|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ministerul economiei**  **al republicii moldova**  **AGENŢIA PENTRU PROTECŢIA CONSUMATORILOR** |  | **Министерство экономики Республики Молдова**  **АГЕНТСТВО ПО ЗАЩИТE ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** |
| MD-2012, mun. Chişinău, str. V. Alecsandri 78  tel. +373-22-501-980, fax +373-22-501-981  **E-mail:** [**consumator@apc.gov.md**](mailto:consumator@apc.gov.md)  **www.consumator.gov.md** |  | MД-2012, мун. Кишинэу, ул. В. Александри 78  tel. +373-22-501-980, fax +373-22-501-981  **E-mail:** [**consumator@apc.gov.md**](mailto:consumator@apc.gov.md)  **www.consumator.gov.md** |

**Ministerul Economiei**

Nr. 27/03 - din 20.07.2015

Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor (Agenţia), în conformitate cu prevederile Hotărîrii Guvernului nr.936 din 09.12.2011 privind crearea Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor şi aprobarea Regulamentului, structurii şi efectivului limită ale acestuia, Hotărîrii Guvernului nr.862 din 26.07.2004, privind perfecţionarea sistemului de control specializat, Vă prezintă anexat *Raportul de activitate pentru sem I - 2015* al Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor (21 file).

**Directorul**  **Mihail POCNEA**

Executor: E. Oprea

tel. 501-917

20.07.2015

**Ministerul Economiei al Republicii Moldova**

**Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor**



**Raport de activitate**

**pentru semestrul I - 2015**

**CHIŞINĂU 2015**

|  |  |
| --- | --- |
| **I.** | **COMPONENŢA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENŢIEI.** |
| **II.** | **PLANIFICAREA ACTIVITĂŢII AGENŢIEI** |
|  | Planul anual de acţiuni al Agenţiei a. 2015 |
|  | Planul de activitate al Agenţiei pentru a. 2015 |
|  | Planul de instruire internă la locul de muncă(învăţămînt profesional), pentru semestrul I – 2015 |
| **III.** | **DATE STATISTICE CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA DE CONTROL** |
|  | Controale desfăşurate |
|  | Tipul de întreprinderi controlate |
|  | Produse controlate |
|  | Probe prelevate |
|  | Protecţia vieţii, sănătăţii, eredităţii şi securităţii consumatorilor |
|  | Sancţiuni pentru neconformare |
|  | Controale tematice de aplicare a legislaţiei protecţiei consumatorilor |
|  | Controlul calităţii produselor/serviciilor alimentare şi produselor alcoolice. |
|  | Controlul calităţii produselor/serviciilor industriale: |
|  | Controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare/servicilor prestate, calităţii produselor petroliere. |
| **IV.** | **EXAMINAREA PETIŢIILOR** |
| **V.** | **CONLUCRAREA CU ORGANELE ABILITATE. CONTROLUL ÎN COMUN** |
| **VI.** | **COLABORĂRI ŞI PROGRAME DE INSTRUIRE** |
| **VII**. | **ACTIVITĂŢI DE INFORMARE, EDUCARE ŞI CONSILIERE** |
| 1. | Colaborarea cu mediul de afaceri şi societatea civilă. Vizite de consultanţă. |
| 2. | Comunicarea cu mass – media |
| **VIII**. | **CADRUL DE REGLEMENTARE** |
| **IX**. | **EVALUAREA RISCURILOR DE CORUPŢIE ÎN CADRUL AGENŢIEI** |
| **X**. | **CONCLUZII** |
| ANEXA nr. 1 – Date statistice privind rezultatele supravegherii pieţei în semestrul I - 2015;  ANEXA nr. 2 – Raportul cu privire la executarea bugetului pe semestrul I – 2015,  ANEXA nr. 3 – Raportul comparativ, privind rezultatele activităţii de control a Direcţiilor cu funcţii de control. | |

1. **COMPONENŢA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENŢIEI.**

Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor este abilitată cu funcţii speciale de control şi supraveghere a pieţei, în scopul prevenirii plasării pe piaţă a produselor şi serviciilor neconforme cerinţelor prescrise şi/sau declarate.

Pentru anul 2015, bugetul Agenţiei a fost aprobat în sumă totală de **16.256,3 mii lei**, cu distribuirea pe articole de cheltuieli:

Art.111 „retribuirea muncii” – 4662,7 mii lei,

Art.112 „contribuţii de asigurări” – 951,7 mii lei,

Art.113 „plata mărfurilor şi serviciilor” – 3244,8 mii lei,

Art.114 „deplasări în interes de serviciu” – 133,3 mii lei,

Art.116 „primele de asigurare obligatorie asistenţă medicală achitată de angajator”–164,2 mii lei,

Art.118 „documente executorii” – 8,2 mii lei,

Art.135 „transferuri către populaţie” – 92,0 mii lei,

Art.242 „procurarea mijloacelor fixe” – 7000,0 mii lei.

Pentru semestrul I-2015, bugetul Agenţiei a fost precizat în sumă totală de **3870,9 mii lei:**

cheltuieli de personal – 2830,3 mii lei,

**cheltuieli de întreţinere a Agenţiei: arenda şi serviciile – 1040,6 mii lei** (Anexă).

Efectivul-limită al Agenţiei este de 78 de unităţi, inclusiv personalul auxiliar 2 unităţi.

Statul de personal al Agenţiei, în a.2015 constituie 66 funcţii ocupate, inclusiv 1 funcţie din personalul auxiliar, **locuri vacante -** 12 total, din care 2 funcţii publice de conducere vacante.

1. **PLANIFICAREA ACTIVITĂŢII AGENŢIEI**
   1. **Planul anual de acţiuni al Agenţiei a. 2015**

**Sarcinile prioritare ale Agenţiei:**

1. fortificarea capacităţilor decizionale şi stimularea capacităţilor de autoprotecţie individuală a consumatorilor, prin educarea şi informarea acestora;
2. trecerea de la control la conformare prin preluarea celor mai bune practici ale UE;
3. asigurarea unui nivel înalt de supraveghere a pieţei în vederea protecţiei consumatorilor, în colaborare cu autorităţile de competenţă.

**Obiectivele Agenţiei stabilite pentru a.2015:**

1. Creşterea capacităţii decizionale a consumatorului prin educarea şi informarea acestuia;
2. Scăderea nivelului tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumatori;
3. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor şi de recuperare a prejudiciilor;
4. Consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei;
5. Studierea şi implementarea bunelor practici de supraveghere a pieţei;
6. Planificare, raportare şi management intern.

**2. Planul de activitate al Agenţiei pentru a. 2015**

Pentru realizarea obiectivelor, Agenţia îşi planifică anual activităţile de bază. Prin ordinul Agenţiei nr.120 din 01.12.14, a fost aprobat Planul de activitate -2015:

Planul de control pentru a. 2015 - în total 1430 controale.

Graficele de control planificat coordonate cu Ministerul Economiei, CS: sem.I-576 controale.

Planul activitatilor de informare - 1800;

Programul vizitelor de consultanţa - 255;

Programul activitatilor de informare/comunicare cu mass-media,ONG,mediul de afaceri-340;

Programul controalelor tematice – 51 tematici de control planificat şi inopinat.

**3. Planul de instruire (învăţămînt profesional), pentru sem I – 2015 include:**

Planul de instruire profesională a inspectorilor Agenţiei,

Planul de instruire internă a angajaţilor în cadrul subdiviziunilor Agenţiei.

**III. DATE STATISTICE PRIVIND ACTIVITATEA DE CONTROL** - **SEM I-2015**

1. **Total controale** **planificate pentru semestrul I – 715:**

trim I – 357,

trim II – 358.

* 1. **Total controale efectuate *–*772 (107,9%),** s-au depistat încălcări - 606 (78,5%) controale:

trim I – 369,

trim II – 403.

**Grafice de control planificate în sem.I** - **576** (80%)controale:

Graficul trim I – 278,

Graficul trim II – 298;

**Grafice de control sem.I realizate** (Anexa 2) – **500** (87%):

* + - * Graficul trim I *–* 238 (85,6 %) , s-au depistat încălcări prin 196(82,3%) controale,
* Graficul trim II *–*  262 (87,9 %), s-au depistat încălcări prin 206(78,62%) controale,

***Restanţe din trim IV-2014*** *executate –* **4** controale*.*

***În executare*** *(restante pentru III-2015) –* **8** controale.

***Neexecutate* – 68** controale:

*trim I – 40,*

*trim II – 28.*

***Total realizate planificate*** *–* **504**controale*.*

* 1. **Controale inopinate efectuate sem I-2015** (Anexa 1) – **268**

trim I – 130,

trim II – 138 .

* Controale în baza plîngerilor *sem I-2015* – 179:

*alimentare/servicii – 95,*

*industriale/service- 63,*

*metrologie legală – 2,*

*servicii metrologice -10,*

*produse petroliere – 9.*

trim I – 88,

trim II – 91.

* Controale în baza sesizărilor – **52**(19,4%) controale,
* Controale în baza ordinelor APC – **32** (12,3%) controale,
* Controale repetate – **2** (1,5%) controale,
* Controale pe trasabilitate – **3** (1,1%) controale.

Alte 10 plîngeri au coincis cu perioada de control planificat la 10 agenţii economici, respectiv au fost examinate în cadrul controalelor planificate.

* 1. **Controale efectuate în comun** cu alte autorităţi – 25 controale.
  2. **Agenţi economici controlaţi** în semestrul I – 677agenţi economici.
  3. **Încălcări depistate**- **606** (78,5%) controale, la 560 (82,7%) agenţi economici.

