

**MINISTERUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII**

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI**

**RAPORTUL**  
**privind activitatea de protecție a consumatorilor,**  
**pentru perioada anului 2020**

Aprobat prin Ordinul APCSP nr. 4 din 30.03.2021

Chișinău 2021

## I. ÎNTRUDUCERE

În conformitate cu prevederile articolului 27 alin. (2<sup>1</sup>) al Legii nr. 105-XIII din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor (în continuare - Legea nr.105/2013), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), este autoritatea administrativă care coordonează la nivel național controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, având statut de punct de contact național și exercită atribuțiile prevăzute la alin. (3) lit. f)–h), l)–s) din prezentul articol în alte domenii decât cele atribuite competenței altor organe conform art. 28 alin. (2), inclusiv supravegherea privind respectarea legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor.

### AUTORITĂȚILE RESPONSABILE DE PROTECȚIA CONSUMATORILOR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prezentul raport conține informațiile și datele statistice prezentate de autoritățile responsabile și reprezintă nivelul de realizare a activității acestora în domeniul protecției consumatorilor, pentru perioada anului 2020.

## II. OBIECTIVE

În vederea implementării Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013-2020, care reprezintă principalul document de planificare strategică a politicii de protecție a drepturilor consumatorilor și în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2013, autoritățile responsabile de implementare și-au planificat acțiuni concrete pentru atingerea principalelor obiective trasate pentru anul 2020, în special:

- Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor, consultanța mediului de afaceri;
- Protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor. Examinarea petițiilor.

## III. REZULTATELE ÎNREGISTRATE

### **Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor, consultanța mediului de afaceri**

Conform informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor în domeniile sale de competență, au desfășurat activități de informare, educare și sensibilizare a grupurilor țintă (consumatori și operatori economici), în vederea respectării prevederilor legislației

cadru, prevenirii apariției pe piață a produselor/serviciilor periculoase și tranzacțiilor prejudiciabile, creșterii capacității decizionale a consumatorilor, eficientizării procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor cauzate consumatorilor, acordând consultanță de specialitate cu privire la produse și servicii, practicile comerciale și clauzele abuzive în contracte, care pot afecta interesele economice ale consumatorilor.

**În domeniul produselor nealimentare și serviciilor (inclusiv turistice)**, metrologiei legale, jocurilor de noroc, pe parcursul anului de referință, APCSP a realizat 361 activități de informare:

- 2 Campanii largi de informare:
  - „Află totul despre bani”;
  - „Marcaj de conformitate, element de siguranță”;
- 35 vizite de consultanță;
- 1 Seminar online, la solicitarea UTM;
- 101 apariții media TV/Radio;
- 26 Webinare/videoconferințe/ședințe on-line tematice.
- dezvoltate 2 Vox populi în parteneriat cu Diez.md:
  - Chestionar electronic pentru consumatori (<http://tiny.cc/kayihz>);
  - Concursul online „3 tactici de facilitare a gestionării banilor pe timp de pandemie”;
  - pe pagina web publicate 187 comunicate de presă și 9 cazuri de succes de rezonanță (materialele publicate au înregistrat 10097 / 5430 vizualizări / accesări, ce indică interesul societății față de informațiile publicate, soluțiile și recomandările oferite consumatorilor și mediului de afaceri).

În cadrul activităților de informare au primit consultanță 13505 de persoane, din care 1280 agenți economici, inclusiv în ghișeul unic și call-centrul, la examinarea petițiilor și contractelor încheiate cu consumatorii, etc.

Pentru lansarea evenimentelor tematice consacrate *Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie* și *Zilei ușilor deschise*, au fost inițiate activități de organizare conform agendei aprobate, inclusiv pregătirea materialelor informative și promoționale tematice, însă în legătură cu declararea stării de urgență la nivel de țară, lansarea evenimentelor a fost anulată.

Cu toate acestea, pentru sporirea interesului tinerilor de a cunoaște tot mai mult despre drepturile consumatorului, în contextul evenimentului *Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor*, a fost lansat concursul tradițional de desen tematic, ediția I-II „*Protecția Consumatorilor în Culori*”, „*Viziunea elevilor cu privire la gestiunea bugetului personal*”, la care au participat și au trimis desene 575 tineri din diferite localități.

Desenele participanților au fost publicate zilnic pe pagina de Facebook a APCSP, iar învingătorii au fost premiați de partenerul campaniei „*Află totul despre bani*”.

Pentru sporirea nivelului de informare a părților implicate în contractarea creditelor nebancale, APCSP a desfășurat Campania Națională de Educare Financiară „*Află totul despre bani*”, în parteneriat cu Camera Americană de Comerț și OCN „*Iute Credit*” SRL.

În cadrul campaniei, experții în materie în comun cu inspectorii, au participat la videoconferința tematică „*Credite de consum. Aspecte generale. Tipuri de credite. Reglementări și studii de caz*”.

În cadrul campaniei de informare „*Marcaj de conformitate, element de siguranță*”, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie a RM, a fost realizată sesiunea on-line de informare a mediului de afaceri cu privire la respectarea regulilor de punere la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice „*Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice*”

<https://www.facebook.com/chamber.md> și Zoom Meeting.

Au fost elaborate 39 materiale informaționale și difuzate în 6569 exemplare, 23 spoturi video tematice și difuzate, inclusiv în 83 licee și 109 gimnazii, preponderent în localitățile rurale.

În parteneriat cu ANSP, în cadrul acordului de colaborare, a fost elaborat Ghidul consumatorului „*Reguli de comerț a produselor farmaceutice și parafarmaceutice*” și editat în 5000 de exemplare pentru a fi difuzat în cadrul activităților de informare.

În condițiile impuse de pandemie, au fost utilizate **51 instrumente** de comunicare, prin canalele virtuale de comunicare și interacțiune cu publicul (*webinare, pagini de socializare, spoturi, bannere, postere electronice infografice (2-3 postări săptămânal pe Facebook, Instagram)*).

Astfel au fost organizate 26 Webinare/videoconferințe tematice și publicate pe pagina facebook/zoom și platformele de chat/mesagerie.

În vederea cooperării internaționale în domeniul protecției consumatorilor, la 17 decembrie 2020, APCSP a participat la cea de-a 18-a reuniune anuală a Consiliului consultativ pentru protecția drepturilor consumatorilor din statele membre CSI (Consiliul), organizată de Serviciul federal pentru supravegherea protecției drepturilor consumatorilor și a bunăstării umane.

La reuniune au participat reprezentanți ai autorităților executive, organizațiilor publice și asociațiilor de consumatori din 9 state membre (*Republica Azerbaidjan, Republica Armenia, Belarus, Kazahstan, Kârgâzstan, Republica Moldova, Tadjikistan, Uzbekistan, Federația Rusă*), reprezentanți ai comitetului executiv al CSI și Eurasia. Președintele Consiliului CSI, șeful „*Rospotrebnadzor*”, a informat membrii Consiliului despre starea actuală legată de pandemia COVID-19, cu axarea pe caracterul comun al problemelor asociate și noile provocări epidemiologice.

S-au discutat abordările comune pentru aplicarea Rezoluției celei de-a VIII-a Conferințe a Națiunilor Unite, privind concurența și protecția consumatorilor.

Pandemia COVID-19 a influențat nefavorabil politica de protecție a consumatorilor, cât și adoptarea măsurilor și deciziilor pentru protejarea intereselor consumatorilor în noile realități.

La această etapă de creștere a cererii de servicii digitale, dezvoltarea protecției consumatorilor din comerțul electronic devine tot mai necesară și urgentă, iar provocările care decurg din aceasta iau amploare la nivel internațional.

În cadrul reuniunii s-au discutat problemele comune ale serviciilor digitale și modalitățile de soluționare pentru a consolida încrederea consumatorilor în comerțul online, inclusiv sarcinile concepute pentru respectarea Rezoluției ce vizează minimizarea impactului crizei umanitare și economice asupra consumatorilor.

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

Site-ul ANSA, în situația actuală de pandemie Covid-19, este principalul instrument de comunicare cu societatea civilă și instituțiile publice, unde sunt plasate toate informațiile de interes public în domeniul alimentară.

