

**Agenția pentru Protecția Consumatorilor**



**RAPORT DE ACTIVITATE**  
**pentru anul 2016**

**CHIȘINĂU 2016**

<b>I.</b>	<b>COMPONENȚA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI.</b>
<b>II.</b>	<b>CADRUL DE POLITICI PUBLICE CE STAUA LA BAZA ACTIVITĂȚII AGENȚIEI:</b>
1.	Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova pentru anii 2016-2018(cap.II F)
2.	Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2015-2016 (HG nr.680/30.09.2015- cap.II F), pentru asigurarea executării Programului de activitate al Guvernului
3.	Planul Național de Acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova-Uniunea Europeană în perioada 2014-2016 (HG nr.808 din 7 octombrie 2014)
4.	Cadrul bugetar pe termen mediu (CBTM 2016-2018)
5.	Programul de Dezvoltare Strategică al Ministerului Economiei pentru anii 2015-2017
6.	Planul de acțiuni al Ministerului Economiei pentru anul 2016 (Ordinul ME nr.08/01.02.2016)
7.	Strategiile sectoriale
8.	Programul de Dezvoltare Strategică a Agenției pentru Protecția Consumatorilor PDS 2016-2018
9.	Planul de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2016
10.	Programele de activitate a Agenției pentru a.2016 (Ordinul nr.82 din 31.12.2015) Planul de instruire (învățământ profesional) al Agenției, pentru a. 2016
11.	Planul de instruire internă la locul de muncă(învățământ profesional), pentru sem.I – 2016
<b>III.</b>	<b>ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIETEII</b>
1.	Sumarul celor mai importante activități desfășurate:
2.	Controlul de stat asupra produselor/serviciilor.
3.	Încălcările constatate în cadrul controalelor de stat.
4.	Măsurile juridice aplicate pentru neconformitățile depistate.
5.	Conlucrarea cu organele abilitate. Controlul în comun.
<b>IV.</b>	<b>ACTIVITĂȚILE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR</b>
1.	<b>EXAMINAREA PETIȚIILOR</b>
2.	<b>ACTIVITĂȚILE DE INFORMARE de Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor</b>
3.	Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă. Vizite de consultanță.
4.	Comunicarea cu mass – media.
<b>V.</b>	<b>PROGRAME DE INSTRUIRE</b>
1.	Instruirea/autoinstruirea internă a angajaților
2.	Instruirea internă, cu suportul altor autorități.
3.	Instruirea în cadrul Academiei de Administrare Publică.
<b>VI.</b>	<b>CONCLUZII</b>
	Anexa 1: Informația privind la executarea bugetului pe anul 2016 – 1 filă; Anexa 2: Date comparative cu privire la rezultatele supravegheții pieței – 1 filă; Anexa 3: Informația privind instruirile petrecute pe parcursul anului 2016 – 4 file.

## **I. COMPONENTA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI.**

Agenția pentru Protecția Consumatorilor are misiunea de implementare a politicii și strategiilor în domeniul protecției consumatorilor, precum și de supraveghere a respectării actelor normative, în limitele competențelor atribuite.

**Bugetul Agenției, pentru anul 2016**, a fost **precizat** în sumă totală de **15 963,89 mii lei**, inclusiv **15 743,89 mii lei** pe Programul 50 „*Servicii generale economice și comerciale*”, subprogramul 08 „*Protecția drepturilor consumatorilor*”, și **220,0 mii lei** pe Programul 58 „*Dezvoltarea sectorului energetic*”, subprogramul 04 „*Eficiența energetică și surse regenerabile*”.

**Executarea bugetului Agenției pentru anul 2016**, pe componenta de bază constituie **13 803,94 mii lei (86,47%)**, inclusiv și componenta Programului DCFTA, conform Anexei 1 *Informația privind la executarea bugetului pe anul 2016*.

Cheltuielile financiare pentru întreținerea și funcționarea Agenției sunt acoperite exclusiv din mijloacele aprobate anual prin Legea Bugetului de Stat.

Efectivul-limită al Agenției este de 78 de unități, inclusiv personalul auxiliar și de deservire tehnică în număr de 2 unități.

Numarul de posturi ocupate la 01.01.2017, conform Statului de personal al Agenției, constituie **56 posturi**, gradul de ocupare fiind de **71,8%**.

## **II. CADRUL DE POLITICI PUBLICE, CE STAU LA BAZA ACTIVITĂȚII AGENȚIEI:**

Pentru realizarea misiunii de implementare a politicii și strategiilor în domeniul protecției consumatorilor, Agenția a elaborat **Programul de Dezvoltare Strategică 2016-2018** (PDS APC), principalul document de planificare managerială pe termen mediu.

În acest scop, au fost analizate documentele de politici strategice de domeniu, la nivel național și ale Ministerului Economiei, autoritatea ierarhic superioară:

- Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova pentru anii 2016-2018(cap.II F);
- Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2015-2016 (HG nr.680/30.09.2015- cap.II F), pentru asigurarea executării Programului de activitate al Guvernului.
- Planul Național de Acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova-Uniunea Europeană în perioada 2014-2016 (HG nr.808 din 7 octombrie 2014);
- Cadrul bugetar pe termen mediu (CBTM 2016-2018);
- Strategia Națională de dezvoltare ”Moldova 2020” (Legea nr.166/ 11.07.2012);
- Strategia în domeniul Protecției Consumatorilor 2013-2020 (HG nr.560 din 24.07.2013);
- Strategia de dezvoltare a comerțului interior în Republica Moldova pentru anii 2014-2020 (HG nr.948 din 25 noiembrie 2013);
- Programul de Dezvoltare Strategică al Ministerului Economiei pentru anii 2015-2017;
- Planul de acțiuni al Ministerului Economiei pentru anul 2016(Ordinul ME nr.08/01.02.2016);
- Programul de Dezvoltare Strategică a Agenției pentru Protecția Consumatorilor PDS 2016-2018;
- Planul de Acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor pentru anul 2016;
- Programele de activitate a Agenției pentru a. 2016 (Ordinul nr.82 din 31.12.2015);
- Planul de instruire (învățământ profesional) al Agenției, pentru a. 2016;
- Planul de Acțiuni pentru realizarea angajamentelor din Matricea de politici privind suportul bugetar acordat de Uniunea Europeană pentru instituirea Zonei de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător ZLSAC (DCFTA) în Moldova (indicatorii 2.2., 2.3., 2.4.).

