 8 instruirii organizate în cadrul Proiectului DCFTA.</li> </ul> <p><b>3.</b> La instruirile desfășurate a participat întreg personalul Agenției, inclusiv personalul care a demisionat pe parcursul anului.</p> <p><b>4.</b> Raportul cu privire la activitățile de instruire realizate este publicat pe pagina oficială a Agenției.</p> <p><b>5.</b> Indicatorul este planificat pentru a. 2020.</p>	<p>SJRU DMI</p>
	<p>13.2. Implementarea procedurilor de integrare socio-profesională a debutanților, evaluare a performanțelor profesionale, evidenței datelor, documentelor cu privire la personal.</p>	<p>1. Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică;</p> <p>2. Numărul funcționarilor publici evaluați, care întrunesc condițiile necesare;</p> <p>3. Numărul Dosarelor personale completate cu toate documentele necesare conform legii, în termen;</p>	<p>Trimestrial</p>	<p><b>Realizat.</b></p> <p>1. Pe parcursul anului au fost angajate 18 persoane, inclusiv 12 prin concurs, 5 prin transfer din alte autorități și 1 în baza contractului individual de muncă (pdtafap). Au fost confirmați în funcția publică 4 funcționari publici debutanți.</p> <p>2. În anul 2019 au fost evaluați 38 funcționari publici, care întrunesc condițiile necesare.</p> <p>3. Au fost completate 65 dosare personale cu toate documentele necesare conform legii, inclusiv cei demisionați.</p>	<p>SJRU</p>

	13.3. Actualizarea și exploatarea <b>Sistemului informațional autorizat</b> „Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici”.	Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici, actualizat.		<b>Realizat</b> Registrul funcțiilor publice și al funcționarilor publici se actualizează în funcție de accesibilitatea asigurată tehnic.	
	13.4. Elaborarea procedurilor specifice, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, bazate pe riscuri, supravegherea metrologică.	Numărul Procedurilor elaborate, bazate pe riscuri și aplicate în control: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procedură privind supravegherea unui tip de produse nealimentare;</b></li> <li>• <b>Procedură privind supravegherea metrologică a unui tip de măsurare.</b></li> </ul>	Semestrul II	<b>Realizat</b> Conform recomandărilor incluse în Raportul de evaluare a integrității instituționale, pentru realizarea indicatorului ce ține de elaborarea Procedurilor interne de activitate, prioritar a fost stabilit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborarea procedurii „Procedura generală privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță”;</li> <li>- Revizuirea și ajustarea procedurii „Procedura generală privind modul de evidență și examinare a petițiilor”.</li> </ul> Astfel, prin Ordinul nr. 41/28.11.2019 a fost aprobată și publicată pe pagina web „Procedura generală privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță” și, actualizată „Procedura generală privind modul de evidență și examinare a petițiilor”, conform noilor prevederi ale legislației.	DCPIS DCM
<b>Obiectivul 14:</b> Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor	14.1. Asigurarea evidenței corespondenței, schimbului intern de informații în cadrul activității, controlul asupra executării documentelor.	1. Program de evidență și control a executării documentelor, elaborat; 2. Program de schimb de informații intern („Public”), funcțional.	2019	<b>Realizat.</b> 1. A fost implementat Programul de evidență a corespondenței e – Management; 2. A fost creată poșta electronică cu toți angajații incluși într-un singur email comun: <a href="mailto:agentia@apcsp.gov.md">agentia@apcsp.gov.md</a> . Programul de schimb de informații intern („Public”), este funcțional.	DMI SMD STIC
	14.2. Evidența proceselor verbale de control și păstrarea acestora în timp de 7 ani de la data întocmirii, conform legislației în vigoare.	Procese - verbale de control, păstrate în timp de 7 ani.	Permanent	<b>Realizat.</b> Pe parcursul anului au fost efectuate 211 controale de stat. Procesele – verbale de control prezentate la păstrare, se păstrează timp de 7 ani, conform Legii 131/2012.	DERPC

