

**MINISTERUL ECONOMIEI AL REPUBLICII MOLDOVA**

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
ȘI SUPRAVEGHEREA PIETEI**

**RAPORTUL**  
**privind activitatea de protecție a consumatorilor,**  
**pentru perioada anului 2021**

Aprobat prin Ordinul APCSP nr.            din    .03.2022

Chișinău 2022

## I. ÎNTRUDUCERE

În conformitate cu prevederile articolului 27 alin. (2<sup>1</sup>) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (*în continuare* - Legea nr.105/2003), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (*în continuare* – Agenția), autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei, are statutul de punct de contact național în domeniul protecției consumatorilor.

Autoritățile competente în domeniul protecției consumatorilor, indicate la articolul 28 alin. (2) al Legii nr. 105/2003, prezintă Agenției informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor și contribuie la elaborarea raportului anual, conform prevederilor articolului 28 alin. (4) al Legii.

Informațiile furnizate reflectă principalele rezultate obținute în domeniu pe parcursul anului 2021.

Raportul cu privire la activitatea de protecție a consumatorilor, elaborat în baza datelor statistice și informațiilor prezentate de către autoritățile competente, este publicat pe pagina web a Agenției.

## AUTORITĂȚILE RESPONSABILE DE PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse/puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat de:

**Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP)**, *în domeniul produselor nealimentare și serviciilor (inclusiv turistice), metrologiei legale, jocurilor de noroc;*

**Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)**, *în domeniul alimentar, la toate etapele lanțului alimentar;*

**Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP)**, *în domeniul produselor medicamentoase, farmaceutice și para farmaceutice, al serviciilor prestate de instituțiile farmaceutice și medicale, precum și în domeniul altor produse și servicii puse la dispoziție consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice și medicale;*

**Agenția Națională Transport Auto (ANTA)**, *în domeniul transportului rutier;*

**Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC)**, *în domeniul transportului aeronautic;*

**Agenția Navală (AN)**, *în domeniul transportului naval;*

**Agenția pentru Supravegherea Tehnică (AST)**, *în domeniul securității industriale și construcțiilor;*

**Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)**, *în domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării;*

**Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)**, *în domeniul telecomunicațiilor;*

**Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)**, *în domeniul asigurărilor.*

Autoritățile indicate la alin. (2) art. 28 din Legea nr.105/2013, prezintă către APCSP informațiile privind activitățile desfășurate în domeniul protecției consumatorilor pe parcursul anului, contribuind la elaborarea și aprobarea de către APCSP a raportului anual, pentru anul precedent de activitate în domeniul protecției consumatorilor.

Prezentul raport conține informațiile și datele statistice prezentate de autoritățile responsabile și reprezintă nivelul de realizare a activității acestora în domeniul protecției consumatorilor, pentru perioada anului 2021.

## II. OBIECTIVE

Autoritățile responsabile de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și-au planificat acțiuni concrete pentru atingerea principalelor obiective trasate pentru anul 2021, în special:

- Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, informarea și dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii;
- Protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor. Examinarea petițiilor.

### III. REZULTATELE ÎNREGISTRATE

#### **Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, informarea și dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor**

Conform informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor în domeniile sale de competență, au desfășurat un șir de activități de informare, educare și sensibilizare a grupurilor țintă, a consumatorilor și agenților economici, în vederea prevenirii introducerii și/sau punerii la dispoziție pe piață a produselor/prestării serviciilor neconforme, ce prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea consumatorilor, a practicilor comerciale incorecte și clauzelor abuzive în contracte, care pot afecta interesele lor economice, precum și referitor la regulile de desfășurare a activităților de comerț.

**În domeniul produselor nealimentare și serviciilor (inclusiv turistice)**, metrologiei legale, jocurilor de noroc, pe parcursul anului de referință, APCSP a realizat 430 activități de informare și sensibilizare a consumatorilor și agenților economici (campanii tematice, dialoguri/videoconferințe și sesiuni informative online, vizite de informare, evenimente publice, webinare):

- 3 Campanii de informare:
  - *Campania de Educație Financiară destinată elevilor cu genericul „Generația Inteligenței Financiare”, realizată online (comunicatul de lansare publicat pe pagina web;*
  - *Campania de informare „Consumă responsabil, alege inteligent”(Moldova Eco Energetică);*
  - *Campania de informare dedicată săptămânii mondiale a calității – „Sustenabilitatea: îmbunătățirea produselor destinate consumatorilor si a planetei”;*
- 103 apariții media TV/Radio;
- 201 informații publicate pe pagina web instituțională (157 comunicate/26 cazuri de succes de rezonanță/18 informații tematice);
- Dialogul online, privind regulile de comerț, cu genericul „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic”, organizat în cadrul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, pe platforma Zoom, pagina Facebook;
- Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet;
- Conferința cu genericul „Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet;
- Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, pe platforma Zoom;
- Evenimentul public „Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor - 15 martie”, marcat în cadrul Conferinței Internaționale consacrată evenimentului și Sesiunii informative cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, pe platformele Google Meet și Zoom;
- Simpozionul științifico-practic, în cadrul ASEM „Ziua mondială a calității - 2021”;
- Evenimentul organizat în parteneriat cu Catedra Științe Economice a US din Cahul, cu ocazia Zilei Mondiale a Calității „Iportanța fiecăruia în asigurarea și dezvoltarea Calității”;
- Cursul de instruire a studenților ciclului I a Facultății Tehnologia alimentelor din cadrul UTM, cu tematica „Protecția Consumatorilor”;
- Evenimentul on-line „PRIA E-COMMERCE IN MOLDOVA”, tematica comerțul electronic;

- Pentru dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, în Ghișeul unic și în cadrul activităților de informare au fost difuzate 15574 materiale informative tematice (14493 pliante și 1081 afișe cu telefonul consumatorului);
- În condițiile impuse de pandemie, pentru informarea și educarea consumatorilor au fost elaborate 68 materiale de comunicare și difuzate prin canalele virtuale de comunicare (*webinare, pagini de socializare*), inclusiv Ghidul consumatorului „*Reguli de comerț a produselor farmaceutice și para farmaceutice*”, elaborat în parteneriat cu ANSP:
  - în cadrul Campaniei naționale de educație financiară destinată tinerilor, cu genericul „*Generația inteligenței financiare*”, pe pagina Generația Inteligenței Financiare, creată în rețeaua de socializare Facebook;
  - în cadrul evenimentului consacrat Zilei Mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, marcat online pe pagina oficială și de facebook ale Agenției;
  - în cadrul Campaniei de informare „*Consumă responsabil, alege inteligent*” (*Moldova Eco Energetică*);
  - în cadrul Campaniei de informare „*Consumă responsabil, alege inteligent*”, în Parcul Central din Chișinău, au fost afișate 16 panouri tematice destinate consumatorilor.
- De asemenea, pe parcursul anului au fost realizate 111 vizite de consultanță:
  - în baza Ordinului comun semnat de APCSP cu Inspectoratul General al Poliției (IPG) și Inspectoratul pentru Protecția Mediului (IPM), au fost efectuate 108 vizite de consultanță a mediului de afaceri și prevenire a contravențiilor în domeniul comerțului interior și gestionării deșeurilor, de sensibilizare privind produsele din plastic și cerințele de conformare;
  - în cadrul campaniei „*Consumă responsabil, alege inteligent*”(Moldova Eco Energetică) au fost efectuate 3 vizite de consultanță.
- în cadrul a 3 webinare, reprezentanții Agenției au prezentat informații utile publicului larg:
  - Webinarul „*Fenomenul contrafacerii în Republica Moldova*”, organizat cu ocazia Zilei Mondiale a Proprietății Intelectuale, marcată anual la 26 aprilie, organizat de Asociația de cultură juridică Henri Capitant Moldova;
  - Webinarul „*Protecția consumatorilor în Republica Moldova*”, organizat de Fondul Monetar Internațional;
  - Webinarul „*Aplicarea standardelor naționale, asigurarea conformității cerințelor declarate*”.

Pe parcursul anului au primit consultanță 12763 persoane (10914 consumatori și 1849 agenți economici), prin corespondența scrisă, poșta electronică, în ghișeul unic și call-centru, la examinarea petițiilor și contractelor încheiate cu consumatorii, în cadrul activității de control, etc):

- în Call – Centrul - 6332 persoane au primit consultații;
- în Ghișeul unic – 965 persoane au primit consultații;
- în cadrul vizitelor de consultanță - 2429 (1089 agenți economici și 1340 consumatori), etc.

Evenimentul consacrat Zilei Mondiale pentru protecția drepturilor consumatorilor, cu genericul „*Combaterea poluării cu plastic*”, a fost marcat online, în legătură cu starea epidemiologică din țară:

- pe platforma Google Meet a fost organizată Conferința Internațională consacrată evenimentului;
- pe platforma Zoom organizată Sesiunea informativă cu elevii Centrului de excelență în economie și finanțe, dedicată evenimentului;
- pe platforma Google Meet a fost organizată Conferința cu genericul „*Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului*”, în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare;
- pe platforma Zoom, pagina Facebook a fost organizat Dialogul online privind regulile de comerț, cu genericul „*Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic*”, în cadrul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor (ZMPDC), în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie;

- pe pagina APCSP din facebook, cu ocazia evenimentului ZMPDC, au fost plasate 2 filme elaborate de elevii Centrului de excelență în economie și finanțe, cu suportul APCSP.

**În domeniul produselor alimentare**, ANSA, printre obiectivele de bază a trasat intensificarea activităților de informare și educare a consumatorilor în vederea consolidării cunoștințelor și protejării intereselor economice ale acestora, pe întreg lanțul alimentar.

Pagina web a autorității continuă să constituie principalul instrument de comunicare cu societatea civilă și instituțiile publice, unde sunt plasate toate informațiile de interes public în domeniul alimentar.

În vederea informării și protejării consumatorilor, inclusiv a intereselor economice ale acestora, pe parcursul anului de referință ANSA a realizat 2450 vizite de consultanță.