### **1. Prioritățile Agenției, pentru a.2016:**

Pentru realizarea obiectivelor de bază, Agenția și-a stabilit sarcinile prioritare de dezvoltare instituțională pe termen mediu, ce se conțin în PDS APC, beneficiind de sprijinul din partea Comisiei Europene, în cadrul Programului (**DCFTA în Moldova**) de implementare a Acordului privind Zona de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător, pentru dezvoltarea sistemului de supraveghere a pieței și consolidarea capacităților instituționale a Agenției pentru anii 2015-2017:

- Asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor;
- Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor;
- Comunicarea intensivă și permanentă cu consumatorii, mediul de afaceri, în vederea creșterii nivelului de cunoaștere a drepturilor consumatorilor;
- Creșterea capacității decizionale a consumatorilor;

- Creșterea transparenței, accesibilității la serviciile Agenției, promovarea imaginii instituției;
- Monitorizarea produselor plasate pe piața internă, în scopul protecției consumatorilor;
- Consolidarea capacităților instituționale, prin Programul DCFTA de implementare a AZLSAC, sprijin pentru Republica Moldova.

**2. Planul de acțiuni al Agenției pentru anul 2016**, include și componenta Programului DCFTA:

Având ca instrument de suport, Programul DCFTA, pentru realizarea PDS (PDI), Agenția și-a stabilit obiectivele operaționale de bază, conform Planului de Acțiuni al Agenției pentru anul 2016, coordonat cu experții de monitorizare a Programului și aprobat de Ministerul Economiei, prin prisma celor **3 indicatori (2.2., 2.3., 2.4.)** din Matricea de politici DCFTA și **5 Indicatori de referință**, pentru monitorizarea/evaluarea rezultatelor indicatorului 2.2..

**Obiectivele și acțiunile de bază** ale Agenției pentru a.2016

- Consolidarea instituțională și întărirea capacităților Agenției, prin:
  - Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturile și obligațiile conform legislației în vigoare, măsurile reparatorii în cazul neconformității produsului/serviciului prestat;
  - Intensificarea activităților de informare a consumatorilor prin intermediul mass-mediei;
  - Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie;
  - Creșterea capacității decizionale a consumatorilor prin educare și informare;
  - Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor;
  - Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor prestate;
  - Colaborarea cu autoritățile de supraveghere a pieței, încheierea Acordurilor de colaborare;
  - Elaborarea și realizarea Planului multianual de achiziții a echipamentului și consumabilelor pentru teste expres;
- Elaborarea a 3 Proceduri de control bazate pe analiza riscurilor, implementarea Procedurilor aprobate.

**3. Programele de activitate a Agenției pentru a. 2016**(Ordinul nr.82 din 31.12.2015), includ:

*Programul activităților de informare pentru anul 2016;*

*Programul vizitelor de consultanță pentru anul 2016;*

*Programul activităților de comunicare cu mass-media, ONG, mediul de afaceri pentru anul 2016;*

*Programul controalelor tematice pentru a. 2016;*

*Programul de supraveghere a pieței prin control de stat, pentru a. 2016;*

*Programului sectorial de supraveghere a pieței, pentru anul 2016.*

**4. Planul de instruire (învățământ profesional), pentru a. 2016:**

Pentru instruirea continuă a angajaților, acumularea cunoștințelor specifice sarcinilor atribuite, a fost aprobat Planul de instruire profesională a angajaților Agenției, care include:

*Planurile subdiviziunilor de instruire/autoinstruire internă a angajaților;*

*Planul de instruire internă, cu suportul altor autorități;*

*Planul de instruire în cadrul Academiei de Administrare Publică.*

### **III. ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI**

**1. Sumarul celor mai importante activități desfășurate în a.2016:**

Pentru sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor, pe parcursul anului curent, Agenția a desfășurat un șir de activități, inclusiv **771 vizite de consultanță** în diverse localități (în unități comerciale, colective de muncă și instituții de învățământ/tabere de odihnă, etc, cu abordarea a **17672** persoane participante.

A avansat procesul de informare și conștientizare a consumatorilor și agenților economici și prin intermediul liniei telefonice, în Ghișeul APC și oficiile inspectorilor, au fost acordate circa **12652 consultații**:

- *prin intermediul liniei telefonice directe* – acordate 11054 consultații (agenților economici-395);
- *în Ghișeul unic al Agenției* – acordate 1347 consultații;
- *în oficiile inspectorilor* - acordate 251 consultații.

Au fost diseminate publicului larg **23828 pliante/fișe** informaționale.

Recepționate și soluționate **1143 petiții** parvenite direct de la consumatori și **930 remise** de alte autorități, spre examinare.

A fost acordată asistență juridică consumatorilor (Direcția juridică), prin **1193 participări în instanța** de judecată:

- în calitate de reprezentanți ai intervenientului accesoriu - **162** participări;
- pe cauze contravenționale - **838** participări;
- în calitate de reprezentanți ai Agenției - **193** participări.

În scopul asigurării conformității, respectării prevederilor normelor metrologice, calității produselor/serviciilor plasate pe piață, au fost efectuate 415 controale inopinate și planificate, la operatorii economici care prezintă riscuri sporite pentru consumatori.

În scopul eficientizării controlului și supravegherii pieței, a majorării beneficiului public prin maximizarea randamentului Agenției, care are competențe largi în acest domeniu, în temeiul legislației în vigoare și în conformitate cu Programul instituțional de dezvoltare Strategică (PDS), Planul operational de acțiuni pentru 2016, au fost elaborate și **aprobate 3 Proceduri de control** pentru produse, bazate pe analiza de management a riscurilor.

**A avansat procesul de colaborare reciprocă**, pe plan intern și extern.

**Au fost încheiate Parteneriate de colaborare reciprocă**, care vor contribui la sporirea activității Agenției, implicit la creșterea prestigiului instituției.

