

RAPORT

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control, pentru perioada anului 2021

I. Introducere, domeniile de activitate, funcțiile, componența, bugetul, statul de personal al Agenției

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Agenția) este autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei, responsabilă de implementarea politicii statului în domeniile de activitate ce îi sânt încredințate, realizează funcțiile stabilite de Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Agenției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1089/2017, în următoarele domenii:

1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);

2) protecția consumatorilor;

3) metrologie;

4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;

5) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

În conformitate cu domeniile de activitate stabilite, Agenția realizează următoarele funcții:

1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice):

a) funcțiile stabilite în art.7 alin.(4) din Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce ține de comercializarea produselor nealimentare;

b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

c) efectuarea controlului calității serviciilor turistice prestate în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012;

2) în domeniul protecției consumatorilor:

a) funcțiile stabilite în art.27 alin. (3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

b) funcțiile stabilite în art.5 alin. (3) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior;

3) în domeniul metrologiei, efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu art.5 alin.(8) din Legea metrologiei nr.19/2016;

4) în domeniul supravegherii și controlului de stat al activităților jocurilor de noroc, efectuarea supravegherii și controlului de stat în limitele prevederilor Legii nr.131/2012;

5) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență, funcțiile stabilite de Legea nr.131/2012.

Componența, bugetul, statul de personal

Agenția are următoarea structură, cu un efectiv-limită de 63 persoane, fără subdiviziuni teritoriale:

Director

Director adjunct

Consiliul de soluționare a disputelor

Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri

Direcția asigurarea intereselor consumatorilor

Direcția control metrologic

Direcția control produse industriale și servicii

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Direcția management instituțional

Serviciul juridic și resurse umane

Serviciul financiar-administrativ

Serviciul tehnologia informației și comunicații

Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media

Serviciul managementul documentelor

Serviciul audit intern.

Bugetul Agenției, pentru anul 2021 a fost aprobat în volum de 15330,2 mii lei, iar ca urmare a tranziției de la instituția veche la cea nouă, în urma reorganizării organului ierarhic superior, alocațiile precizate sunt în volum de 7242,6 mii lei. La sfârșitul anului de gestiune raportăm o executare a bugetului în mărime de 4173,8 mii lei, ceea ce înseamnă 57,63% din alocații precizate:

- *subprogramul 50.08*, pentru activitățile de supraveghere a pieței privind corespunderea produselor/serviciilor cu cerințele prescrise și/sau declarate, în vederea protecției consumatorilor;
- *subprogramul 58.04*, pentru activitățile de promovare a consumului eficient de energie și valorificare a surselor regenerabile de energie în sectoarele public și privat, precum și supravegherea produselor cu impact energetic.

Cheltuielile au fost efectuate în limita mijloacelor financiare prevăzute în buget pentru a. 2021.

Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al Agenției (Planul anual) a fost elaborat în corespundere cu Metodologia de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.355/2020.

În conformitate cu Metodologia respectivă, Planul anual include 6 obiective și 9 indicatori de performanță, cu valori-țintă stabilite pentru aceștia. Planul a fost aprobat prin Ordinul Ministerului Economiei și Infrastructurii nr. 42 din 31.03.2021.

Raportul cu privire la activitatea Agenției, pentru perioada anului 2021, prezintă informația cu privire la obiectivele și indicatorii de performanță, valorile – țintă stabilite, gradul de realizare în perioada de raportare, în comparație cu perioada anului precedent, instrumentele utilizate pentru atingerea obiectivelor, activitățile de consultanță, numărul persoanelor informate, numărul, tipul și durata controalelor efectuate, domeniile de activitate în care au fost efectuate controalele, cauzele nerespectării cerințelor prevăzute de lege/acte normative, cele mai frecvente încălcări și motivele care au stat la baza acestora, măsurile aplicate de Agenție.

II. Obiectivele și indicatorii de performanță

A. Indicatorii universali de performanță

1. Alocarea resurselor:

Obiectivul 1: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare

A.1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control

În perioada de gestiune, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera scăderea treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, promovarea conformării cerințelor legale.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași, la nivelul celor planificați inițial.

A.1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare

În perioada de gestiune, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, promovarea conformării cerințelor legale.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași, la nivelul celor planificați inițial.

A.1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale

În perioada de gestiune, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformității cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași, la nivelul celor planificați inițial.

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor:

Obiectivul 2: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor

A. 2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate

Conform planului anual de control, pentru a. 2021 au fost planificate 486 controale de stat, la agenți economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele

controalele precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupul de produse cu risc sporit din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor.

Ulterior, prin HG nr.936/2020 *cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului și abrogarea unei hotărâri de Guvern*, competența în domeniul securității și sănătății în muncă, inclusiv controalele planificate (82 controale), au fost transmise Inspectoratului de Stat al Muncii.

Astfel, pentru anul 2021, în domeniile metrologie și supravegherea pieței privind produsele nealimentare au fost planificate 404 controale de stat.

În perioada anului 2021 au fost efectuate 384 controale planificate și inopinate, față de 363 controale efectuate pe parcursul anului 2020.

Conform rezultatelor, în cadrul a 258 (67,2%) controale, au fost depistate diverse neconformități, pentru care au fost aplicate măsuri juridice, inclusiv sancțiuni contravenționale ce indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc, sau cu 5,5% mai multe neconformități decât au fost depistate pe parcursul anului 2020, prin 224 (61,7%) controale, inclusiv în domeniul siguranței ocupaționale.