	14.3. Efectuarea expertizei juridice a materialelor, acordarea asistenței juridice consumatorilor (intervenient accesoriu), înaintarea acțiunilor în instanță în baza actelor de constatare, prezentarea intereselor Agenției în instanțele judiciare și în alte organe.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numărul cererilor admise: - APCSP reclamant; - APCSP pârât;</li> <li>2. Numărul cazurilor de contestații: - admise, - respinse;</li> <li>3. Numărul cererilor de apel, depuse;</li> <li>4. Numărul cererilor de recurs, depuse;</li> <li>5. Numărul dosarelor examinate în instanță;</li> <li>6. Numărul cazurilor contestate de consumatori;</li> <li>7. Numărul cazurilor contestate de agenții economici;</li> <li>8. Numărul participărilor în ședințe la <b>examinarea dosarelor</b>, realizate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosarelor contravenționale,</li> <li>• în calitate de intervenient accesoriu,</li> <li>• în calitate de pârât;</li> </ul> </li> <li>9. Numărul documentelor, revizuite, avizate;</li> <li>10. Numărul proiectelor de acte legislative/normative, examinate, propunerilor înaintate.</li> </ol>	Permanent	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Conform datelor raportate de subdiviziunea responsabilă, pentru perioada anului 2019: Cereri admise: - APCSP reclamant - 15; - APCSP pârât – 30;</p> <p><b>2.</b> Cazuri de contestații: - admise – 42; - respinse - 16;</p> <p><b>3- 4.</b> Cereri de apel / recurs depuse -74;</p> <p><b>5.</b> Dosare examinate în instanță - 79;</p> <p><b>6.</b> Cazuri contestate de consumatori nu au fost înregistrate;</p> <p><b>7.</b> Cazuri contestate de agenții economici – 65;</p> <p><b>8.</b> Participări în ședințe la examinarea dosarelor – 335: - dosarelor contravenționale - 316, - în calitate de intervenient accesoriu – 30; - în calitate de pârât -20.</p> <p><b>9.</b> Pe parcursul anului, specialiștii Agenției, din domeniul metrologiei, au participat în cadrul a 10 ședințe a Consiliului Național de Metrologie, unde au fost revizuite 74 documente normative din domeniul metrologiei legale, 2 dosare a etaloanelor propuse spre aprobare în calitate de național.</p> <p><b>10.</b> Au fost examinate și înaintate propuneri la 16 proiecte acte legislative/normative, parvenite în Agenție, din care 5 în domeniul metrologiei.</p>	DAICSO
<b>Obiectivul 15:</b> Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor	15.1. Planificare a anuală a activităților și bugetului Agenției.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul anual de acțiuni al Agenției, aprobat și publicat;</li> <li>2. Planul anual de control al Agenției, aprobat și publicat;</li> <li>3. Programului sectorial de supraveghere a pieței, aprobat și publicat;</li> <li>4. Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, aprobate;</li> <li>5. Proiectul bugetului, elaborat.</li> </ol>	2019	<p><b>Realizat.</b></p> <p><b>1.</b> Planul anual de acțiuni al Agenției pentru perioada anului 2019 aprobat a fost publicat pe pagina web a Agenției. <a href="http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&amp;idc=134&amp;id=2307&amp;t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Planul-de-Actiuni-APCSP-pentru-anul-2019">http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&amp;idc=134&amp;id=2307&amp;t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Planul-de-Actiuni-APCSP-pentru-anul-2019</a>.</p> <p><b>2.</b> Planul anual de control al Agenției pentru 2020 aprobat a fost publicat pe pagina web a Agenției și <a href="mailto:controale@gov.md">controale@gov.md</a> <a href="http://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_prezentare-apcsp-2020-7-1.pdf">http://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_prezentare-apcsp-2020-7-1.pdf</a>;</p> <p><b>3.</b> Programului sectorial de supraveghere a pieței, pentru anul 2020 aprobat, a fost publicat pe pagina web a Agenției. <a href="http://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_2430134-md-programul-sect.pdf">http://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_2430134-md-programul-sect.pdf</a>.</p> <p><b>4.</b> Planurile anuale de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, pentru perioada de raportare sunt aprobate. PDS APCSP pentru perioada 2019-2021 aprobat, a fost publicat pe pagina web a Agenției. <a href="http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&amp;idc=134&amp;id=2308&amp;t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Programul-de-Dezvoltare-Strategica-pentru-perioada-2019-2021">http://consumator.gov.md/doc.php?l=ro&amp;idc=134&amp;id=2308&amp;t=/Transparenta/Planuri-de-dezvoltare/Programul-de-Dezvoltare-Strategica-pentru-perioada-2019-2021</a></p> <p><b>5.</b> Proiectul bugetului pentru a.2020 a fost revizuit și aprobat. Au fost elaborate 2 proiecte de propuneri bugetare (Formularul nr.4) pentru a.2020 si estimări pe anii 2021-2022 pe 2 programe: 1) Calculul fondului anual de salarizare pentru funcționari publici pe programul 5008 “Protecția drepturilor consumatorilor” (Tabelul nr.1b);</p>	DERPC DMI SFA DRCMA DCPIS DAICSO DCM SJRJ SCICMM STIC SMD