Pe pagina sa oficială [www.ansa.gov.md](http://www.ansa.gov.md) a publicat circa 100 comunicate de presă privind informarea consumatorilor cu privire la produse alimentare/servicii de alimentație publică, din care:

- *Ziua Mondială a protecției drepturilor consumatorilor;*
- *Extinderea gamei de produse de origine animală ... produselor alimentare;*
- *Acțiuni desfășurate în vederea garantării siguranței și calității alimentelor;*
- *Protecția consumatorilor în domeniul produselor alimentare;*
- *Garantarea siguranței și calității alimentelor, prin desfășurarea acțiunilor de control în domeniul produselor alimentare;*
- *Ziua Mondială de Luptă împotriva Rabiei - 28 septembrie 2021;*
- *Informare în privința semănatului culturilor de toamnă;*
- *Rezultatele controalelor oficiale.*

De asemenea, prin intermediul paginii web, ANSA informează consumatorii despre posibilitățile, modul de depunere a petiției și instrumentele de comunicare accesibile, spre exemplu:

- în Ghișeul unic al consumatorului, la sediul ANSA;
- prin poștă la adresa: MD-2005, mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, 63;
- la adresa de e-mail [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md);
- pe pagina web, unde pot accesa și completa formularul petiției, vizualiza materialele informative pentru consumatori, Ghidul inspectorului în raport cu consumatorul, etc.;
- la telefonul consumatorului (022)-26-46-43; linia verde 80080033 (apel gratuit);
- prin aplicația WIBER- 067675544 pentru a urgenta depunerea petiției;

Cu suportul UNICEF, USAID, CNETIF și MECC, a continuat organizarea întâlnirilor cu personalul din blocurile alimentare, pentru a le oferi informațiile utile în domeniul siguranței alimentelor. Astfel, în diferite instituții de învățământ, cu excepția taberelor de odihnă, care nu au activat, drept urmare a situației epidemiologice, au fost realizate 2450 instruirii de specialitate.

În cadrul activităților desfășurate, în total a oferit consultanță către 7029 persoane, consumatori și operatori economici antrenați în procesul alimentar, inclusiv la 828 apeluri telefonice parvenite, la 8 solicitări de pe aplicația VIBER, în 39 cazuri de practici comerciale incorecte sesizate, 3704 consultații consumatorilor și reclamațiilor la examinarea petițiilor, 2450 în cadrul vizitelor de consultanță, referitor la drepturile consumatorilor, caracteristicile și cerințele de calitate și inofensivitate ale produselor alimentare, atenționări de manifestare a atitudinii precaute atunci când aleg și procură produse ușor alterabile.

A înregistrat 12 apariții media, prin participarea la emisiuni televizate, radio, a oferit interviuri cu diverse tematici destinate consumatorilor.

Inspectorii ANSA oferă sprijin consultativ mediului de afaceri din lanțul alimentar și în cadrul verificărilor planificate și inopinate.

În contextul pandemiei provocate de COVID-19, ANSA a oferit recomandări de specialitate operatorilor economici care practică comerțul online, în unitățile de comerț și alimentație publică.

Pentru a spori numărul persoanelor informate, ANSA menține o colaborare strânsă cu instituțiile mass-media, pentru a asigura protecție vieții, sănătății și intereselor economice ale consumatorilor.

La 15 martie a participat la videoconferința dedicată Zilei Mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, organizată de APCSP, în cadrul căreia conducătorul autorității nominalizate a adresat un mesaj publicului larg „Protecția consumatorilor reprezintă unul dintre cele mai tangibile

*domenii ale politicii Guvernului Republicii Moldova și țărilor membre ale Uniunii Europene și prevede o gamă largă de activități. ANSA depune toate eforturile pentru a asigura protecția consumatorilor în conformitate cu politica statului și standardele europene”.*

Unul dintre principalele subiecte abordate în cadrul evenimentului online s-a axat pe combaterea poluării cu plastic. În acest context, s-a alăturat participanților care au remarcat, că este necesar de implementat modificarea adusă la Legea nr. 231 “Cu privire la comerțul interior”, art. 20, care prevede excluderea consumului alimentelor în ambalaj din plastic sau derivatele lui, ceea ce va conduce la micșorarea poluării mediului și protecția sănătății consumatorilor.

Cu această ocazie, ANSA și-a exprimat speranța că numărul cetățenilor dornici de a-și cunoaște drepturile va crește în continuare, fapt pentru care va depune toate eforturile de a asigura eficient protecția și siguranța alimentelor.

De Ziua Mondială a Siguranței Alimentare, desemnată de Organizația Națiunilor Unite și marcată anual pe 7 iunie, ANSA face apel la responsabilitatea consumatorilor și vine cu îndemnul de a respecta normele sanitare și conștientiza riscurile nutriționale legate de alegerile lor alimentare.

În baza Deciziei Alianței Mondiale pentru Controlul Rabiei, ANSA marchează anual „Ziua mondială a luptei împotriva rabiei”, prin acțiuni de sensibilizare a populației despre riscul de îmbolnăvire, modul de prevenire și contribuirea la eliminarea surselor de rabie. Implementează Programul strategic privind supravegherea, controlul și eradicarea rabiei la vulpi, care a dus la scăderea numărului de cazuri de rabie cu cca 75%, iar în ultimele șase luni ale anului au fost înregistrate „zero” cazuri.

În cadrul săptămânii dedicate evenimentului, Ziua Mondială a Alimentației, declarată de Adunarea Generală a ONU (FAO – înființată în 1945, la Quebec), prin intermediul paginii web, a desfășurat activități de informare cu scopul creșterii gradului de conștientizare a problemelor privind alimentația la nivel mondial și solidarizării în lupta împotriva foametei, a malnutriției și a sărăciei.

În cadrul Săptămânii mondiale de conștientizare a rezistenței la antibiotice, cu genericul „*Anti microbienele: administrați cu grijă*”, care o desfășoară anual în perioada 18–24 noiembrie, ANSA a informat societatea civilă despre necesitatea conștientizării rezistenței la antibiotice.

Lansarea evenimentului are drept scop sporirea gradului de conștientizare privind creșterea rezistenței la antibiotice la nivel mondial și național, încurajarea aplicării bunelor practici în sănătate, la care au participat reprezentanți ai autorităților publice (*Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, ANSP și Biroului OMS din Republica Moldova*).

În cadrul evenimentului, pe pagina web instituțională și paginile de socializare a publicat un mesaj adresat consumatorilor „*să procure produse farmaceutice doar din locuri autorizate, cu un nivel satisfăcător de supraveghere de stat*”.

De asemenea, prin intermediul paginii web, ANSA oferă sfaturi și recomandări consumatorilor, inclusiv în ajunul sărbătorilor, pentru a-i ajuta să aleagă produse de calitate.

Totodată informează despre produsele necalitative, cu termenul expirat, depistate pe piață și măsurile aplicate în vederea retragerii acestora din comerț, interzicerii și prevenirii pătrunderii pe piață, despre acțiunile de monitorizare la importul, transportarea și comercializarea produselor de origine animală și vegetală pe piața internă a țării, precum și despre situația epizootică din țară, plasează notificări cu privire la retragerea unor produse de pe piață (*exemplu: băuturi răcoritoare*),etc.

Reamintește consumatorilor și vine cu sfaturi și recomandări pentru protejarea împotriva riscului de a cumpăra și consuma produse alimentare perisabile în perioada caniculară, prevenirea cazurilor de intoxicații cu ciuperci, etc.

**În domeniul sănătății publice**, ANSP pentru comunicarea la nivel național a informațiilor, sfaturilor și recomandărilor, inclusiv cu privire la situația epidemiologică din țară, utilizează diverse instrumente de informare, inclusiv TV/radio/presa, pagina web instituțională, rețelele de socializare.

În situația de criză pandemică, site-ul ANSP a fost unul dintre principalele instrumente de comunicare cu societatea civilă și instituțiile publice, unde au fost plasate multiple informații de interes public, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor.

În perioada de referință, ANSP a realizat un șir de activități de informare și sensibilizare a persoanelor juridice și fizice, ce țin de respectarea legislației în domeniul sănătății publice.

În acest sens, (*conform rapoartelor periodice publicate*) a desfășurat peste 1292 activități de sensibilizare a populației prin diverse seminare, mese rotunde, convorbiri, publicații în presă, emisiuni TV, Radio, postări pe paginile autorității (CSP teritoriale) din rețelele de socializare, etc.

În același timp, a elaborat și transmis autorităților publice locale și altor factori de decizie 245 note informative în care au fost elucidate problemele existente în domeniul sănătății publice și propuneri concrete de ameliorare a situației.

Totodată, a efectuat 26 vizite de consultanță la agenții economici din lanțul alimentar, la care au participat circa 450 persoane, angajații ai întreprinderilor vizitate.

În cadrul activităților de informare, inclusiv a vizitelor de consultanță, cât și prin intermediul paginii web, ANSP a difuzat diverse materiale informative, inclusiv Ghidul consumatorului „*Reguli de comerț a produselor farmaceutice și para farmaceutice*”, elaborat în parteneriat cu APCSP, în tiraj de 2328 de exemplare.

Pe parcursul anului, au primit consultanță circa 12000 persoane.

Ghidul consumatorului conține informații bazate pe prevederi ale actelor normative, care îl sprijină la procurarea produselor farmaceutice și para farmaceutice, despre riscurile asupra sănătății la procurarea produselor farmaceutice de la companiile nelicențiate, persoane fizice și din mediul on-line, precum și lista de produse nealimentare (produse farmaceutice, dispozitive medicale etc) de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar, informații privind interzicerea returnării în farmacii și filialelor acestora a medicamentelor procurate corespunzătoare cerințelor stabilite în actele normative sau declarate.

Prin intermediul Ghidului consumatorii sunt familiarizați cu drepturile fundamentale de care beneficiază la procurarea unui produs/serviciu necorespunzător cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, precum și cu obligațiile agenților economici în raport cu consumatorii. Sunt aduse la cunoștința consumatorilor elementele obligatorii ale petiției și competențele ANSP în domeniul protecției consumatorilor.