În vederea informării și protejării consumatorilor, cât și a intereselor economice ale acestora, ANSA realizat 144 activități de informare, publicate pe pagina sa oficială [www.ansa.gov.md](http://www.ansa.gov.md), prin comunicate de presă privind informarea consumatorului de produse alimentare și servicii de alimentație publică, despre posibilitățile de depunere a petiției și instrumentele de comunicare accesibile:

- în Ghișeul unic al consumatorului, la sediul ANSA;
- prin poștă la adresa: MD-2005, mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, 63;
- la adresa de e-mail [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md);
- pe pagina web, unde pot accesa și completa formularul petiției, vizualiza materialele informative pentru consumatori, Ghidul inspectorului în raport cu consumatorul, etc.;
- la telefonul consumatorului (022)-26-46-43; linia verde 80080033(apel gratuit);
- prin aplicația WIBER- 067675544 pentru a urgenta depunerea petiției;
- în boxele de colectare a petițiilor, amplasate în 20 de Centre Comerciale, unde alăturat pot fi găsite diverse materiale informative destinate consumatorilor.

Cu suportul UNICEF, USAID, CNETIF și MECC, pe parcursul anului de referință au fost organizate întâlniri cu personalul din blocurile alimentare, oferite informații utile în domeniul siguranței alimentelor și petrecute 38 instruiri de specialitate.

De asemenea, au fost desfășurate 1630 vizite de consultanță la diferite instituții, organizații, unități comerciale, cu excepția instituțiilor de învățământ și taberelor de odihnă, care nu au activat, drept urmare a situației epidemiologice.

În cadrul vizitelor au fost informate circa 2000 de persoane antrenate în procesul alimentară.

ANSA a acordat consultații de specialitate și la apelurile telefonice, solicitările de pe aplicația WIBER, la examinarea petițiilor, în Ghișeul unic al consumatorului din sediul autorității.

Astfel, au primit consultații 3554 persoane (999 telefonice, 555 la examinarea petițiilor, circa 2000 în cadrul vizitelor de consultanță), în vederea soluționării problemelor abordate de consumatori, inclusiv oferite informații referitor la drepturile consumatorilor, caracteristicile și cerințele de calitate și inofensivitate pentru produse, atenționări de manifestare a atitudinii precaute atunci când aleg și procură produse ușor alterabile.

Inspectorii ANSA oferă sprijin consultativ mediului de afaceri din lanțul alimentară, inclusiv în cadrul verificărilor inopinate organizate.

Pe parcursul anului au fost efectuate 525 verificări în piețe și magazine alimentare din țară, unde s-au depistat 149 cazuri de încălcări, fiind mediatizate în presă, prin intermediul căreia cheamă operatorii economici să respecte cerințele de prevenire a răspândirii virusului pandemic, plasând informații importante pentru populație.

În urma stabilirii stării de urgență, în contextul pandemiei provocate de COVID-19, ANSA vine cu recomandări de specialitate către unitățile de comerț și alimentație publică, serviciile catering, inclusiv către operatorii economici care comercializează online.

Totodată, ANSA informează consumatorii despre modul de depunere și expediere a petiției, prin poștă sau la adresa electronică [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md), completarea formularului petiției, îi îndeamnă să apeleze în caz de necesitate la telefonul 022 46 46 43, linia fierbinte 0800 800 33 (apelul gratuit).

ANSA menține permanent o colaborare strânsă cu autoritățile de competență și cu instituțiile mass-media, pentru a maximiza numărul persoanelor informate și a asigura protecție vieții, sănătății și intereselor economice ale consumatorilor.

<https://realitatealive.md/conferint-a-internat-ionala-consacrata-zilei-mondiale-pentru-protect-ia-drepturilor-consumatorilor---122454.html?fbclid=IwAR2DQQDHuvMSGxEVqkLFiB13A9P65Dxfm00drsJxkVVNOe-Si7atXU2Qao>

Pentru prevenirea cazurilor de intoxicații, ANSA a publicat un șir de recomandări tematice pentru consumatori, inclusiv în urma apariției frecvente în mass-media a cazurilor de intoxicații cu ciuperci.

În baza Deciziei Alianței Mondiale pentru Controlul Rabiei, ANSA marchează anual „Ziua mondială a luptei împotriva rabiei”, prin acțiuni de sensibilizare a populației despre riscul de îmbolnăvire, modul de prevenire și contribuirea la eliminarea surselor de rabie.

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

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

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

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

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

Site-ul ANSP, în situația de criză pandemică, rămâne principalul instrument de comunicare cu societatea civilă și instituțiile publice, unde sunt plasate toate informațiile de interes public, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor.

Pentru informarea publicului larg, ANSP a plasat 291 comunicate de presă, inclusiv un comunicat cu genericul „*15 martie ziua mondială a drepturilor consumatorilor*”, informații utile și sfaturi, recomandări metodice și articole destinate consumatorului, pe pagina sa oficială

[www.ansp.gov.md](http://www.ansp.gov.md), care pot fi accesate și vizualizate la compartimentul <https://ansp.md/index.php/recomadari-metodice-2/>.

Cu suportul Ministerului Sănătății Muncii și Protecției Sociale (MSMPS), pe parcursul anului de referință, au fost organizate și desfășurate circa 300 acțiuni de comunicare și informare, în cadrul a 28 evenimente consacrate Zilelor Mondiale și naționale cu tematici de sănătate, săptămânalelor și lunarelor de profilaxie și prevenire a bolilor, inclusiv:

- Ziua Mondială a Apei;
- Ziua Mondială a Sănătății;
- Ziua Mondială a siguranței alimentare;
- Ziua Mondială a diabetului;
- Zilele naționale fără alcool și de renunțare la fumat;
- Ziua Mondială a Tuberculozei (TBC);
- Săptămâna de comunicare „Zero alcool în timpul sarcinii”;
- Săptămâna Mondială de conștientizare a rezistenței la antibiotice, etc.

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

La 24 ianuarie 2020, în cadrul unei conferințe de presă, specialiștii epidemiologi ANSP au venit cu precizări privind Coronavirusul de tip nou, aspecte epidemiologice de prevenire și tratament.

ANSP informează, că începând cu 20 martie, în Republica Moldova este activă Platforma online globală, care prezintă situația de ultimă oră privind cazurile de Coronavirus, în țară și în lume, este utilizată în zeci de țări pentru a monitoriza epidemia de Coronavirus și poate fi vizualizată pe site-ul MSMPS, accesând bannerul COVID-19 în RM: situația la zi.

La 24 martie ANSP a marcat Ziua Mondială a Tuberculozei (TBC), prin sensibilizarea populației cu privire la consecințele devastatoare ale tuberculozei asupra sănătății, societății și economiei și pentru a intensifica eforturile de a pune capăt epidemiei globale de TBC.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Sănătății, cu genericul „*Acoperirea universală cu servicii de sănătate accesibile pentru toți*”, a fost desfășurată campania de sensibilizare a opiniei publice despre acoperirea universală cu servicii de sănătate, informarea și asigurarea accesului cetățenilor la servicii de diagnostic și asistență medicală primară.

În iunie 2020, a lansat campania „Alege ce mănânci!”, la nivel național, cu suportul proiectului moldo-elvețian „Viață sănătoasă”, care a continuat până la sfârșitul anului.

Materialele informative ale campaniei, bazate pe datele OMS, pot fi găsite pe platforma de promovare a sănătății: [www.prosanatate.md](http://www.prosanatate.md).

Pe platforma on-line, a derulat Conferința Internațională „Un mediu sigur-sănătate protejată”, organizată de ANSP în parteneriat cu Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie ”N. Testemițanu” și Societatea Igienistelor din Republica Moldova cu suportul Oficiului Național al OMS în RM, la care au participat 225 de persoane, savanți, specialiști din țară și de peste hotare.

În cadrul conferinței ANSP a prezentat monografia „*Intoxicațiile acute exogene de etiologie chimică la copii*”, destinată publicului larg, părinților, profesorilor, lucrătorilor medicali, etc.

ANSP a lansat campania de conștientizare/prevenirea diabetului, în cadrul evenimentului dedicat Zilei Mondiale a Diabetului, cu genericul „*Asistenții medicali și diabetul*”, și-a propus creșterea gradului de conștientizare și sprijin a persoanelor care suferă de diabet, prin 3 activități online:

- Webinarul „*Cum ne alimentăm pentru a preveni diabetul zaharat*”;
- Atelierul de instruire pentru asistența medicală primară;
- Webinarul „*Autocontrolul diabetului zaharat. Cum să prevenim diabetul*” (Zoom Meeting)

<https://zoom.us/j/98230218446?pwd=bE1SUjRsVURZdFJlME9wNm1MeVdYQT09>

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

Urmărind amploarea accidentelor rutiere, ANSP a lansat mesaje pentru participanții la trafic.