Cele mai frecvente încălcări constatate în cadrul supravegherii pieței:

- lipsa instrucțiunii de exploatare/ utilizare (inclusiv în limba de stat) a produselor nealimentare;
- marcarea neconformă a produselor;
- lipsa certificatului (declarației) de conformitate, rapoartelor de inspecție;
- asigurarea metrologica nesatisfăcătoare, utilizarea mijloacelor de măsurare MM neverificate;
- necorespunderea valorilor tolerante la pompă (eroarea depășește limita admisibilă);
- nerespectarea regulilor de comerț, înșelarea consumatorilor, lipsa sau întocmirea incorectă a indicatorilor de pret, neînmanarea bonului de casa, lipsa registrului de reclamații;
- lipsa marcajului „E” pe produsele preambalate/a procedurii de preambalare.

Pentru încălcările constatate au fost aplicate măsuri juridice, eliberate 232 prescripții și decizii de remediere, inclusiv înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor, înmânate agenților economici supuși controlului 78 planuri de remediere.

- prescripții privind înlăturarea neconformităților - 94;
- prescripții privind interzicerea temporară a loturilor – 79;
- prescripții privind interzicerea utilizării mijloacelor de măsurare – 36;
- prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor - 19;
- prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor - 1;
- decizii de restituire a contravalorii produsului necorespunzător -3;
- procese-verbale cu privire la contravenție;
- aplicate amenzi.

În cadrul a 94 (24,5%) controale au fost aplicate sancțiuni contravenționale, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc.

De menționat, că din totalul controalelor (404) planificate pentru anul 2021, în 59 (14,5%) cazuri controalele nu au fost efectuate, deoarece agenții economici incluși în graficul de control, publicat conform prevederilor Legii nr.131/2012, din diverse motive, fie și-au suspendat activitatea, au inițiat reparații capitale, și-au schimbat locațiunea (indicată în graficul de control) sau datele statutare ale întreprinderii (conform Notelor informative ale agenților constatați).

3. Activități de consultanță

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A. 3.1. Activități de consultanță

Pe parcursul anului 2021, APCSP a realizat 430 activități de consultanță, oferind consultații consumatorilor și persoanelor juridice, prin varii mijloace disponibile, față de 361 activități realizate pe parcursul anului 2020:

- corespondența scrisă - 1355 (petiții examinate și oferit răspuns);
- poșta electronică - 374 (răspunsul imediat la adresările consumatorilor);
- în Call – Centrul - 6332 consultații;
- în cadrul controalelor - 384 consultații, examinării contractelor, constatării clauzelor abuzive – 74, cazurilor de succes – 130, constatării contravenționale în afara controalelor – 172,

accesării/vizualizării paginii oficiale/de socializare– 34, activităților de informare/instruire (campanii, webinare, videoconferințe) – 514 *consultații*;

- 111 vizite comune, cu Inspectoratul General al Poliției și Inspectoratul pentru Protecția Mediului, de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor – 2429 persoane informate;

- în *Ghișeul unic* – 965 *consultații*.

Conform Ordinului APCSP cu privire la măsurile de securitate și sănătate în muncă, prevenire a îmbolnăvirii/răspândire a infecției Covid, numărul consultațiilor în Ghișeul unic al Agenției a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă;

În total, pe parcursul anului 2021 au primit consultanță 12763 persoane, față de 13505 consultații oferite pe parcursul anului 2020, cu o diminuare de 5,5%, cauzată de condițiile severe impuse de pandemie, care au avut un impact nefavorabil asupra activității atât a Agenției cât și asupra activității agenților economici, urmare a scăderii vânzărilor, cererii din partea consumatorilor, suspendării activităților de întreprinzător.

4. Activități de comunicare

Obiectivul 4: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A. 4.1. Activități de comunicare

Pe parcursul anului 2021, au fost desfășurate 3 campanii largi de informare tematică, lansate prin instrumente virtuale de comunicare, pagina web oficială, pagina de facebook a Agenției., față de 2 campanii desfășurate pe parcursul anului 2020:

- „*Consumă responsabil, alege inteligent*” (*Moldova Eco Energetică*);
- „*Sustenabilitatea: îmbunătățirea produselor destinate consumatorilor și a planetei*”
- „*Consumă responsabil, alege inteligent!*”.

Au fost realizate 103 apariții media TV/Radio, sau cu 2 apariții media mai mult față de a. 2020,

Pe pagina web oficială au fost publicate 201 informații de interes public (157 comunicate/26 cazuri de succes de rezonanță/18 informații), referitor la activitatea Agenției.

În perioada de referință, de către persoanele interesate, au fost înregistrate 204988 accesări și 251161 vizualizări a paginii web oficiale.

Totodată, au fost înregistrate 9268 vizualizări și 7976 accesări a postărilor pe pagina Agenției.

În mediu, o postare a acumulat peste 35 vizualizări și 20 accesări a postărilor.

Numărul maxim de vizualizări și accesări l-a acumulat comunicatul de presă cu tematica „*Reprezentanții APCSP au efectuat o vizita de lucru la Iași*” (387 vizualizări / 302 accesări).

<https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/reprezentantii-apcsp-au-efctuat-o-vizita-de-lucru-la-iasi>.

În Ghișeul unic și în cadrul activităților de informare au fost difuzate 15574 materiale informative tematice (14493 pliante și 1081 afișe cu telefonul consumatorului).

Au fost elaborate și utilizate 52 instrumente moderne de informare (filmulețe educative):

- în cadrul Campaniei naționale de educație financiară destinată (50 difuzări);
- evenimentului consacrat Zilei Mondiale a protecției drepturilor consumatorilor - 2 filmulețe tematice difuzate pe pagina facebook a Agenției.