Din numărul total de agenţi economici supuşi controlului, ***pentru prima dată*** au fost controlaţi **203**(26,2%) agenţi economici, la163 (80,3%) s-au depistat încălcări.

Datele comparative privind activităţile realizate de Agenţie în sem.I, sunt prezentate ***în anexe şi diagrame.* Raportul comparativ, cu privire la executarea Graficului activităţilor de control**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Semestrul I - 2014** | **efectuate** | **neconf-ţi** | **Semestrul I – 2015** | **efectuate** | **neconf-ţi** | |
|  | Controale planificate conform Graficului de control:  *Graficul trim I – 371,*  *Graficul trim II – 355.* | **726** | | Controale planificate conform Graficului de control:  *Graficul trim I – 278,*  *Graficul trim II – 298.* | **576** | | |
|  | Controale efectuate din Grafice  *Graficul trim I – 327/neconf-ţi.225/67%*  *Graficul trim II–317/neconf-ţi.241/76%* | **efectuate** | **neconf-ţi** | Controale efectuate din Grafice  *Graficul trim I – 238 (85,6 %)*  *Graficul trim II – 262 (87,9 %),* | **efectuate** | | **neconf-ţi** |
| **644**  88,7% | 466  72,3% | **500**  86,8% | | 402  80,4% |
|  | *Neexecutate controale: trim I – 32,*  *trim II – 17.* | *49* |  | *Neexecutate controale: trim I – 40,*  *trim II – 28.* | *68* | |  |
|  | *Neiniţiate:* *trim I – 10,*  *trim II – 21.* | *31* |  |  |  | |  |
|  | În executare*(restante p/u III-2014)* | 2 |  | În executare *(restante p/u III-2015)* | *8* | |  |
|  | Restanţe din trim IV-2013 | **29** | 16(55%**)** | Restanţe din trim IV-2014 | **4** | | 2( 50%) |
| 6. | Total planificate executate | **673** | 482(71,6%) | Total planificate executate | **504** | | **404**  (80,2%**)** |

**În sem I- 2015, numărul de controale efectuate a fost redus cu 34%**, comparativ cu sem I- 2014, **urmare Noii abordări**, astfel Agenţia şi-a schimbat accentul de la control la conformare, informare şi educare a cetăţenilor despre legislaţia-cadru şi drepturile consumatorilor, conform obiectivelor stabilite în Planul de dezvoltare Strategică pentru perioada 2013-2015.

**2. Tipul de intreprinderi controlate.**

***Producătoare* efectuate -**  15 controale, depistate incălcări prin 7 (46,6%) controale;

***Comerţ cu amănuntul*** - efectuate 490 controale, depistate incălcări prin 419 (85,5%)controale;

***Prestarea serviciilor -*** efectuate 202 controale, depistate incălcări prin146 (72,3%) controale;

***Baze angro -*** efectuate 17 controale, depistate incălcări prin 9(53%) controale;

***Pieţe -*** efectuate 15 controale, depistate incălcări prin 9(60%) controale;

***Staţii de alimentare cu combustibil–***efectuate 33 controale, depistate incălcări -16(48,5%) controale.

**3. Produse controlate.**

Au fost supuse controlului ***produse în sumă de 75,700 mln. lei,*** necorespunzătoare în sumă de **5,69 (7,52%)** mln lei,inclusiv:

*produse alimentare*, inclusiv alcoolice - 407 controale, în sumă de 27,543 mln lei;

*produse industriale* – 248 controale, în sumă de 19,831 mln lei;

*produse petroliere, mijloace de măsurare* – 117 controale, în sumă de 23,307 mln lei.

Produse cu originea *de import* au fost verificate în sumă de 60,677 mln lei, din care necorespunzătoare au fost stabilite în sumă de 3,07 (5,07%) mln lei.

**4. Probe prelevate.**

Pentru aprecierea calităţii produselor plasate

pe piaţa internă, în cadrul controalelor au fost

prelevate mostre de produse şi supuse încercărilor de laborator.

Prin urmare, în sem I-2015au fostprelevate **51 mostre** de produse, din care **11** (21,6%)mostres-au

stabilit necorespunzătoare normelor prescrise şi/sau declarate:

produse alimentare - **49** (96,08%) mostre, din care 11 (22,4%) necorespunzătoare, inclusiv

în comerţ – 41 (83,6%) mostre, din care 7(17,07%) mostre necorespunzătoare;

la producere – 8 (16,32)% mostre, din care 4(50,0 %) mostre necorespunzătoare;

produse petroliere – **2** (3,92)% mostre prelevate, care s-au stabilit corespunzătoare.

**5. Protecţia vieţii, sănătăţii, eredităţii şi securităţii consumatorului**

***S-au constatat neconformităţi*** prin**606 controale** (78,5%)***,*** la 560 (82,7%) agenţi economici.

**Produsele necorespunzătoare,** în sumă de **5,69 (7,52%)** mln lei, au fost interzise spre comercializare:

***Încălcările depistate în cadrul controalelor de stat:***

* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informaţia

în limba de stat – 187 cazuri;

* neafişarea la vedere a informaţiei pentru consumatori – 146 cazuri;
* lipsa registrului de reclamaţii – 96 cazuri;
* nerespectarea regulilor de comerţ (neînmînarea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preţ) – 145 cazuri;
* utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic– 93 cazuri;
* produse în lipsa certificatelor /declaraţiilor de conformitate – 47 cazuri;
* nerespectarea condiţiilor tehnice de păstrare/sanitare a produselor – 32cazuri, ;
* **produse cu termenul de valabilitate expirat –** 68 cazuri,315 loturi produse, în suma de 71,902 mii lei;
* înşelarea consumatorului – 18 cazuri;
* nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare – 8 cazuri;
* lipsa autorizaţiilor de funcţionare/licenţelor – 29 cazuri;
* nesoluţionarea plîngerilor în termen – 25 cazuri;
* produse necorespunzătoare cerinţelor de calitate şi inofensivitate **–**  7 cazuri;
* lipsa preţului unitar (*HG nr.966*) **–** 22 cazuri;
* refuz de a înregistra petiţia - 5 caz;
* **utilizarea practicilor comerciale incorecte – 13** cazuri;
* **prezenţa clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii –** 15 cazuri;
* marcarea eronată a produselor – 1 caz.

Datele înregistrate, despre neconformităţile depistate în cadrul controalelor, indică o scadenţă a încălcărilor depistate cel mai frecvent, ce denotă o creştere a responsabilităţii agenţilor economici faţă de consumatori.

**6. Măsurile aplicate pentru neconformare**

Pentru neconformităţile depistate în cadrul supravegherii pieţei, în privinţa agenţilor economici şi persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 418 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor ;

- 247 prescripţii de interzicere temporară a lotului;

- 87 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;

- 1 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

- 15 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii

produsului/serviciului necorespunzător;

* ***1003 procese-verbale*** cu privire la contraventie (act de control), ***încheiate de Agenţie***:
* ***aplicate*** *sanctiuni de către Agenţie* (act de control) *- 898 decizii de amendă, în sumă de* ***2.772,450*** *mii lei****, achitate*** *577 amenzi în sumă de* ***910,675 mii lei;***
  + - * *decizii de încetare a cauzei contravenţionale* – 3 procese-verbale;
      * *în examinare* – 58 procese-verbale;
* *remise către alţi agenţi constatatori* (act de control) *- 44 procese-verbale, inclusiv:*

către Centrul de Sănătate Publică – 2 procese-verbale;

către Inspectoratul Fiscal – 40 procese-verbale;

către Inspectoratul de Poliţie – 2 procese-verbale;

***procese-verbale remise de alte autorităti*** *-*  ***147*** *procese-verbale,* inclusiv:

* ***decizii de amendă -*** *34 procese-verbale,* ***în sumă de 99,0 mii lei, achitate în sumă de 20,70 mii lei*** *.decizii de încetare a cauzei contraventionale -* 113 procese-verbale (contravin art.443 CC).
* ***procese–verbale încheiate în baza materialelor parvenite de la alte autorităţi*** - 162 *procese-verbale cu decizii de* ***amendă*** *în sumă de* ***503,3 mii lei, achitate*** *amenzi în sumă de* ***139,70 mii lei*** *.*

Din 768 prescripţii aplicate, sunt executate 401 (52,2%) prescripţii.

***Total Amenzi aplicate de Agenţie*** – ***3374,75 mii lei (***2772,45 mii lei, în baza actelor de control+503,3 mii lei, în baza materialelor parvenite+99,0 mii lei, p-v remise către Agenţie).

În perioada de referinţă, Agenţia a participat la 224 şedinţe de judecată pentru examinarea cauzelor contravenţionale.

***Cereri prealabile adresate Agenţiei*** – 25 cereri examinate, din care:

* 24 cereri respinse ca nefondate;
* 1 cerere admisă, cu anularea Deciziei de remediere gratuită (dispozitiv medical).

**7. Controale tematice de aplicare a legislaţiei protecţiei consumatorilor**

**Controale pe tematicile planificate -** pe parcursul sem I-2015, prin acţiunile tematice, au fost efectuate **682** controale, neconformităţi au fost depistate prin 588 controale de stat,inclusiv:

\**in cadrul unui control, sunt executate una sau mai multe tematici de control,* în funcţie de asortimentul produselor la raft.

**Controale tematice inopinate,** în baza *Ordinelor Agenţiei cu privire la controalele inopinate -* **32 controale***.* Neconformităţi au fost stabilite prin 26 (81,25%) controale de stat.