ANSP îndeamnă cetățenii să apeleze la linia verde - 080012300, unde activează operatori și o echipă de psihologi, pentru a primi informații și consiliere psihologică privind pandemia COVID-19.

La linia verde, disponibilă 24/24 ore, sunt recepționate zilnic în jur de 200 apeluri.

În parteneriat cu APCSP, a elaborat Ghidul consumatorului „*Reguli de comerț a produselor farmaceutice și para farmaceutice*”, pentru a fi difuzat în cadrul activităților de informare.

**În domeniul transportului auto, ANTA** pe parcursul anului 2020, a desfășurat circa 200 acțiuni de monitorizare, informare și sensibilizare, în scopul protecției consumatorilor utilizatori ai serviciilor de transport rutier.

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

Pe pagina web au fost publicate circa 250 informații și anunțuri diverse, destinate publicului larg, inclusiv în contextul situației excepționale, cu privire la ofertele pentru operarea curselor speciale de repatriere a cetățenilor Republicii Moldova și transportului regulat de pasageri/mărfuri, condițiile de efectuare a transportului de persoane și mărfuri, măsurile de protecție și prevenire a infecției COVID-19, acțiunile ce necesită întreprinse pentru respectarea cerințelor Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică (CNESP).

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

Astfel:

- La 6 ianuarie, ca urmare a numărului mare de cereri pentru prestarea serviciilor auto, pentru a nu crea impedimente pentru solicitanți, ANTA a publicat anunțul cu privire la lansarea Ghișeul unic de depunere a cererilor referitor la serviciile auto și programul de lucru;

- În cadrul campaniei de sensibilizare, cu tematica „*Siguranța rutieră este o prioritate*”, în comun cu Teatrul Tinerelor Talente ”Oratorul”, au fost organizate activități instructiv-educative, pentru elevii din regiunile cu risc sporit de accidente;

- În cadrul campaniei de sensibilizare „*Măsuri de protecție pentru conducătorii auto și pasageri*”, în conformitate cu recomandările Organizației de Cooperare a Țărilor din Regiunea Economică a Mării Negre (BSEC) și instrucțiunile de bună practică elaborate de către Comisia Europeană, în scopul protejării lucrătorilor din sectorul transporturilor, în contextul pandemiei de COVID-19, către operatorii de transport rutier internațional și către pasageri, a fost lansat un apel public, privind necesitatea respectării măsurilor speciale de protecție, luând în considerare importanța garantării siguranței transportului rutier interurban și internațional;

- În contextul nivelului sporit de poluare a aerului atmosferic, stabilit în urma monitoringului efectuat de Agenția de Mediu din mun. Bălți, la 16.01.2020, ANTA a efectuat acțiuni comune de control al unităților de transport antrenate la transportul de mărfuri și persoane, în vederea corespunderii autovehiculelor normativelor de emisie a poluanților/zgomotului în timpul funcționării.

- În perioada iunie – iulie 2020, pe traseele naționale, cât și în gările și stațiile auto din țară, au fost desfășurate activități de informare și monitorizare privind respectarea măsurilor de protecție și prevenire a infectării cu COVID-19 a pasagerilor, conducătorilor auto, operatorilor de transport antrenați la deservirea rutelor regulate, dar și angajaților gărilor și stațiilor auto.

Acțiunile de informare au continuat pe întreg parcursul anului.

Conform datelor acumulate de ANTA, cele mai frecvente abateri au fost:

- *Supraîncărcarea unităților de transport;*

- *Nerespectarea procedurii de dezinfectare a unităților de transport, lipsa dezinfectantului și soluției de curățare a mijloacelor de transport, a dezinfectantului pentru pasageri;*

- *Abateri în sălile de așteptare din incinta gărilor/stațiilor auto/de testare/deservire tehnică.*

Întru prevenirea și neadmiterea încălcării, ANTA a solicitat subiecților implicați în transportul rutier de persoane:

- *să efectueze triajul personalului angajat (termometria/starea sănătății), să monitorizeze starea de sănătate a personalului pe parcursul zilei de muncă;*

- *să asigure angajații cu echipament de protecție (măști, mănuși) și dezinfectanți;*

- *să organizeze activitatea conform recomandărilor Ghidului practic „Măsuri cheie pentru prevenirea infecției COVID-19 la locul de muncă”, aprobat de către MSMPS.*

Acțiunile de monitorizare privind executarea cerințelor Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică, au continuat pe întreg parcursul anului;

La sediile operatorilor de transport, în autogări și în mijloacele de transport rutier de persoane, ANTA a repartizat pliante despre măsurile de protecție și prevenire a infecției COVID-19.

În comun cu angajații autogărilor au fost organizate activități de informare a pasagerilor despre măsurile de protecție și prevenire a infecției.

- Au intensificat operațiunile de monitorizare și informare a pasagerilor, conducătorilor auto, operatorilor de transport, autogărilor din raioane, despre măsurile de prevenire și protecție a infecției COVID-19. Zilnic, au fost verificate unitățile de transport.

- În ajunul sărbătorilor de iarnă, ANTA a lansat campania „Siguranța și confortul pasagerilor”, în scopul prevenirii comiterii accidentelor rutiere, diminuării consecințelor acestora, verificării vehiculelor în privința corespunderii normelor de siguranță rutieră, a conformării conducătorilor auto;

- În scopul executării prevederilor Hotărârii CNSP nr. 36/04.12.2020, ANTA a publicat un comunicat de presă pe pagina web instituțională, cu privire la stabilirea regimului special de lucru, continuând executarea atribuțiilor de competență.

**În domeniul transportului aeroneutic, AAC**, pentru asigurarea protecției consumatorilor, pe parcursul anului 2020, a desfășurat acțiuni de informare și sensibilizare, în cadrul unei campanii largi, cu genericul „*Siguranța zborurilor*”, în ceea ce privește siguranța transportului de pasageri și bagaje, precum și respectarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor de servicii avia.

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

Pe pagina web au fost publicate **52 comunicate de presă** și circa 60 de blocuri informative și anunțuri diverse, destinate pasagerilor, cu privire zborurile regulate și operarea curselor charter de repatriere a cetățenilor Republicii Moldova în condițiile situației excepționale, condițiile de efectuare a zborurilor, măsurile de protecție și prevenire a infecției COVID-19, acțiuni ce necesită a fi întreprinse pentru respectarea cerințelor Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică (CNESP), pe plan intern și internațional.

Principalele blocuri informative, publicate pe pagina web, includ:

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

Informațiile publicate pe pagină au fost accesate de **355 084** vizitatori unici ai paginii.

Pentru informarea și sensibilizarea publicului larg, AAC a realizat 48 apariții media TV/Radio.

La linia telefonică și prin intermediul poștei electronice, puse la dispoziția consumatorilor, au primit consultații și asistență circa 1000 consumatori de servicii avia.

AAC a acordat consultații pentru 25 agenți economici furnizori de servicii avia.

A organizat 1 seminar cu furnizori de servicii, în vederea consolidării cunoștințelor în domeniu și respectării cerințelor legii față de consumatori, în condițiile situației excepționale.

Pe parcursul anului, au fost editate și difuzate 100000 exemplare de materiale informaționale.

Totodată,

- AAC a publicat informația cu privire la Buletinul Informațiilor de Siguranță (Safety Information Bulletin), cu noile recomandări pentru operatorii aerieni și aerodromurilor, privind măsurile de prevenire a răspândirii infecției de Coronavirus ”SARS-CoV-2”, emis de Agenția Uniunii Europene pentru Siguranță în Aviație (EASA). Textul buletinului [EASA SIB: 2020-02R2](https://ad.easa.europa.eu/ad/2020-02R2) poate fi găsit aici: <https://ad.easa.europa.eu/ad/2020-02R2>;



- Urmare a Hotărârii Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică din 10.03.2020, AAC a emis Directiva operațională nr. 01/10.03.2020 cu privire la instituirea unor restricții de trafic aerian cu statele afectate de infecția cu noul Coronavirus (2019-nCoV).