Astfel, APC a încheiat 9 Acorduri de colaborare și Memorandumuri de Înțelegere,:

1. Institutul Național de Standardizare;
2. Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare;
3. Institutul Național de Metrologie;
4. Centrul National de Acreditate (MOLDAC);
5. Memorandumul de Înțelegere cu Proiectul PNUD Moldova, Agenția devenind partenerul principal al Platformei "ÎmiPasă";
6. Acord de colaborare cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România;
7. Memorandum de înțelegere cu Autoritatea maghiară pentru Protecția Consumatorilor;
8. Memorandum de înțelegere privind asistența reciprocă în domeniul protecției consumatorilor și supravegherea pieței, cu Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor din Estonia;
9. Memorandum de înțelegere privind asistența reciprocă în domeniul protecției consumatorilor și supravegherea pieței, cu Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor din Letonia.

Deasemenea, Agenția (reprezentată de directorul Iurie EREMIA) a participat la reuniunea Sub-Comitetului RM – UE pentru economie, desfășurată la Bruxelles, unde au fost analizate mai multe aspecte ce țin de cooperarea fortificată în domeniul protecției consumatorului, din perspectiva implementării Acordului de asociere RM - UE, prezentînd pe scurt realizările instituției la capitolul protecția consumatorilor, în corespundere cu legislația UE.

A fost efectuată o vizită de lucru în Republica Cehă, unde reprezentanții APC au avut întrevederi cu omologii din Cehia, care implementează politicile statului în domeniul supravegherii pieței, interesați și dispuși să ofere sprijinul necesar privind cooperarea în proiecte de dezvoltare.

Pentru dezvoltarea cooperării bilaterale cu omologii din România, în domeniul protecției consumatorilor, directorul Agenției Iurie EREMIA s-a întâlnit la Chișinău cu Secretarul General al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor din România (ANPC) și Directorul general al Direcției Generale Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană, cu care a discutat și posibilitatea încheierii unui acord de colaborare între Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România.

APC a organizat Ziua ușilor deschise pentru tinerii consumatori, întâlnind un grup de adolescenți din tabăra de business (directorul Iurie EREMIA).

Pentru responsabilizarea operatorilor economici, în vederea respectării drepturilor consumatorilor, Agenția a organizat **9 mese rotunde**, la care directorul Iurie EREMIA a invitat ONG-uri, mediul de afaceri, inclusiv administratorii piețelor comerciale din țară, reprezentanții administrației publice locale și instituțiile media.

În cadrul întrunirilor au fost dezbătute toate aspectele ce țin de cele mai frecvente încălcări admise de comercianți și gradul de responsabilitate a acestora, pentru a preveni încălcările și a atenționa despre respectarea drepturilor consumatorilor.

Proiectul (DCFTA Project), finanțat de UE "Sprijin pentru procesul ZLSAC în Republica Moldova", este un beneficiu pentru Agenție, care prevede acordarea suportului privind consolidarea instituțională și întărirea capacităților Agenției, prin instruirea angajaților, privind aspectele de implementare a noului cadru legal și normativ, suplینirea cadrelor de personal operațional, dotarea cu echipamente - teste necesare în activitatea de control, educarea și informarea consumatorilor, consolidarea cunoștințelor agenților economici, în vederea realizării angajamentelor asumate în Acordul de Asociere RM-UE.

Se fortifică consolidarea capacităților instituționale, prin instruirea funcționarilor, în special a inspectorilor, privind dezvoltarea capacităților profesionale, în vederea supravegherii pieței și protecției consumatorilor. În acest scop angajații Agenției au participat la un șir de cursuri de perfecționare, în baza contractelor de instruire.

După absolvirea cursurilor, instruirile au fost confirmate prin eliberarea certificatelor de instruire, listele de participare.

APC a participat la elaborarea proiectelor Hotărârilor de Guvern-cadru, inclusiv a Proiectului Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind procedurile de conlucrare a autorităților de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal, Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de funcționare a Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, etc..

## **2. Controalele de stat:**

Numărul estimativ de controale, pentru a.2016, constituie 1200 controale (planificate și inopinate), fiind planificate cu 16% mai puțin față de a.2015 și cu 38% mai puțin față de a.2014.

Pentru **trimestrul I**, au fost planificate, **conform Graficului de control - 182 controale**, la agenți economici cu risc sporit pentru consumatori. Urmare instituirii moratoriului asupra controalelor, din Graficul controalelor pentru trim.I - 2016, au fost efectuate numai **57 (30%)** controale planificate (în luna ianuarie).

Pentru **trimestrul IV**, au fost planificate, **Conform Graficului de control - 112 controale**, la agenți economici cu risc sporit pentru consumatori, dintre care s-au efectuat doar **96** controale.

Pe parcursul a.2016, au fost efectuate în total **415 (34,6%)** controale, la **350** agenți economici, încălcări s-au depistat prin **283 (68%)** controale, la **262 (75%)** agenți economici:

**Controale planificate - 153 (36,87%)** încălcări s-au depistat prin **100 (65,36%)** controale;

**Controale inopinate - 262 (63%)** controale, încălcări s-au depistat prin **183 (70%)** controale:

- **în baza plîngerilor -180 (69%)** controale, prin **124 (69%)** controale plîngerile s-au confirmat;

- **în baza demersurilor**, ordinelor emise de Agenție, trasabilitate – **82 (31%)** controale, încălcări s-au depistat prin **59 (72%)** controale.

### **Produse controlate.**

Au fost supuse controlului, produse în sumă de **109,1 mln lei**, s-au depistat produse necorespunzătoare în sumă de **43,2 mln lei (18%)**, inclusiv:

*produse industriale* – în sumă de **72,88 mln lei**, necorespunzătoare în sumă de **42,28 (58%) mln lei**;

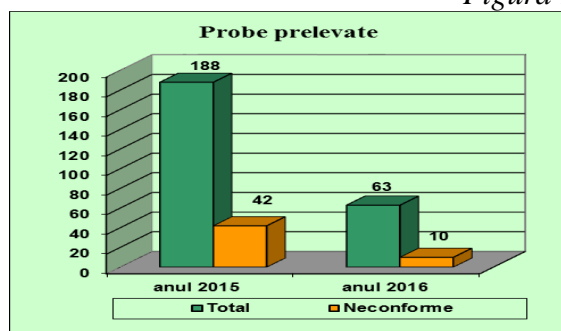
*produse alimentare*, inclusiv alcoolice - în sumă de **35,98 mln lei**, necorespunzătoare în sumă de **0,91 (2,5%) mln lei**;

*produse cu originea de import* au fost verificate în sumă de **72,09 mln lei**, necorespunzătoare în sumă de **42,51 (59%) mln lei**.