				2) Calculul fondului anual de salarizare pentru <i>fdp, pcpfdp, pdtafap</i> pe programul 5008 “Protecția drepturilor consumatorilor” (Tabelul nr.1a).	
15.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	<p>Rapoartele de evaluare, elaborate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapoartele periodice de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției, PDS, Planului anual de control, Programului sectorial de supraveghere a pieței, planurilor de acțiuni ale subdiviziunilor structurale, Raportul cu privire la realizarea Planului cu privire la protecția consumatorilor (punctul de contact național);</li> <li>• Rapoartele de progres privind realizarea politicilor publice, foilor de parcurs privind implementarea PNA AA RM-UE, PAG, PA MEI, PA de implementare a Strategiilor în domeniile de responsabilitate;</li> <li>• Raportul anual statistic;</li> <li>• Date și informații privind rezultatele activității Agenției, prezentate.</li> </ul>	Trimestrial, Anual	<p><b>Realizat.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raportul narativ de activitate a Agenției pentru anul 2018 elaborat, publicat pe pagina web și expediat MEI; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raportul de realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției pe perioada 2018, elaborat, aprobat și publicat pe pagina web .</li> <li>- Raportul cu privire la realizarea Planului cu privire la protecția consumatorilor (punctul de contact național), elaborat și publicat;</li> <li>- Rapoarte periodice privind implementarea Politicilor și Strategiilor sectoriale prezentate (Strategia de Dezvoltare a Întreprinderilor Mici și Mijlocii, Strategia de dezvoltare a comerțului interior, Strategia sectorială de cheltuieli în domeniul infrastructura calității și protecția consumatorilor, în domeniul energetic, Strategia în domeniul protecției consumatorilor, Foaia de parcurs pentru ameliorarea competitivității), etc.</li> </ul> </li> <li>2. Rapoartele periodice privind implementarea PNA AA RM-UE, PA a Guvernului pentru 2018, PA MEI, Matricei de politici a Foi de parcurs pentru ameliorarea competitivității, elaborate și prezentate;</li> <li>3. Raportul anual statistic 1-CC, a. 2018 elaborat și transmis către BNS;</li> <li>4. Date și informații privind rezultatele activității Agenției, prezentate.</li> </ol>	Subdiviziunile Agenției	
15.3. Executarea bugetului aprobat al Agenției, prezentarea dărilor de seamă contabile.	<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>	Anual, Trimestrial, Lunar	<p><b>Realizat.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raportul privind executarea bugetului, conform normelor metodologice în vigoare se efectuează pentru perioada aferentă perioadei de gestiune respectiv pentru tr. IV s-a prezentat în SI FMIS în luna februarie.</li> <li>2. În perioada ianuarie-decembrie 2019 au fost întocmite 12 rapoarte operative privind starea și efectivul de personal din instituțiile bugetare (Forma FD-050) și 12 rapoarte operative (FD-049) privind starea creanțelor și datoriilor cu termen de achitare expirat, formate în instituțiile bugetare. De asemenea au fost prezentate 12 declarații IPC 18 cu privire la calculul și achitarea remunerărilor și a impozitelor aferente angajaților în adresa organului fiscal . Au fost prezentate 16 dări de seamă, către Biroul Național de Statistică, privind dări de seamă privind câștigurile salariale (Munca1);4 dări de seama. 1- cercetare statistică – repartizarea efectivului de salariați conform mărimii salariului calculate pentru luna septembrie anual (Munca2); 1- cerceare statistică privind câștigurile salariale și costul forței de muncă – anual pe unități administrativ-teritoriale în care unitatea își desfășoară activitatea (M3); 1- raport statistic privind câștigurile salariale ale personalului specificate pe funcții în octombrie anual (nr.53-m);</li> </ol>	DMI SJRJ SFA	