Directiva poate fi accesată: [http://www.caa.md/files/2020\\_03/1433.pdf](http://www.caa.md/files/2020_03/1433.pdf);

- La 16.05.2020, AAC a informat publicul larg despre efectuarea primei misiuni de repatriere transatlantică a cetățenilor moldoveni din SUA. Aproape 300 de cetățenii moldoveni au revenit în siguranță acasă, fiind transportați cu un Dreamliner B787 al companiei „LOT Polish Airlines”;

- Pe parcursul lunii iunie 2020, AAC a publicat mai multe informații cu privire la cursele charter, operate de compania „Air Moldova”, procurarea biletelor online [www.airmoldova.md](http://www.airmoldova.md), programul de zbor, accesul la pagina oficială a companiei „Air Moldova”;

- În contextul relansării zborurilor regulate, AAC în consultanță cu Comitetul Aeroportuar, a elaborat Instrucțiunile Operaționale pentru asigurarea sănătății și siguranței pasagerilor și personalului aeronautic în raport cu pandemia COVID-19, în baza Protocolului comun emis de Agenția pentru Siguranța Aviației din Uniunea Europeană (AESA) și Centrul European pentru Prevenirea și Controlul Bolilor (ECDC);

- La 12.06.2020, AAC a lansat Campania de informare pentru pasagerii care intenționează să călătorească cu transportul aerian. În cadrul campaniei a fost difuzat Spotul social de informare a pasagerilor care călătoresc cu transportul aerian <http://www.caa.md/rom/news/item359/>:

- [ce trebuie să cunoașteți atunci când planificați o călătorie cu avionul ro-en;](#)

- [ce trebuie să cunoașteți atunci când planificați o călătorie cu avionul ro-ru;](#)

- În contextul numeroaselor solicitări de informare privind accesul cetățenilor moldoveni pe teritoriul RM, deținători de acte expirate, AAC a informat (26.06.2020), atât pasagerii cât și operatorii aeriени despre condițiile de acces pe teritoriul țării;

- A fost publicată (14.07.2020) informația cu privire la evoluția traficului aerian de pasageri în primele șase luni ale anului 2020;

- AAC a emis Circulara nr. 05 – 15/07/2020 cu privire la respectarea drepturilor fundamentale ale consumatorilor de către operatorii aeriени, în cazul anulării serviciilor de transport aerian în contextul pandemiei de COVID-19: [http://www.caa.md/files/2020\\_07/1509.pdf](http://www.caa.md/files/2020_07/1509.pdf).

- AAC a reunit conducătorii companiilor aeriene, reprezentanții agențiilor de turism și mediului asociativ, într-o ședință de lucru (21.08.2020), dedicată protecției consumatorilor, pentru a discuta despre asigurarea drepturilor fundamentale ale consumatorilor din domeniul transportului aerian, în contextul pandemiei de COVID-19.

Agenda discuțiilor a inclus mai multe subiecte de actualitate, inclusiv:

- *Modalitățile de rambursare a biletelor neutilizate;*
- *Accesul la asistența din partea companiilor aeriene;*
- *Prezența obligatorie a unui punct de contact pe teritoriul RM a companiilor aeriene străine în scopul depunerii reclamațiilor de către consumatori și asigurării drepturilor acestora;*
- *Comunicarea procedurii de depunere a plângerilor, inclusiv către reprezentantul companiei aeriene în Republica Moldova;*
- *Depistarea practicilor comerciale incorecte și metode de eliminare, în raport cu pasagerii;*
- *Propuneri de modificare a actelor normative (Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legea insolabilității nr 149/2012, Hotărârea Guvernului nr.836/202 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor).*

Reprezentanții mediului de afaceri prezenți la ședință au subliniat, că numeroasele anulări generate de pandemia COVID-19, au dus la o situație ne sustenabilă a fluxului de lichidități și a veniturilor în sectorul transporturilor și în cel turistic.

În cazul în care organizatorii sau transportatorii devin insolvabili, există riscul ca mulți călători și pasageri să nu primească nici o rambursare, deoarece creanțele pe care le dețin față de organizatori și operatori de transport nu sunt protejate.

Companiile aeriene naționale au solicitat suport din partea statului prin anularea taxelor și plăților la buget pentru anul 2020, iar pe segmentul protecției consumatorilor revendicarea acestora rezidă în extinderea termenilor legali de examinare a reclamațiilor și rambursare a contravalorii билетelor de zbor consumatorilor.

Totodată, participanții la ședința de lucru au agreeat că vor prezenta propuneri de modificare a cadrului normativ pe domeniul protecției consumatorilor, care vor fi compilate și ajustate de AAC.

AAC a menționat, că obligația agenților economici de informare a consumatorilor este prioritară în contextul epidemiei de Covid-19, iar respectarea circularei AAC nr. 5/15.07.2020 cu privire la asigurarea respectării drepturilor consumatorilor în cazul anulării serviciilor de transport aerian, în contextul pandemiei de COVID-19, este esențială.

- AAC a semnat Memorandumul de înțelegere cu Institutul European de Aviație, organizația de instruire a Asociației Aeronautice Române. Primul pas a fost făcut prin semnarea unui acord pentru educație cu Universitatea Tehnică din Moldova, care implică implementarea următoarelor Programe:

- *Program de licențiere EASA Partea 66;*  
- *Studentii UTM care aleg module suplimentare* în conformitate cu programul EASA Partea 66 desfășurată de IEA / AAR în parteneriat cu UTM, la finalizarea studiilor și notarea pentru promovarea examenelor vor îndeplini condițiile pentru obținerea licenței Partea 66;

- *Program de masterat în managementul aviației;*  
- *Program dezvoltat al UTM și Institutul European de Aviație / Asociația Aeronautică Română.*

- În contextul restricțiilor impuse de autoritățile Federației Ruse, prin comunicatul de presă „în atenția pasagerilor!!!”, AAC informează, despre transportarea pasagerilor - ruta Chișinău-Moscova.

AAC a atenționat operatorii aerieni naționali, care comercializează bilete, că utilizarea practicilor comerciale incorecte în raport cu consumatorii, se sancționează cu amendă contravențională.

În contextul, în care foarte multe state au revenit la starea de urgență, restricționând traficul aerian, AAC îndeamnă toți pasagerii ca la procurarea билетelor de avion, să consulte inițial pagina Ministerului Afacerilor Externe, rubrica alerte de călătorie.

**În domeniul transportului naval, AN,** pe parcursul anului 2020 a realizat 8 activități de informare prin vizite de consultanță și sensibilizare la agenți economici care desfășoară activități de agrement nautic și/sau comercializează ambarcațiuni de agrement nautic/echipamente nautice, în vederea respectării prevederilor legislației de domeniul, asigurării protecției și securității consumatorilor de servicii nautice de agrement, drepturilor și intereselor economice ale acestora.

În cadrul vizitelor, agenții economici, personalul care asigură serviciile de agrement nautic, au primit consultanță de specialitate și au fost sesizați în privința necesității respectării regulilor de desfășurare a activității de agrement nautic, inclusiv a cerințelor stabilite prin dispozițiile Comisiei Naționale pentru Situații Excepționale.

Astfel, în luna iunie, au primit consultanță 3 agenți economici care desfășoară activități de agrement nautic în Zonele de agrement „Parcul Nistean” și „Vadul-lui-Vodă (plaja)”.

În cadrul vizitelor, agenții economici au fost sensibilizați în privința respectării legislației în domeniu și implementării recomandărilor AN referitor la afișarea prețurilor pentru serviciile prestate, utilizarea mijloacelor de protecție (vestelor de salvare) pentru toți consumatorii de servicii de agrement nautic, verificarea prezenței și valabilității certificatului navigatorului, deținute de solicitanții de închiriere a moto vehiculelor nautice;

În luna iulie, a primit consultanță 1 agent economic care desfășoară activitatea de agrement nautic în parcul de agrement „Orhei-Land”, mun. Orhei;

În luna august, au primit consultanță 4 agenți economici, din care 2 desfășurau activități de agrement nautic în Zona de agrement „Valea Trandafirilor”, mun. Chișinău, iar alți 2 agenți economici comercializau ambarcațiuni de agrement nautic și echipamente nautice, în Piața comercială „Calea Basarabiei”.