## Probe prelevate

Pentru aprecierea calității produselor plasate pe piața internă, în cadrul controalelor au fost prelevate **63 mostre** de produse și supuse încercărilor de laborator, din care s-au constatat **10 mostre (16%)** de produse alimentare necorespunzătoare cerințelor prescrise (Figura 1)

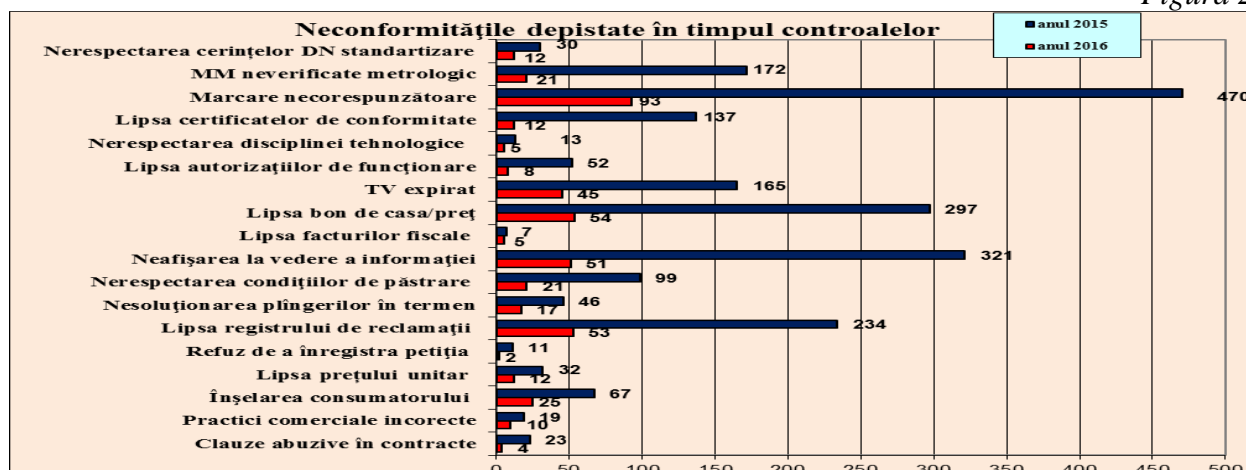
Figura 1



### 3. Încalcări depistate în cadrul controalelor de stat (Figura 2):

- nerespectarea cerințelor DN standartizare – 12 cazuri;
- utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic – 21 cazuri;
- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/ marcate neconform, lipsa informației în limba de stat – 93 cazuri;
- lipsa certificatelor /declarațiilor de conformitate – 12 cazuri;
- nerespectarea disciplinei tehnologice – 5 cazuri;
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 8 cazuri;
- termenul de valabilitate(garanție) expirat al produselor – 45 cazuri, **220 loturi produse**;
- nerespectarea regulilor de comerț (neînținerea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preț) – 54 cazuri;
- lipsa facturilor fiscale – 5;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 51 cazuri;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare/sanitare a produselor –21 cazuri;
- nesoluționarea plîngerilor în termen – 17 caz;
- lipsa registrului de reclamații – 53 cazuri;
- refuz de a înregistra petiția – 2 caz;
- lipsa prețului unitar – 12;
- înșelarea consumatorului – 25 cazuri;
- utilizarea practicilor comerciale incorecte – 10 cazuri;
- prezența clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii – 4 cazuri.

Figura 2



#### **4. Măsurile juridice aplicate pentru neconformitățile depistate:**

Pentru neconformitățile constatate în cadrul controalelor, în privința persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 180 prescripții de înlăturare a neconformităților ;
- 119 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 29 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;
- 3 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;
- 18 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător;
- **479 procese-verbale** cu privire la contravenție încheiate (Dosar cu act de control), din care:
  - 396 - *emise decizii de amendă* (Dosar cu act de control), în sumă de 1343,012 mii lei;
  - 32 *proceses-verbale - remise către alți agenți constatatori, inclusiv:*  
către MAI – 7 procese-verbale și către Inspectoratul Fiscal – 25 procese-verbale;
  - 51 *proceses-verbale* – în examinare.

#### **Procese-verbale remise Agenției de către alte autorități, spre examinare - 122:**

- 23 *decizii de amendă aplicate, în sumă de - 55,4 mii lei;*
- 85 *decizii de încetare a cauzei contravenționale* (contravin art.443 Cod Contravențional);
- 14 *proceses-verbale* – în examinare.

#### **Materiale primite spre examinare și încheiate procese-verbale -115:**

- 98 *decizii de amendă aplicate, în sumă de 216,2 mii lei;*
- 10 *proceses-verbale readresate altor autorități;*
- 7 - *în examinare.*

#### **Total amenzi aplicate - 517, în sumă de 1614,62 mii lei, inclusiv:**

- amenzi aplicate în baza Actelor de control - **396**, în sumă de 1343,012 mii lei;
- amenzi aplicate în baza proceselor-verbale remise de alte autorități-**23**, în sumă de 55,4 mii lei;
- amenzi aplicate în baza materialelor primite - **98**, în sumă de 216,2 mii lei.

#### **Total amenzi achitate în bugetul statului - 336 amenzi, în sumă de 557,6 mii lei, inclusiv:**

- achitate amenzi aplicate în baza Actelor de control – **255** în sumă de 460,8 mii lei;
- achitate amenzi aplicate în baza proceselor-verbale remise de la alte autorități - **12**, în sumă de 14,45 mii lei;
- achitate amenzi aplicate în baza materialelor primite – **69** în sumă de 82,350 mii lei.

**Spre executare silită au fost expediate 226 decizii de amendă, aplicate de Agenție.**

#### **Asistență juridică, Cereri prelabile adresate Agenției:**

- au fost înregistrate și examinate 20 cereri, care au fost respinse ca nefondate.
- acordată asistență juridică consumatorilor, cu **1193** de participări în instanța de judecată, dintre care **838** ședințe pe cauze contravenționale, **162** ședințe de judecată în calitate de reprezentanți ai intervenientului accesoriu și **193** ședințe în calitate de reprezentanți APC (ca pîrît).