Pe parcursul anului ANSP a marcat 23 evenimente, prin diverse acțiuni de informare:

- 15 martie, Ziua Mondială a protecției drepturilor consumatorilor;
- 22 aprilie, Ziua Pământului, focusată pe combaterea efectelor pandemiei de COVID-19 și a schimbărilor climatice;
- 25 aprilie, Ziua Mondială a Malariei, cu genericul „*Atingerea obiectivului zero malarie*”;
- 28 aprilie, Ziua Mondială a siguranței și sănătății la locul de muncă;
- 16 mai, Ziua Internațională de comemorare a persoanelor decedate de SIDA;
- 17 mai, Ziua mondială a hipertensiunii arteriale;
- 31 mai, Ziua Națională de Renunțare la Fumat (ZNRNF), „*Angajează-te să renunți*” ;
- 05 iunie Ziua Mondială a Mediului;
- 26 iunie, Ziua internațională de luptă împotriva consumului și a traficului ilicit de droguri, scopul căreia este conștientizarea pericolelor consumului de droguri, importanța prevenirii și a tratamentului dependenței de aceste substanțe, „*Comunică despre droguri. Salvează vieți.*”;
- 28 iulie, Ziua Mondială a Hepatitei;
- 1-7 august, Săptămâna Mondială a Alăptării, „*Alăptarea și munca. Să facem să funcționeze!*”;
- 7 septembrie, Ziua Internațională a Aerului Curat, „*Aer sănătos, planetă sănătoasă*”;
- 10 septembrie, Ziua Mondială de prevenire a suicidului, „*Să insuflăm speranță prin acțiunile noastre*”;
- 16-22 septembrie, Săptămâna Europeană a Mobilității, „*Sigur și sănătos, cu mobilitate durabilă*”;
- 29 septembrie, Ziua Mondială a Inimii, „*Folosește-ți inima pentru conectare*”;
- 15 octombrie, Ziua Internațională a spălatului pe mâini, „*Viitorul nostru este la îndemână!*”;
- 24-30 octombrie, Săptămâna internațională de prevenire a intoxicațiilor cu plumb;
- 29 octombrie este marcată Ziua Mondială a Accidentului Vascular Cerebral (AVC);
- 12 noiembrie este marcată Ziua Mondială a Pneumoniei, „*Fiecare respirație contează!*”;

- 14 noiembrie, Ziua Mondială a Diabetului, „Acces la îngrijirea diabetului. Dacă nu acum, atunci când?”;
- 17 noiembrie, Ziua Mondială a Bolii Pulmonare Obstructive Cronice (BPOC), „Plămâni sănătoși mai importanți ca niciodată”;
- 24 noiembrie, Ziua Mondială de Comemorare a Victimelor Traficului Rutier, „Ținem minte. Susținem. Acționăm”;
- 12 decembrie, Ziua Internațională a Acoperirii Universale cu Servicii de Sănătate, „Nu lăsați sănătatea nimănui în urmă: Investiți în sistemele de sănătate pentru toți”.

La 15 martie, conducătorul autorității a participat la videoconferința dedicată Zilei Mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, organizată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor, în cadrul căreia a adresat un mesaj dedicat publicului larg referitor la excluderea consumului alimentelor în ambalaj din plastic, micșorarea poluării mediului și protecția sănătății consumatorilor.

Cu acest prilej, pe pagina web instituțională a plasat un comunicat cu genericul „15 martie ziua mondială a drepturilor consumatorilor”.

În luna octombrie, a lansat campania socială de Conștientizare a problemei cancerului de sân, pentru sporirea gradului de conștientizare și depistare precoce, tratamentului și prevenirii acestei boli. În comun cu Ministerul Sănătății, ANSP a lansat campania socială „Redu zahărul – alege ce mănânci!”. Campania a întrunit informarea oamenilor despre necesitatea de reducere a consumului de zahăr.

În luna noiembrie, ANSP s-a aliniat la cea mai mare campanie la nivel global de conștientizare a diabetului cu genericul „Acces la îngrijirea diabetului. Dacă nu acum, atunci când?”.

Acțiunile desfășurate în cadrul evenimentelor au inclus ședințe online informative, comunicate de presă, materiale informative și publicații plasate pe pagina web, apariții media, etc.

ANSP continuă supravegherea epidemiologică a gripei și a infecțiilor acute ale căilor respiratorii superioare (IACRS), infecțiilor respiratorii severe și monitorizarea circulației virusurilor gripale.

Cetățenii sunt permanent îndemnați să apeleze la linia verde 080012300, unde activează operatori și o echipă de specialiști, pentru a primi informații și consiliere de specialitate.

Linia verde este disponibilă 24/24 ore, la care zilnic parvin apeluri din toate localitățile.

**În domeniul transportului auto**, ANTA pe parcursul anului 2021, a desfășurat un șir de acțiuni de monitorizare, informare și sensibilizare, în scopul protecției consumatorilor utilizatori ai serviciilor de transport rutier.

Toate acțiunile întreprinse au fost mediatizate prin intermediul instituțiilor mass-media și a paginii web instituționale [www.anta.gov.md](http://www.anta.gov.md).

Pe parcursul anului 2021 au fost publicate circa 120 informații și anunțuri cu diverse tematici destinate consumatorilor, inclusiv în contextul situației excepționale, referitor la ofertele pentru operarea curselor speciale de repatriere a cetățenilor Republicii Moldova și transportului regulat de pasageri/mărfuri, condițiile de efectuare a transportului de persoane și mărfuri, măsurile de protecție și prevenire a infecției COVID-19, acțiunile ce necesită întreprinse pentru respectarea cerințelor Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică (CNESP).

Consumatorii de servicii auto au primit consultații și la linia telefonică pusă la dispoziția acestora.

De asemenea, în scopul informării utilizatorilor de servicii transport rutier și responsabilizării conducătorilor auto/transportatorilor, pe parcursul anului de referință au fost lansate 13 campanii de sensibilizare în format video/animație și statice cu următoarele tematici:

- „ANTA în rețele de socializare”;
- „Drepturile consumatorilor în cadrul curselor ocazionale și INTERBUS”;
- „Taxi legal, e simplu! Condițiile de activitate pentru transportatori”;
- „Taxi legal, e simplu! Autoturismele admise la efectuarea transportului rutier în regim de taxi”;
- „Date statistice comparative, autorizații unitare și multiple de transport rutier în traficul internațional”;



- „Drepturile și obligațiile conducătorului auto și a inspectorului”;
- „Control planificat și Control inopinat, diferența și specificul fiecărui tip de control”;
- „Autoservice legal, e simplu!”;
- „Spune NU corupției! în transportul rutier”;
- „Măsuri de protecție pentru conducătorii auto și pasageri”;
- „Sensibilizarea agenților publici, transportatorilor auto. Riscurile și consecințele corupției”;
- „28 aprilie - „Ziua internațională a securității și sănătății în muncă”
- „Prevenirea comiterii accidentelor rutiere”.

În cadrul campaniei de sensibilizare „*Măsuri de protecție pentru conducătorii auto și pasageri*”, ANTA a lansat un apel către operatorii de transport rutier internațional și către pasageri, cu privire la necesitatea respectării măsurilor speciale de protecție, luând în considerare importanța garantării siguranței transportului rutier interurban și internațional.

Întru prevenirea și neadmiterea încălcărilor la locul de muncă, ANTA a solicitat subiecților implicați în transportul rutier de persoane:

- să efectueze triajul personalului angajat (*termometria/starea sănătății*), să monitorizeze starea de sănătate a personalului pe parcursul zilei de muncă;
- să asigure angajații cu echipament de protecție (*măști, mănuși*) și dezinfectanți;
- să organizeze activitatea conform recomandărilor Ghidului practic „*Măsuri cheie pentru prevenirea infecției COVID-19 la locul de muncă*”, aprobat de către Ministerul Sănătății.

Pe traseele naționale, cât și în gările și stațiile auto din țară, au fost desfășurate activități de informare și monitorizare privind respectarea măsurilor de protecție și prevenire a infectării cu COVID-19 a pasagerilor, conducătorilor auto, operatorilor de transport antrenați la deservirea rutelor regulate, dar și angajaților gărilor și stațiilor auto.

Astfel de acțiuni de informare au continuat pe întreg parcursul anului.

În parteneriat cu Centrul Național Anticorupție au dat startul campaniei de informare și sensibilizare a agenților publici, transportatorilor auto, asociațiilor de profil din domeniul transportului rutier și cetățenilor, cu privire la riscurile și consecințele implicării în acte de corupție.

Acțiunea comună lansată în cadrul campaniei a avut drept scop prevenirea corupției și sensibilizarea cu privire la riscurile și consecințele implicării în acte de corupție, precum și promovarea standardelor de integritate.

Cu ocazia Zilei internaționale a securității și sănătății în muncă, la 28 aprilie a fost organizată ședința tripartită dedicată evenimentului, la care au participa reprezentanți din străinătate - DWT/CO Budapesta și din partea Ministerului Sănătății, Confederației Naționale a Patronatului și Confederației Naționale a Sindicatelor din Moldova.

Scopul acestui eveniment a fost promovarea prevenirii accidentelor și a bolilor profesionale la nivel mondial, sensibilizarea și focalizarea atenției internaționale asupra tendințelor din domeniul securității și sănătății în muncă, precum și atenționării asupra numărului în creștere la nivel global a leziunilor, bolilor și deceselor legate de muncă.

În ajunul sărbătorilor de iarnă, ANTA a lansat campania de informare în format video/animație, în scopul prevenirii comiterii accidentelor rutiere, diminuării consecințelor acestora, verificării vehiculelor în privința corespunderii normelor de siguranță rutieră, a conformării conducătorilor auto.

Totodată, în cadrul monitorizării transportului rutier de mărfuri, persoane și colete, pe parcursul anului au fost desfășurate verificări a unităților de transport, în mun. Chișinău, Hîncești, Bălți, Ștefan-Vodă, Orhei, Florești, Basarabasca, Căușeni, Cahul, Anenii Noi, Ialoveni, Cimișlia, Edineț, Strășeni, Criuleni, Dondușeni, Comrat, etc., precum și pe traseele de legătură cu punctele de traversare a frontierei de stat Leușeni, Tudora, Costești, Cahul, Otaci și Giurgiulești.

Verificările au fost efectuate cu scopul de a atenționa conducătorii auto antrenați în efectuarea operațiunilor de transport, precum și operatorii de transport rutier, să asigure prezența la bordul vehiculelor a actelor necesare activității pe care o desfășoară, să se conformeze prevederilor Codului Transporturilor Rutiere, pentru a oferi consumatorilor servicii de calitate, siguranță și confort.

În acest sens au fost desfășurate activități de comunicare cu mediul de afaceri în transporturile rutiere, societatea civilă și reprezentanții mass-media.

Astfel, pe pagina web instituțională au fost publicate circa 84 comunicate de presă referitor la activitățile desfășurate, informații utile pentru transportatori și pasageri.

Tot aici poate fi accesată informația privind accesul la activitatea de transport rutier de persoane, care se efectuează cu sau fără aplicarea unui tarif, în funcție de tipul transportării, aprobată prin Codul Transporturilor Rutiere nr. 150/2014, modul de depunere a petiției și cererii prealabile, precum și prevederile art. 75, alin. (1) lit. e) din Codul administrativ nr. 116/2018, conform căruia „petiția transmisă în formă electronică, trebuie să conțină semnătura electronică, în caz contrar, aceasta nu va fi examinată!”.