Tematicile controalelorau cuprins un asortiment larg de produse/servicii plasate pe piata, inclusiv:

* în baza *Ordinului APC nr.126 din* 30 decembrie ***cu privire la controlul inopinat în pieţe asupra produselor pirotehnice,*** au fost efectuate***3 controale*** tematice inopinate, încălcări au fost depistate în una din pieţe.
* în baza *Ordinului APC nr.09* din *25 februarie*, cu privire la controlul inopinat în scopul *respectării regulilor de comerţ cu produse de importanţă socială, autohtone şi de import,* au fost efectuate***13 controale*** tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 9 (69,2%) controale de stat.

*Încălcările depistate în cadrul controalelor inopinate:*

* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informaţia în limba de stat, lipsa totală a marcării;
* marirea adaosului la produsele social importante;
* lipsa preţului unitar;
* utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic;
* indicatoarele de preţuri neconforme;
* lipsa registrului de reclamaţii, lipsa condicii de controale;

Pentru neconformităţile depistate în cadrul controalelor, în privinţa agenţilor economici şi persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 9 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor ;

- 3 prescripţii de interzicere temporară a lotului;

- 1 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;

- *încheiate de Agenţie* 14 procese-verbale cu privire la contravenţie, cu aplicarea sancţiunilor contravenţionale;

* în baza *Ordinului APC nr.18 din 07 aprilie,* cu privire la controlul inopinat cu tematica *produselor specifice sărbătorilor Pascale,* au fost efectuate***6 controale*** tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 6 (100 %) controale de stat.

*Încălcările depistate în cadrul controalelor inopinate:*

* nerespectarea condiţiilor de păstrare a produselor;
* indicatoarele de preţuri neconforme;
* plasarea produselor cu termenul de valabilitate expirat
* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informaţia în limba de stat, lipsa totală a marcării;
* lipsa registrului de reclamaţii, lipsa condicii de controale;

Pentru neconformităţile depistate în cadrul controalelor, în privinţa agenţilor economici şi persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 6 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor ;

- 4 prescripţii de interzicere temporară a lotului;

- 1 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;

- *încheiate de Agenţie* 10 procese-verbale cu privire la contravenţie, cu aplicarea sancţiunilor contravenţionale.

* în baza *Ordinului APC nr.37 din 08 iunie,* cu privire la controlul inopinat cu tematica : *calitatea şi inofensivitatea băuturilor răcoritoare, sucurilor şi nectarurilor din fructe, apei minerale, apei potabile înbuteliate; calitatea şi inofensivitatea produselor alimentare perisabile(patiserie, lactate, ouă de pasăre, carne şi produse din carne, produse de culinărie, etc); calitatea şi inofensivitatea îngheţatei; respectarea condiţiilor tehnice de păstrare prescrise; regulile de comerţ şi cerinţele de ambalare şi etichetare a produselor.*

Au fost efectuate***10 controale*** tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 10 (100 %) controale de stat.

*Încălcările depistate în cadrul controalelor inopinate:*

* utilizarea MM neverificate metrologic,
* nerespectarea condiţiilor de păstrare a produselor;
* indicatoarele de preţuri neconforme;
* plasarea produselor cu termenul de valabilitate expirat, nerespectarea termenului de garanţie;
* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informaţia în limba de stat, lipsa totală a marcării;
* lipsa certificatului de conformitate, aplicarea ilegală a mărcii de neconformitate;
* lipsa registrului de reclamaţii, lipsa condicii de controale;
* Pentru neconformităţile depistate în cadrul controalelor, în privinţa agenţilor economici şi persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:
* 3 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor ;
* 11 prescripţii de interzicere temporară a lotului;
* 3 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;
* încheiate 19 procese-verbale cu privire la contravenţie, cu aplicarea sancţiunilor contravenţionale.

**Controale pe tematicile planificate :**

***In trimestrul I,*** au fost efectuate **380** controale, depistate încălcări prin 320(84,2%) controale :

* *Carne şi produse din carne (îngheţată, refrigerată ) – 55 controale,53 controale cu neconformităţi;*
* *Fructe şi Legume proaspete – 62 controale, 54 controale cu neconformităţi;*
* *Unt şi spreduri – 17 controale, 12 controale cu neconformităţi;*
* *Alimentaţia în gradiniţe şi examinarea contractelor – 7 controale, 2 cu neconfornităţi;*
* *Materiale de construcţii – 12 controale, 12cu neconformităţi;*
* *Produse electrocasnice – 10 controale, 8 cu neconformităţi;*
* *Servicii chirie auto – 3 controale, fără neconformităţi;*
* *Chimie şi cosmetică auto – 11 controale, 10 cu neconformităţi;*
* *Servicii de asistenţă auto/comerţ anvelope – 7 controale,7 cu neconformităţi;*
* *Produse cosmetice – 4 controale,3 cu neconformităţi;*
* *Produse pentru copii, jucării – 9 controale,8 cu neconformităţi;*
* *Servicii construcţii, PVC şi calitatea acestora(contractele) – 5 controale,4 cu neconformităţi;*
* *Controlului metrologic legal asupra mijloacelor de măsurare utilizate în măsurări ce ţine de tranzacţiile şi operaţiunile comerciale – 149 controale,130 cu neconformităţi;*
* *Controlului metrologic legal asupra mijloacelor de măsurare utilizate în domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor – 13 controale,8 cu neconformităţi; .*
* *Controlului metrologic legal asupra mijloacelor de măsurare în domeniul sănătaţii şi siguranţei populaţiei– 14 controale,8 cu neconformităţi;*
* *Servicii bancare (contracte de credit) – 2 controale, 1 cu neconformităţi.*

***In trimestrul II,*** au fost efectuate 270controale, depistate încălcări prin 242(89,6%) controale :

* *Produse destinate sărbătorilor de Paşti(panificaţie) – 66 controale,62 controale cu neconformităţi;*
* *Carne şi produse din carne (îngheţată, refrigerată ) – 76 controale,71 controale cu neconformităţi;*
* *Fructe şi Legume proaspete – 51 controale, 49 controale cu neconformităţi;*
* *Produse culinare – 5 controale, 5 controale cu neconformităţi;*
* *Produse de panificaţie, patiserie – 6 controale, 6 cu neconfornităţi;*
* *Materiale de construcţii – 12 controale, 11 cu neconformităţi;*
* *Curăţătorii chimice – 3 controale, 3 cu neconformităţi;*
* *Produse pentru copii, jucării – 6 controale,2 cu neconformităţi;*
* *Supravegherea metrologică în domeniul produselor petroliere – 13 controale, 4 cu neconformităţi;*
* *Supravegherea metrologică în pieţe – 5 controale, 5 cu neconformităţi;*
* *Controlul metrologic legal a mijloacelor de măsurare utilizate la staţiile de reparare şi deservire tehnică auto – 3 controale,3 cu neconformităţi;*
* *Controlul metrologic legal la comercializarea mijloacelor de măsurare – 12 controale,12 cu neconformităţi;*
* *Încălţăminte şi îmbrăcăminte de vară – 9 controale,8 cu neconformităţi;*
* *Servicii bancare (contracte de credit) – 3 controale, fără neconformităţi.*

**Produse cu originea de import,**în sem I-2015 au fost verificate în sumă de **60,677 mln lei**, din care neconforme s-au stabilit în sumă de 3,07 mln lei.

**8. Controlul calităţii produselor/serviciilor alimentare şi produselor alcoolice:**

În perioada sem I-2015, Agenţia a efectuat **407** acţiuni de control privind conformitatea, regulile de comercializare şi etichetare a produselor alimentare/alcoolice, cît şi a serviciilor alimentaţiei publice, la 355 agenţi economici, la toate etapele ciclului vital al produselor.

Au fost **controlate produse în sumă de 27,543 mln lei,** iar valoarea produselor **neconforme 4,270 (15,5%) mln lei**, pentru care a fost dispusă interzicerea comercializarii.

Neconformităţi au fost depistate prin **345** (84,7%) controale, la 315 (88,7%) agenţi economici.

* **producere – 11**(2,7 %) controale, în 5 (45,0%) controale s-au depistat încălcări;
* **comerţ cu amănuntul – 280** (68,8%)controale, în 250 (89,3%) controale s-au depistat încălcări;
* **servicii alimentaţie publică –88**(21,6%)controale, în 74 (84,1%) s-au depistat încălcări;
* **baze angro - 17**(4,17%)controale, în 9(52,9%) s-au depistat încălcări;
* **pieţe - 11** (2,7%)controale, în 7(63,6%) s-au depistat încălcări.

***Produse cu originea de import****,*au fost verificate în sumă de**14,886 mln lei**, din care neconforme s-au stabilit în sumă de 1,668 (11,20%) mln lei.