Din **349** prescripții/decizii eliberate agenților economici, pentru conformare, la moment sunt executate **149** (42,7%) prescripții/decizii.

#### **5. Conlucrarea cu organele abilitate. Controlul în comun:**

Agenția a realizat **172 acțiuni în comun** cu autoritățile competente, inclusiv:

- 1) **15** controale în comun cu Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării, Inspectoratul General al Poliției, Direcția Municipală pentru Siguranța Alimentelor, CSP Florești, la inițiativa Agenției;
- 2) **67** controale pentru examinarea demersurilor parvenite de la alte autorități/agenți economici;
- 3) **90** sesizări expediate altor autorități de competență, în rezultatul controalelor efectuate:
  - Primăria mun. Chișinău;
  - Primăria mun. Bălți;
  - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
  - Banca Națională a Moldovei;
  - Agenția Națională Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
  - Direcția Generală Control Fiscal;
  - Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor;



- Direcția de Poliție Chișinău;
- CSP Dondușeni;
- Comisia Națională a Pieței Financiare;
- Inspekția de Stat în Construcții;
- CSP Chișinău;
- Ministerul Sănătății;
- Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare;
- Procuratura Generală;
- Agenția Națională Transport Auto;
- Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;
- Ministerul Afacerilor Interne;
- Primăria Florești;
- Centrul Național Sănătate Publică;
- Inspectoratul Muncii;
- Inspectoratul General al Poliției;
- Agenția Turismului.

#### IV. ACȚIVITĂȚILE DESFĂȘURATE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

##### 1. Examinarea petițiilor:

În perioada a.2016, în adresa Agenției au parvenit **1143 petiții** și **11054 apeluri telefonice**, cu diverse subiecte:

- *produse alimentare neconforme* – **170 petiții și 1831 apeluri telefonice**;
- *produse industriale neconforme* – **309 petiții și 3769 apeluri telefonice**;
- *servicii prestate neconforme* – **664 petiții și 5454 apeluri telefonice**.

Către alte autorități, conform competențelor, Agenția a **readresat 125 petiții** parvenite de la consumatori.

Pentru soluționarea petițiilor, au fost **efectuate 180** (43,4% din total) controale la agenții economici reclamați, unde prin 124 (69%) controale s-au depistat încălcări, inclusiv:

- *produse alimentare/servicii* – **104** (57,6%) controale, în **76** (69,7%) s-au depistat încălcări;
- *produse industriale/servicii* – **52** (27,3%) controale, în **34** (58,3%) s-au depistat încălcări;
- *metrologie legală/ servicii metrologice/ produse petroliere* – **24** (13,16%) controale, în **14** (60,0%) s-au depistat încălcări.

**Din oficiu**, fără ieșire la fața locului, au fost examinate **684 petiții**.

**Pe cale amiabilă**, au fost soluționate - **154 petiții**.

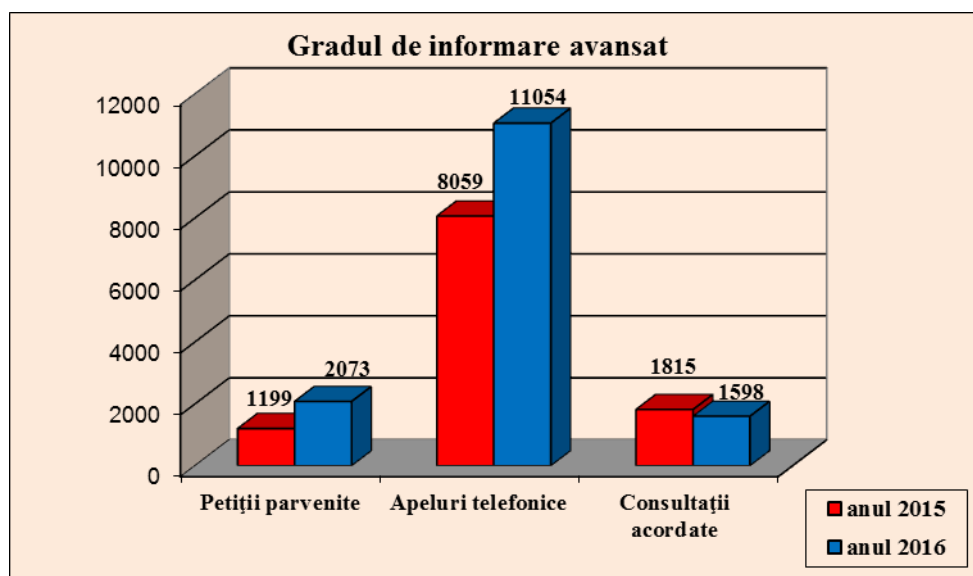
**Despăgubirile acordate consumatorilor au constituit 614,651 mii lei (în perioada a.2016).**

##### Agenții economici reclamați multiplu:

Au fost reclamați multiplu **9 agenți economici**, inclusiv:

1. *ÎCS „Unimarket Discount”* – 2 petiții, **1 s-a confirmat**, produse alimentare;
2. *ÎM „47th Parallel” SA* - 4 petiții, **1 s-a confirmat**, produse alimentare;
3. *SA „Fidesco”* – 3 petiții, **1 s-a confirmat**, produse alimentare;
4. *SRL “Trabo – Plus ”* – 2 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;
5. *SC „IMC Market” SRL*- 2 petiții, **2 s-au confirmat**, produse alimentare;
6. *ÎM „Rompetrold Moldova” SA* – 2 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;
7. *„Moldtelocom” SA* - 2 petiții, **1 soluționată pe cale amiabilă**;
8. *„Hotel Imperial” SRL* - 2 petiții, nu s-au confirmat;
9. *„Orange” SA* – 2 petiții, **1 soluționată pe cale amiabilă**.

Față de acești (9) agenți economici au fost înaintate 21 petiții, din care doar **5** (23,8%) petiții **s-au confirmat**, la 4 agenți economici din cei nominalizați.