În acest sens, a fost aprobată Procedura „Cu privire la punerea în aplicare a mecanismului de executare în termeni a petițiilor, prescripțiilor și citațiilor”.

În total, pe parcursul anului de referință ANTA a înregistrat 123 apariții media, dintre care 39 interviuri TV/radio/telefonice, oferind informații destinate grupurilor țintă - conducătorilor auto și consumatorilor utilizatori ai serviciilor de transport rutier, inclusiv:

- cu privire la masa rotundă organizată cu suportul Uniunii Europene, cu privire la armonizarea legislației în domeniul supravegherii pieței autovehiculelor;
- subiectele discutate în cadrul ședinței tehnice moldo - turcă din 21 aprilie 2021, privind implementarea Proiectului pilot ”BSEC e-Permit”;
- cu privire la cotele suplimentare de autorizații pentru anul 2021, acordarea de către autoritățile competente din Macedonia de Nord și Bulgaria, etc.

Consumatorii de servicii auto au primit consultații și la linia telefonică pusă la dispoziția acestora.

Pe parcursul anului, au primit consultanță peste 9000 persoane abordate în cadrul activităților.

**În domeniul transportului aeronic,** AAC pentru asigurarea protecției consumatorilor, continuă în cadrul activității să desfășoare acțiunii de informare și sensibilizare a publicului larg, în ceea ce privește siguranța transportului de pasageri și bagaje, precum și respectarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor de servicii avia.

Acțiunile realizate au fost mediatizate preponderent prin intermediul instituțiilor mass-media și paginii oficiale a instituției <http://www.caa.md/rom/news/page1/>.

Pe pagina web au fost publicate 28 comunicate de presă și peste 30 de blocuri informative și anunțuri diverse destinate pasagerilor, cu privire zborurile regulate și operarea curselor charter de repatriere a cetățenilor Republicii Moldova în condițiile situației excepționale, condițiile de efectuare a zborurilor, acțiunile ce necesită a fi întreprinse pentru respectarea cerințelor Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică (CNESP), pe plan intern și internațional.

Principalele blocuri informative, publicate pe pagina web, includ:

- *generalități și curiozități din domeniul aviației civile a RM, despre activitatea AAC;*
- *știri și evenimentele în domeniu;*
- *informații pentru pasageri (drepturile pasagerilor, zboruri regulate, cursurile charter, bagaje, transparența prețurilor, rezervările online, orarul de vară/iarnă, restricții de călătorie, etc.);*
- *informații privind securitatea și siguranța aeronautică;*
- *cum poți depune o petiție, ce reprezintă o petiție, formularul petiției;*
- *obținerea unei rambursări sau despăgubiri, etc.*

Informațiile publicate pe pagină au fost accesate de peste 150000 vizitatori unici ai paginii (conform datelor publicate de instituție, pe parcursul a 9 luni au fost înregistrați 137103 vizitatori).

Pentru sensibilizarea publicului larg, pe pagina web instituțională au fost publicate diverse blocuri informative, dintre care 21 comunicate de presă destinate consumatorilor, operatorilor aerieni naționali, agențiilor de turism și mediului asociativ.

La linia telefonică și prin intermediul poștei electronice, puse la dispoziția consumatorilor, au primit consultații și asistență circa 1033 consumatori de servicii și agenți economici.

Întru respectarea cerințelor legislației în vigoare, protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, în cadrul examinării petițiilor AAC a oferit consultanță către 454 persoane (consumatorilor și operatorilor economici furnizori de servicii).

Astfel, pe parcursul anului de referință au primit consultanță circa 1500 persoane.

Autoritatea a înregistrat 64 cazuri de succes prin soluționarea amiabilă de către operatori a petițiilor parvenite.

Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit 525115,78 lei.

De asemenea, prin intermediul paginii web au fost difuzate diverse materiale informaționale, inclusiv „Buletinul Informațiilor de Siguranță (Safety Information Bulletin). Spotul social de informare a pasagerilor care călătoresc cu transportul aerian <http://www.caa.md/rom/news/item359/>:

- *ce trebuie să cunoașteți atunci când planificați o călătorie cu avionul ro-en;*

- *ce trebuie să cunoașteți atunci când planificați o călătorie cu avionul ro-ru;*

În contextul numeroaselor solicitări de informare privind accesul cetățenilor pe și de pe teritoriul țării, AAC difuzează atât pentru pasageri cât și pentru operatorii aerieni, informația cu privire la:

- condițiile de acces pe și de pe teritoriul țării;
- informația cu privire la evoluția traficului aerian de pasageri;
- circulara cu privire la respectarea drepturilor fundamentale ale consumatorilor de către operatorii aerieni, în cazul anulării serviciilor de transport aerian;
- informația cu privire la drepturile consumatorilor. Care sunt motivele pentru care pasagerul poate solicita compensație?, etc.

AAC îndeamnă permanent potențialii consumatori de servicii avia, pasagerii, ca la procurarea biletelor de avion, să consulte inițial pagina Ministerului Afacerilor Externe, rubrica alerte de călătorie.

**În domeniul transportului naval**, de către AN, activități de consultanță și sensibilizare (vizite, campanii) a agenților economici care desfășoară activități de agrement nautic și/sau comercializează ambarcațiuni de agrement nautic/echipamente nautice, nu au fost raportate.

Pe pagina sa web, AN a publicat pe parcursul anului de referință, 8 comunicate de presă de interes public, inclusiv cu privire la pregătirea și perfecționarea personalului din domeniul transportului naval în vederea consolidării securității portuare.

În urma modificărilor operate la Directiva „Măsurile de precauție pentru minimizarea riscului de răspândire locală a corona virusului în porturile RM și la bordul navelor, care abordează pavilionul RM, acestea au fost aduse la cunoștința autorităților portuare din Complexul Giurgiulești, agenții portuari maritimi operatorii portuari și alți agenți economici în port, proprietarii înregistrați, armatori/navlositori.

Totodată, prin intermediul paginii web instituțională, consumatorii au fost informați despre modul de depunere a cererii pentru obținerea actelor permissive:

- prin intermediul portalului serviciilor publice, sau;
- la sediul AN.

În scopul informării consumatorilor, AN a elaborat 3 seturi de pliante cu tematica, care urmează a fi difuzate:

- „controlul de stat”
- „Înregistrarea ambarcațiunilor”;
- „protecția consumatorilor”.

Au fost oferite consultații către 97 persoane, dintre care 19 agenți economici pasibili de control, 55 persoane interesate de modul de înregistrare a ambarcațiunilor în Catalogul Naval, iar 23 persoane (reclamanți) informate cu privire la rezultatele examinării petițiilor prenotate.

Pe parcursul anului, au primit consultanță peste 300 persoane abordate în cadrul activităților.

Informația cu privire la numărul de vizitatori și vizualizări a pagina web, nu a fost prezentată.

**În domeniul securității industriale și construcțiilor**, AST a desfășurat în teritoriu 15 activități de consultanță (întruniri/mese rotunde), inclusiv consultații privind plasarea pe piață a materialelor explozive în scopuri civile și folosirea acestora în cadrul lucrărilor de dinamitare și

cerințele aplicabile produselor utilizate în construcții, în cadrul cărora a primit consultații 4516 persoane;

- *activităților de consultanță, au fost informate 44 persoane;*
- *controalelor efectuate, informate 32 persoane (32 controale);*
- *examinării petițiilor, informate 440 persoane, petiționari/agenți economici (220 petiții);*
- *evenimentelor informaționale organizate, informate 4000 persoane.*

Pentru informarea și sensibilizarea publicului larg, AST a publicat pe pagina web instituțională 51 comunicate de presă și informații de interes public cu destinație consumatorilor.

În același scop, a elaborat 7 materiale informaționale cu privire la drepturile consumatorilor și a difuzat în cadrul activităților de informare circa 4000 exemplare.

Pe parcursul lunii august AST a desfășurat acțiuni de consultanță privind asigurarea informării consumatorilor prin elemente de identificare pe produs, în cadrul cărora a identificat 3 agenți economici din mun. Chișinău care comercializau produse neconforme prevederilor Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 913 din 25.07.2016.

Pe cazurile date au fost inițiate controale inopinate, în cadrul cărora s-a constatat că agenții economici preambalează ciment în saci proprii fără respectarea cerințelor documentelor normative în vigoare (SM EN 197-2:2020), față de care s-au întocmit procese-verbale cu privire la contravenție și prescripții privind retragerea imediată a produselor de pe piață.

Informația cu privire la neconformitatea cimentului plasat pe piață de către 3 agenți economici și măsurile întreprinse față de aceștia (interzicerea comercializării produselor cu retragerea imediată a produselor neconforme) a fost adusă la cunoștința publicului larg prin publicare pe pagina web a AST.

Pe marginea informației apărute în mass-media privind neamenajarea accesului persoanelor cu incluziune socială către una din instituțiile medicale, AST a informat prin intermediul paginii web despre autosesizarea pe cazul dat și acțiunile întreprinse pentru stabilirea circumstanțelor în vederea soluționării problemei.

<http://ast.gov.md/libview.php?l=ro&idc=193&id=1525&t=/MEDIA/Comunicate/Neasigurarea-accesului-persoanelor-cu-dezabilitati-Spitalul-Clinic-Balti>

În scopul prevenirii și minimalizării riscurilor de producere a incendiilor, Direcția supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor și protecție civilă a supus evaluării riscului de incendiu târgurile organizate cu prilejul sărbătorilor de iarnă.

În acest proces a fost verificată asigurarea obiectivelor cu mijloace de prima intervenție în caz de incendiu, corectitudinea montării și exploatării echipamentului electric precum și neadmiterea utilizării buteliilor de gaze la prepararea bucatelor.

Comercianții au fost instruiți privind respectarea normelor și regulilor de apărare împotriva incendiilor pe perioada desfășurării târgurilor organizate cu prilejul sărbătorilor de iarnă.

În context, AST vine cu recomandări privind respectarea regulilor de apărare împotriva incendiilor, către agenții economici care participă la Târgul de Crăciun și vizitatorii Târgului.