In baza petitiilor au fost efectuate *95(23,34%) controale,* în 72(75,8%) s-au depistat încălcări

Pentru aprecierea calităţii produselor plasate pe piaţă, în cadrul controalelor au fost prelevate mostre şi supuse încercărilor de laborator**.**

Au fost **prelevate** **49 mostre**, *din care 11 (22,4%) necorespunzătoare, inclusiv:*

*în comerţ – 41 (83,6%) mostre, din care 7(17,07%) mostre necorespunzătoare;*

*la producere – 8 (16,32)% mostre, din care 4(50,0 %) mostre necorespunzătoare;*

***Încălcările depistate în cadrul controalelor de stat:***

* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform,

fără informaţia în limba de stat – 126 cazuri;

* neafişarea la vedere a informaţiei pentru consumatori –96 cazuri;
* lipsa registrului de reclamaţii – 60 cazuri;
* nerespectarea regulilor de comerţ (neînmînarea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preţ) – 88 cazuri;
* utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic– 44 cazuri;
* produse în lipsa certificatelor /declaraţiilor de conformitate – 29 cazuri;
* nerespectarea condiţiilor tehnice de păstrare/sanitare a produselor –29 cazuri,
* **termenul de valabilitate al produselor expirat – 58 cazuri,**375 loturi produse, în suma de 71,902 mii lei;
* înşelarea consumatorului – 14 cazuri;
* nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare – 5 cazuri;
* lipsa autorizaţiilor de funcţionare/licenţelor –13 cazuri;
* nesoluţionarea plîngerilor în termen – 4 cazuri;
* produse necorespunzătoare cerinţelor de calitate şi inofensivitate **–7** cazuri;
* lipsa preţului unitar (*HG nr.966*) **–** 12 cazuri;
* refuz de a înregistra petiţia – 3 cazuri;
* **utilizarea practicilor comerciale incorectă – 11** cazuri;
* **prezenţa clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii –** 1 caz;

***Măsurile aplicate:***

- 199 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor;

- 173 prescripţii de interzicere temporară a lotului*;*

- 46 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;

- 630 procese-verbale cu privire la contravenţie;

- 571 amenzi aplicate, în sumă de **1791,35 mii lei.**

**9. Controlul calităţii produselor/serviciilor industriale:**

În perioada sem. I-2015, Agenţia a efectuat **248** acţiuni de control privind conformitatea, regulile de comercializare şi etichetare a produselor nealimentare, cît şi a serviciilor prestate, la 244 agenţi economici, la toate etapele ciclului vital al produselor.

Au fost controlate **produse în sumă de 19,831 mln lei,** iar valoarea produselor neconforme, pentru care a fost dispusă interzicerea comercializarii, fiind de 1,351(6,82%) mln lei.

Neconformităţi au fost depistate prin 184 (74,2%) controale, la 181 (74,2%) agenţi economici:

* **producere *–* 4** (1,6%) controale, în 2(50,0%) control s-a depistat încălcări;
* **comerţ cu amanuntul – 178** (71,8 %)controale, în 143 (80,3%) controale s-au depistat încălcări;
* **servicii prestate – 65** (24,2%)controale, în 39 (60,0%) s-au depistat încălcări;
* **pieţe - 1** controale, fără încălcări.

***Produse cu originea de import****,*au fost verificate în sumă de **18,810 mln lei**, din care neconforme s-au stabilit în sumă de 1,344 mln lei.

În baza petiţiilor au fost efectuate *– 63 (25,4%) controale,* în *45 (71,4%)* %)s-au depistat încălcări.

***Încălcările depistate în cadrul controalelor de stat:***

* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform,

fără informaţia în limba de stat – 49 cazuri;

* neafişarea la vedere a informaţiei pentru consumatori – 36 cazuri;
* lipsa registrului de reclamaţii – 28 cazuri;
* nerespectarea regulilor de comerţ (neînmînarea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preţ) – 43 cazuri;
* utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic– 9 cazuri;
* produse în lipsa certificatelor /declaraţiilor de conformitate – 14 cazuri;
* **termenul de valabilitate al produselor expirat – 3 caz, 5** loturi produse, în sumă de 5,884 mii lei;
* înşelarea consumatorului – 3 cazuri;
* lipsa autorizaţiilor de funcţionare/licenţelor – 12 cazuri;
* nesoluţionarea plîngerilor în termen – 20 caz;
* lipsa preţului unitar (*HG nr.966*) **–** 2 caz;
* refuz de a înregistra petiţia – 2 cazuri;
* **utilizarea practicilor comerciale incorecte – 2** cazuri;
* **prezenţa clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii –14** cazuri;

***Măsurile aplicate:***

- 150 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor;

- 57 prescripţii de interzicere temporară a lotului*;*

- 10 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;

- 14 decizii de remediere gratuită a deficienţelor, înlocuire gratuită sau restituire a contravalorii produselor/serviciilor necorespunzătoare;

- 1 decizie de încetare a practicilor comerciale incorecte;

- 264 procese-verbale cu privire la contravenţie;

- 226 amenzi aplicate, în sumă de **563,1 mii lei.**

**10. Controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare/serviciilor prestate, calităţii produselor petroliere.**

În sem I-2015, Agenţia a efectuat **117** controale asupra mijloacelor de măsurare/serviciilor prestate, calităţii şi regulilor de păstrare/comercializare a produselor petroliere, la 94 agenţi economici, în domeniile de interes public.

Neconformităţi au fost depistate prin 77 (65,8%) controale, la 69 (89,6%) agenţi economici:

* ***controlul metrologic a MM/serviciilor metrologice*** – **84** controale, la 83 agenţi economici, în 61 (72,6%) controale, la 60 (72,3%) agenţi economici s-au depistat încălcări;
* ***controlul produselor petroliere/staţii de alimentare cu combustibil/depozite –*33** controale, la 11 agenţi economici, în 16 (48,5%) controale, la 9 (81,8%) agenţi economici s-au depistat încălcări.

Au fost controlate **produse petroliere în sumă de 5,018 mln lei,** neconforme în sumă de 0,000892(0,02%) mln lei.

**In baza petiţiilor** au fost efectuate  **21** (11,7%) controale (din total controale pe petiţii), depistate încălcări prin 13 (61,9%) controale:

* *metrologie legală - 2(9,52%) controale,* în *1(50,0%) controale* s-au depistat încălcări;
* *servicii metrologice - 10(47,62%) controale,* în *7(70,0%) controale* s-au depistat încălcări*;*
* *produse petroliere – 9(42,8%) controale,* în *5 (55,5%)control* s-au depistat încălcări.

***Încălcările depistate în cadrul controalelor de stat:***

* plasarea pe piaţă, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform,

fără informaţia în limba de stat – 12 cazuri;

* neafişarea la vedere a informaţiei pentru consumatori – 14 cazuri;
* lipsa registrului de reclamaţii – 8 cazuri;
* nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare – 3cazuri;
* **termenul de valabilitate al produselor expirat 7 caz, 35** loturi produse, în suma de 2,256 mii lei;
* nerespectarea regulilor de comerţ (neînmînarea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de preţ) – 14 cazuri;
* utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic– 40 cazuri;
* produse în lipsa certificatelor /declaraţiilor de conformitate – 4 cazuri;
* înşelarea consumatorului – 1 caz;
* lipsa autorizaţiilor de funcţionare/licenţelor –4 cazuri;
* nesoluţionarea plîngerilor în termen – 1 caz;

***Măsurile aplicate:***

- 69 prescripţii de înlăturare a neconformităţilor;

- 17 prescripţii de interzicere temporară a lotului*;*

- 31 prescripţii de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;

- 109 procese-verbale cu privire la contravenţie;

- 101 amenzi aplicate, în sumă de **418,0 mii lei.**

Au fost executate, conform cerinţelor stabilite, acţiuni de ***sigilare*** a utilajelor tehnologice la ***6 întreprinderi*** vinicole..

Controlul mijloacelor de măsurare (MM) utilizate în măsurări din toate domeniile de interes public, a fost realizat prin **543 controale**, la 485 agenţi economici şi persoane fizice antreprenori.

Au fost controlate **3559 MM,** s-au depistat în utilizare ***248 (7,0%) mijloace de măsurare*** neverificate/ neatestate metrologic, în domeniile:

* *tranzacţiile şi operaţiile comerciale* – 421 controale, s-au controlat 1835MM, din care 79 (4,3%) erau neverificate metrologic;
* *sănătatea şi siguranţa populaţiei, medicamentele* – 52 controale, s-au controlat 857 MM, din care 42 (4,9%) erau neverificate metrologic;
* *controlul calităţii/inofensivităţii produselor/serviciilor* – 9 controale, s-au controlat 47 MM, toate fiind conforme;
* *transporturile şi construcţiile,* – 1 control, s-au controlat 16 MM, toate fiind conforme;
* *activitatea persoanelor juridice şi fizice de fabricare a etaloanelor, alte domenii de interes public –* 5 controale, s-au controlat 11 MM, toate fiind conforme;
* *alimentele* – 15 controale, s-au verificat 36 MM, toate fiind conforme;
* *protecţia drepturilor consumatorilor/alte domenii de interes public*  – 41 controale, s-au controlat 757 MM, din care 123 (16,2%) erau neverificate metrologic;
* *comercializarea MM/servicii reparaţii –* 12 controale, s-au controlat 1604 unităţi MM, din care 1407 unităţi MM erau neconforme (defectate, în lipsa avizului metrologic).

**IV. EXAMINAREA PETIŢIILOR:**

Pe parcursul sem I - 2015, în adresa Agenţiei au parvenit ***598 petiţii*** şi ***3901 apeluri telefonice,*** cu diverse subiecte.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Date comparative a controalelor efectuate în baza plîngerilor*** | | | | | | |
|  | ***Nr. de plîngeri*** | | | | | |
| ***Domeniu controlat*** | *Alimentare*  */servicii* | *Industriale*  */servicii* | *metrologie legală* | *servicii metrologice* | *produse petroliere* | ***Total*** |  |
| ***sem I-2014*** | *125* | *127* | *4* | *6* | *12* | *274* |
| ***semI-2015*** | *95* | *63* | *2* | *10* | *9* | *179* |

Subiectele petiţiilor au fost diverse:

* *produse alimentare neconforme –* ***87*** *petiţii şi 393 apeluri telefonice;*
* *produse industriale neconforme –* ***145*** *petiţii şi 1319 apeluri telefonice;*
* *servicii prestate neconforme –* ***357*** *petiţii şi 2189 apeluri telefonice.*

Petiţiile au fost primite inclusiv din raioanele ţării şi soluţionate în limita competenţelor.