În cadrul vizitelor, agenții economici au primit consultanță și au fost sensibilizați în privința respectării legislației în vigoare și necesității deținerii actelor de conformitate pentru moto vehiculele nautice comercializate, inclusiv referitor la responsabilitățile cu privire la protecția consumatorilor.

Prestatorii serviciilor de agrement nautic au primit consultanță și la linia telefonică, astfel în luna mai, telefonic au fost acordate consultații către 10 prestatori ai serviciilor de agrement nautic.

Pe pagina sa web, AN a publicat pe parcursul anului de referință, 4 comunicate de presă:

- *eșuarea navei „VELA F”, în zona insulei Lefkada, Grecia;*
- *remediarea deficiențelor depistate la bordul navei maritime „ANNA M”;*
- *cu privire la concursul pentru ocuparea funcțiilor vacante;*
- *aderarea ANRM la Memorandumul RISC (Registry Information Sharing Compact)*

<http://www.narm.md/comunicate-de-presa/getting-your-boat-ready-for-the-season/>.

RISC este un proiect lansat prin formalizarea unui acord comun între Autoritățile maritime ale Liberiei, statului Panama și Insulelor Marshall, care împreună cumulează mai mult de 40% din flota internațională, este considerat un proiect promițător și important, și a obținut în scurt timp atenția și interesul pavilioanelor lumii, în special a celor ce dețin registre de tip deschis.

Memorandumul menționat, reprezintă o platformă de comunicare și schimb de informații între administrațiile membre la Memorandum, referitoare la implicarea subiecților transportului maritim comercial în activități sancționabile precum și alte activități ce implică riscuri în procesul de înregistrare a navelor maritime și, vine să sporească gradul de protecție în fața riscurilor de admitere a evitării sancțiunilor impuse unor subiecți prin intermediul transportului maritim internațional.

În cazul ANRM, Memorandumul este deja al doilea instrument de gestionare a riscurilor accesat, după platforma RISK REPORT, pe care o utilizează cu succes din anul 2019, și care reprezintă o bază de date ce conține profiluri de companii, organizații și persoane implicate în activități sancționabile.

Pe parcursul anului 2020, pagina web AN a fost vizualizată de 1973 utilizatori unici.

**În domeniul securității industriale și construcțiilor, AST a desfășurat 27 activități de consultanță, din care 3 consultații privind plasarea pe piață a materialelor explozive în scopuri civile și folosirea acestora în cadrul lucrărilor de dinamitare și 24 consultații privind cerințele aplicabile produselor în construcții.**

În cadrul activităților de consultanță, au fost informate 40 persoane.

Consultații au fost acordate agenților economici atât în cadrul activității de consultanță cât și în cadrul controalelor efectuate (28 controale).

Astfel, în total au primit consultanță de specialitate 68 persoane.

Pentru informarea publicului larg, în domeniile de competență, pe pagina web instituțională, AST a publicat 41 comunicate de presă și informații de interes public, inclusiv 2 comunicate privind potențialul risc al consumatorilor în cazul a 2 obiecte de construcții, inclusiv:

<http://ast.gov.md/lib.php?l=ro&idc=193&t=MEDIA/Comunicate/&year=2020>, spre exemplu:

- „Participarea AST (19.02.2020) la emisiunea „Spațiul Public” la „Radio Moldova”. Subiectul programului a fost respectarea standardelor de calitate în construcțiile civile, revendicarea problemelor de siguranță și calitate în blocurile de locuit;

- „Discuții publice pentru identificarea soluțiilor privind problemele cauzate de clădirile și terenurile abandonate din domeniul public și privat”. În cadrul ședinței au fost identificate soluții, pentru a fi propuse comisiilor parlamentare în vederea revizuirii actelor legislative abordate;

- „A intrat în vigoare legea cu privire la modificarea a unui set de legi importante pentru domeniul urbanismului”;

- „Revizuirea regulilor de verificare în domeniul producerii și comercializării produselor pentru construcții”. În cadrul ședinței au fost discutate aspecte referitoare la activitatea de control, inclusiv revizuirea listelor de verificare, măsuri de eficientizare a controlului de stat;

- „Modificări în procesul primirii petițiilor din partea cetățenilor”. În cadrul ședinței a fost adus la cunoștință, despre intrarea în vigoare a noilor prevederi ale Codului administrativ, iar ca urmare au fost abrogate mai multe acte normative, inclusiv Legea nr. 190 /1994 cu privire la

petiționare, totodată au fost aduse la cunoștință noile elemente ce se conțin în petiție, conform prevederilor art. 75 al Codului administrativ;

- „Apelul către cetățeni despre măsuri de prevenire și diminuare a răspândirii COVID-19”;
- Comunicate cu privire la accidente, incendiile produse.

De asemenea, pe pagina web sunt publicate diverse blocuri informative cu recomandări și sfaturi, destinate consumatorilor, inclusiv:

- sosirea perioadei reci a anului, salvarea vieții și bunurilor;
- cazuri de producere accidentelor;
- normele de siguranță în lăcașe;
- normele și regulile de apărare împotriva incendiilor, în caz de cutremur, explozii, etc.;
- generalități despre activitatea AST, rolul și competențele autorității;
- știri și evenimentele în domeniu;
- cum se depune o petiție, ce reprezintă o petiție, formularul petiției;
- datele de contact cu instituția;
- linia fierbinte: 0-800-55555;
- linia fierbinte pentru comunicarea accidentelor de muncă 24/24:022-212-333/067-212-333,etc.

Blocurile informative și comunicatele publicate au fost accesate de peste 350 vizitatori unici.

De asemenea, AST a participat la emisiunea „Spațiul Public” la „Radio Moldova”.

Subiectul discutat a fost respectarea standardelor de calitate în construcțiile civile, revendicarea problemelor de siguranță și calitate în blocurile de locuit.

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

Prin intermediul liniei telefonice de informare a consumatorilor, precum și în cadrul orelor de audiență la sediul instituției, au fost oferite 1176 consultații de specialitate.

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

Numărul de telefon este publicat pe pagina web a autorității.

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

În scopul protecției consumatorilor, ANRE a publicat pe pagina web instituțională 115 comunicate și un set de blocuri informative, recomandări și sfaturi destinate consumatorilor.

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

Pentru informare, consumatorii de resurse energetice pot găsi pe pagină web a autorității, blocuri informative utile, spre exemplu:

- Pagina consumatorului;
- Cota-parte” la apă;
- Comunicate, anunțuri și noutăți din domeniu;
- Istoricul autorității;
- Transparența decizională.

Site-ul ANRE cu Blocurile informative și comunicatele publicate, a fost accesat pe parcursul anului, de către 3501 vizitatori unici ai paginii web.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, ANRE a participat la o emisiune radio cu tematica de specialitate.

Pentru portalurile de știri, a fost oferit un interviu cu genericul „*sporirea gradului de informare a consumatorilor*”.

ANRE a elaborat un spot informativ, destinat consumatorilor, care poate fi găsit pe pagina web a instituției <https://www.facebook.com/anre.moldova>

A elaborat *Ghidul Consumatorului în domeniul energetic, serviciului public de apă și canalizare*, care poate fi găsit pe pagina web a instituției.

A elaborat și distribuit 2 seturi de pliante cu informații tematice:

- *setul de pliante informative destinate consumatorilor;*
- *setul de pliante pentru copii privind siguranța electroenergetică.*

Pe parcursul anului de referință, a organizat 16 ședințe, cu participarea părților interesate inclusiv a mass-mediei, cu diferite tematici de interes public.

Informația cu privire la organizarea ședințelor publice a fost publicată pe site-ul ANRE.

Pe parcursul lunii septembrie 2020, a lansat Campania de informare și sensibilizare a populației, în parteneriat cu reprezentanții CNA.

Conform prevederilor Legii privind transparența în procesul decizional, au fost prezentate pentru consultare publică, proiectele actelor de reglementare propuse spre adoptare, informația despre organizarea ședințelor publice, a fost publicată pe pagina sa web a instituției.

În acest sens, ANRE a organizat 25 ședințe consultative publice, cu participarea agenților economici în domeniul energetic și serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, după care a adoptat și publicat 9 acte normative de reglementare.

**În domeniul telecomunicațiilor ANRCETI**, pe parcursul anului 2020 s-a axat pe informarea și educarea consumatorilor, cu privire la drepturile pe care le au în relațiile cu furnizorii, pe examinarea petițiilor, soluționarea reclamațiilor, monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, întru acoperirea teritorială cu servicii de comunicații electronice mobile.