<http://ast.gov.md/libview.php?l=ro&idc=193&id=1589&t=/MEDIA/Comunicate/Evaluarea-riscului-de-incendiu-a-targurilor-organizate-cu-prilejul-sarbatorilor-de-iarna/>

De asemenea, pe pagina web publică informații și sfaturi, destinate consumatorilor, cu privire la:

- sosirea perioadei reci a anului, salvarea vieții și bunurilor;
- cazuri de producere accidentelor;
- normele de siguranță în lăcașe;
- normele și regulile de apărare împotriva incendiilor, în caz de cutremur, explozii, etc.;
- prevenirea incendiilor în ajunul sărbătorilor de Paște;
- AST în acțiune. Anexe construite neautorizat la apartamente;
- Incendiu într-o piață comercială;
- Incendii în blocuri locative;
- A luat foc un lan de grâu;
- AST atenționează gestionarii bazinelor acvatice despre riscul de inundații în perioada estivală;
- cum se depune o petiție, ce reprezintă o petiție, formularul petiției;
- datele de contact cu instituția;

- linia națională anticorupție: 0-800-55555;
- linia verde pentru comunicarea accidentelor de muncă 24/24:022-212-333/067-212-333,etc.

AST a continuat desfășurarea campaniei de informare prin intermediul autorităților publice locale, lansată în octombrie 2020, cu privire la respectarea normelor legale și eliberarea actelor permise de către APL.

Astfel, în perioada octombrie 2020 - mai 2021, au fost organizate 10 seminare/ateliere de lucru în raioanele Rezina, Șoldănești, Dubăsari, Orhei, Ungheni, Nisporeni, Călărași, Hîncești, Ialoveni, Anenii-Noi, Căușeni și Criuleni.

Participanții au fost informați despre modificările cadrului legislativ, respectarea prevederilor normelor de executare a lucrărilor de construcție, inclusiv conservarea, radierea, finalizarea, recepția, precum și exploatarea construcțiilor.

Scopul campaniei de informare a fost îmbunătățirea calității și siguranței construcțiilor, activității de urbanism și amenajare a teritoriului, funcționării și exploatarea obiectelor industriale periculoase în condiții de securitate și inofensivitate, securității la incendiu și protecției civile, supravegherii pieței și protecției consumatorilor privind materialele de construcție și utilajele/obiectele industriale periculoase, activității geodezice și cartografice, respectării condițiilor de licențiere, în vederea protecției populației și a mediului înconjurător.

**În domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării,** ANRE informează consumatorii și operatorii economici prin platforma de comunicare integrată în pagina web instituțională „Pagina consumatorului”, unde sunt integrate compartimentele referitor la drepturile și obligațiile consumatorilor, a furnizorilor de energie și operatorilor de rețea, cerințele de racordare la rețea, de încheiere a contractelor cu consumatorii și clauzele contractuale, sfaturi pentru consumatori, întrebările frecvente ale persoanelor interesate, informații referitor la calitatea serviciilor prestate.

Prin intermediul liniei telefonice de informare a consumatorilor, precum și în cadrul orelor de audiență la sediul instituției, au fost oferite 1103 consultații de specialitate.

În special au solicitat și au primit consultanță operatorii care activează în sectorul energetic și care prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Numărul telefonului de contact este publicat pe pagina web a autorității.

ANRE acordă consultații operatorilor și furnizorilor licențiați în domeniile de reglementare, la solicitarea licenței, aprobarea planurilor de investiții, a costurilor și tarifelor, etc.

Pe pagina web au fost publicate 166 comunicate de presă, un set de blocuri informative, recomandări și sfaturi destinate consumatorilor.

La compartimentul „Consultări publice”, pentru persoanele interesate sunt publicate proiecte de documente normative, Regulamente, Metodologii, solicitări de tarife și prețuri pentru produse și servicii, codul rețelelor de gaze naturale, anunțuri cu privire la desfășurarea ședințelor publice, în vederea consultării, examinării și aprobării proiectelor de documente elaborate.

Consumatorii de resurse energetice și operatorii care activează în sectorul energetic, de asemenea pot găsi pe pagină blocuri informative utile, inclusiv 7 acte normative de reglementare adoptate.

Pentru a nu admite încălcarea drepturilor consumatorilor, ANRE a adoptat 6 decizii de obligare a furnizorilor să încheie cu consumatorii contractul de furnizare a energiei electrice și a eliberat prescripții de înlăturare a încălcărilor către 50 furnizori.

Pe parcursul anului de referință, site-ul ANRE a fost accesat de către 81000 vizitatori unici.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, ANRE a participat la evenimentul organizat online de APCSP, cu informații tematice de specialitate.

Ținând cont de situația epidemiologică, organizarea campaniilor de informare planificate pentru anul 2021 nu a fost posibilă. Instrumentul alternativ de informare a fost organizarea online a activităților de informare și ședințelor publice cu părțile interesate.

Astfel, pe parcursul anului au fost realizate 38 ședințe tematice de interes public cu participarea părților interesate, inclusiv a mass-mediei.

Pentru acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri furnizori de servicii, ANRE a organizat 20 ședințe consultative cu prestatorii serviciilor de alimentare cu apă și canalizare.

Informația despre organizarea ședințelor publice a fost publicată pe site-ul instituției, unde la fel poate fi accesată informația cu privire la funcționarea Liniei telefonice a consumatorilor.

De rând cu acestea, pe pagina web și de facebook a instituției pot fi accesate și vizualizate:

- *spotul informativ pentru consumatori;*
- *Ghidul Consumatorului în domeniul energetic, serviciului public de apă și canalizare;*
- *seturi de pliante informative, elaborate de ANRE* <https://www.facebook.com/anre.moldova>.

**În domeniul telecomunicațiilor**, ANRCETI și-a planificat pentru anul 2021 să fortifice acțiunile de informare și educare a consumatorilor, cu privire la drepturile pe care le au în relațiile cu furnizorii, precum și de examinare a și soluționare a reclamațiilor, monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, întru acoperirea teritorială cu servicii de comunicații electronice mobile.

În vederea consolidării procesului de informare a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, ANRCETI continuă să utilizeze activ pagina web oficială <http://www.anrceti.md/> drept instrument eficient de informare și comunicare, prin intermediul blocurilor de informații plasate pe "Pagina furnizorului", precum și informații destinate utilizatorilor finali, inclusiv Ghiduri tematice, întrebările frecvente, expuse pe „Pagina utilizatorului”.

Pe pagină este înregistrată Aplicația web „*Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice*”, care facilitează reprezentarea grafică a informațiilor despre nivelul de acoperire, parametrii de calitate, alte date tehnice a rețelelor de comunicații electronice.

Acest mecanism, lansat încă în 2020 de către Centrul Național Anticorupție, cu suportul Programului Noțiunilor Unite pentru Dezvoltare și Ministerului Afacerilor Externe al Norvegiei, vine în sprijinul cetățenilor și le permite să semnaleze actele normative deficiente, lacunare sau interpretabile care au generat sau pot genera acte de corupție, abuzuri sau alte ilegalități.

Conform datelor prezentate, în perioada de referință, pagina web a instituției a fost accesată de 50123 utilizatori care au avut minimum o sesiune în intervalul de date selectat, unde sunt incluși atât furnizorii noi cât și cei care revin și au generat 276708 afișări pe pagină. Din totalul sesiunilor, 82,3% au fost deschise de vizitatori noi, iar 17,7% de utilizatorii recurenți. O parte din furnizori (circa 150) din total autorizați la ANRCETI sunt abonați la noutățile ce se referă la legislația din domeniul comunicațiilor electronice și poștale, consultările publice, comunicatele de presă, evenimente, presa scrisă/electronică despre Agenție.

Pagina „Consultări online”, oferă consultații operative consumatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale. În cadrul consultărilor se pune accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, respectarea obligației de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerințele actelor legislative/normative în vigoare, inclusiv pe partea ce ține de respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii publice de comunicații electronice și poștale.

O altă sursă de informare publică sunt comunicatele de presă publicate de instituție.

Pe parcursul anului de referință au fost plasate 8 comunicate de presă cu informații utile pentru consumatori.

Având drept scop protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, nu mai puțin de important este acordarea consultanței agenților economici (furnizorilor) în relații cu consumatorii, în vederea respectării cerințelor reglementate, în partea ce ține de asigurarea calității, securității și accesibilității serviciilor, precum și a protecției drepturilor consumatorilor.

ANRCETI a realizat acțiuni de informare a mediului de afaceri privind cerințele aplicabile în domeniul de competență, regulile de comerț și plasare pe piață a produselor și serviciilor de comunicații electronice și poștale, inclusiv în cadrul controalelor efectuate la 50 agenți economici.

Linia telefonică instituțională 080080080, rămâne în continuare unul din principalele instrumentele de comunicare cu societatea civilă.

Acest număr de telefon (080080080) poate fi accesat fără plată din orice localitate a țării, atât din rețelele de telefonie fixă, cât și de telefonie mobilă.

Prin intermediul liniei telefonice, cetățenii pot solicita informații și consultații ce vizează domeniile de activitate ale ANRCETI și primi de la specialiștii instituției răspunsuri la întrebările adresate, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora, obligațiile furnizorilor de servicii față de consumatori, etc.

Pe parcursul anului de referință, prin intermediul liniei telefonice au fost recepționate 185 de apeluri, prin care au fost semnalate diverse probleme.

La toate apelurile recepționate, specialiștii instituției au oferit în limita competențelor, suport juridic/tehnic/informațional, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, etc.

Totodată, consumatorii sunt informați referitor la accesul asigurat utilizatorilor cu dezabilități la materialele informative în format tipărit, unde sunt prezentate clar funcțiile echipamentelor terminale speciale, cum răspund nevoilor acestora.

Informația dată este și în secțiunea dedicată lor, pe ecranul principal al propriei pagini Internet.

De asemenea, furnizorii asigură persoanelor cu dezabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării la punctele de vânzare proprii a echipamentelor/serviciilor terminale speciale de comunicații electronice pe care intenționează să le achiziționeze, în scopul verificării compatibilității cu necesitățile specifice ale solicitantului, explicând funcțiile și cum acestea răspund nevoilor sale, posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate.

La sfârșitul anului 2021, ANRCETI a lansat aplicația web "Comparatorul de oferte pentru servicii mobile" (<https://comparator.anrceti.md>), cu scopul de a pune la dispoziția utilizatorilor un instrument independent, echidistant și non comercial, care să îi asiste la alegerea celei mai bune oferte de servicii mobile pentru nevoile lor.

Comparatorul (însoțit de un spot video) are un caracter exclusiv informativ și oferă utilizatorilor posibilitatea de a compara ofertele de telefonie mobilă și Internet existente pe piață, înainte de a alege un anumit furnizor sau o anumită ofertă. Accesul utilizatorilor la Comparator este gratuit și nu este condiționat în niciun fel, având acces instant la toate ofertele publicate de furnizorii de servicii de comunicații mobile în baza de date a Comparatorului.