## 2. Activități de informare. Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor (ZMDC):

Cu ocazia zilei de **15 Martie – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor**, în perioada 14-18 martie, Agenția a organizat și desfășurat un șir de activități în cadrul campaniei de informare, cu genericul „*Cunoaște-ți drepturile. Acționează*”, a participat la masa rotundă cu genericul „*Antibioticele din meniu*”, petrecută în cadrul Ministerului Economiei, unde autoritățile participante au oferit informații relevante evenimentului. Campania a fost desfășurată în diferite localități din țară, instituții de învățământ, colective de muncă, etc., pentru a sensibiliza mediul de afaceri și consumatorii, în vederea respectării drepturilor consumatorilor:

- în cadrul Consiliilor raionale/Primăriilor – 6 activități de informare privind drepturile consumatorilor, din 5 planificate;
- în cadrul instituțiilor de învățământ- 26 activități de informare privind drepturile consumatorilor, din 25 planificate;
- în cadrul colectivelor de muncă (instituții de stat și private) – 11 activități de informare privind drepturile consumatorilor, din 2 planificate;
- în mediul de afaceri - 73 activități de consiliere a agenților economici și familiarizare cu prevederile actelor legislative și reglementărilor tehnice referitor la produse/servicii, drepturile și obligațiile lor în relații cu consumatorii.

În cadrul întâlnirilor, au fost distribuite 1990 foi pliante, cu materialele informative destinate consumatorilor, editate în limba de stat și rusă.

Cu acest prilej, Agenția a plasat pe site-ul instituției 25 comunicate, sfaturi utile pentru consumatori și mediul de afaceri și informații cu privire la activitatea Agenției.

Activitățile de informare, consiliere și educare a consumatorilor, desfășurate de Agenție, au ca scop nu numai cunoașterea drepturilor consumatorilor, dar și căile prin care orice consumator bine informat își poate apăra drepturile sale legitime.

## 3. Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă. Vizite de consultanță.

În anul 2016, conform Programelor de activitate aprobate, Agenția a desfășurat activități de consiliere și informare atât a consumatorilor cât și a agenților economici în cadrul a **771 vizite de consultanță** într-un șir de localități, instituții și organizații:

- vizite de consultanță în **46 Primării**;
- întâlniri organizate **centre comerciale – 448 vizite**;
- întâlniri organizate cu elevii și studenții din **126 instituții de învățământ/tabere de odihnă**;
- întâlniri organizate în **151 colective de muncă**.

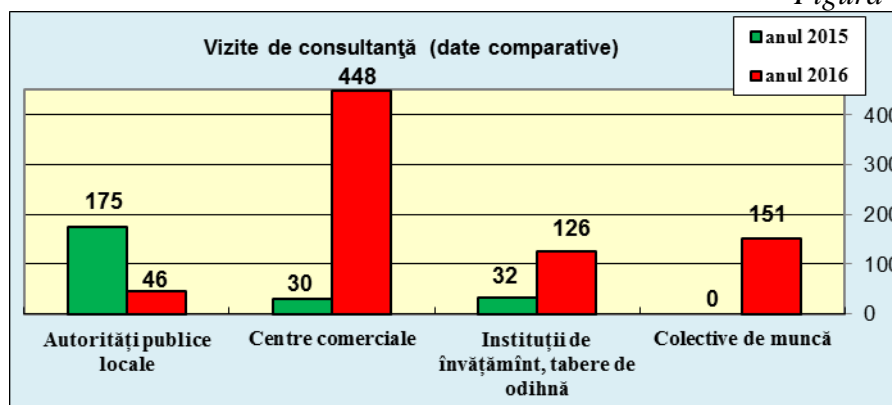
Totodată, specialiștii din cadrul Agenției acordă zilnic consultanță în oficiu, Ghișeul unic al Agenției și la linia telefonică directă, pusă la dispoziția societății civile, pentru locuitorii din afara Chișinăului, apelurile sunt gratuite.

La **11054 apeluri telefonice** înregistrate, inspectorii Agenției au oferit consultații de specialitate, persoanelor interesate (*395 agenți economici și 10659 consumatori consultați*).

**În Ghișeul unic/oficiu au fost oferite 1598 consultații** (1347 în Ghișeu și 251 în oficiu).

În cadrul vizitelor de consultanță, au primit consultanță circa **17672** persoane (*16136 consumatori și 1536 agenți economici*), cărora le-au fost distribuite circa **23828** pliante și afișe informaționale cu sfaturi și recomandări pentru consumatori și agenții economici.

Figura 4



#### 4. Comunicarea cu mass - media

Pentru a intensifica activitățile de informare a consumatorilor și agenților economici, APC colaborează fructuos cu instituțiile mass-media.

Pe această cale, au fost acordate 278 interviuri TV/Radio/presa scrisă și realizate 43 participări în direct la emisiunile TV, Radio.

Au fost elaborate și lansate în sursele media, 2 Spoturi video/audio informaționale, care se transmit prin intermediul a peste 10 posturi TV/Radio.

În cadrul a 37 vizite de consultanță au fost atrase instituțiile media.

Totodată, site-ul Agenției este subiectul unui proces permanent de comunicare cu societatea civilă și instituțiile media. Informațiile plasate pe site, se actualizează permanent.

Pentru informarea consumatorilor despre posibilitățile de a se adresa cu o reclamație, Agenția a pus la dispoziție câteva oportunități de comunicare: linia telefonică directă, adresa electronică și site-ul instituției, unde pot lua cunoștință cu formularul petiției și modul de completare a acestuia.

Întru asigurarea transparenței privind activitatea Agenției, Serviciul de Informare și Comunicare cu mass-media, pe parcursul anului 2016, a plasat pe pagina web a Agenției **276 comunicate**, care reflectă activitățile Agenției, cu 45 interviuri mai mult față de anul 2015. .

Au fost desfășurate, 7 Campanii de informare a societății, despre drepturile consumatorilor, prin 37 vizite de consultanță cu atragerea instituțiilor media, organizate 23 mese rotunde cu mediul de afaceri și ONG-uri, la care au participat 10 instituții media.

În scopul sensibilizării opiniei publice și promovării drepturilor consumatorilor, Agenția a participat în direct la 43 emisiuni TV/Radio.

Au fost acordate 278 interviuri, cu 41 interviuri mai mult față de anul 2015.