În cadrul Campaniei de informare „*Consumă responsabil, alege inteligent*” (*Moldova Eco Energetică*), au fost difuzate 16 panouri informative, elaborate de Agenție.

Din cauza restricțiilor impuse de pandemie, comunicarea directă cu consumatorii și mediul de afaceri, în perioada de referință a fost redusă, temporar suspendată.

B. Indicatorii individuali de performanță

Obiectivul 2: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei

B.2.1. Produse, servicii, mijloace de măsurare, conforme cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice aplicabile.

- În perioada de referință, au fost supuse controlului de stat (planificat/inopinat) 2285 loturi /1963108 produse nealimentare și 410991 litri produse petroliere, față de 1103 loturi/171006 produse

nealimentare total verificate pe parcursul anului 2020, sau de două ori mai multe loturi de produse controlate.

S-au stabilit neconforme 1195 loturi/971097 produse nealimentare și 48619,2 litri de produse petroliere, față de 525 loturi/90354 produse nealimentare stabilite neconforme, pe parcursul a. 2020.

- Totodată, raportul dintre produsele nealimentare conforme și toate produsele verificate pe parcursul anului 2021, indică **1090 (47,7%) loturi conforme** (2285 loturi controlate), față de **578 (52,4%) loturi conforme** (1103 loturi controlate), pe parcursul anului 2020.

- Raportul dintre produsele nealimentare conforme cu cerințele stabilite pe parcursul anului 2021, față de anul 2020, indică o diminuare de 4,7%.

- Au fost supuse controlului metrologic 1975 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniul de interes public, din care 167 (8,46%) erau neconforme, cu o diminuare de 7,14% față de anul precedent (150 (15,6%) neconforme, din 961 MM controlate) .

Valoarea - țintă a indicatorului produse conforme din totalul de produse verificate indică o descreștere de 4,7% a loturilor de produse conforme, față de anul precedent.

Valoarea - țintă a indicatorului MM neconforme din totalul de MM verificate, indică o descreștere de 7,1% față de anul precedent.

B.2.2. Probe colectate, conforme cerințelor.

- Pe parcursul anului 2021, în cadrul controalelor au fost prelevate 18 mostre de produse nealimentare (10 jucării/trotinete; 6 electrocasnice; 2 sacoșe) și trimise pentru încercări în laboratoare acreditate, față de 2 mostre (ghirlande decorative, stabilite neconforme) în perioada anului 2020.

Rezultatele încercărilor au arătat corespunderea mostrelor testate cerințelor documentelor normative.

- Totodată, la fața locului au fost prelevate și examinate 54 mostre de produse preambalate, față de 30 mostre preambalate, prelevate pe parcursul anului 2020.

În cadrul măsurărilor s-a stabilit, că 8 (14,8%) mostre de produse preambalate erau neconforme, conținutul real al produselor preambalate era mai mic în medie decât cantitatea nominală, față de 9 (30,3%) mostre neconforme depistate pe parcursul anului 2020.

- În cadrul unui control au fost prelevate 2 mostre de pungi din plastic în care se ambalează produsele comercializate și transmise în laborator pentru încercări.

De asemenea, în cadrul activităților comune (fără control), de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionarea deșeurilor, desfășurate de Agenție cu Inspectoratul General de Poliție și Inspectoratul pentru Protecția Mediului, au fost prelevate 14 mostre de produse din plastic și transmise în laboratorul de încercări, pentru determinarea materiei prime utilizate la fabricarea produselor. Conform rezultatelor încercărilor 11 (78,6%) mostre erau fabricate din materie primă interzisă prin lege în circuitul comercial (plastic), pentru care au fost aplicate măsuri juridice;

În total, pe parcursul anului 2021 au fost testate 86 mostre de produse, din care 19 (22,1%) neconforme cerințelor stabilite (8 preambalate și 11 produse din plastic), față de 32 mostre prelevate pe parcursul anului 2020, din care 11 (34,4%) neconforme.

Astfel, ponderea mostrelor de produse neconforme a diminuat cu 12,3% față de anul 2020.

Obiectivul 3: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale.

B.2.3 Constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu.

În baza petițiilor au fost examinate 128 contracte de diferite tipuri, încheiate de agenții economici cu consumatorii, față de 223 adresări din partea consumatorilor înregistrate/contracte examinate pe parcursul anului 2020.

În rezultatul examinării contractelor, pe parcursul anului 2021 au fost întocmite 74 acte de constatare a clauzelor abuzive, față de 157 acte de constatare a clauzelor abuzive întocmite pe parcursul anului 2020.

Pondera contractelor neconforme cerințelor stabilite, din numărul total de contracte examinate la sesizarea consumatorului constituie 57,8% (74 acte de constatare /128 contracte examinate).

Pe parcursul anului 2020, au fost examinate 223 contracte de credit/alte tipuri de contracte și întocmite 157 (70,4%) acte de constatare a clauzelor abuzive.

În anul de referință, s-a înregistrat o diminuare cu 12,6% a cazurilor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, față de anul precedent.

Consiliul pentru soluționare disputelor în cadrul Agenției a examinat cererea prealabilă de contestare parvenită din partea unui agent economic, prin prisma Legii nr. 131/2012 cu privire la controlul de stat asupra activității de întreprinzător. Cererea prealabilă a fost examinată în modul stabilit prin lege și Decizia cu privire la rezultatul examinării adusă la cunoștința agentului economic.