				1- raport statistic – Transportul auto și lungimea drumurilor auto de exploatare administrativă – anual (nr.1-tr.(auto)); 5 -cercetări statistice cu privire la investiții (2-INV) 1 -raport statistic ce ține de situația privind informatizarea și înzestrarea cu tehnică de calcul la sfârșitul anului (nr.1-inf); 1- raport statistic – balanța energetic (nr.1-BE)	
	15.4. Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web APCSP.	Permanent	<b>Realizat.</b> <b>1.</b> Calculul plăților salariale se efectuează lunar. Pe parcursul anului s-a calculat salarii angajaților Agenției pentru 12 luni de activitate. <b>2.</b> Pe parcursul anului au fost înregistrate 52 contracte de achiziții de mică valoare. În perioada aferentă raportării sau întocmit și prezentat spre executare trezoreriei 792 ordine de plată, executate în limita alocațiilor aprobate pentru anul curent.	
<b>Obiectivul 16:</b> Îmbunătățirea proceselor IT în toate domeniile de competență ale Agenției	16.1. Implementarea de către subdiviziunile structurale, a <b>Sistemelor IT</b> și asigurarea utilizării eficiente a SIT, transparenței activităților desfășurate de Agenție.	Sistem IT funcțional; Pagina web a Agenției ajustată la cerințele legale, conform HG nr. 1116/2016, HG 1076/2016) și completată cu informații curente.	Trimestrul IV  Anual	<b>Realizat.</b> A fost implementat Programul de evidență a corespondenței e - Management. Pagina web a Agenției ajustată la cerințele legale și completată cu informații curente.	STIC SCICMM Subdiviziunile Agenției responsabile de prezentarea informațiilor
<b>Obiectivul 17:</b> Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției	17.1. Asigurarea organizării procesului de instruire a personalului Agenției, în domeniul managementului financiar și control intern, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de management financiar și control intern.	1. Număr de instruiți a personalului în vederea implementării sistemului, planificate și realizate; 2. Număr de <b>procese și proceduri interne</b> , pentru aplicare; 3. Serviciul audit intern, funcțional, Rapoarte de evaluare a Serviciului audit intern.	Trimestrul IV	<b>Realizat parțial.</b> <b>1.</b> A fost organizată în cadrul Academiei de Administrare Publică, instruire cu tema: Control financiar public intern, în urma căreia materialele de la seminar au fost diseminate către toți angajații instituției. <b>2.</b> A fost inițiată și desfășurată procedura de auto-evaluare a sistemului existent de control intern managerial și s-a completat raportul privind funcționalitatea controlului intern managerial, conform Ordinului ministrului finanțelor nr.4 din 09.01.2019 și potrivit art. 16 al Legii 229/2010. Totodată, menționăm faptul că, copia raportului a fost transmisă organului ierarhic superior. Urmează, în baza raportului să emitem Declarația de răspundere managerială, până la data de 01.03.2020. <b>3.</b> Rapoarte de evaluare a serviciului audit intern, nu sunt elaborate și prezentate, din motiv că, funcția este vacantă de o perioadă îndelungată, de aici rezultă că, serviciul audit intern este nefuncțional. Executarea parțială a obiectivului, în proporții de circa 50% a indicatorilor de realizare, a fost cauzată de lipsa de personal calificat.	DMI SJRU, SFA, Subdiviziunile Agenției, SAI