Pagina web APC este accesată zilnic de persoanele interesate, astfel pe parcursul anului curent, au fost înregistrați 251325 vizitatori unici.

Totodată, pentru a evalua nivelul de informare a cetățenilor, APC a realizat un sondaj sociologic, pe țară, pe un eșantion de 874 respondenți.

Rezultatul sondajului indică faptul, că 66% din respondenți cunosc despre protecția consumatorului.

#### V. PROGRAME DE INSTRUIRE

Instruirea angajaților Agenției se efectuează în conformitate cu Planul anual de instruire, care include, activitățile de instruire în cadrul Academiei de Administrare Publică, în cadrul proiectului DCFTA, instruirea externă cu suportul altor autorități din țară, instruirea la locul de muncă cu suportul altor autorități, peste hotare.

Scopul instruirilor constă în dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților, pentru realizarea obiectivelor individuale și colective.

Pe parcursul anului 2016 au avut loc 70 de instruirii pe diferite tematici, după cum urmează:

1. 17 instruirii în cadrul Academiei de Administrare publică;
2. 13 instruirii în cadrul proiectului DCFTA;
3. 28 de instruirii externe;

4. 12 instruirii la locul de muncă cu suportul altor autorități/ reprezentanții APC.

La instruirii au participat 71 persoane (inclusiv cei demisionați pe parcursul anului), dintre care 21 funcționari publici cu funcții de conducere și 50 de funcționari publici cu funcții de execuție.

Toți debutanții au fost instruiți în nr. 7, 4 cu certificate, 3 ordin cu lista.

Instruirile se organizează conform planului și tematicilor de instruire.

## VI. CONCLUZII

În perioada de referință, Agenția a înregistrat cu succes un șir de realizări importante în domeniul protecției consumatorilor.

A fortificat activitățile de informare și educare a consumatorilor, de consiliere a agenților economici.

Astfel, în rezultatul acestora, se atestă o creștere a numărului de consumatori informați prin comunicare directă, cu 21%, mai mult față de anul precedent.

La fel a crescut și numărul agenților economici consultați, referitor la cerințele specifice față de produse și servicii, cu 15% mai mult față de anul precedent.

Se observă o îmbunătățire a atitudinii agenților economici față de consumatori, ce reiese din rezultatele petițiilor examinate și controalelor efectuate.

De exemplu, din 415 controale efectuate, neconformități s-au depistat prin 283 (68,2%) controale, sau cu 7,1% mai puține neconformități, față de anul precedent.

Din numărul de petiții parvenite direct de la consumatori (1143), pe cale amiabilă (agent economic-consumator) au fost soluționate 963(80%) petiții, față de 545 (53%) anul precedent.

Pentru comunicarea directă cu consumatorii și agenților economici, au fost efectuate **771 vizite de consultanță**, în cadrul cărora au primit consultanță 17672 persoane (*16136 consumatori și 1536 agenți economici*).

Circa 23828 persoane au fost abordate cu pliante/fișe informaționale.

Pentru a intensifica activitățile de informare a consumatorilor și agenților economici, au fost realizate următoarele activități importante:

- acordate 278 interviuri TV/Radio/presa scrisă și realizate 43 participări în direct la emisiuni TV/Radio;

- elaborate și lansate în sursele media, 2 Spoturi video/audio informaționale, care se transmit prin intermediul a peste 10 posturi TV/Radio;

- atrase instituțiile media în cadrul a 37 vizite de consultanță.

APC plasează permanent pe pagina web, comunicate cu informații utile publicului larg, inclusiv cele mai importante cazuri de succes, în care sunt soluționate amiabil petițiile consumatorilor și recuperați banii consumatorilor, achitați pentru produsele/serviciile neconforme.

Numărul vizualizărilor paginii web, la fel este în creștere, ce denotă interesul sporit din partea societății, față de Informațiile plasate.

Au fost înregistrate 251325 vizualizări a paginii, față de 96406 anul precedent.

Pentru a evalua nivelul de informare a cetățenilor, APC a realizat un sondaj sociologic, pe țară, pe un eșantion de 874 respondenți.

Rezultatul sondajului indică faptul, că 66% din respondenți cunosc despre protecția consumatorului.

Rezultatele examinării petițiilor și controalelor efectuate, indică o îmbunătățire a atitudinii agenților economici față de consumatori, un nivel mai înalt de responsabilitate în vederea respectării cerințelor legislației în vigoare.

Sunt încurajatoare și cazurile de succes înregistrate de Agenție, care indică un nivel înalt de satisfacție a consumatorilor, prin despăgubirile acordate – banii reîntorși în buzunarul persoanelor prejudiciate.

Astfel, pe parcursul anului 2016, pe site au fost plasate 154 cazuri de succes, în care au fost restituiți banii consumatorilor, în sumă de 614651 mii lei.

Devenind mai informați, consumatorii apelează mai des despre încălcări, la linia directă a APC.

Astfel, a crescut numărul apelurilor telefonice parvenite de la consumatori, cu circa 24%, ce constituie 10659 apeluri, față de 8059 apeluri, înregistrate anul precedent, fapt ce indică creșterea nivelului de încredere a consumatorilor față de Agenție.

De rînd cu alte realizări înregistrate în perioada de raportare, APC a elaborat și aprobat:

- *Concepția de comunicare publică a Agenției,*

- 3 Proceduri de control în baza analizei riscurilor, pe care le-a pus în aplicare.

În baza Procedurilor de control aprobate în 2015/2016, au fost efectuate 29 controale de stat.

Numărul total de controale efectuate în 2016 s-a redus esențial, având în vedere instituirea Moratoriului asupra controlului de stat, prin Legea nr.18 din 04.03.2016.

Pe parcursul anului au fost efectuate 415 controale planificate și inopinate, în baza petițiilor, față de 1817 controale efectuate în 2015.

Totodată, a crescut numărul instruirilor angajaților APC, astfel a sporit nivelul de cunoștințe, ceea ce s-a demonstrat pe parcursul anului, prin rezultatele obținute în cadrul activităților desfășurate.

A sporit nivelul de colaborare internă și externă cu autoritățile de domeniu, prin încheierea Acordurilor de colaborare și Memorandumurilor de înțelegere.