Către alte autorităţi, conform competenţelor au fost ***readresate 99 petiţii***.

Pentru soluţionarea petiţiilor şi apelurilor telefonice înregistrate,au fost ***efectuate 179*** (23,1% din total)controale la agenţii economici reclamaţi, unde prin 130 (72,6%) controale s-au depistat încălcări, inclusiv:

* *produse alimentare/servicii – 95(53,07%) controale,* în 72(75,8%) s-au depistat încălcări;
* *produse industriale/servicii – 63(35,2%) controale,* în *45(77,7%)* %) s-au depistat încălcări;
* *metrologie legală - 2(1,1%) controale,* în *1(50,0%) control* s-au depistat încălcări;
* *servicii metrologice - 10(5,5%) controale,* în *7(70,0%) controale* s-au depistat încălcări*;*
* *produse petroliere – 9(5,02%) controale,* în *5(55,5) control* s-au depistat încălcări.

Pe cale amiabilă, au fost soluţionate **93** petiţii.

**In semestrul I-2015, despăgubirile acordate consumatorilor au constituit 372,696 mii lei.**

***Agenţii economici reclamaţi multiplu***:

Au fost reclamaţi multiplu **14 agenţi economici**, inclusiv:

1. *Î.C.S „Moldretail group”* – 4 petiţii, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
2. *Î.M „47th Parallel” SA* - 10 petiţii, 3 s-au confirmat, produse alimentare;
3. *S.A „Fidesco”* – 6 petiţii, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
4. *S.R.L “Trabo – Plus ”*– 6 petiţii, 2 s-au confirmat, produse alimentare;
5. *S.C "IMC Market" SRL*- 2 petiţii, 2 s-au confirmat, produse alimentare;
6. *Î.M”Rompetrol Moldova ”SA* – 2 petiţii, nu s-au confirmat, produse alimentare;
7. *I.S.CA “AIR Moldova”* – 5 petiţii,1 s-a confirmat, prestări servicii;
8. *S.R.L”SPANDOR”* – 2 petiţii, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
9. *I.C.S „PETROM MOLDOVA”S.A.*  – 2 petiţii, nu s-au confirmat, produse petroliere;
10. *I.M”TIREX PETROL”S.A* – 3 petiţii, 2 s-au confirmat, produse petroliere;
11. *S.R.L”LINELLA”* – 2 petiţii, 1s-a confirmat, produse produse alimentare;
12. *I.C.S”VISTARCOM”S.R.L* – 5 petiţii, 2 s-au confirmat, produse alimentare;
13. *S.R.L „AV ELECTRONIC”* – 3 petiţii, 2 s-au confirmat, produse industriale;
14. *I.C.S ”B.N TEHNOTRADE” S.R.L* – 2 petiţii, 1 s-a confirmat, produse industriale;

Faţă de aceşti (14) agenţi economici au fost înregistrate 54 petiţii, din care doar 18  (33,3%)

***petiţii s-au confirmat, la 12 agenţi economici***  din cei nominalizaţi.

**V.** **CONLUCRAREA CU ORGANELE ABILITATE. CONTROLUL ÎN COMUN:**

Agenţia **a realizat** **98 acţiuni în comun** cu autorităţile competente**:**

Control în comun cu alte autorităţi **25 controale:**

*Ministerului Afacerilor Interne – 5 controale;*

*Ministerul Agruculturii şi Industriei Alimentare – 5 controale;*

*Casa Naţională de Asigurări Sociale – 1 control;*

*Camera de Licenţiere - 2 controale;*

*Ministerul Transportului – 1 control;*

*Centrul Naţional de Sănătate Publică – 3 controale.*

*Agenţia Naţională pentru Reglementare în Enegetică – 2controale.*

*Ministerul Finanţelor – 1 control.*

*Organismul de Certificare – 1 control.*

*Centrul de Metrologie Aplicată şi Certificare – 4 controale.*

Conlucrarea cu autorităţile abilitate rezultă şi din ***demersurile*** primite spre examinare, dar şi cele remise altor autorităţi de competenţă.

Prin urmare, pentru examinarea demersurilor parvenite de la alte autorităţi şi agenţi economici, au fost efectuate **52 (6,7%) controale,** depistate încălcări prin 42(80,76%) controale.

Totodată, în rezultatul controalelor de stat în **21 cazuri *au fost sesizate şi alte autorităţi de specialitate*,** despre încălcările depistate, pentru a se implica conform atribuţiilor şi a aplica măsurile de competenţă, inclusiv:

* *Centrul de Sănătate Publică –6 sesizări –1 răspuns;*
* *Procuratura Generală – 1 sesizare, cu răspuns;*
* *Centrul Naţional de Evaluare a Conformităţii – 1sesizare - fără răspuns;*
* *Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor – 7 sesizări –fără răspuns;*
* *Inspecţia Muncii – 1 sesizare, cu răspuns;*
* *Direcţia de Poliţie a mun. Chişinău – 1 sesizări –fără răspuns;*
* *Ministerul Finanţelor – 1 sesizare –fără răspuns;*
* *Primaria com. Orhei – 1 sesizare – fără răspuns;*
* *Inspectoratul Fiscal – 1 sesizare –fără răspuns;*
* *Direcţia Generală Comerţ – 1 sesizări –fără răspuns.*

**VI. COLABORARI ŞI PROGRAME DE INSTRUIRE**

***Reprezentanţii Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor au avut întruniri de serviciu cu 3 delegaţii de peste hotare:***

* ***Delegaţia Ministerului Economiei din Ucraina***: *Asociaţia Obştească „Centrul de Asistenţă pentru Autorităţile Publice", în colaborare cu Corpo*raţia de Finanţare Internaţională a Băncii Mondiale, a organizat o vizită de studiu a delegaţiei Ministerului Economiei din Ucraina la Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor, cu scopul studierii experienţei Republicii Moldova în domeniul reformei controlului de stat.

În cadrul întrevederii, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a fost reprezentată de Eleonora Oprea – şef a Direcţiei coordonare şi planificare, Sergiu Hapco - şef al Direcţiei control metrologic şi produse petroliere şi Grigore Caţer-şef al Direcţiei control produse alimentare şi servicii.

La şedinţă au fost abordate un şir de subiecte privind activitatea Agenţiei, printre care prezentarea succintă a Agenţiei şi procesul de implementare a *Legii nr.131 din 2012 cu privire la controlul de stat asupra activităţii de întreprinzător,* inclusiv probleme întîmpinate, oportunităţi de optimizare, Metodologia de planificare a controlului de stat în baza criteriilor de evaluare a riscurilor, implementată de Agenţie, colaborarea cu Cancelaria de Stat în privinţa planificării controalelor;

* ***Delegaţia Biroului de Standardizare din Kenya****, aflată* într-o vizită de studiu la Agenţie, a cuprins mai multe studii în teritoriu cît şi organizarea unor seminare informative;
* ***Delegaţia Fundaţiei Est-Europene din Georgia,*** a vizitat Agenţia cu scopul de a se informa despre activitatea instituţiei, rezultatele acesteia dar și despre rolul informării, educării atît a consumatorilor cît și agenților economici. Reprezentanţii Agenţiei, Sergiu Lelic-şef adjunct al Direcţiei relaţii cu consumatorii, Eleonora Oprea- şef a Direcţiei coordonare şi planificare şi Grigore Caţer-şef al Direcţiei control produse alimentare şi servicii, le-au vorbit delegaţiei georgiene atît despre metodologia şi sistemul de activitate a instituţiei  dar şi despre cadrul normativ ce prevede efectuarea controalelor de stat.

Totodată, reprezentanţii delegaţiei au fost interesaţi de rezultatele obţinute de Agenţie în vederea combaterii încălcărilor drepturilor consumatorilor în Republica Moldova dar şi despre sancţionarea agenţilor economici, care promovează comerţul ilegal şi expun pe piaţă produse neconforme, etc.

Membrii delegaţiilor s-au întîlnit cu directorul Agenţiei, dl. Mihail Pocnea, pentru ai mulţumi de receptivitate şi ospitalitate. La rîndul său, dl. Pocnea le-a mulţumit oaspeţilor pentru vizita întreprinsă şi interesul de a  cunoaşte experienţa Republicii Moldova în vederea protejării drepturilor consumatorilor cît şi despre rolul instituţiei în ţară.

**Alte aspecte relevante:**

La întruniri, reprezentanţii Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor au vorbit şi despre realizările în ceea ce priveşte metodologia de planificare a controlului de stat dar şi despre rezultatele atinse în procesul de implementare a Legii nr.131 din 2012 cu privire la controlul de stat. Totodată, membrii delegaţiilor au discutat despre impactul controlului de stat, sistemele de activitate în ce priveşte protecţia drepturilor consumatorilor şi relaţiile cu organizaţiile de profil din ţările respective.

 În scopul realizarii rolului şi atribuţiilor care îi revin, Agenţia beneficiază de programe de formare şi perfecţionare profesională a personalului angajat.

În vederea perfecţionării resurselor umane, un accent deosebit s-a pus pe participarea specialiştilor Agenţiei la programe de pregătire şi seminare în domeniul de activitate.

Instruiri externe :

* 7 instruiri în cadrul Academiei de Administrare Publică
* 7 angajaţi instruiţi.

Instruiri interne la locul de muncă :

* 14 instruiri.
* 48 inspectori instruiţi .