CONCLUZII:

1. Pentru desfășurarea activităților în domeniile de competență, pe parcursul anului 2021 Agenția a utilizat instrumente măsurabile pentru cuantificarea nivelului de realizare a obiectivelor stabilite, descrise în raport:

- Resurse financiare alocate din bugetul de stat pentru activitățile desfășurate;
- Planul anual de control asupra activității agenților economici în domeniile de competență;
- Controale de stat planificate și inopinate, efectuate de direcțiile responsabile de control;
- Produse și mijloace de măsurare verificate, probe colectate și testate;
- Contracte încheiate de agenții economici cu consumatorii și petiții, examinate;
- Actele legislative și normative în domeniile de competență, Metodologia controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor;
- Activitățile de informare, consultații oferite în Ghișeul unic și Call-centrul de asistență a Agenției, corespondența scrisă, poșta electronică, pagina web, persoanele consultate;
- Activitățile de comunicare directă și online cu consumatorii și mediul de afaceri, campaniile de informare, vizitele de consultanță, comunicatele de presă, informațiile utile și cazurile de succes de rezonanță plasate pe pagina oficială a Agenției, aparițiile media, diverse instrumente de informare precum panouri, bannere, pliante, postere, spoturi video/audio, materiale informaționale, editate și difuzate publicului larg;
- Instruiri oferite persoanelor supuse controlului de stat (angajaților și angajatorilor), precum și personalului Agenției în vederea dezvoltării cunoștințelor și abilităților de specialitate.

Pentru instruirea continuă a angajaților, în vederea dezvoltării capacităților profesionale, pe parcursul anului 2021 au fost organizate 37 activități de instruire, inclusiv a personalului cu funcții de control, la care au participat 37 (82,2%) angajați.

2. Pe parcursul anului 2021 au fost efectuate 384 controale de stat planificate și inopinate, durata cărora nu a depășit termenul limită stabilit prin lege (maximum 5 zile pentru un control planificat și 10 zile pentru un control inopinat, prelungit la necesitate), durata medie a unui control fiind de 3-4 zile lucrătoare;

3. Controalele planificate și inopinate au fost efectuate în următoarele domenii de competență:

- *Supravegherea pieței produselor nealimentare și serviciilor;*
- *Metrologie;*
- *Protecția consumatorilor* (controale inopinate) în baza petițiilor/sesizărilor referitor la calitatea produselor și serviciilor, clauzele contractuale, regulile de comerț, mijloacele de măsurare utilizate în domeniile de interes public și măsurările efectuate (invocarea înșelării la cântar/pompă), restituirea prejudiciilor cauzate de produsele/serviciile necalitative achiziționate;

4. Au fost supuse controlului de stat (planificat/inopinat) 2285 loturi nealimentare și 410991 litri produse petroliere, față de 1103 loturi verificate pe parcursul anului 2020, sau de două ori mai multe loturi controlate.

S-au stabilit neconforme 1195 (52,3%) loturi produse nealimentare și 48619,2 litri de produse petroliere, față de 525 loturi de produse nealimentare stabilite neconforme pe parcursul anului 2020.

Raportul dintre produsele nealimentare **conforme** cu cerințele stabilite pe parcursul anului 2021 (47,7%), față de anul 2020 (52,4%), indică o diminuare de 4,7%.

De asemenea, au fost supuse controlului metrologic 1975 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniul de interes public, din care 167 (8,46%) erau neconforme, indicând o diminuare de 7,14%

față de 15,6% (150 neconforme/961 controlate) anul precedent . Valoarea - țintă a indicatorilor, produse și mijloace de măsurare conforme, indică o descreștere de 7,1% față de anul precedent.

5. Cele mai frecvente încălcări constatate în cadrul supravegherii pieței se referă la prevederile Legii nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce ține de comercializarea produselor nealimentare, Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior, Legii metrologiei nr.19/2016, preponderent în partea ce ține de marcarea neconformă a produselor, instrucțiunile de utilizare a produselor nu sunt traduse în limba de stat pentru consumatori, lipsa certificatelor/declarațiilor de conformitate pentru produsele puse la dispoziție pe piață, neafișarea la vedere a informației pentru consumatori și a registrului de reclamații, asigurarea metrologica nesatisfăcătoare, utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate, prestarea necalitativă a serviciilor, clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, nerespectarea regulilor de comerț, înșelarea consumatorilor, lipsa indicatoarelor de preț la raft, neeliberarea bonului de casă pentru bunurile achiziționate, necorespunderea valorilor tolerante la pompă (eroarea depășește limita admisibilă), lipsa marcatului „E” pe produsele preambalate etc.

Pentru încălcările constatate au fost aplicate măsuri juridice, eliberate 232 prescripții și decizii de remediere, încheiate procese-verbale cu privire la contravenție; aplicate amenzi, înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor, înmânate agenților economici 78 planuri de remediere.

În cadrul a 94 (24,5%) controale din 384 efectuate, au fost constatate neconformități care indică existența încălcărilor cu grad înalt de risc, pentru care au fost aplicate sancțiuni contravenționale.

Ponderea controalelor cu neconformități depistate pe parcursul anului 2021 constituie 67,2% din numărul controalelor efectuate, față de 61,7% pe parcursul anului 2020.

6. Pentru verificarea conformității produselor puse la dispoziție pe piață, pe parcursul anului 2021 au fost prelevate și testate 86 mostre de produse (*jucării, electrocasnice, punji/produse din plastic, produse preambalate*), din care 19 (22,1%) neconforme cerințelor stabilite (8 preambalate și 11 produse din plastic), față de 32 mostre prelevate pe parcursul anului 2020, din care 11 (34,4%) neconforme cerințelor stabilite.