Astfel, au fost încheiate 9 documente importante, de colaborare reciprocă și avantajoasă, care vor sta la baza dezvoltării în continuare a APC.

Punerea în aplicare a acestor documente, va aduce plus/valoare instituției și vor contribui la dezvoltarea social/economică a țării.

În contextul celor expuse supra, resursele financiare insuficiente destinate pentru supravegherea pieței și efectivul redus de personal, cauzat de fluctuația de cadre, au condus la **acoperirea insuficientă și neproportională** în raioane, cu activități de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor, inclusiv prin informare și educare a consumatorilor, consolidare a cunoștințelor agenților economici, privind cerințele aplicabile produselor/serviciilor prestate.

De menționat, că în mare măsură, petițiile parvin de la consumatorii din localitățile, unde sunt amplasate oficiile Agenției și se desfășoară mai intens activitățile de consultanță.

Realitatea demonstrează, că din necunoașterea drepturilor sale, o bună parte din consumatori sunt induși în eroare/înșelați de către vânzători/prestatori, iar supravegherea insuficientă/neproportională a pieței lasă loc pentru încălcarea drepturilor consumatorilor.

#### **Probleme identificate**

Organigrama și statul de personal nu corespunde sarcinilor atribuite, iar volumul de sarcini pentru un angajat, nu asigură și îndeplinirea lor calitativă.

Sistemul de salarizare a funcționarilor publici nu este satisfăcător, salariile sunt foarte mici, luând în considerare, în primul rând, bugetul minim de consum, din care motiv este dificil a atrage persoane în funcții publice.

Mentorii nu sunt motivați, pentru asistarea și îndrumarea funcționarilor publici debutanți (legislația în vigoare-Hotărârea Guvernului nr.201 din 11 martie 2009, nu prevede aceasta).

Fluctuația personalului generează noi cheltuieli și afectează în mare măsură activitatea instituției, volumul de sarcini ce revin unei persoane este mare și afectează calitatea îndeplinirii acestora.

Este o necesitate stringentă, operarea promptă a modificărilor Regulamentului Agenției, impuse de **dinamismul instituției, ce se conturează tot mai intens**, pentru ca salariatul să activeze în condiții normale și să îndeplinească eficient sarcinile atribuite, iar Agenția să asigure proporțional (în toate raioanele țării) activitatea de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.

**Șef Direcție coordonare și planificare**

**E.Oprea**

Perioada de referință	anul 2015	anul 2016
Total controale planificate	1430	1200
Conform Graficului de control	1048	153 (trim.I și trim.IV)
<b>Total controale efectuate/neconformități:</b>	<b>1871 / 1410 (75,36%)</b>	<b>415 (34,6%)/ 283 (68,2%)</b>
Direcția control produse alimentare și servicii	517/316	137/ 106
Direcția control produse industriale și servicii	361/277	75/ 55
Direcția control Metrologic și produse petroliere	365/172	77/ 34
Direcția protecția consumatorului Bălți	386/327	49/ 31
Direcția protecția consumatorului Cahul	176/165	31/ 28
Direcția relații cu consumatorii	66/49	46/ 29
<b>Controale efectuate din Grafic/neconformități:</b>	<b>936/ 740 (79,06%)</b>	<b>153(36,87%)/ 100(65,36%)</b>
Direcția control produse alimentare și servicii	255/219	32/ 28
Direcția control produse industriale și servicii	218/165	33/ 21
Direcția control Metrologic și produse petroliere	183/98	32/ 9
Direcția protecția consumatorului Bălți	171/148	32/ 19
Direcția protecția consumatorului Cahul	112/110	24/ 23
<b>Controale Inopinate/ neconformități</b>	<b>928/668</b>	<b>262 (63%) /183(70%)</b>
Controale în baza petițiilor/ neconformități	470/322	180/ 124
Controale în baza sesizărilor/ ordinelor APC	436/334	70/ 51
Trasabilitate	22/12	12/ 8
<b>Petiții înregistrate/ sesizări</b>	<b>1199</b>	<b>1143/ 930</b>
<b>Apeluri telefonice (în birou/la linia verde)</b>	<b>8059</b>	<b>11054</b>
<b>Consultații în Ghișeul Unic, birou</b>	<b>1815</b>	<b>1347/ 251</b>
Controale în comun efectuate	78 (4,17%)	15
<b>Vizite de consultanță / participanți</b>	<b>223/ 11045</b>	<b>771/ 17672</b>
<b>Pliante distribuite</b>	<b>15250</b>	<b>23828</b>
<b>espăgubirile acordate consumatorilor (mii lei)</b>	<b>58,0</b>	<b>614,651</b>
<b>Probe prelevate/necorespunzătoare, inclusiv:</b>	<b>188/ 42</b>	<b>63/ 10</b>
produse alimentare	147/ 41	52/ 10
produse industriale	-	-
produse petroliere	40/ 1	4/ -
metale prețioase	1/0	7/ -
<b>Eliberate prescripții, decizii</b>	<b>1828</b>	<b>349</b>
prescripții de interzicere lot	652	119
prescripții de interzicere mijloacelor de măsurare	197	29
decizie remediere gratuită a deficiențelor	21	18
decizie încetarea practicii comerciale incorecte	8	3
prescripții de înlăturare a neconformităților	950	180
<b>Total Dosare contravenționale examinate:</b>	<b>2973</b>	<b>699</b>
în baza actelor de control (PV)	2353	479
cu PV remise către APC/ încetate	307/ 238	122/ 85 (69,7%)
în baza materialelor primite de APC	313	98
remise altor autorități	101	42
<b>Amenzi aplicate / mii lei</b>	<b>2532/ 7760,95</b>	<b>517/ 1614,62</b>
Amenzi în baza actelor de control	2150/ 6678,95	396/ 1343,012
Amenzi cu PV remise către APC	69/ 156,0	23/ 55,4
Amenzi în baza materialelor primite de APC	313/ 926,0	98/ 216,2
<b>Amenzi achitate/ mii lei</b>	<b>1708/ 3048,775</b>	<b>336/ 557,6</b>
Amenzi în baza actelor de control	1494/ 2676,225	255/460,8
Amenzi cu PV remise către APC	41/ 48,55	12/ 14,45
Amenzi în baza materialelor primite de APC	173/ 324,0	69/ 82,350