În vederea consolidării procesului de informare a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, ANRCETI continuă să utilizeze activ pagina web oficială (<http://www.anrceti.md/>), în calitate de instrument eficient de informare și comunicare, prin blocuri de informații plasate pe “Pagina furnizorului”, precum și informații destinate utilizatorilor, plasate pe “Pagina consumatorului”.

Pagina web „Consultări on-line”, oferă operativ consultații consumatorilor de servicii electronice și comunicații poștale.

Pe pagina sa oficială, ANRCETI a plasat Aplicația web „*Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice*”, care facilitează reprezentarea grafică a informațiilor despre nivelul de acoperire, parametrii de calitate, alte date tehnice a rețelelor de comunicații electronice.

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

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

Pe pagina sa web, au fost plasate 8 comunicate de presă cu informații utile pentru consumatori.

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

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

Prin intermediul liniei telefonice, specialiștii instituției oferă răspunsuri la întrebările solicitanților, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora, obligațiile furnizorilor de servicii față de consumatori, etc.

La acest număr de telefon (080080080 acces gratuit), au fost înregistrate 952 adresări, la care a fost oferită consultanță de specialitate, suport juridic/tehnic/informațional.

În perioada de referință a fost oferită posibilitatea cetățenilor și altor părți interesate să participe în procesul de elaborare a proiectelor de acte normative de reglementare cu impact economic și a publicat pe pagina web oficială a autorității proiectele de decizii și materialele aferente acestora în vederea furnizării, după caz, a propunerilor și recomandărilor asupra proiectelor.

Astfel, au fost organizate 17 ședințe publice, în regim online, în condițiile pandemiei Covid-19, în cadrul cărora au fost aprobate 50 proiecte de acte normative, prezentate 42 recomandări la acestea.

În același timp, autoritatea a continuat activitatea de monitorizare și verificare a respectării de către furnizori a prevederilor actelor normative ce au ca obiect drepturile utilizatorilor, și anume a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice.

Inspectorii verifică veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor și utilizator, prin prisma protecției drepturilor acestora, întru asigurarea transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare, utilizare a serviciilor, cu obligația de informare a utilizatorilor despre tarife și condiții, precum și de ajustare a contractelor standard la cerințele actelor normative, întru a preveni includerea în contracte a clauzelor abuzive.

Printre cele mai frecvente abateri depistate a fost necoresponderea cu prevederile legale a contractelor încheiate cu utilizatorii finali (14%).

În privința furnizorilor au fost emise prescripții și stabiliți termeni de remediere a încălcărilor.

Toți furnizorii au înlăturat încălcările, fie în timpul controlului sau în termenul stabilit.

Ațiuni de informare, au fost realizate și în cadrul controalelor la 50 agenți economici.

A fost elaborat și a aprobat Ghidul cu recomandări privind auto reglementarea serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ (Ghidul), pentru asigurarea posibilității protejării minorilor de influența dăunătoare a unor informații accesate din Internet.

Astfel, în baza Ghidului, 29 furnizori de servicii de acces la Internet au publicat informații relevante cu privire la:

- *oferirea consultațiilor persoanelor interesate*, cu privire la serviciul de filtrare a conținutului din internet cu impact negativ asupra copiilor;

- *elaborarea Ghidurilor de către 4 furnizori;*

- *încheierea a circa 1300 de contracte* cu privire la filtrarea conținutului din internet cu impact negativ asupra copiilor (Star Net -1197 utilizatori, Moldcell – 23 utilizatori, Moldtelecom – furnizarea serviciilor de securitate SMTP Proxy, protecție Dos, DrDos - pentru 413370 clienți, Seif WEB - 68 abonați/clienti).

Furnizorii pun la dispoziția utilizatorilor cu dezabilitați materiale informative în format tipărit, unde sunt prezentate clar funcțiile echipamentelor terminale speciale, cum răspund nevoilor acestora.

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

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

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

Pe parcursul anului 2020, au fost desfășurate un șir de activități în domeniul educației financiare a populației:

Conform deciziei Consiliului Audiovizualului (CA), 20 de posturi TV au inclus în grila de emisie și au difuzat, cu titlu gratuit, în perioada februarie –iunie 2020, două spoturi video de educare financiară, în limbile română și rusă elaborate de CNPF cu privire la constatul amiabil și creditarea nebancale.

A fost organizată sesiunea video de instruire privind reglementările ce vizează activitatea corporativă a societăților pe acțiuni, în contextul modificărilor operate la Legea nr. 1134/1997

privind societățile pe acțiuni (în vigoare din 1 ianuarie 2021), care este accesibilă pe pagina oficială web, pe pagina de Facebook și pe canalul oficial de youtube ale CNPF.

Responsabilii din cadrul CNPF au participat în cadrul a două emisiuni la TVR Moldova („Obiectiv Comun”) și au oferit răspuns portalului Mold-street.com.

A fost organizat un interviu online pentru portalul Xprimm.com, la subiectul asigurărilor pe timp de pandemie, oferite alte 3 interviuri video:

- pentru reportajele difuzate de Moldstreet.com – 2 interviuri;
- pentru Moldova 1 – 1 interviu..

De asemenea, au fost desfășurate interviuri și participări la emisiuni radio și TV, privind principalele evoluții în sectorul asigurări și sectorul de creditare nebancară.

Pe pagina web oficială a CNPF au fost plasate 93 comunicate de presă tematice.

În baza deciziilor aprobate în cadrul ședințelor CA au fost difuzate reprezentanților mass-media 48 comunicate informative aferente activității CNPF, respectiv plasate pe pagina web oficială și pagina de Facebook ale CNPF, cât și publicate în ziarul Capital Market.

În cadrul dialogului cu mass-media, au fost oferite răspunsuri pentru Mold-street.com, Agenția de presă IPN, Radio Sputnik, Newsmarker, Logos press, Deschide.md, etc.

În același rând, CNPF a întreprins și alte măsuri în scopul protecției consumatorilor, prin:

- completarea și prezentarea Chestionarului privind cadrul de finanțare a infrastructurii din RM;
- examinarea și prezentarea comentariilor la Raportul OECD Cartografierea educației financiare în Moldova;
- organizarea și participarea la ședința on-line cu reprezentanții Institutului de Studii Financiare din România, privind instruirile în domeniul actuariatului;
- participarea în cadrul proiectului de educație civică pentru adolescenți și tineri Tabără parlamentară online, în perioada 15 iunie - 03 iulie 2020.
- participarea în cadrul proiectului OECD aferent Sondajului privind alfabetizarea financiară a adulților;
- examinarea și avizarea Planului de acțiuni pentru educația financiară;
- participarea la 4 seminare/videoconferințe organizate de OECD în domeniul educației financiare.

În contextul declarării stării de urgență (Hotărârea Parlamentului nr.55/2020, Legea nr.69/2020 și dispozițiile Comisiei pentru Sănătate Publică), CNPF a întreprins și alte măsuri necesare în vederea prevenirii, diminuării și lichidării consecințelor pandemiei de coronavirus (COVID-19).

În acest sens au fost elaborate și aprobate 13 acte normative, inclusiv: 7 hotărâri în domeniul asigurărilor, 4 hotărâri în domeniul pieței de capital și, respectiv, 2 în domeniul creditării nebancare.

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

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

Astfel, **APCSP**, pe parcursul anului 2020 a înregistrat și examinat 1400 petiții, din care:

- 1126 petiții parvenite direct de la consumatori;
- 274 petiții remise de alte autorități;
- 307 petiții au fost readresate altor autorități, pentru soluționare conform competențelor;
- 1043 petiții au fost examinate din oficiu, trimis răspuns petiționarului;
- 50 petiții au fost examinate prin control inopinat (9 în metrologie/41 produse industriale).

Cazuri de prejudiciu cauzat vieții/sănătății, provocate de produse defectuoase, nu au fost sesizate.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 121 petiții, respectiv înregistrate 121 cazuri de succes, în care agenții economici au reparat prejudiciul cauzat consumatorului, inclusiv le-au restituit contravaloarea produselor neconforme (recipisele consumatorilor).