Astfel, ponderea mostrelor de produse neconforme a diminuat cu 12,3% față de anul 2020.

La baza încălcărilor depistate stă nerespectarea de către agenții economici a cerințelor legislației în vigoare, care rezultă din atitudinea iresponsabilă față de consumatori și drepturile acestora, cât și măsurile juridice blânde pentru încălcările admise, aspecte incerte în cadrul legal care lasă loc pentru interpretarea ambiguă a unor prevederi legale, indiferența din partea consumatorilor și asociațiilor obștești, nivelul scăzut de informare a consumatorilor.

7. Măsurile preventive, dispuse/realizate de Agenție, pentru a aborda motivele care au condus la neconformități au fost axate pe desfășurarea activităților de informare, educarea și sensibilizarea populației, acordarea consultanței mediului de afaceri, prin diverse instrumente legale de informare și comunicare, inclusiv în cadrul controalelor efectuate, aplicării măsurilor juridice prescriptive.

Condițiile severe impuse de pandemie au avut un impact nefavorabil asupra activității Agenției, punând în imposibilitate desfășurarea unor activități prioritare planificate și realizarea acestora la nivelul scontat, la fel de nefavorabil și asupra activității agenților economici, înregistrându-se o scădere considerabilă a volumului vânzărilor, nivelului de cerere a consumatorilor.

Din cauza restricțiilor impuse de pandemie, unele activități au fost suspendate temporar, în special desfășurarea activităților de informare prin comunicare directă cu consumatorii și mediul de afaceri.

RAPORT

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției la nivel de organ de control, pentru perioada anului 2021.

Indicatori universali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței								
1. Alocarea resurselor								
Obiectiv: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare								
Denumirea indicatorului	Indicatori de resurse	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	Surse de date	Indicatori de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă
A.1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control	Bugetul APCSP	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră activitatea de control, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP	Serviciul financiar-administrativ	1. Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră activitatea de control constituie 285413, 0 lei. 2. Ponderea resurselor financiare planificate pentru activitățile de control, constituie $1661520/609212,8 = 0,46$. În perioada de gestiune, 01.01.2021 – 31.12.2021, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, ce ar fi putut genera scădere treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, promovarea conformării cerințelor legale. În acest context, indicatorii de rezultat au rămas aceiași care au fost planificați inițial, iar valorile țintă irealizabile, reieșind din prevederile legislației în vigoare.	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință 46%	Ministerul Economiei, Cancelaria de Stat	Scădere treptată până la 2% față de perioada precedentă de evaluare a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată până la 2% față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale
A.1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare	Bugetul APCSP	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP.	Serviciul financiar-administrativ	1. Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor constituie 43622,0 lei. 2. Ponderea resurselor financiare planificate pentru activitatea de analiză a riscurilor și planificarea controalelor constituie $43622,0/609212,8 = 0,07$. În perioada de gestiune, 01.01.2021 – 31.12.2021, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, ce ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control. În acest context, indicatorii de rezultat au rămas aceiași care au fost planificați inițial, iar valorile țintă irealizabile, reieșind din prevederile legislației în	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință 7%	Ministerul Economiei Cancelaria de Stat	Creșterea treptată %, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor și scăderea %, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control

				vigoare.				
A.1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale	Bugetul APCSP	1. Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul APCSP. 2. Suma mijloacelor financiare alocate pentru activități/acțiuni de promovare a conformării cerințelor legale.	Serviciul financiar-administrativ	1. Suma salariilor angajaților a căroră fișă de post și în activitatea reală a căroră intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale, constituie 104550,0 lei. 2. Ponderea resurselor financiare planificate pentru activitatea de promovare a conformării cerințelor legale constituie $104550/609212,8 = 0,17$ În perioada de gestiune, 01.01.2021 – 31.12.2021, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, ce ar fi putut genera creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control. În acest context, indicatorii de rezultat au rămas aceiași care au fost planificați inițial, iar valorile țintă irealizabile, reieșind din prevederile legislației în vigoare.	Anuală	% din totalul bugetului instituției pentru anul de referință 17%	Ministerul Economiei, Căminării și Statului	Creșterea treptată %, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii %, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor

Obiectiv: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor

Denumirea indicatorului	Indicator de produs/de rezultat intermediar	Parametrii măsurați/calculați	Surse de date	Indicatori de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă
A.2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/u nităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate.	• Numărul persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc calculat din totalul controalelor efectuate.	Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate.	Rapoarte	Conform planului anual consolidat de control 2021, au fost planificate 486 controale de stat în domeniile de competență, la agenți economici activitățile cărora prezintă grad ridicat de risc. Ulterior, prin HG nr. 936/2020, au fost transmise Inspectoratului de Stat al Muncii, 82 controale în domeniul siguranței ocupaționale. Astfel, pentru a. 2021, în domeniile metrologie și supravegherea pieței produse nealimentare/servicii au fost planificate 404 controale de stat. În perioada de raportare au fost efectuate 384 controale, din care 345 planificate. În 59 (14,6%) cazuri controalele n-au putut fi efectuate. Conform rezultatelor înregistrate, în cadrul a 258 (67,2%) controale, din care 20 inopinate, au fost depistate neconformități, față de 224 (61,7%) controale cu neconformități, înregistrate pe parcursul anului 2020, cu o creștere de 5,5%. În cadrul a 225 (87,2%) controale cu neconformități, au fost aplicate măsuri restrictive: eliberate 232 prescripții și decizii de remediere. Către 35 agenți economici controlați au fost înaintate	Trimestrială	% din numărul total de controale efectuate $258/384 = 67,2\%$	Ministerul Economiei Căminării și Statului	Creșterea cu 2% față de perioada precedentă de evaluare, a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat

				<p>recomandări pentru înlăturarea încălcărilor, înmânate 78 planuri de remediere acestora.</p> <p>În cadrul a 94 (24,5%) controale efectuate în a. 2021, au fost încheiate procese verbale cu privire la contravenții, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc, față de 129 (35,5%) controale cu contravenții, încheiate în anul 2020, a diminuat cu 11,0% față de anul 2020.</p> <p>Ponderea controalelor efectuate pe parcursul anului 2021 asupra persoanelor cu grad înalt de risc (la care au fost depistate neconformități) din totalul controalelor efectuate, constituie 67,2%.</p> <p>Valoarea-țintă a indicatorului de performanță indică o creștere cu 5,5% a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat, față de a. 2020 (61,7%).</p>				
3. Activități de consultanță								
Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor și capacităților decizionale ale consumatorilor prin informare și educare								
A.3.1. Activități de consultanță	<p>3.1.1. Acordare a consultanței consumatorilor și persoanelor juridice, inclusiv prin asigurarea funcționării <i>Ghișeului unic</i> pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici;</p> <p>3.1.2. Acordarea consultanței prin intermediul <i>Call Centru</i> de asistență la linia verde și telefonul consumatorului</p>	<p>Numărul de consultații acordate consumatorilor, persoanelor juridice în domeniile de competență disponibile, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - în scris, poșta electronică; - prin intermediul liniei telefonice (<i>Call – Centru</i>); - în <i>Ghișeul unic</i>; - pe pagina web oficială și pe pagina Agenției din rețelele de socializare; - prin activități de informare/instruire și/sau evenimente publice, organizate; - numărul de persoane care au participat la diverse activități de formare/instruire și/sau evenimente publice, organizate de către Agenție. 	Rapoarte	<p>În perioada de referință au fost acordate 12763 consultații consumatorilor și persoanelor juridice, prin varii mijloace disponibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - corespondența scrisă - 1355 (petiții examinate și oferit răspuns); - poșta electronică - 374 (răspunsul imediat la adresările consumatorilor); - în <i>Call – Centru</i> - 6332 consultații; - în <i>Ghișeul unic</i> - 965 consultații (prin telefonul fix conectat la rețeaua internă, inclusiv 113 nemijlocit în <i>Ghișeu</i>). Conform Ordinului APCSP cu privire la măsurile de securitate și sănătate în muncă, majoritatea activităților au fost restricționate, numărul consultațiilor în <i>Ghișeu</i> a scăzut, fiind oferite prin telefonul fi conexiune internă; - în cadrul controalelor efectuate - 384 consultații; - examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - 74 (agenți econ.); - înregistrării cazuri de succes - 130 (agenți econ.); - încheierii proceselor verbale contravenționale în afara controalelor - 172 consultații; - pe pagina oficială/de socializare a Agenției - 34 consultații (conform comentariilor la postări); - în cadrul a 12 activități de informare/instruire (campanii, webinare, videoconferințe), inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> - Campania „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>” - 19 consultații; - Campania „<i>Consumă responsabil, alege inteligent</i>” - 36 consultații (vizualizări); - Dialogul online „<i>Restricții în domeniul comerțului cu</i> 	Trimestrial	<p>Consultația, materializată în:</p> <ul style="list-style-type: none"> - răspuns în scris; - răspunsuri la telefon; - răspuns prin poșta electron; - paginii web oficială sau pe paginile Agenției din rețelele de socializare; - numărul de persoane care au participat la activitățile de instruire/ evenimentele desfășurate de către Agenție. 	<p>Ministerul Economiei și Căminării</p> <p>Cancelaria de Stat</p>	<p>Creșterea treptată cu 5%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de consultații oferite de către Agenție.</p>

				<p>amănuntul a produselor fabricate din plastic”- 52 consultații (participanți);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conferința Internațională consacrată ZMPDC -47 consultații (participanți); - Conferința „Reglementări naționale/standarde juridice internaționale în domeniul protecției consumatorului”, - 101 consultații (participanți); - Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe - 30 consultații. <p>- Campania de informare „Sustenabilitatea: îmbunătățirea produselor destinate consumatorilor și planetei i- 29 consultații (vizual);</p> <p>- Simpozionul științifico – practic Ziua mondială a calității- 2021 - circa 100 consultații (participanți); https://ase.md/simpozionului-stiintifico-practic-sustenabilitatea-imbunatatirea-produselor-destinate-consumatorilor-si-planetei/</p> <p>- Evenimentul organizat cu ocazia Zilei Mondiale a Calității „Construind o lume de calitate împreună, pentru un discurs la tema ”importanța fiecăruia în asigurarea și dezvoltarea Calități” https://www.facebook.com/FEISA_USCahul/;</p> <p>- Seminarul UTM – Protecția Consumatorilor;</p> <p>- Webinarul „Aplicarea standardelor naționale și asigurarea conformității cu cerințele declarate”, https://standard.md/?p=6446 .</p> <p>La evenimentele dedicate săptămânii mondiale a calității au participat peste 200 persoane. Evenimentul online Pria E-Commerce In Moldova, dedicat comerțului electronic în Republica Moldova https://mybusiness.md/ro/comunicate-de-pres/item/20527-pria-e-commerce-conference-moldova-3-decembrie-2021</p> <p>În cadrul celor 12 activități, acordate 514 consultații.</p> <ul style="list-style-type: none"> • În cadrul activităților comune cu IGP și IPM, de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, APCSP a desfășurat 111 vizite de informare. În cadrul vizitelor au fost acordate 2429 consultații(1089 agenți economic/1340 consumatori). • Numărul consultațiilor acordate pe parcursul anului 2021 (12763), a diminuat față de anul 2020 (13505), din cauza restricțiilor sanitare impuse de pandemie. <p>Valoarea-țintă a indicatorului de performanță indică o descreștere cu 5,5% a numărului de consultații oferite de către Agenție, față de a. 2020.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