Instruiri interne la locul de muncă cu participarea Centrului Naţional de Integritate :

* 1 instruire.

În total, au fost instruiţi 60 funcţionari publici ai Agenţiei.

**VII. ACTIVITAŢI DE INFORMARE, EDUCARE SI CONSILIERE**

Cu ocazia zilei de ***15 Martie – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor***, Agenţia a organizat o masa - rotundă cu genericul ***„Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă”****,* care a avut loc in incinta Agenţiei cu participarea Ministerului Economiei, Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor, Centru de Sănătate Publică unde autorităţile au oferit informaţii relevante evenimentului.

Activităţile de informare, consiliere şi educare a consumatorilor, desfăşurate de Agenţie, urmăresc nu numai cunoaşterea drepturilor consumatorilor, dar şi căile prin care orice consumator bine informat işi poate apăra drepturile sale legitime.

În acest context, Agenţia şi-a propus să vină mai frecvent şi mai aproape de consumator, respectiv:

a efectuat **50 vizite de consultanţă**consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilorcu genericul ***„Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă”***:

În cadrul autorităţilor locale - 15vizite:

În centre comerciale - 5 vizite:

În pieţe - 14 vizite:

În instituţii de invăţămînt - 16 vizite: *SP nr.1 Chişinău; CT ”Avante” Ialoveni; CIP Cahul; CP “V. Lupu” Orhei; Şc. Internat Străşeni; US Taraclia”; L/t “O. Ghibu” Orhei; L/t “Andrei Straista” Anenii Noi; Col./med. Cahul; Col/med. Orhei; Col. Ecologie Chişinău; L/t Bălţi; L/t Edineţ; L/t Făleşti; L/t Rîşcani, Col. Financiar-Bancar Chişinău.*

În cadrul întîlnirilor a fost acordată consultanţă consumatorilor dar şi mediului de afaceri din localităţi, inclusiv cu difuzarea foilor pliante (2500), cu materialele informative reprezentate, editate în limba de stat şi rusă.

***Studii de caz înregistrate de Agenţie plasate pe site-ul instituţiei:***

*Orice consumator are dreptul la înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului necorespunzător:*

* *Atenţie !!! Practici comerciale înşelătoare;*
* *APC vă îndemnă să fiţi precauţi atunci cînd alegeţi jucării copiilor DVS;*
* *Producătorul este obligat să ofere consumatorilor doar produse calitative;*
* *Produsele de folosinţă îndelungată pot fi schimbate în cazul cînd sunt neconforme*
* *Adresîndu-se la Agenţie, consumatorii înşelaţi sunt despăgubiţi.*

**1. Colaborarea cu mediul de afaceri şi societatea civilă. Vizite de consultanţă.**

Consolidarea cunoştintelor agenţilor economici, privind produsele şi serviciile, constituie unul din Obiectivele Strategiei de dezvoltare a Agenţiei pentru anii 2013 - 2015, care prevede promovarea drepturilor consumatorilor, pentru a determina cresterea responsabilităţii celor implicati in producerea , plasarea pe piaţă a produselor/serviciilor.

Pentru a creşte eficienţa activităţilor de supraveghere a pieţei, astfel ca să fie diminuat riscul că pe piaţă vor fi plasate produse care prezintă pericol pentru viaţa şi sănătatea oamenilor, agenţii economici sunt familiarizaţi cu prevederile legislaţiei, cerinţele faţă de produse/servicii, reglementările şi standardele aplicabile.

În acest sens, în semestrul I, Agenţia a desfăşurat un şir de activităţi de consiliere şi informare atît a consumatorilor, cît şi a agenţilor economici.

Pe lîngă activitatea de consiliere a agenţilor economici în timpul controalelor de stat, specialiştii Agenţiei au desfăşurat şi acţiuni de consiliere organizate, în raioanele din ţară, prin care au reuşit să orienteze responsabilii Autorităţilor locale, mediul de afaceri şi societatea civila pe un făgaş comun, în interesul consumatorilor.

Astfel, conform Planului de activitate pe acest segment, avind ca parteneri instituţiile mass-media, Agenţia a realizat **154** acţiuni de informare:

* consulţatii oferite la consumatori şi agenţi economici în **85 sate**;
* întilniri organizate cu agenţii economici în **23 Centre comerciale** din ţară;
* întilniri organizate cu elevii şi studenţii din **21 instituţii de învăţămînt**.
* întilniri organizate în **14 pieţe din ţară**;
* întîlniri organizate în **11 oraşe şi municipii**.

Specialiştii din Direcţia Relaţii cu consumatorii acordă **zilnic** consultanţă în Oficiu dar şi la linia telefonică ditectă, pusă la dispoziţia societăţii civile, gratuită pentru apelurile din afara Chişinăului, astfel de serviciul telefonic au beneficiat **3901** persoane, consultaţii nemijlocit **în oficiu** au primit **954** persoane.

Au fost distribuite consumatorilor în Centre Comerciale şi pieţe, circa 10000 foi pliante cu informaţii, sfaturi şi recomandări pentru consumatori.

**Alte acţiuni relevante:**

* 1. ***În preajma sărbătorilor de Paşti,*** inspectorii Direcției control produse alimentare și servicii din cadrul Agenției, ***au efectuat mai multe evaluări a gradului de risc*** pentru consumatori în zonele adiacente a ***Î.M. „Piața Centrală"***, în comun cu reprezentanţii MAI şi ANSA.

# În rezultatul evaluărilor, s-a stabilit că vînzătorii şi unii agenți economici continuă să comercializeze carne şi produse din carne, lactate, în locuri neautorizate, fără acte ce confirmă calitatea și inofensivitatea produselor,certificatul sanitar-veterinar dar şi în locuri neautorizate care pot servi un pericol pentru sănătatea consumatorilor.

# Respectiv, Agenţia a atenţionat consumatorii, să fie prudenți și siguri atunci cînd merg la piață după cumpărături şi a lansat un apel, adresat autorităţilor de competenţă, pentru implicare: *“De neoprit! Comercianţii nu vor să înţeleagă că produsele alimentare vîndute în condiţii mizerabile crează pericol pentru sănătatea consumatorilor”.*

* 1. Urmare a situaţiei create, generată de instabilitatea valutei naţionale, care a condus la majorarea preţurilor pentru mai multe grupe de produse, inclusiv la mărfurile social importante, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor (APC) a reacţionat prompt şi a întreprins următoarele măsuri.

***Ţinînd cont de majorarea spontană a preţurilor la produsele social importante*** de larg consum, fapt ce diminua interesele economice ale consumatorilor, pentru a cunoaşte mai bine factorii ce au influienţat majorarea preţurilor la produsele plasate pe piaţa internă, urmare a şedinţei Guvernului din 25.02.2015, în regim de urgenţă, APC a convocat conducătorii unităţilor comerciale, inclusiv importatori de produse. La întrunire au participat 15 agenţi economici.

În cadrul discuţiilor conducerea APC a atras atenţia participanţilor la necesitatea evaluării politicii preţurilor la nivel de întreprindere şi necesitatea de a se conforma normelor stabilite de stat în vederea atribuirii preţurilor la produsele de importanţă socială.

Necîtînd la faptul, că problema este de competenţa Inspecţiei Financiare şi a Consiliului Concurenţei, în partea ce ţine de modul de formare şi aplicare a preţurilor reglementate, a respectării concurenţei loiale, totuşi APC a intervenit ca organ responsabil de protecţia intereselor economice a consumatorului final.

În acest context, pentru a ne documenta cu situaţia relatată de participanţii la şedinţă, în baza Ordinului nr.09 din 25.02.2015 emis de către APC, au fost iniţiate controale inopinate la doi operatori economici, comercianţi de produse alimentare social importante.

**Rezultatele** au demonstrat, că nu se respectă prevederile ***punctului 3 şi 4*** al ***Hotărîrii Guvernului nr.547 din 04.08.1995 cu privire la măsurile de coordonare şi reglementare de către stat a preţurilor (tarifelor).***

În urma controalelor, au fost înmînate Prescripţii de înlăturare a neconformităţilor, şi sesizat Minsterul Finanţelor, despre nerespectarea disciplinei de stat a preţurilor, de către unii operatori economici.

# În interesul consumatorului, Agenţia oferă o serie de sfaturi la achiziţionarea produselor şi serviciilor pe timpul verii: în primul rând să respecte *trei reguli generale de bază*: să nu cumpere din locuri care nu le inspiră încredere, să nu cumpere produse de a căror calitate nu sunt siguri, să citească etichetele. Alte acţiuni sunt descrise şi plasate pe pagina web a Agenţiei.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date comparative a vizitelor de consultanţă** | | | | | |
|  | ***Nr. de VIZITE*** | | | | |
| **Perioada** | *Autorităţi publice locale* | *Centre comerciale* | *Pieţe* | *Instituţii de invăţămînt* | ***Total*** |
| ***SEM I-2014*** | 70 | 15 | 0 | 22 | 107 |
| ***SEM I-2015*** | 96 | 23 | 14 | 21 | 154 |

**2.Comunicarea cu mass - media**

Site-ul Agenţiei este subiectul unui proces permanent de comunicare cu societatea civilă, instituţiile media, dar şi cu autorităţile de competenţă, vine în întimpinarea consumatorului şi oferă informaţii utile, atenţionări.

Frecvent se actualizează informaţiile plasate despre legislaţie, produse/servicii, sfaturi pentru consumatori, asistenţă pentru agenţii economici, comunicate ce conţin informaţii despre şi pentru consumator.

