

RAPORT ANUAL privind realizarea Planului de acțiuni pentru anul 2013
privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020

Nr. d/o	Obiective	Acțiuni	Indicatori de rezultat	Termen de realizare	Descrierea situației
1.	Obiectivul 1. Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață	1.2.3. Activități de instruire a personalului Agenției pentru Protecția Consumatorilor privind supravegherea pieței bazate pe principiile UE.	18 instruirii efectuate și 68 personal APC instruit și evaluat..	2013	18 instruirii efectuate în cadrul Proiectului Twining cu 69 funcționari publici angajați în Agenție, evaluați ulterior.
2.		1.3.1. Elaborarea și adoptarea metodologiilor sectoriale de planificare a activității de control în baza analizei criteriilor de risc și a procedurilor specifice privind evaluarea riscului	Procedura elaborată	2013-2014	Procedura specifică privind evaluarea riscului pentru domeniul de control este elaborată prin coordonare cu Cancelaria de Stat.
3.		1.4.2. Studiarea bunelor practici, inclusiv ale Uniunii Europene, privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor.	5 vizite în cadrul Proiectului Twining.	2013	5 vizite în cadrul Proiectului Twining: 3 vizite – Marea Britanie (10 persoane); 2 vizite – Lituania (12 persoane).
4.	Obiectivul 2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori	2.2.1. Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență	26 245 agenți economici informați.	2013	Agenți economici informați – 26 245 persoane: În vizite de consultanță – 6000; În cadrul controalelor - 2580; Informare la întreprinderi – 8636; Informare în birou (o zi în luna) – 2950; Informare telefonic – 978; Acțiuni de monitorizare – 3965; Mese rotunde cu agenți economici – 36.
5.		2.2.2. Acordarea consultațiilor referitoare la contracte la inițiativa agenților economici	7 contracte examinate	2013-2016	Prin autosesizare, Agenția a examinat juridic 7 contracte . Agenții economici nu au prezentat inițiativă în acest sens, în schimb consumatorii au fost acei care s-au adresat pentru a fi protejați.
6.		2.3.1. Elaborarea procedurii generale de examinare a reclamațiilor consumatorilor bazate pe practicile UE.	Procedura aprobată	2014	Procedura aprobată de Agenție și plasată pe pagina web a Agenției.
7.		2.5.1. Stabilirea nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile	Raportul anual prezentat	2013-2016	Raportul anual prezentat.

8.	Obiectivul 3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia.	3.1.1. Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie	30 activitati (Conferințe, mese rotunde organizate anual,nr. participanților).	2013-2016	30 activitati: - 28 vizite de consultanță; - 1 conferința de presa dedicata Zilei protecției drepturilor consumatorilor; - 1 masa rotunda; - 650 participanți.
9.		3.1.2. Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice.	<ul style="list-style-type: none"> • 4 campanii informaționale; • numărul de ghiduri, broșuri,pliante editate și distribuite consumatorilor; • numărul de emisiuni TV și radio; • 53 comunicate plasate pe pagina web(abordarea a 25000 consumatori cu unități de material informațional pe an). 	2013-2016	<ul style="list-style-type: none"> • 4 campanii informaționale; in saptamina consumatorului, in piete, centre comerciale, institutii de invatamint,etc.; • 4 concepte elaborate de material informa-tional (pliante,postere) pentru consumatori; • 5800 pliante editate și distribuite consumatorilor; • 189 emisiuni TV și radio; • 53 comunicate plasate pe pagina web; • 69997 vizitatori a paginii electronice. • 26 245 consumatori abordati cu material informational, inclusiv pe hirtie.
10.		3.5.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, precum și regulile de comerț, plasare pe piață.	<ul style="list-style-type: none"> • 26245 consultații acordate, de participanți, agenți economici informați; • numărul de seminare organizate. 	2013-2016	<ul style="list-style-type: none"> • 26 245 consultații acordate agentilor economici, respectiv; • 26 245 participanți, agenti economici informați; • Agenția nu organizeaza seminare de instruire (de competenta ME).
11.	Obiectivul 4. Eficentizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor	4.2.2. Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare	•7440 de unități material informațional distribuit cu abordarea a unui număr similar de consumatori.	2013-2016	• Agenția a distribuit 7440 material informational atit pe pliante cit si banere.
12.		4.3.1. Campanii de promovare a sistemului instituțional și în special a Agenției pentru Protecția Consumatorilor, a posibilităților ce le oferă aceasta, precum și promovarea cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului	<ul style="list-style-type: none"> • 9 evenimente informaționale (distribuirea anuală a 4000 unități de material informațional și informarea unui număr similar de consumatori) 	2013-2016	<ul style="list-style-type: none"> • 9 evenimente informaționale in cadrul carora au fost distribuite 7440 unități de material informațional. • 189 cazuri de success, in care au fost solutionate amiabil petitiile consumatorilor, in buzunarul carora a revenit 1,4mln lei.