4. Activități de comunicare

Obiectiv: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A.4.1. Activități de comunicare	4.1.1. Desfășurarea campaniilor de	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul de postări pe pagina web oficială a Agenției, anunțuri, 	Pagina web oficială a APCSP	<ul style="list-style-type: none"> • În perioada de referință, pe pagina web a Agenției au fost postate 201 materiale informative: comunicate de presă/ informații utile, cazuri de succes, anunțuri 	Trimestrial	Postarea; Accesarea unei	Ministerul Economiei ,	Creșterea treptată cu 2%, față de perioada precedentă de
------------------------------------	---------------------------------------	---	-----------------------------	---	-------------	-----------------------------	------------------------	--

	informare tematică, inclusiv prin utilizarea paginii web ale Agenției	comunicate, etc, referitoare la activitatea Agenției, noutăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale Agenției; <ul style="list-style-type: none"> • Numărul de accesări a paginii web oficiale a Agenției, precum și vizualizări a postărilor în perioada de referință; • Materiale informative tematice tipărite, difuzate, exemplare; • Panouri, spoturi, bannere, etc. 	referitoare la activitatea Agenției (157 comunicate, 26 cazuri de succes, 18 anunțuri), cu 5 (2,5%) postări referitor la activitatea Agenției, mai mult față de anul 2020 (196 postări). Realizate 103 apariții media TV/Radio, cu 2% mai mult față de a. 2020 (101); <ul style="list-style-type: none"> • Înregistrate 204988 accesări și 251161 vizualizări a paginii web a Agenției, din care derivă accesările și vizualizările postărilor pe pagină. Astfel, pe parcursul anului 2021 au fost înregistrate 7976 accesări și 9268 vizualizări a postărilor pe pagina web a Agenției. În mediu, o postare pe pagina web a acumulat, pe parcursul anului, peste 35 vizualizări și 20 accesări. Numărul maxim de vizualizări și accesări l-a acumulat comunicatul de presă cu tematica „Reprezentanții APCSP au efectuat o vizita de lucru la Iași” (387 vizualizări / 302 accesări). Pe parcursul semestrului II-2020 au fost înregistrate 113311 vizualizări a paginii web. <ul style="list-style-type: none"> • Materiale informative tematice difuzate - 15574: - în Ghișeul unic - 445 pliante; - în cadrul vizitelor de informare - 14048 pliante, 1081 afișe cu telefonul consumatorului. • Instrumente de informare elaborate și utilizate – 52 filmulețe educative: - în cadrul Campaniei de educație financiară a elevilor „Generația Inteligenței Financiare” - pe pagina <i>Generația Inteligenței Financiare</i>, pe pagina web instituțională, pagina Agenției pe Facebook, au fost difuzate 50 filmulețe educative; De Ziua Mondială a protecției consumatorilor, elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe au plasat 2 filmulețe, pe pagina Facebook a APCSP. Au fost elaborate 16 panouri informative și afișate în Parcul Central din Chișinău, în cadrul Campaniei „Consumă responsabil, alege inteligent”. <ul style="list-style-type: none"> • Valorile - țintă a accesărilor, vizualizărilor paginii web a APCSP, cât și a postărilor pe pagină, indică o ușoară creștere pe parcursul anului 2021 față de anul precedent (în a. 2021 - 251161 vizualizări / în sem. II 2020 - 113311 vizualizări), din care derivă și o ușoară creștere a numărului de accesări și vizualizări a postărilor pe pagina web. 	postări; Vizualizare a unei postări.	Cancelaria de Stat	evaluare, a numărului de accesări a paginii web oficială a APCSP, Creșterea cu 1%, față de perioada precedentă de evaluare a numărului vizualizări a postărilor realizate
--	---	---	---	---	--------------------	---