Subiectele frecvent reclamate:

- servicii prestate – 645 (*micro finanțare, avia – refuzul rambursării banilor pentru avioane, anularea zborului, deservire tehnică auto, transport de pasageri taxi, comunale, telecomunicații, turistice, imobiliare, comerț online, reparații telefoane, mobilă, locuințe*);
- produse nealimentare - 458 (*telefoane și accesorii, aparate electrocasnice/electrice de uz casnic, materiale pentru construcții, încălțăminte calculatoare, mașini automate de prelucrare a datelor și accesorii, confecții/materiale textile, articole din PVC, jucării, etc.*);
- Servicii comerț – 197 (*încălcarea regulilor de comerț: refuzul de a presta serviciul, preschimba produsul, neeliberarea bonului fiscal/bon fiscal incorect, refuz de a prezenta registrul de reclamații, înșelare la rest/volum, preț majorat, practici comerciale incorecte, diferența preț raft/casa, refuz de a returna contravaloarea produsului, nerespectarea programului de lucru, lipsa indicatorului de preț*);
- produse alimentare diverse – 53;
- metrologie - 47(*mijloace de măsurare, măsurări neconforme/înșelare la pompă, etc.*).

Produsele/serviciile frecvent reclamate (în topul celor 20 fiind):

- Servicii microfinanțare – 137; Telefoane/accesorii – 123; Aparate electrocasnice/electrocasnice – 116;
- Servicii transport avia – 66; Refuz de a presta/vinde/preschimba produsul/returna contravaloarea -60;
- Servicii auto (testare, asistență tehnică, reparație) - 56; Servicii comunale – 52;
- Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă) – 47; Materiale pentru construcții – 36;
- Servicii de reparație a locuințelor/construcții – 33; Servicii turistice (inclusiv hoteliere) – 32;
- Înșelare la rest, casă, volum/ preț majorat la servicii, produse/ practici comerciale incorecte – 30;
- Servicii imobiliare (cadastrale, dare în exploatare, investiții) - 28; Încălțăminte – 26;
- Serviciile comerț online – 25; Servicii de reparație a telefoanelor mobile – 24; Calculatoare, mașini automate de prelucrare a datelor și accesorii – 23; Confecții/materiale textile -22; Servicii SAC – 21;
- Neeliberarea bonului fiscal(inclusiv bon fiscal incorect) – 20.

Fiind responsabilă de supravegherea respectării legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, pe parcursul anului 2020, în cadrul examinării petițiilor, APCSP a examinat 223 contracte reclamate de consumatori, sub aspectul prezenței clauzelor abuzive (creditare nebanară, investiții în construcții, fabricare la comandă/reparații).

Neconformități s-au constatat în 157 contracte examinate, respectiv au fost încheiate 157 Acte de constatare a clauzelor abuzive, din care 6 au fost transmise în instanța de judecată.

Părțile contractante au primit consultanță de specialitate, în toate situațiile de caz.

La linia telefonică a consumatorului (call-centrul), au apelat 8940 consumatori, care semnalau încălcări admise de către comercianți, în privința:

- produselor industriale – 3957; serviciilor prestate – 2358; produselor alimentare/alimentație publică – 1399; regulilor de comerț – 1066; mijloacelor de măsurare/măsurărilor – 160.

Apelurile telefonice au parvenit din toate raioanele țării, în topul celor 20 localități fiind:

*Chișinău - 6796, Bălți - 533, Cahul - 216, Hîncești – 88, Căușeni - 85, Edineț - 85, Ungheni - 78, Anenii Noi - 75, Orhei - 72, Strășeni - 69, Soroca - 69, Ialoveni – 68, Fălești – 63, Criuleni - 60, Drochia – 56, Cimișlia - 55, Florești - 46, Călărași - 46, Glodeni – 45, Briceni - 33.*

**ANSA**, drept urmare a situației epidemiologice și măsurilor întreprinse de autorități în vederea prevenirii consecințelor epidemiei virusului Covid-19, parcursul anului 2020 a înregistrat 555 petiții și sesizări, aproximativ de 3 ori mai puțin față de anul precedent, din care s-au confirmat 174 petiții:

- 255 petiții direct de la consumatori;
- 300 petiții primite de la alte autorități, din care 66 petiții au fost înregistrate electronic;
- 102 petiții prin VIBER, boxe instalate în centre comerciale.

Din oficiu au fost examinate 188 de petiții, în care consumatorii reclamau diverse încălcări:

- calitatea necorespunzătoare a produselor;
- comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat;
- marcarea necorespunzătoare, incompletă, sau care îngreună informația producătorului;
- lipsa informației în limba de stat către produs;
- nerespectarea condițiilor de păstrare a produselor;
- refuzul de a prezenta Registrul de reclamații consumatorilor la solicitare;



- lipsa indicatorului de preț către produsul de pe raft, diferența de preț raft – casă;
- neeliberarea bonului fiscal în urma tranzacției;
- nesoluționarea reclamației consumatorului;
- aplicarea practicilor comerciale incorecte.

În 17 cazuri consumatorii au reclamat aplicarea practicilor comerciale incorecte de către vânzători, 11 cazuri s-au adevărit și au fost aplicate măsuri în conformitate cu legislația în vigoare.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 8 (1,4%) petiții (conform recipiselor prezentate de consumatori), înregistrând astfel 8 cazuri de succes (a fost restituită contravaloarea produsului).

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

În call-centrul ANSA, pe parcursul anului au fost înregistrate 999 de apeluri telefonice, prin care consumatorii sesizau diverse încălcări admise de vânzători în raport cu aceștia, apelanților le-a fost acordată consultanță de specialitate.

**ANSP**, a înregistrat pe parcursul anului 40 de petiții, inclusiv:

- direct de la consumatori – 10 petiții;
- remise de către alte autorități - 30 petiții;
- petiții electronice parvenite - 3 petiții;

Din numărul total de petiții înregistrate, ANSP a examinat 33 petiții, iar 7 prin control inopinat.

Altora autorități conform competențelor, au fost readresate 7 petiții.

În cadrul examinării petițiilor, din cele 33 petiții examinate, s-au confirmat 14 petiții.

Pentru neconformitățile depistate, ANSP a aplicat față de operatorii economici măsuri juridice, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Subiectele petițiilor înregistrate, vizează:

- *serviciile neconforme* - 25 petiții;
- *produsele neconforme* - 15 petiții.

Revendicările consumatorilor: *restituirea contravaloarei produsului/serviciului*.

Pe cale amiabilă au fost soluționate 8 (1,4%) petiții (conform recipisei consumatorului).

În urma controalelor inopinate, agenții economici au restituit la 10 consumatori contravaloarea produselor neconforme.

Totodată, pe parcursul anului 2020 au fost înregistrate 15 apeluri telefonice de la consumatorii, care au primit consultanță de specialitate și răspuns la întrebările adresate specialiștilor instituției.

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

**ANTA**, conform datelor prezentate, pe parcursul anului 2020 a înregistrat 38 petiții parvenite de la consumatori, inclusiv 13 remise de APCSP spre examinare conform competenței.

Având în vedere, că pe parcursul întregului an, situația în domeniul transportului public a fost dificilă și alarmantă, urmare a impunerii măsurilor de protecție și prevenire a răspândirii infecției Covid-19, adresările zilnice ale consumatorilor (majoritatea telefonice), vizau următoarele subiecte:

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

În cadrul examinării petițiilor parvenite de la cetățeni, în majoritatea cazurilor, ANTA a sesizat operatorii de transport rutier, în vederea efectuării cercetării de serviciu și aplicării măsurilor în limita competențelor, în privința șoferilor.

Pe parcursul anului, inspectorii ANTA, în comun cu Inspectoratul Național de Patrulare și Serviciul Fiscal de Stat, au organizat acțiuni de control, subiecți ai controlului fiind taximetriștii care prestează servicii ilegale, fără a fi înregistrați în condițiile Codului transporturilor rutiere, alte categorii de transport de pasageri.

Verificările au fost organizate ca urmare a numărului sporit de apeluri și reclamații din partea consumatorilor de servicii taximetrie, referitor la comportamentul neadecvat al conducătorilor auto precum și a transportului ilicit de persoane în regim de taxi.