<p><b>Obiectivul 18:</b> Diminuarea riscurilor pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor care provin din utilizarea produselor cu impact energetic, efectuând controale de stat și asigurând un grad mai înalt de soluționare a petițiilor și sesizărilor</p>	<p>18.1. Asigurarea protecției consumatorilor, a diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și proprietatea lor, care provin din utilizarea produselor cu impact energetic, prin controale de stat, soluționarea petițiilor și sesizărilor, în domeniu.</p>	<p>1. Numărul de controale privind conformitatea produselor cu impact energetic efectuate, din planificate; 2. Numărul de produse cu impact energetic, combustibil solid, din total verificate, din care cu neconformități, ponderea cazurilor depistate de produse neconforme – 40%; 3. Numărul de reclamații/sesizări cu privire la produsele cu impact energetic, examinate, din total înregistrate; 4. Numărul de produse vizate de cadrul juridic cu privire la etichetarea energetică, verificate, din care neconforme; 5. Mostre (produse), achiziționate, pentru expres-teste – <b>20</b>; 6. Numărul probelor de produse cu impact energetic, biocombustibil, prelevate/testate - <b>30</b>; 7. Numărul activităților de informare tematică desfășurate - <b>105</b>: • în cadrul a 5 campanii, prin : - 12 mese rotunde; - 85 vizite; - 3 participări la evenimente; • Numărul materialelor informaționale tematice, Tipărite/diseminate (pliante/afișe)-<b>8000</b>; • Instrumente moderne de informare, aplicate- 27: • <b>3 panouri, inclusiv rulante, elaborate și publicate</b>; • <b>2 spoturi informaționale elaborate și difuzate</b>; • <b>2 parteneriate TV/Radio, încheiate</b>; • <b>20 apariții media, realizate</b>; • Proceduri/ghiduri/pliante, elaborate -4; • echipamente achiziționate, pentru verificarea produselor de joasa tensiune/regenerabile - <b>6</b>; • Instruiri/stagieri (interne/externe) –<b>20</b>.</p>	<p>Permanent</p>	<p><b>Realizat parțial.</b> <b>1.</b> Pe parcursul anului <b>2019</b>, Agenția a efectuat <b>39 controale</b> asupra produselor cu impact energetic (combustibil solid - 2): - planificate - 36 (82%), din 44 controale conform graficului anual; - inopinate – 3. <b>2.</b> Au fost supuse controlului <b>181 loturi</b> (2 biocombustibil), în număr de <b>3691 unități</b> (2460 saci biocombustibil) de produse cu impact energetic/sau etichetate conform legii. Din total verificate, <b>132 (74%) loturi, în număr de 1024 (83%) unități</b> erau neconforme: - lipsa instrucțiunii de utilizare în limba de stat; - lipsa declarației de conformitate; - lipsa avertizărilor; - lungimea cablului necorespunzătoare. Au fost eliberate: - 25 prescripții privind interzicerea temporară a loturilor de produse neconforme; - 26 prescripții privind înlăturarea neconformităților; - 1 prescripție privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor (ghirlande decorative, 8 loturi, în număr de 524 bucăți - lungimea cablului necorespunzătoare); - 51 procese-verbale cu privire la contravenție încheiate. <b>3.</b> Au fost înregistrate și examinate <b>171 (100%) reclamații</b> referitor la cazane, boilere, centrală termică, aparat pentru încălzirea apei pe gaz, acumulatori, frigidere, aspirator, fier de călcat, televizoare. În cadrul examinării reclamațiilor au fost soluționate amiabil 26 petiții, cu restituirea contravalorii produselor neconforme în sumă de 59054 mii lei; <b>4.</b> Cu privire la etichetare au fost verificate 171 produse, din care 168 neconforme cerințelor generale de marcare. (Referitor la etichetare neconformități nu au fost depistate) <b>5.</b> Mostre (produse), pentru expres-teste nu au fost achiziționate. <b>6.</b> Au fost examinate/testate la locul controlului, sub aspectul exterior al parametrilor tehnici declarați, 30 produse; <b>7.</b> Activități de informare tematice: realizate 32 (61,5%) din 52 activități de informare precizate prin Ordinul Agenției nr.130p/2019: • Campanii de informare - 3: - „Consumă responsabil, alege inteligent!”; - „Produse smart de încredere”; - „Produse second-hand riscuri și consecințe ” - mese rotunde - 2 - vizite de consultantță la comercianții de electrocasnice – 24; - evenimente -3. • Difuzate 7225 (90,3%) exemplare materiale informaționale: 3595 pliante, 2000 de broșuri tematice informaționale, 1630 materiale promoționale (stegulețe, pixuri, mărci poștale personalizate), din 8000 planificate;</p>	<p>DCPIS (responsabilă de realizarea obiectivului), Subdiviziunile cu funcții de control ale Agenției, SCICMM, DCPIS (responsabile de încheierea parteneriatelor)</p> <p>SJRU (responsabil de planificarea instruirilor)</p>
---	--	--	------------------	---	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumente moderne de informare, aplicate - 27 apariții media cu abordarea domeniului eficiența energetică (conformitatea produselor cu impact energetic);</li> <li>• Proceduri/ghiduri/pliante, nu au fost elaborate , echipamente, pentru verificarea produselor de joasa tensiune/regenerabile nu au fost achiziționate, din cauza insuficienței de personal calificat în domeniul respectiv, pentru elaborare și aplicare.</li> <li>• Instruiri/stagii - 3 realizate.</li> </ul> <p>Executarea parțială a obiectivului, în proporție de circa 72% din indicatorii de realizare, a fost cauzată de lipsa de personal calificat, urmare a fluxului și demisiilor de personal.</p>	
--	--	--	--	---	--