De menționat, că volumul total al vânzărilor pe piața de telefonie mobilă a înregistrat, al doilea an consecutiv, scăderi ușoare. Intrarea în declin a acestei piețe este cauzată de schimbarea preferințelor de consum al utilizatorilor de servicii voce de la telefonia mobilă la servicii alternative de comunicare prin rețeaua Internet care sunt mai ieftine sau se oferă gratuit (aplicații OTT: Skype, Viber, WhatsApp, etc.).

ANRCETI consideră că această tendință, atestată și pe piețele de telefonie mobilă din țările europene, va fi și mai pronunțată în următorii ani, când majoritatea consumatorilor de telefonie mobilă vor utiliza serviciile de comunicații electronice prin intermediul telefoanelor inteligente (smartphone).

**În domeniul asigurărilor**, CNPF desfășoară activitatea de protecție a consumatorului de servicii financiare nebancale, ce constituie o direcție importantă de activitate, fiind orientată spre creșterea incluziunii și culturii financiare a populației, asigurarea transparenței informației, acestea servind drept bază pentru încurajarea investițiilor și impulsivarea dezvoltării pieței financiare nebancale.

Pe parcursul anului 2021, au fost desfășurate un șir de activități în domeniul educației financiare a populației:

- organizată sesiunea video de instruire privind reglementările ce vizează activitatea corporativă a societăților pe acțiuni, în contextul modificărilor operate prin Legea nr.18/2020 la Legea nr. 1134/1997 privind societățile pe acțiuni (în vigoare din 1 ianuarie 2021), care este accesibilă pe pagina oficială web, pe pagina de Facebook și pe canalul oficial de youtube al instituției.

CNPF a susținut sesiuni de întrebări și răspunsuri privind noua legislație privind activitatea societăților pe acțiuni, folosind căsuța poștală special creată, prin site-ul oficial al autorității sau prin intermediul ziarului „Capital Market”;

- elaborat *Ghidul privind reorganizarea societății pe acțiuni* care stabilește etapele, procedura și documentele ce se aprobă în cazul reorganizării societății pe acțiuni, în vederea prezentării

acestora către CNPF în contextul autorizării reorganizării societăți pe acțiuni. Ghidul este plasat pe pagina oficială a CNPF;

- elabora *Ghidul investitorului în obligațiuni municipale* în colaborare cu Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în cadrul proiectului „Obligațiunile guvernamentale locale”, destinat persoanelor fizice și juridice care intenționează să investească în valori mobiliare emise de autorități publice locale. Ghidul este plasat pe pagina oficială a CNPF.

În cadrul cooperării cu reprezentanții proiectului „Transparența Sectorului Financiar în Moldova” (FSTA), implementat cu sprijinul financiar al USAID, pe paginile web și de Facebook ale CNPF au fost publicate informații despre instruirile în domeniul supravegherii prudentiale, destinate asiguratorilor.

A fost desfășurată o sesiune online de educație financiară, organizată în regim interactiv, destinată elevilor din clasele a VIII-a –XII-a din Instituția de Învățământ Liceul ”Litterarum”.

Reprezentanții CNPF au participat la Conferința internațională dedicată Zilei mondiale a protecției consumatorilor, eveniment organizat de APCSP, cu scopul de a sublinia gradul de conștientizare la nivel mondial a drepturilor și necesităților consumatorilor.

CNPF a realizat mai multe acțiuni de promovare a educației financiare în cadrul *Săptămânii Internaționale de Educație Financiară (Global Money Week 2021)*, eveniment organizat anual în întreaga lume, coordonat în acest an de către Organizația pentru Cooperare Economică și Dezvoltare, încurajând totodată societățile de asigurări și organizațiile de creditare nebanară să organizeze și să desfășoare activitățile de promovare a educației financiare, în regim online, având în vedere criza generată de pandemia COVID-19.

Mai mulți participanți ai pieței de asigurări și sectorului de creditare nebanară au dat curs inițiativei CNPF și s-au alăturat campaniei de educație financiară.

Astfel, în perioada 22 - 26 martie 2021, au fost desfășurate mai multe activități, printre care:

- un advertorial despre campania ”Global Money Week 2021”;
- video-uri tematice și interactive pentru copii;
- note și articole informative;
- excursii virtuale și o lecție informativă pentru elevi;
- concurs dedicat creației copiilor și adolescenților;
- crearea unui cover/avatar tematic pe rețelele de socializare;
- plasarea materialelor cu caracter de educație financiară;
- conferințe pentru studenții de la Universitatea Liberă Internațională din Moldova și Colegiul Național de Viticultură și Vinificație;
- un eveniment în comunitatea femeilor active Upgrade Women cu tematica „*Dă sens banilor*”;
- distribuirea „Ghidului asiguratului”, elaborat de CNPF;
- tipărirea și oferirea, cu titlul gratuit, a „Ghidului asiguratului pentru copii”;
- organizarea pentru studenți a două ateliere cu genericul „*Rolul asigurării în gestionarea riscurilor*” și „*Digitalizarea asigurărilor în contextul pandemiei COVID-19*” etc.

De asemenea, CNPF a pus la dispoziția publicului o serie de note informative și infografice care reflectă produsele și serviciile oferite pe piața financiară nebanară precum: creditul de consum, leasing-ul financiar, asigurarea auto, tipurile de polițe de asigurare auto, constatul amiabil etc.

Au fost oferite două interviuri video și înregistrate participări în regim online la Emisiunea ”*Obiectiv Comun*”, difuzată de postul TVR Moldova, publicate două articole în ziarul Capital Market despre obligațiunile municipale, interviuri și participări la emisiuni radio și TV privind principalele evoluții în sectorul asigurări și sectorul de creditare nebanară.

Pe pagina web oficială CNPF a plasat 46 comunicate de presă.

În baza deciziilor aprobate în cadrul ședințelor CA, au fost elaborate și difuzate 36 comunicate informative aferente activității CNPF, care au fost difuzate reprezentanților mass-media, plasate pe pagina web oficială a CNPF, pagina de Facebook și publicate în ziarul Capital Market.

Pe pagina de Facebook au fost plasate 165 de postări, care au inclus:

- decizii ale CA;



- comunicate de presă;
- note analitice și infografice de educație financiară;
- emisiuni TV la care au participat responsabili din cadrul autorității etc.

În cadrul dialogului cu mass-media au fost oferite răspunsuri următoarelor agenții: *Xprimm.com, Logos-press, Agenția Info-prim, Unimedia, Agenția Infomarket, PrimeTV, TVR Moldova, etc.*

Pe parcursul anului 2021 au fost elaborate și sunt în proces de promovare următoarele proiecte de acte legislative ce vizează activitatea participanților pieței asigurărilor și protecția consumatorilor:

- proiectul de Lege privind activitatea de asigurare și reasigurare, care are drept scop transpunerea în legislația națională a cadrului european de supraveghere.

În acest sens se va consolida sectorul de asigurări și se vor institui pilonii principali pentru implementarea regimului Solvency II (punerea în aplicare a cerințelor de guvernare internă și de gestionare a riscurilor de către asigurători, consolidarea capacităților personalului CNPF pentru evaluarea guvernantei și a riscurilor etc.).

- proiectul de Lege privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse de vehicule, care are drept scop conformarea legislației naționale la dispozițiile Directivei 2009/103/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16.09.2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi, precum și redresarea și consolidarea pieței asigurărilor obligatorii, astfel încât să contribuie la asigurarea unei transparențe sporite în raport cu terții.

În perioada de raportare, CNPF a realizat 3 controale/inspecții tematice privind respectarea legislației, inclusiv în domeniul protecției consumatorului.

Cu referire la elaborarea/amendarea cadrului normativ în domeniul asigurărilor au fost elaborate și aprobate 7 acte normative de modificare a hotărârilor subordonate Legii nr.407/2006 cu privire la asigurări și Legii 414/2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule, care se referă la modul de prezentare, avizare și aplicare a calculelor actuariale ale primelor de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto, cuantumul taxelor și plăților, procedurilor aferente constatării amiabile de accident, etc.

### **Protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor. Examinarea petițiilor.**

În scopul protejării drepturilor legitime și intereselor economice ale consumatorilor și promovării sistemului electronic de petiționare, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor examinează petițiile consumatorilor cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora (în limita competenței).

**APCSP** a înregistrat și examinat pe parcursul anului 1403 petiții / 453 sesizări.

Subiectele frecvent reclamate:

- *servicii prestate necorespunzător* – 680;
- *produse nealimentare neconforme* – 448, au fost reclamate 5 cazuri de prejudiciu cauzat sănătății, provocate de produsele defectuoase reclamate;
- *încălcarea regulilor de comerț* - 110;
- *produse alimentare și servicii alimentație publică neconforme* – 66;
- *neconformități în domeniul metrologiei* - 50;
- *servicii SAC neconforme* - 28;
- *servicii metrologice (reparare, verificare, comerț, închiriere a mijloacelor de măsurare)* – 6;
- *produse petroliere neconforme (benzină, motorină, ulei de motor)* – 3;
- *înșelare la pompă, volum* - 9;
- *înșelare la cântar* - 4;
- *comerț online neconform* - 49.

Revendicările consumatorilor:

- restituirea contravalorii produselor/serviciilor neconforme, remedierea gratuită a deficiențelor, constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, apărarea drepturilor stabilite prin lege, etc.

Altor autorități conform competențelor au fost readresate 309 reclamații/104 sesizări (către ANSA, ANRECETI, AAC, ANSP, ANTA, ANRE, APL, IP, SFS).

Pe cale amiabilă, de către agenții economici au fost soluționate 130 (9,3%) petiții (conform recipiselor consumatorilor), respectiv înregistrate 130 cazuri de succes, inclusiv:

- *remedierea gratuită a prejudiciului – 29 (6 contracte de credit nebanancar) cazuri;*
- *înlocuirea produsului necorespunzător - 14 cazuri;*
- *restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător – 87 cazuri.*

Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit 632269,00 lei.

În urma examinării petițiilor, cei 130 consumatori au rămas satisfăcuți de rezultatul soluționării, alții 74 consumatori de servicii micro finanțare au rămas satisfăcuți de rezultatul examinării contractelor, în care s-au constatat clauze abuzive.

În instanța judecătorească APCSP a depus 15 acțiuni, pentru reprezentarea intereselor consumatorilor, recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, APCSP a depus 15 acțiuni în instanța judecătorească (se află în examinare).