În rezultatul examinării petițiilor cetățenilor în cadrul raziilor efectuate în orele de vârf, în mai multe sectoare ale mun. Chișinău cât și în alte localități din țară, în majoritatea cazurilor, operatorii de transport rutier au fost supuși răspunderii contravenționale, inclusiv pentru efectuarea transportului rutier de persoane, contra cost, fără a fi înregistrat în condițiile Codului transporturilor rutiere, fiind aplicată și măsura de suspendare a dreptului de utilizare a vehiculului rutier prin reținerea plăcuțelor cu numărul de înmatriculare și a certificatului de înmatriculare pe un termen de 6 luni.

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

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

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

**AAC**, conform datelor prezentate, în domeniul transportului aeronic, pe parcursul anului 2020 a înregistrat 250 petiții, electronice și pe suport de hârtie, parvenite direct de la consumatori sau remise de alte autorități, spre examinare conform competenței.

Autoritatea responsabilă de domeniu a examinat petițiile parvenite, iar cele de competența altor autorități, au fost readresate spre examinare conform competenței.

În urma examinării petițiilor, au fost:

- soluționate 50 cazuri prejudiciabile, din care:
- înregistrate 12 cazuri de succes;
- soluționate prin control 31 cazuri prejudiciabile (25 controale inopinate);
- 7 cazuri prejudiciabile, soluționate pe cale amiabilă, de către vânzătorii.

AA Civilă a trimis răspuns celor 250 petiționari, despre rezultatul examinării petiției.

Totodată, pentru supravegherea respectării legislației în vederea protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, precum și pentru prevenirea încălcărilor în raport cu consumatorii, AA Civilă a efectuat pe parcursul anului de referință 25 controale de stat, din care 21 planificate. conform prevederilor Legii nr. 131/2012, în domeniul protecției consumatorilor.

**AN**, informația cu privire la petiții/sesizări în domeniul transportului naval n-a fost prezentată.

**AST**, pe parcursul anului 2020, în cadrul examinării petițiilor a depistat 6 cazuri de tranzacții prejudiciabile aplicate de comercianți, din care 3 agenți economici (50%) s-au conformat prevederilor legislației în vigoare. Alte informații nu au fost prezentate de AST.

**ANRE**, pe parcursul anului 2020, a înregistrat 872 petiții parvenite din partea consumatorilor.

Din numărul total de petiții înregistrate, 800 petiții au fost examinate de către ANRE, iar 25 petiții au fost readresate altor autorități, spre examinare și soluționare conform competențelor.

La *Linia verde* instituțională au parvenit 468 apeluri, la care consumatorii au primit consultații de specialitate utile, în vederea cunoașterii cerințelor de bază referitor la anumite produse sau servicii vizate, precum și a drepturilor oferite prin lege.

Cu diverse subiecte, au fost înscrise pentru audiență 116 persoane, care au primit în cadrul audienței informațiile necesare, recomandări și răspunsuri de specialitate, la întrebările abordate.

În acest sens, ANRE a adoptat 9 decizii către furnizorii de servicii, privind încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice, cât și de contracarare a altor încălcări admise. Furnizorii au fost atenționați în vederea neadmiterii încălcării drepturilor consumatorilor.

Pentru încălcările depistate în raport cu consumatorii, în privința furnizorilor au fost emise 11 prescripții de înlăturare a neconformităților, constatate de către autoritate.

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

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

Pe parcursul anului de referință, ANRCETI a înregistrat și examinat 217 petiții, din care:

- 196 petiții vizează serviciile de comunicații electronice;
- 21 petiții vizează serviciile de comunicații poștale;
- 26 petiții întemeiate, faptele enunțate s-au adeverit, conform operațiunilor administrative realizate de ANRCETI:
- 2 petiții examinate *prin control inopinat* la fața locului, acumulate materialele probatorii necesare pentru calificarea acțiunilor participanților la procedura administrativă respectivă;
- 1 petiție, s-a adeverit (*deconectarea neîntemeiată a serviciului de acces la Internet*). Conform materialelor acumulate pe cazul dat, furnizorul n-a informat petiționarul despre modificarea condițiilor contractuale, prin prisma actelor normative;
- 132 petiții neîntemeiate, faptele enunțate nu s-au adeverit, au fost plasate la dosar, cu încetarea procedurilor administrative inițiate;
- la 59 petiții, petiționarii au primit informația și consultările relevante problemelor abordate;

Aspectele reclamate frecvent, care vizează serviciile de comunicații electronice sunt următoarele:

- *modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming;*
- *întârzierea mesajelor de informare privind starea conturilor utilizatorilor, fapt ce duce la depășirea limitei de credit, a traficului internet mobil extra-abonament;*
- *nerespectarea clauzelor contractuale, în partea ce ține de calitatea serviciilor furnizate;*
- *aplicarea taxei de penalitate, urmare a rezilierii contractelor, înainte de expirarea perioadei minime stabilite.*

La sesizarea unui utilizator a serviciilor de telefonie mobilă, specialiștii ANRCETI, în comun cu colaboratorii IP, au efectuat un control inopinat la furnizorul reclamat, în vederea constatării faptelor.

A fost verificată instrumental calitatea serviciilor prestate de furnizorul reclamat.

S-a constatat, că semnalul recepționat era sub limita admisibilă. În rezultatul verificării calității serviciului prestat, utilizatorul a primit informația de specialitate privind pretențiile invocate nefondat.

Aspectele reclamate care vizează serviciile poștale, sunt următoarele:

- *termenul de livrare a trimiterilor poștale;*
- *deteriorarea trimiterilor poștale, etc.*

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

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

**CNPF**, pe parcursul anului 2020 a examinat 355 petiții, inclusiv:

- 117 petiții în domeniul asigurărilor;
- 133 petiții în domeniul pieței de capital;
- 105 în sectorul de creditare nebanară;
- petiții înregistrate în oficiu - 115;
- petiții electronice parvenite - 41;
- petiții parvenite direct de la consumatori - 68;
- petiții remise de către alte autorități - 6;

- petiții confirmate din total examinate – 115.

Subiectele frecvent reclamate, sunt următoarele:

- neachitarea despăgubirii de asigurare – 38;
- dezacord cu suma despăgubirii de asigurare - 20;
- refuz de achitare a despăgubirii de asigurare - 19;
- tergiversarea achitării despăgubirii de asigurare – 12;
- neacceptarea formularului de constatare amiabilă – 3;
- servicii neconforme a unității de specialitate – 2.

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

Au fost efectuate 12 controale, inclusiv:

- 1 control complex în domeniul pieței de capital;
- 3 controale tematice în domeniul asigurărilor;
- 5 inspecții în teren în domeniul asigurărilor;
- 3 analize din oficiu (2 în domeniul asigurărilor și 1 în sectorul de creditare nebanară).

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

#### **IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

Analiza rezultatelor activității de protecție a consumatorilor permite formularea următoarelor concluzii:

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

Pentru asigurarea protecției consumatorilor, autoritățile responsabile de acest domeniu, ghidate de Strategia în domeniul protecției consumatorilor, și-au axat acțiunile prioritare spre informarea și dezvoltarea capacității decizionale a consumatorilor, precum și spre sensibilizarea mediului de afaceri, în vederea respectării drepturilor consumatorilor, utilizând diverse instrumente de comunicare, mărind astfel indicele de informare și încredere a consumatorilor;

2. Pe lângă informarea și educarea consumatorilor, autoritățile responsabile, acordă o atenție sporită petițiilor consumatorilor cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora (în măsura competenței). Utilizează diferite instrumente moderne de informare și sensibilizare a consumatorilor și a mediului de afaceri în relații cu consumatorii.

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

4. Recomandările adresate autorităților responsabile de protecția consumatorilor, în cadrul raportării precedente, rămân în atenția acestora, în special revizuirea Planului instituțional de activitate, în vederea identificării obiectivelor și acțiunilor cu indicatori de performanță realizabili și măsurabili, în domeniul protecției consumatorilor, pentru a asigura implementarea Strategiei și politicii în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv a prevederilor Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.

De menționat, la elaborarea raportului în baza informațiilor prezentate de autoritățile responsabile, restricțiile impuse de situația epidemiologică din țară, instituirea stării de urgență, în contextul pandemiei COVID-19, au avut un impact defavorabil și asupra activității autorităților statului, din care motiv o bună parte din acțiunile planificate n-au putut fi realizate în măsura planificată și a nivelului scontat.

Prioritară rămâne sănătatea în toată lumea.