#### CONCLUZII:

În rezultatul monitorizării și evaluării cantitative a nivelului de realizare a acțiunilor planificate pentru anul 2019, s-a constatat că din numărul total de 41 acțiuni planificate, 37 acțiuni au statutul de realizat, ceea ce constituie 90,2%; 3 acțiuni sunt realizate parțial, în proporție medie de 65% , iar o acțiune are statutul de nerealizată.

Nivelul de realizare a acțiunilor planificate de Agenție pentru perioada anului 2019, constituie 91%.

#### Realizate parțial - 3:

- **acțiunea 11.2** „Dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare” a fost realizată parțial, în proporție de 59%, din cauza neatingerii valorii indicatorului 2, „Numărul consumatorilor informați, în creștere cu circa 10% anual, față de perioada precedentă”.

Numărul consumatorilor informați pe parcursul anului 2019 a fost mai mic față de anul precedent, deoarece în 2019 Agenția a fost antrenată și în activități de control, față de 2018, când nu au fost efectuate controale de stat, iar acțiunile au fost focusate pe informare, fapt ce a sporit numărul consumatorilor informați în 2018. Neîndeplinirea integrală a acțiunii a fost inclusiv, cauzată de lipsa de personal calificat, urmare a fluxului și demisiilor de personal, pe parcursul anului;

- **acțiunea 17.1** „Asigurarea organizării procesului de instruire a personalului Agenției, în domeniul managementului financiar și control intern, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de management financiar și control intern”, a fost realizată parțial, în proporție de 50%, din cauza nerealizării integrale a indicatorului 3, „Serviciul audit intern, funcțional, Rapoarte de evaluare a Serviciul audit intern”.

Rapoarte de evaluare a serviciului audit intern, nu sunt elaborate și prezentate, din motiv că funcția este vacantă de o perioadă îndelungată, de aici rezultă că, serviciul audit intern este nefuncțional;

- **acțiunea 18.1** „Asigurarea protecției consumatorilor, a diminuării riscurilor pentru viața, sănătatea și proprietatea lor, care provin din utilizarea produselor cu impact energetic, prin controale de stat, soluționarea petițiilor și sesizărilor, în domeniu”, a fost realizată parțial, în proporție de circa 85% din cauza nerealizării integrale a indicatorului 7, „Numărul activităților de informare tematică desfășurate – 105”.

Executarea parțială a obiectivului, în proporție de circa 72% din indicatorii de realizare, a fost cauzată de lipsa de personal calificat, urmare a fluxului și demisiilor de personal, pe parcursul anului;

#### Nerealizată - 1:

- **acțiunea.10.4**, „Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului”. Sondajul este planificat spre realizare în anul 2020.

Procesul de implementare a acțiunilor planificate pentru anul 2019 a fost influențat de un șir de constrângeri de ordin intern și extern, care au produs un impact nefavorabil asupra atingerii integrale a rezultatelor scontate, precum: lipsa de resurse umane, de asistență tehnică în vederea implementării Sistemelor informaționale, nefuncționarea Registrului de Stat al controalelor, tergiversarea procesului de elaborare a listelor de verificare din lipsă de personal calificat, divergențe în actele de reglementare a procesului de control, moratoriul asupra angajării în funcții publice.

#### Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Ex.: E. Oprea tel. 022 501 917