Fiind responsabilă de supravegherea respectării legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, pe parcursul anului 2021 APCSP a examinat 128 contracte de diferite tipuri, reclamate de consumatori, sub aspectul prezenței clauzelor abuzive (creditare nebanară, investiții în construcții, fabricare la comandă/reparații).

Utilizarea de clauze abuzive s-a constatat în 74 contracte încheiate între comercianți și consumatori.

În rezultat, agenții constatori au încheiat 74 Acte de constatare a clauzelor abuzive, din care 6 au fost transmise în instanța judecătorească în vederea solicitării declarării nulității acestor clauze.

În vederea asigurării protecției intereselor economice ale consumatorilor și prevenirea utilizării de clauze abuzive în contractele încheiate între comercianți și consumatori, Părțile contractante au primit consultanță de specialitate, în toate situațiile de caz.

La linia telefonică a consumatorului (call-centrul), pe parcursul anului au apelat 6332 consumatori, care au semnalat diverse încălcări admise de comercianți, în privința:

*Produselor nealimentare – 3427;*

*Serviciilor prestate – 1363;*

*Regulilor de comerț - 1200;*

*Produselor alimentare - 285;*

*Domeniul metrologic (înșelare la volum, pompă, neeliberarea registrului de reclamații) - 29;*

*Serviciilor alimentație publică – 28 apeluri.*

Apelurile telefonice au parvenit din toate raioanele țării:

Chișinău - 4689, Bălți - 397, Cahul - 214, Hîncești – 80, Anenii-Noi - 75, Călărași – 64, Căușeni – 62, Edineț – 51, Ialoveni – 50, Ungheni - 50, Strășeni – 50, Orhei - 50, Criuleni - 46, Florești - 46, Soroca - 45, Fălești – 44, Drochia – 44, Cimișlia - 42, Glodeni – 30, Briceni - 30, Cantemir - 22, Telenești -21, Dondușeni-17, UTAG- 16, Rezina- 14, Ștefan – Vodă – 13, Ocnîța- 11, Rîșcani-10, Șoldănești-8, Sîngerei-8, Bender-8, Nisporeni-7, Dubăsari-7, Leova -5, Tiraspol – 3, Basarabeasca – 3, Taraclia – 1.

ANSA, parcursul anului 2021 a înregistrat și a examinat 1852 petiții și sesizări, aproximativ de 3 ori mai multe petiții față de anul precedent, din care:

- 820 petiții direct de la consumatori;
- 53 petiții primite de la alte autorități;
- 111 petiții au fost înregistrate electronic;
- inclusiv prin VIBER, boxe instalate în centre comerciale, etc. Din oficiu au fost examinate 148 de petiții, în care consumatorii reclamau diverse încălcări:
- calitatea necorespunzătoare a produselor;
- comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat;

- marcarea necorespunzătoare, incompletă, sau care îngrădea informația producătorului;
- modificarea datei de fabricare;
- lipsa informației în limba de stat către produs;
- lipsa documentelor de proveniență și calitate a produselor;
- nerespectarea condițiilor de păstrare a produselor;
- refuzul de a prezenta Registrul de reclamații consumatorilor la solicitare;
- lipsa indicatorului de preț către produsul de pe raft;
- neeliberarea bonului fiscal în urma tranzacției;
- diferența de preț raft-casă;
- nesoluționarea reclamației consumatorului;
- utilizarea practicilor comerciale incorecte, etc.

S-au confirmat 231 petiții și au fost aplicate măsuri în conformitate cu legislația în vigoare.

În 39 cazuri consumatorii au reclamat aplicarea practicilor comerciale incorecte de către vânzători, din care 20 s-au adevărit și au fost aplicate măsuri în conformitate cu legislația în vigoare.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 19 petiții (conform recipiselor prezentate de consumatori), înregistrând astfel 19 cazuri de succes (a fost restituită contravaloarea produsului).

Totodată, 39 petiții au fost readresate altor autorități, conform competențelor.

În call-centrul autorității, pe parcursul anului au fost înregistrate 828 de apeluri telefonice, prin care consumatorii sesizau diverse încălcări admise de vânzători în raport cu aceștia, apelanților le-a fost acordată consultanță de specialitate.

Întru eficientizarea procesului de examinare a petițiilor, ANSA a revizuit și ajustat conform rigorilor legislației în vigoare, Procedura generală „Modul de înregistrare și examinare a petițiilor”.

**ANSP**, a înregistrat pe parcursul anului 50 de petiții, inclusiv:

- direct de la consumatori – 10 petiții;
- remise de către alte autorități - 40 petiții;
- petiții electronice parvenite - 4 petiții;

Din numărul total de petiții înregistrate, ANSP a examinat 50 petiții, din care 12 prin control inopinat.

Altora autorități conform competențelor, au fost readresate 5 petiții.

În cadrul examinării petițiilor, din cele 50 petiții examinate, s-au confirmat 20 petiții (40,0%).

Pentru neconformitățile depistate, ANSP a aplicat față de operatorii economici măsuri juridice, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, încheiate 3 procese-verbale cu privire la contravenție, aplicate 2 amenzi în sumă de 2500,0 lei și încheiat un plan de remediere.

Subiectele petițiilor înregistrate, vizează:

- *serviciile neconforme* - 26 petiții;
- *produsele neconforme* - 24 petiții.

Revendicările consumatorilor: *restituirea contravaloarei produsului/serviciului*.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 17 (34,0%) petiții (conform recipisei consumatorului).

În cadrul examinării petițiilor și în urma controalelor inopinate, agenții economici au restituit la 11 consumatori contravaloarea produselor neconforme, în sumă de 46996,0 lei.

Totodată, pe parcursul anului 2021 au fost înregistrate apeluri telefonice de la consumatorii, care au primit consultanță de specialitate și răspuns la întrebările adresate specialiștilor instituției.

Produse medicamentoase, farmaceutice, para farmaceutice, dispozitive medicale, cu publicitate neconformă caracteristicilor prescrise/declarată, n-au fost înregistrate.

**ANTA**, conform datelor prezentate, pe parcursul anului 2021 a înregistrat 35 petiții referitor la neconformitățile serviciilor de transport urban și internațional, parvenite de la consumatori, inclusiv 25 (servicii transport în regim de taxi) remise de APCSP spre examinare conform competenței.

În rezultatul examinării petițiilor, conducătorii auto și operatorii de transport rutier, după caz, au fost trași la răspundere contravențională.

Având în vedere, că pe parcursul întregului an, situația în domeniul transportului public a fost dificilă și alarmantă, urmare a impunerii măsurilor de protecție și prevenire a răspândirii infecției

Covid-19, zilnic parveneau adresări din partea consumatorilor (majoritatea telefonice), care vizau următoarele subiecte:

- *Condițiile și calitatea serviciilor prestate în sfera transporturilor rutiere;*
- *lipsa dezinfectanților, călătoria în lipsa măștilor de protecție, mijloacele de transport nu se dezinfectează înainte de rută;*
- *Comportamentul conducătorilor auto, inclusiv situațiile de conflict create nejustificat;*
- *Refuzul nejustificat de a presta servicii;*
- *Majorarea sau perceperea taxei nejustificate pentru serviciul de transport;*
- *Lipsa indicatoarelor de prețuri sau a tarifelor, omiterea indicării acestora la vedere;*
- *Starea tehnică, sanitară nesatisfăcătoare a unităților de transport ieșite în trafic;*
- *Neafișarea la vedere a informației pentru consumatori, în transportul de pasageri;*
- *Pierderea bagajelor, etc.*

Pe parcursul anului, inspectorii ANTA, au efectuat 200 controale, subiecți ai controlului fiind operatorii de transport rutier, taximetriștilor, care prestau servicii neconforme sau ilegale (taxi), fără a fi înregistrați în condițiile Codului transporturilor rutiere.

Verificările au fost organizate inclusiv ca urmare a numărului sporit de apeluri și reclamații din partea consumatorilor de servicii taximetrie, care reclamau comportamentul neadecvat al conducătorilor auto și transportul ilicit de persoane în regim de taxi.

Pentru încălcările depistate, operatorilor de transport rutier le-au fost emise prescripții de înlăturare a încălcărilor.

Operatorii de transport rutier și conducătorii auto, au fost supuși sancțiunii contravenționale, pentru încălcările constatate în cadrul controalelor și anume: lipsa indicatoarelor de prețuri, omiterea expunerii lor la vedere, refuzul nejustificat de a presta un serviciu, refuzul de a satisface reclamația prin remedierea gratuită a deficienței apărută la produs, sau restituirea contravalorii, neafișarea la vedere a informației pentru consumatori (numărul de telefon al autorității de protecție a consumatorilor).

Pe lângă măsurile aplicate în cadrul raziilor (sancțiuni contravenționale, prescripții), conducătorii de transport auto și operatorii de transport au fost atenționați în vederea respectării obligațiilor stabilite în Codul transporturilor rutiere nr.150/2014, a prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

A acțiunile întreprinse de către ANTA, în scopul protecției consumatorilor utilizatori ai serviciilor de transport rutier, au fost mediatizate prin intermediul surselor mass – media și a paginii oficiale a instituției [www.anta.gov.md](http://www.anta.gov.md), unde sunt plasate comunicatele de presă, pentru sensibilizarea cetățenilor.

**AAC**, conform datelor prezentate, în domeniul transportului aeroneutic, pe parcursul anului 2021 a înregistrat 227 petiții, electronice și pe suport de hârtie, parvenite direct de la consumatori sau remise de alte autorități, dintre care 187 au fost examinate pe parcursul anului de referință.

Petițiile de competența altor autorități, au fost readresate spre examinare în modul stabilit.

În urma examinării, 64 petiții au fost soluționate pe cale amiabilă de către operatorii economici.

Totodată AAC informează despre 83 cazuri de succes înregistrate pe parcursul anului, în cadrul examinării petițiilor.

Consumatorilor le-au fost restituiți banii achitați, în sumă totală de 543475,00 lei.

AAC a trimis răspuns celor 227 petiționari, despre rezultatul examinării petiției.

Pentru apărarea drepturilor consumatorilor, AAC a participat în cadrul a 59 ședințe de judecată, în calitate de intervenient accesoriu.

Totodată, pentru supravegherea respectării legislației în vederea protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, precum și pentru prevenirea încălcărilor în raport cu consumatorii, AAC a efectuat pe parcursul anului de referință 13 controale de stat, conform prevederilor Legii nr. 131/2012, în domeniul protecției consumatorilor. În urma cărora a fost emisă o Decizie de restituire a contravalorii serviciului și 5 prescripții de înlăturare a neconformităților.