Indicatori individuali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

Obiectiv: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei

B.2.1. Produse, servicii, mijloace de măsurare, conforme cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice aplicabile	Raportul dintre produse conforme cu cerințele stabilite și toate produsele controlate Pondera mijloacelor de măsurare neconforme din totalul de mijloace de măsurare verificate	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul total de produse nealimentare controlate; • Numărul de produse nealimentare neconforme depistate; • Raportul dintre produsele nealimentare conforme cu cerințele stabilite și toate produsele verificate; • Numărul mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public, neconforme, din numărul total de mijloace de măsurare controlate. 	Registrul intern	<ul style="list-style-type: none"> • În perioada de referință, au fost supuse controlului de stat (planificat/inopinat), 2285 loturi /1963108 produse și 410991 litri produse petroliere. <p>Din numărul total de produse nealimentare controlate, 1195 loturi / 971097 produse și 48619,2 litri de produse petroliere erau neconforme.</p> <p>Totodată, raportul dintre produsele conforme și toate produsele verificate pe parcursul anului 2021, indică 47,7% (1090 loturi conforme/2285 loturi controlate), față de 52,4% (578 conforme/1103 loturi controlate), pe parcursul anului 2020.</p> <p>Raportul dintre produsele nealimentare conforme cu cerințele stabilite constituie 47,7% din toate produsele verificate, cu o pondere de 4,7% mai puțin față de anul 2020 (52,4%).</p> <p>Au fost supuse controlului metrologic 1975 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniul de interes public, din care 167 (8,46%) neconforme, cu o pondere de 7,14% mai puțin față de anul 2020 (15,6%:150 MM neconforme / 961 MM controlate).</p> <p>Valoarea - țintă a indicatorului, produse conforme din totalul de produse verificate indică o descreștere de 4,7% a loturilor de produse conforme, față de anul precedent, respectiv o descreștere de 7,1% față de anul precedent a MM neconforme.</p>	Anuală	<p>% produse nealimentare în vânzare, conforme 47,7%</p> <p>% mijloace de măsurare utilizate neconforme 8,46%.</p>	Ministerul Economiei, Cancelaria de Stat	Creșterea cu 2% față de perioada precedentă de evaluare a produselor conforme din totalul de produse verificate Micșorarea cu 2%, față de perioada precedentă de evaluare, a ponderii mijloacelor de măsurare neconforme din totalul de mijloace de măsurare verificate.
B.2.2. Probe colectate, conforme cerințelor	Pondera mostrelor de produse neconforme cerințelor stabilite, din totalul mostrelor de produse prelevate/examinate la fața locului/efectuate încercări de laborator	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul mostrelor de produse neconforme cerințelor stabilite, din totalul mostrelor de produse prelevate/examinate la fața locului/efectuate încercări de laborator; • Pondera mostrelor de produse neconforme cerințelor stabilite din totalul mostrelor de produse prelevate/examinate la fața locului/efectuate încercări de laborator 	Registrul intern	<p>Pe parcursul anului 2021, în cadrul controalelor au fost prelevate 18 mostre de produse nealimentare (10 jucării/trotinete; 6 electrocasnice; 2 sacoșe) și trimise pentru încercări în laboratoare acreditate, față de 2 mostre (ghirlande decorative, stabilite neconforme) în perioada anului 2020. Rezultatele încercărilor efectuate au arătat că mostrele testate corespund cerințelor documentelor normative. Totodată, la fața locului au fost prelevate și examinate 54 mostre de produse preambalate, față de 30 mostre preambalate prelevate pe parcursul anului 2020.</p> <p>În cadrul măsurărilor s-a stabilit, că 8 (14,8%) mostre de produse preambalate erau neconforme, conținutul real al produselor preambalate era mai mic în medie decât cantitatea nominală, față de 9 (30,3%) mostre neconforme depistate pe parcursul anului 2020.</p> <p>În cadrul unui control au fost prelevate 2 mostre de pungă din plastic în care se ambalează produsele comercializate și transmise pentru încercări.</p> <p>În cadrul activităților comune (fără control), de prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionarea deșeurilor, desfășurate de</p>	Anuală	<p>% Ponderea mostrelor de produse neconforme</p> <p>22,1%</p>		Micșorarea cu 1%, față de perioada precedentă de evaluare a ponderii mostrelor de produse neconforme din totalul de mostre de produse prelevate.

				<p>Agenție cu Inspectoratul General de Poliție și Inspectoratul pentru Protecția Mediului, au fost prelevate 14 mostre de produse din plastic și transmise în laboratorul de încercări pentru determinarea materiei prime utilizate la fabricarea produselor, conform rezultatelor 11 (78,6%) mostre erau fabricate din materie primă interzisă prin lege în circuitul comercial (plastic), au fost aplicate măsuri;</p> <p>În total, pe parcursul anului 2021 au fost testate 86 mostre de produse, din care 19 (22,1%) neconforme cerințelor stabilite (8 preambalate și 11 produse din plastic), față de 32 mostre prelevate pe parcursul anului 2020, din care 11 (34,4%) neconforme.</p> <p>Astfel, ponderea mostrelor de produse neconforme a diminuat cu 12,3% față de anul 2020.</p> <p>Valoarea - țintă a ponderii mostrelor de produse neconforme, prelevate în perioada de referință, indică o descreștere de 12,3% față de anul precedent.</p>				
Obiectiv: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale								
B.2.3. Constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu.	2.3.1. Pondera contractelor neconforme cu cerințelor privind clauzele abuzive, din numărul total de contracte examinate la sesizarea consumatorului sau din oficiu, sau adresărilor agenților economici.	<ul style="list-style-type: none"> Numărul contractelor încheiate cu consumatorii, examinate la sesizarea consumatorului sau din oficiu, din care soldate cu întocmirea actelor de constatare a clauzelor abuzive. 	Registrul intern	<p>În baza petițiilor au fost examinate 128 contracte de diferite tipuri, încheiate de agenții economici cu consumatorii, față de 223 examinate în anul 2020.</p> <p>În rezultatul examinării contractelor, au fost întocmite 74 acte de constatare a clauzelor abuzive, față de 157 întocmite pe parcursul anului 2020.</p> <p>Pondera contractelor neconforme constituie 57,8% (74), față de 70,4% (157) acte de constatare a clauzelor abuzive pe parcursul anului 2020.</p> <p>Valoarea - țintă stabilită pentru anul de referință indică o micșorare cu 12,6%..</p>	Anuală	Ponderea actelor de constatare întocmite din totalul cererilor parvenite: 57,8%	Ministerul Economiei, Cancelaria de Stat	Micșorarea cu până la 3%, față de perioada precedentă de evaluare a adresărilor privind constatarea clauzelor abuzive în contracte încheiate cu consumatorii

Director adjunct

Violina VARTA
Semnat

Executor: E. Oprea
Tel. 022 501 917