Pentru o informare corectă privind posibilitatea consumatorului de a se adresa cu o reclamaţie, Agenţia a pus la dispozitia consumatorului un şir de oportunităţi de comunicare – linia telefonica directă, adresa electronică, site-ul instituţiei unde poate deschide şi cunoaşte formularul petiţiei, modul de completare etc.

Întru asigurarea transparenţei în activitatea Agenţiei, prin informare continuă a societaţii privind protecţia consumatorilor, Serviciul de Informare şi Comunicare cu mass-media, pe parcursul sem. I - 2015, a plasat pe pagina web a Agenţiei, a instituţiilor media ***110 comunicate de presă***, cu 66 comunicate de presă mai mult faţă de sem. I-2014, care reflectau activităţile de supraveghere a pieţei, dar şi cele de informare a consumatorilor.

Urmare difuzării eficiente a comunicatelor de presă, instituţiile media au preluat şi mediatizat pe lîngă subiectele mentionate în cadrul a 152 interviuri TV şi radio, 58 interviuri TV şi radio mai mult faţă de sem. I - 2014.

Zilnic, pagina web a Agenţiei este accesată de persoanele interesate, astfel pe parcursul sem. I-2015, au fost inregistraţi 46.406 vizitatori unici, cu 29.553 vizitatori unici mai mult faţă de sem I-2014(Anexă).

**VIII. CADRUL DE REGLEMENTARE**

Activităţile Agenţiei sunt reglementate prin:

Legi, Hotărîri, Ordonanţe, Dispoziţii ale Guvernului şi alte acte ale administraţiei publice:

1. Legea nr. 190-XIII/ 19.07.1994 cu privire la petiţionare,
2. Legea nr. 793-XIV/ 10.02.2000contenciosului administrativ
3. Legea nr. 105-XV13.03.2003 privind protecţia consumatorilor
4. Legea nr. 78-XV/18.03.2004 privind produsele alimentare
5. Legea nr. 158-XVI/ cu privire la funcţia publică şi statutul funcţionarului public
6. Legea nr. 218-XV/24.10.2008 Codul contravenţional al Republicii Moldova
7. Legea nr. 25-XVI/22.02.2008 privind Codul de conduită a funcţionarului public
8. Legea nr. 90-XVI/25.04.2008 cu privire la prevenirea şi combaterea corupţiei
9. Legea nr. 16-XVI/15.02.2008 din 15.02.2008 cu privire la conflictul de interese
10. Legea nr. 155/21.07.2011 pentru aprobarea Clasificatorului unic al funcţiilor publice
11. Legea nr. 131/08.06.2012 privind controlul de stat asupra activităţii de întreprinzător
12. Hotărîrea nr. 201/11.03.2009 privind punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 158-XVI din 04 iulie 2008 cu privire la funcţia publică şi statutul funcţionarului public
13. Hotărîrea nr. 936/09.12.2011 privind crearea Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor şi aprobarea Regulamentului, structurii şi efectivului-limită ale acestuia
14. Hotărîrea nr. 597/13.08.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de efectuare a activităţilor de supraveghere a pieţei de către Agenţia pentru protecţia consumatorilor
15. Hotărîrea nr. 134/22.02.2013 privind stabilirea valorii admise a cadourilor simbolice, a celor oferite din politeţe sau cu prilejul anumitor acţiuni de protocol şi aprobarea Regulamentului cu privire la evidenţa, evaluarea, păstrarea, utilizarea şi răscumpărarea cadourilor simbolice, a celor oferite din politeţe sau cu prilejul anumitor acţiuni de protocol
16. Hotărîrea de Guvern nr. 147/25.02.2013 cu privire la punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 131 din 8 iunie 2012 privind controlul de stat asupra activităţii de întreprinzător
17. Hotărîrea nr. 707/09.09.2013 pentru aprobarea Regulamentului cadru privind avertizorii de integritate.
18. Hotărîrea nr. 376/27.05.2014 cu privire la aprobarea Metodologiei de planificare a activităţilor de control de stat desfăşurate de către Agenţia pentru protecţia consumatorilor în baza analizei criteriilor de risc.

Acte departamentale interne:

1. Ordinul 120/01.12.2014 cu privire la planificarea activităţilor de control 2015
2. Ordinul 122/01.12.2014 cu privire la delegarea aleatorie a controlorilor pentru efectuarea controlului de stat Acte departamentale interne:
3. Ordinul 88/01.09.2014 cu privire la aprobarea Procedurii de examinare şi înregistrare a actelor de control şi a dosarelor contravenţionale
4. Ordinul 40/06.05.2014 cu privire al evidenţa situaţiilor de conflict de interese
5. Ordinul 105/13.09.2014 privind aprobarea Procedurii generale privind soluţionarea petiţiilor consumatorilor referitoare la lipsa conformităţii produselor şi serviciilor
6. Dispoziţia 101/16.10.2014 cu privire la asigurarea legalităţii actelor emitente de Agenţie.
7. Ordin126/25.11.2013 cu privire la instituirea Comisiei de evidenţă şi evaluare a cadourilor
8. Ordinul 39/06.05.2014 cu privire la aprobarea Regulamentului privind avertizorii de integritate în cadrul APC
9. Ordinul 51/17.06.2013 cu privire la colectarea declaraţiilor de interese personale şi a declaraţiilor cu privire la venituri şi proprietate ale funcţionarilor din cadrul Agenţiei.
10. Ordinul 44/16.05.2014 cu privire la elaborarea Procedurilor departamentale;
11. Ordinul 37/08.06.2015 cu privire la iniţierea controalelor inopinate pe perioada caniculară;
12. Ordinul 43/06.07.2015 cu privire la Planul de integritate al Agenţiei.

**IX. EVALUAREA RISCURILOR DE CORUPŢIE ÎN CADRUL AGENŢIEI**

În conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) lit. e) din Legea cu privire la Centrul Naţional Anticorupţie nr. 1104-XV din 06.06.2002 şi ale pct. 3 din Hotărîrea Guvernului nr. 906 din 28.07.2008 cu privire la aprobarea Metodologiei de evaluare a riscurilor de corupţie în instituţiile publice, în perioada noiembrie 2014-iunie 2015, Centrul Naţional Anticorupţie a asigurat desfăşurarea activităţii de evaluare a riscurilor de corupţie în cadrul Agenţiei pentru protecţia consumatorilor, autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei. Scopul procesului de evaluare a fost identificarea factorilor instituţionali şi a vulnerabilităţilor care favorizează sau pot favoriza corupţia şi elaborarea recomandărilor pentru excluderea efectelor acestora.

În rezultatul evaluării cadrului legislativ şi normativ în domeniu s-au constatat factori potenţiali de manifestare a corupţiei, cum ar fi conflicte de normă şi proceduri neuniformizate ce pot genera acţiuni din proprie iniţiativă a funcţionarilor Agenţiei.

**Alte activităţi specifice desfăşurate:**

Analizarea şi verificarea unor propuneri de acte legislative din domeniul de activitate.

Operarea datelor în sistemul informatic destinat managementului activităţii Agenţiei şi gestionării proceselor de lucru.

Participări în Comitetul Tehnic al Organismului de Certificare a materialelor de construcţii acreditat “Certmatcon”SRL.

Modificarea numărului activităţilor de control cuprinse în programul de activitate al Agenţie, pentru semestrul II-2015, numărul de controale conform Graficului de control planificat a fost redus la 66% faţă de 80% în semestrul I -2015, reieşind din faptul că controalele inopinate sunt mai eficiente. O parte (10-15%) din agenţii economici notificaţi pentru controlul planificat găsesc diferite modalităţi de a se feri de control (îşi suspendă temporar activitatea sau iniţiază lucrări de reconstrucţie pentru perioada cînd urmează să fie supuşi controlului, sau îşi sachimbă amplasamentul obiectului supus controlului planificat), iar o parte (15-20%) tăinuiesc situaţia reală la întreprindere în ce priveşte respectarea normelor legale, în perioada planificată pentru control.

Redirecţionarea unui număr de inspectori din subdiviziunile de control, pe domenii şi specialităţi de control în scopul eficientizării examinării petiţiilor parvenite către Agenţie.

**X. CONCLUZII**

În perioada de referinţă, Agenţia şi-a concentrat eforturile spre informarea şi educarea cetăţenilor privind drepturile pe care le au în calitatea lor de consumatori, dar şi pe consolidarea capacităţilor în domeniul protecţiei intereselor economice ale consumatorilor, prin examinarea petiţiilor, pentru care parcurge o perioadă intensă, cu multe activităţi, ce înseamnă pentru Agenţie noi eforturi, căutări de soluţii, dar şi măsuri concrete pentru realizarea acţiunilor prioritare.

Rezultatele evaluate înregistrează o descreştere a numărului de petiţii şi o ascensiune a nivelului capacităţii decizionale a consumatorilor, cît şi a mediului de afaceri în parte ce ţine de conformare si repararea pe cale amiabilă a prejudiciilor cauzate consumatorilor.

Totodată a crescut numărul apelurilor telefonice parvenite de la consumatori, fapt ce indică creşterea gradului de încredere a consumatorilor fata de Agentie, dar şi faptul că cetăţenii sunt mai informaţi, inclusiv despre funcţionarea **Liniei verde** de consiliere din cadrul Agenţiei.

Capacitatea decizională a consumatorilor nu este doar un aspect legat de drepturile acestora, dar şi priveşte crearea unui mediu global care să permită consumatorilor să-şi exercite drepturile respective şi să beneficieze de pe urma lor.

Unul dintre obiectivele Agenţiei pentru asigurarea protecţiei consumatorilor este acordarea de despăgubiri consumatorilor, urmare a soluţionării întemeiate a petiţiilor acestora.

**In semestrul I-2015, despăgubirile acordate consumatorilor au constituit 372,696 mii lei.**

Activităţile de control efectuate în cursul semestrului I - 2015 nu au acoperit în totalitate numărul activităţilor de control planificate conform Graficului aprobat, situaţie generată în principal de eschivarea agenţilor economici de la control, prin schimbarea amplasamentului, sau suspendarea temporară a activităţii.

Agenţia tinde spre eficientizarea sistemului de supraveghere a pieţei prin obţinerea unui echilibru dintre protejarea intereselor consumatorilor şi reducerea la minimum a sarcinilor impuse mediului de afaceri. Agenţia pune accent pe prevenirea situaţiilor nefaste prin consiliere şi monitorizarea agenţilor economici, decît pe penalizarea încălcărilor. ***Exercitarea funcţiei de supraveghere a pieţei este o datorie faţă de societate, iar modul de deservire a acesteia trebuie să fie marcat de profesionalism şi transparenţă.***

Mediatizarea cazurilor deosebite de nerespectare a legislaţiei în domeniu, pentru diminuarea fenomenului de neglijare a consumatorului, numărul activităţilor de mediatizare a sporit comparativ cu perioada similară a anului 2014.

Totodată, menţioneă, cadrul de reglementare a activităţilor Agenţiei necesită o îmbunătăţire.

Revizuirea cu excluderea conflictelor de normă şi a procedurilor neuniformizate sunt măsuri ce urmează a fi realizate cu **suportul nemijlocit al Ministerului Economiei**.

Celelalte obiective sunt orientate spre prevenirea acţiunilor arbitrare, stimulării controlului, asigurarea clarităţii referitor la îndatoriri şi împuterniciri, prevenirea şi soluţionarea adecvată a conflictelor de interese, care urmează a fi realizate de Agenţie prin implementarea planului de integritate în **perioada semestrul II 2015-semestrul I 2016**.

Datele privind activităţile efectuate de către Agenţie, în semestrul I – 2015, sunt prezentate în anexele:

ANEXA nr. 1 – Date comparative cu privire la rezultatele supravegherii pieţei în semestrul I - 2015;

ANEXA nr. 2 – Raportul cu privire la executarea bugetului pe semestrul I – 2015-3 file,

ANEXAnr. 3 – Raportul comparativ, privind rezultatele activităţii de control a Direcţiilor cu funcţii de control.

**Şef Direcţie coordonare şi planificare E.Oprea**

***Date comparative cu privire la rezultatele supravegherii pieţei***  Anexa 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **SEM 1 -2014** | **SEM I-2015** |
| **1** | **Total controale planificate**(conform ord.56/ord.120) | **1080** | **715** |
| **2** | **Conform Graficului de control :** | **726** | **576** |
| **3** | **Total controale efectuate/neconformităţi:** | **1167/ 844** | **772 / 606** |
|  | Direcţia control produse alimentare şi servicii | *395/ 318* | *263 / 215* |
| Direcţia control produse industriale şi servicii | *312/ 197* | *182/ 130* |
| Direcţia control Metrologic şi produse petroliere | *191/ 85* | *113 / 70* |
| Direcţia protecţia consumatorului Bălţi | *189/ 172* | *136 / 117* |
| Direcţia protecţia consumatorului Cahul | *80/ 72* | *78 / 74* |
| **4** | **Controale efectuate din Ggrafic/ neconformităţi:** | **644 / 466** | **500 / 402** |
|  | Direcţia control produse alimentare şi servicii | 193/ 169 | 152/ 130 |
| Direcţia control produse industriale şi servicii | 155/ 100 | 118 / 83 |
| Direcţia control Metrologic şi produse petroliere | 134/ 50 | 85 / 57 |
| Direcţia protecţia consumatorului Bălţi | 106/ 93 | 88 / 77 |
| Direcţia protecţia consumatorului Cahul | 56/ 54 | 57 / 55 |
| **5** | Restanţe din trim VI / neconformităţi | 29 / 16 (55,2%) | 4 / 2 (50,0%) |
| **6** | **Total efectuate planificate / neconformităţi** | **673 / 482** | **504 / 404** |
| **7** | **Controale Inopinate/ neconformităţi:** | **494 / 362** | **268/202** |
|  | *Demersuri* | *107/87* | *52/ 42* |
| *Ordine Interne* | *102/96* | *32/ 26* |
| *Trasabilitate* | *4/3* | *3/ 2* |
| *Repetat* | *4/2* | *2/ 1* |
| *Autosesizări* | *3/3* | *-* |
| ***Controale în baza petiţiilor/ neconformităţi:*** | **274 / 171** | **179 / 130** |
|  | *Inclusiv: produse alimentare/servicii* | *93(-55) / 32(-29)* | *84(-62)/16(-15)* |
|  | *produse industriale /servicii* | *78(-45) / 49(-32)* | *39(-32)/28(-16)* |
|  | *metrologie/servicii* | *4(-2) / 6(-5)* | *2(-1)/10(-7)* |
|  | *petroliere* | *12(-3)* | *10(-5)* |
| **8** | **Controale în comun efectuate:** | **15(1,3%)** | **25**(3,25%) |
| **9** | **Probe prelevate/necorespunzătoare**, *inclusiv:* | 95 / 10*(alimentare)* | 51 / 11(*alimentare)* |
|  | *produse alimentare* | *87/10* | *49/11* |
|  | *produse industriale* | *6* | *-* |
|  | *produse petroliere* | *2* | *2* |
| **10** | **Aplicate masuri** | **1093** | **768** |
|  | *eliberate prescripţii de interzicere a comercializării lot/mijloace de măsurare* | *326/84* | *247/87* |
|  | *Interzicere definitivă / retragerea de pe piată / decizie remediere/decizie incetarea practicii comerciale incorecte* | *-/ -/ 11/7.* | *-/ -/ 15 /1 .* |
|  | *prescripţii de înlăturare a neconformităţilor* | *665* | *418* |
| **11** | **Total Dosare contravenţionale examinate:** | **1569** | **1312** |
|  | *Dosare în baza actelor de control(PV)* | *1253* | *1003* |
|  | *Dosare cu PV remise către APC/ anulate* | *224/ 133* | *147/ 113* |
|  | *Dosare în baza materialelor primite de APC* | *92* | *162* |
| **12** | Dosare remise altor autorităţi | 48 | 44 |
| **13** | ***Amenzi aplicate / mii lei*** | **1357 / 2737,1** | **1094/ 3374,75** |
|  | *Amenzi în baza actelor de control* | *1174 / 2410,7* | *898/ 2772,450* |
|  | *Amenzi cu PV remise către APC* | *91/ 125,7* | *34 / 99,000* |
|  | *Amenzi în baza materialelor primite de APC* | *92 / 200,7* | *162/ 503,3* |
| 1. **14** | **Amenzi achitate / mii lei** | **1066**(933+58+75)**/ 1276,9** | **667**(577+19+71)/**1071,08** |
| **15** | **Vizite de consultanţă/raioane / participanţi** | **85 /15/ 5740.** | **154/ 11 oraşe,85 sate /5020** |

**Şef Direcţie coordonare şi planificare E.Oprea**

**\* *în cadrul controalelor de stat planificate au fost examinate 10 plîngeri. Sem I – 2015***

Anexa 3

RAPORT

privind rezultatele activităţii de control a Direcţiilor cu funcţii de control

pentru semestrul I-2015

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **d/o** | **Direcţiile cu funcţii de control** | **Termen de realizare**  **Sem.I-2014** | | | | | **Termen de realizare**  **Sem.I-2015** | | | | |
| **Total controale planificate** | **Controale**  **planificate conform Graficului de control** | **Controale inopinate**  **efectuate** | **Efectuate conform Graficului de control**  **2014/**  **rest.IV-2013** | **Total controale efectuate** | **Total controale planificate** | **Controale planificate conform Graficului de control** | **Controale inopinate**  **efectuate** | **Efectuate conform Graficului de control**  **2015/**  **rest.IV-2014** | **Total controale efectuate** |

| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Direcţia control produse alimentare şi servicii | **360** | **219** | 196 | 193/6 | 395 | **234** | **187** | 111 | 152 | 263 |
|  | Direcţia control produse industriale şi servicii | **264** | **189** | 143 | 155/14 | 312 | **171** | **140** | 64 | 118 | 182 |
|  | Direcţia control Metrologic şi produse petroliere | **216** | **142** | 49 | 134/8 | 191 | **144** | 106 | 24 | 85/4 | 113 |
|  | Direcţia protecţia consumatorului Bălţi | **144** | 113 | 82 | 106/1 | 189 | **110** | **86** | 48 | 88 | 136 |
|  | Direcţia protecţia consumatorului Cahul | **96** | 106 | 24 | 56 | 80 | **56** | 57 | 21 | 57 | 78 |
| **Total** | **Agenţia**  Restanţe din trim VI | **1080** | **726**  (67,2%) | 494 (42,3%) | **644**(88,7%)  **/ 29**  29 | **1167**  (108,05%) | **715** | **576**  (80%) | **268**  (34,7%) | **500**  (86,8%)/4  4 | **772** (107,9%) |

Pentru trimestrul III-2015 au rămas în executare 8 controale planificate: Direcţia control produse alimentare şi servicii -3; Direcţia control produse industriale şi servicii -1; Direcţia control Metrologic şi produse petroliere - 4 .

**Şef Direcţie coordonare şi planificare E.Oprea**