**AN**, în scopul protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, pe parcursul anului de referință a examinat 24 petiții în limita competențelor. care vizau subiecte privind

lucrările de dragare, societățile de clasificare, amenajarea unui chei temporar, reluarea activității bacurilor plutitoare, încălcarea regulilor de navigație.

Solicitanții au fost informați cu privire la rezultatele examinării petițiilor prenotate.

**AST**, pe parcursul anului 2021, a examinat 220 petiții, din care 112 electronice, 71 petiții parvenite direct de la consumator, 37 remise de alte autorități, prin control au fost examinate 24 petiții, pe cale amiabilă soluționate 73 petiții, 123 petiții readresate conform competențelor, confirmate 24 petiții, sancțiuni aplicate în rezultatul examinării a 2 petiții.

Subiectele petițiilor se referă la produsele și serviciile neconforme, puse la dispoziție pe piață, prejudiciile cauzate de produsele/serviciile defectuoase/neconforme.

În cadrul examinării petițiilor au fost constatate 16 cazuri de tranzacții prejudiciabile efectuate de comercianții reclamați, din care 4 agenți economici (25,0%) s-au conformat prevederilor legislației în vigoare. Alte informații nu au fost prezentate de AST.

**ANRE**, pe parcursul anului 2021, a înregistrat 652 petiții parvenite din partea consumatorilor.

Din numărul total de petiții înregistrate, 617 petiții au fost examinate de către ANRE, iar 35 petiții au fost readresate altor autorități, spre examinare și soluționare conform competențelor.

La *Linia verde* instituțională au parvenit 1039 apeluri, la care consumatorii au primit consultații de specialitate utile, în vederea cunoașterii cerințelor de bază referitor la anumite produse sau servicii vizate, precum și a drepturilor oferite prin lege.

Cu diverse subiecte, au fost înscrise pentru audiență 64 persoane, care au primit în cadrul audienței informațiile necesare, recomandări și răspunsuri de specialitate, la întrebările abordate.

În acest sens, ANRE a adoptat 6 decizii către furnizorii de servicii, privind încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice, cât și de contracarare a altor încălcări admise. Furnizorii au fost atenționați în vederea neadmiterii încălcării drepturilor consumatorilor.

Pentru încălcările depistate în raport cu consumatorii, în privința furnizorilor au fost emise 50 prescripții de înlăturare a neconformităților constatate de către autoritate.

Conform prevederilor Codului Contravențional, în privința furnizorilor au fost încheiate procese - verbale cu privire la contravenție.

**ANRCETI**, în domeniul protecției consumatorilor, s-a axat pe 2 acțiuni prioritare 1) informarea consumatorilor utilizatori de servicii, cu privire la serviciile de comunicații electronice mobile, drepturile consumatorilor în relațiile cu furnizorii de servicii și, 2) examinarea și soluționarea petițiilor, monitorizarea respectării drepturilor consumatorilor utilizatori de servicii.

Potrivit prevederilor Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007, ANRCETI supraveghează respectarea legislației în domeniul comunicațiilor electronice de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, examinează și soluționează, în limitele competenței, litigiile/neînțelegerile apărute între utilizatori și furnizori/operatori, examinează și soluționează petițiile utilizatorilor finali.

Pe parcursul anului de referință, ANRCETI a înregistrat și examinat 141 petiții parvenite de la persoane fizice sau juridice, dintre care:

- 129 petiții vizează serviciile de comunicații electronice;
- 8 petiții vizează serviciile de comunicații poștale;
- 4 petiții vizează servicii din domeniile care nu cad sub incidența competențelor ANRCETI și au fost remise conform competenței către CCA, MEI/MIDR, APCSP și IGP;

După modul de depunere:

a) *depuse în scris – 104 petiții;*

b) *transmise în formă electronică – 33 petiții;*

c) *depuse verbal (în cadrul audienței la persoanele din cadrul ANRCETI, responsabile de relațiile cu petiționarii), fiind consemnate într-un proces-verbal – 4 petiții.*

După modul de adresabilitate:

a) *76 petiții – au fost adresate direct către ANRCETI;*

b) *65 petiții – au parvenit prin intermediul altor instituții (APCSP, CS, ME, IGP, Aparatul Președintelui Republicii Moldova, Parlamentul Republicii Moldova, CNPF, MIDR, ș.a.).*

După poziționarea geografică a petiționarilor:

Chișinău - 96, Bălți - 10, Orhei - 4, Anenii Noi - 2, Cahul - 2, Criuleni, Comrat, Ceadâr-Lunga, Vulcănești, Ialovenii, Rîșcani, Fălești, Dubăsari, Căușeni, Taraclia, Ștefan Vodă, Edineț, Florești-1. Notă: 13 petiții au parvenit prin poșta electronică, fără indicarea locului de trai a petiționarului.

După categoriile de adresanți:

- 134 de petiții – au fost înaintate de către persoane fizice;
- 4 petiții – au fost adresate de persoane juridice;
- 3 petiții – au fost semnate de un grup de persoane.

În rezultatul analizei sistemice a petițiilor, se constată, că utilizatorii serviciilor de comunicații electronice semnalează dezacordul cu:

- aplicarea de către furnizori a taxei de penalitate, urmare a rezilierii contractului înainte de expirarea perioadei minime stabilite;
- Întârzierea mesajelor de informare privind starea conturilor utilizatorilor, fapt ce duce la depășirea limitei de credit a traficului internet mobil extra-abonament, respectiv la majorarea semnificativă a plăților pentru serviciile utilizate;
- calitatea serviciilor furnizate;
- modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming.

Totodată, specialiștii ANRCETI au constatat, că în anul 2021 utilizatorii serviciilor de comunicații electronice sunt nemulțumiți și de acțiunile furnizorilor în ceea ce ține de recuperarea creanțelor prin procedura extrajudiciară.

Principalele probleme semnalate de utilizatorii de servicii poștale au fost legate de deteriorarea trimiterilor poștale și rambursarea sumelor pentru coletele care nu au fost livrate, termenul de livrare a trimiterilor poștale, etc.

Petiții sau sesizări din partea consumatorilor de echipamente terminale radio nu au parvenit în adresa ANRCETI.

Toate petițiile înregistrate, au fost examinate în termenul și modul stabilit.

Pe parcursul anului de referință, prin intermediul liniei telefonice au fost recepționate 185 de apeluri, prin care au fost semnalate diverse probleme, în special ce țin de:

- taxa de reziliere anticipată a contractului;
- calitatea serviciilor de comunicații electronice;
- sumele înaintate spre achitare;
- depășirea limitei de credit;
- pierderea/deteriorarea trimiterilor poștale;
- încălcarea termenelor de înlăturare a deranjamentelor;
- includerea în contractele semnate a unor clauze abuzive;
- depășirea termenelor de conectare a serviciilor de comunicații electronice, etc.

La toate apelurile recepționate, specialiștii instituției au oferit în limita competențelor, suport juridic/tehnic/informațional, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, etc.

În vederea protecției drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, ANRCETI continuă monitorizarea fenomenului de recepționare a mesajelor frauduloase, ce pot cauza crearea datoriilor față de furnizori.

**CNPF**, pe parcursul anului 2021 au înregistrat și examinat 129 petiții, inclusiv:

- 37 petiții electronice;
- 82 petiții direct de la consumatori;
- 9 petiții remise de către alte autorități;
- 1 petiție readresată conform competențelor.

Subiectele frecvent reclamate, sunt următoarele:

- achitarea parțială a despăgubirii de asigurare - 33;
- neinstrumentarea dosarului de daune - 26;
- neachitarea despăgubirii de asigurare – 22;
- dezacord cu suma despăgubirii de asigurare - 21;
- neachitarea pensiei suplimentare - 10;
- tergiversarea achitării despăgubirii de asigurare – 2;
- neacceptarea formularului de constatare amiabilă – 1, etc.

Pentru prevenirea unor eventuale încălcări a drepturilor consumatorilor în domeniul atribuit, în perioada de referință, CNPF a realizat controale/inspecții privind respectarea legislației, inclusiv în domeniul protecției consumatorului.

Pe piața asigurărilor au fost efectuate 3 controale tematice.

În procesul de asigurare a protecției drepturilor consumatorilor de servicii financiare, a fost verificată respectarea prevederilor Regulamentului *cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor*, aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabilește modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petițiilor parvenite în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebancaară, inclusiv prezentarea informației privind rezultatele examinării petiției.

#### **IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

Analiza rezultatelor activității în domeniul protecției consumatorilor impune formularea următoarelor concluzii:

1. Activitatea de protecție a consumatorilor a cuprins principalele segmente ale pieței, în care consumatorul are un rol important de îndeplinit, influențând dezvoltarea economică a țării.

Pentru asigurarea protecției consumatorilor, autoritățile responsabile de domeniu, ghidate de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, și-au axat acțiunile prioritare spre informarea și dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, precum și spre sensibilizarea mediului de afaceri, în vederea respectării drepturilor consumatorilor, utilizând diverse instrumente de comunicare, având drept scop sporirea indicelui de informare și încredere a consumatorilor în autoritățile abilitate cu competențe în domeniul protecției consumatorilor.

Pe lângă informarea și educarea consumatorilor, autoritățile responsabile, acordă o atenție sporită petițiilor consumatorilor cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora (în măsura competenței).

Utilizează diferite instrumente moderne de informare și sensibilizare a consumatorilor și a mediului de afaceri în relații cu consumatorii.

2. Totodată, procesul de elaborare a raportului, continuă a fi unul anevoios. Autoritățile responsabile de domeniu nu și-au evaluat pe deplin nivelul de realizare a activității în domeniul protecției consumatorilor, iar informațiile prezentate nu au cuprins datele necesare și suficiente unei analize ample, sau comparative, în raport cu acțiunile planificate de către fiecare autoritate vizată.

3. Recomandările adresate autorităților responsabile de protecția consumatorilor, în cadrul raportării precedente, rămân în continuare valabile.

4. În special, pentru fiecare autoritate responsabilă de domeniul protecției consumatorilor, se propune revizuirea Planului operațional propriu de activitate, în vederea stabilirii și trasării a cel puțin 2 obiective pentru realizare în domeniul protecției consumatorilor, cu acțiuni și indicatori de performanță realizabili și măsurabili, pentru atingerea nivelului scontat de realizare a acestora, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice.