

MINISTERUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
ȘI SUPRAVEGHEREA PIETEI**

RAPORTUL
privind activitatea de protecție a consumatorilor,
pentru perioada anului 2019

Aprobat prin Ordinul APCSP nr. 11 din 27.03.2020

Chișinău 2020

I. ÎNTRUDUCERE

În conformitate cu prevederile articolului 27 alin. (2¹) 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.

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:

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

Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA), în domeniul alimentară, la toate etapele lanțului alimentară;

Agencia 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;

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

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

Agencia Navală (ANRM), în domeniul transportului naval;

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

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

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

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

APCSP, conform sarcinii atribuite prin Legea nr.105/2013, monitorizează activitatea de protecție a consumatorilor desfășurată de autoritățile administrative competente indicate în Lege, elaborează și aprobă Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor.

Autoritățile indicate în Legea nr.105/2013, prezintă către APCSP informațiile privind activitățile desfășurate în domeniul protecției consumatorilor pe parcursul anului, contribuind la elaborarea raportului anual, pentru anul precedent de activitate în domeniul protecției consumatorilor, care urmează a fi elaborat până la 31 martie a anului în curs.

Prezentul raport conține informațiile cu date statistice prezentate de autoritățile responsabile în domeniu și reprezintă nivelul de realizare a activității în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada anului 2019.

II. OBIECTIVE ȘI ACȚIUNI

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 obiectivelor trasate, ce urmau a fi realizate pe parcursul anului 2019, în special:

- Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor, prin activități de informare;
- Apărarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, prin soluționarea petițiilor;
- Difuzarea materialelor informaționale prin surse media, ghiduri, broșuri, pliante, spoturi.

III. REZULTATELE ÎNREGISTRATE

Conform informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, în domeniile sale de bază, au înregistrat următoarele rezultate:

Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor, prin activități de informare

Autoritățile responsabile de protecția consumatorilor în domeniile sale de competență, au desfășurat un șir de activități de informare, educare și sensibilizare a grupurilor țintă (a consumatorilor și operatorilor economici), în vederea respectării prevederilor legislației cadru și în scopul 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, respectiv a implementării Strategiei în domeniul protecției consumatorilor.

În domeniul produselor nealimentare și servicii, metrologie, jocurilor de noroc, APCSP a oferit consultanță în domeniul protecției consumatorilor unui număr de 20410 persoane (18470 consumatori și 1940 agenți economici), în cadrul unui șir de activități de informare desfășurate prin diverse căi posibile, în special campanii de informare, evenimente tematice, vizite de consultanță în instituții de învățământ, organizații, piețe și centre comerciale, în cadrul autorităților publice locale, inclusiv în Ghișeul unic, la apelurile telefonice înregistrate și în cadrul examinării petițiilor:

- 7 campanii tematice de informare a grupurilor țintă (consumatorilor și mediului de afaceri):
 - „*Produse second-hand riscuri și consecințe*”;
 - „*Un angajat bine informat este bine protejat*”
 - „*Produse Smart de Încredere (Trusted Smart Products)*”, de Ziua Mondială a Consumatorilor;
 - „*Siguranța la locul de muncă-problema majoră a angajatorului*”;
 - „*Ai grijă ce produse cumperi copilului tău!*”;
 - „*Consumă responsabil, alege inteligent*”;
 - „*Află totul despre bani!*”, în parteneriat cu Camera Americană de Comerț, OCN Iute Credit SRL;
- 114 vizite de consultanță;
- 5 evenimente tematice tradiționale dedicate consumatorilor:
 - „*Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor*”;
 - „*Ziua Orașelului European*”(Chișinău, Cahul)”;
 - „*Ziua mondială a metrologiei*”;
 - „*Ziua Națională a vinului 2019*”;
 - „*Ziua ușilor deschise*”.

La data de 15 Martie 2019, conform agendei aprobate, APCSP a lansat Evenimentul „Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor”, prin conferința de anvergură, la care au participat reprezentanți ai ministerelor, autorităților de protecție a consumatorilor, asociațiilor obștești, studenți și cadre didactice din cadrul instituțiilor superioare de învățământ, cât și invitați de peste hotare (România, Franța, Ucraina, Armenia, Cazahstan), care ne-au împărtășit experiența lor națională privind protecția consumatorilor, prin prisma practicilor internaționale.

Evenimentul s-a încheiat cu masa rotundă, la care au participat conducătorii autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor, conducătorul Centrului pentru Protecția Consumatorilor (ONG) din Moldova și invitații din străinătate. Acțiunile desfășurate în cadrul evenimentului au fost mediatizate de instituțiile media TV/radio și publicate pe pagina web a APCSP.

Pentru a sublinia importanța și rolul consumatorului în economia națională, cât și rolul APCSP de implementare a politicii statului în domeniul protecției consumatorilor, la data de 18 decembrie 2019, prin conferința de anvergură a fost lansat în premieră evenimentul „Ziua ușilor deschise”.

În cadrul evenimentului au fost organizate și activități de familiarizare a publicului larg cu rolul și misiunea autorității, inclusiv deschise ușile Ghișeului consumatorului și Call-centrului modernizate, lansat și pus la dispoziția publicului larg numărul nou al telefonului consumatorului - 022 51 51 51, versiunea ajustată noilor rigori a paginii web instituționale.

Cu dedicație evenimentului, în cadrul săptămânii de informare, a fost lansată campania tematică cu acțiuni de informare și sensibilizare a publicului larg, în domeniul protecției consumatorilor.

Pentru sporirea interesului tinerilor de a cunoaște tot mai mult despre drepturile consumatorului a fost lansat concursul de desen tematic „Protecția consumatorilor în culori”, la care au participat și au trimis desene 582 tineri, iar 12 învingători au fost premiați cu diplome și materiale promoționale, desenele lor fiind înscrise în calendarul Agenției pentru anul 2020, lansat în cadrul evenimentului și plasat pe pagina web instituțională, cu actualizare săptămânală. Acțiunile au fost publicate în sursele media și pe pagina web instituțională.

Fiind responsabilă prin lege de supravegherea respectării legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, APCSP a examinat 91 contracte încheiate cu consumatorii și în toate 91 situații de caz, părțile contractante au primit consultanță de specialitate, referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor.

Pentru abordarea unui număr mai mare de persoane interesate și în scopul informării părților implicate în contractarea creditelor nebancale, a fost organizată și desfășurată Campania Națională de Educare Financiară „Află totul despre bani”, în parteneriat cu Camera Americană de Comerț și OCN Iute Credit SRL, care va dura 13 luni din data lansării.

În cadrul Campaniei, experții în materie au organizat un training cu privire la consolidarea capacităților Agenției în domeniul de creditare nebancale, cu tematica „Credite de consum. Aspecte generale. Tipuri de credite consum. Reglementari și studii de caz”, la care au participat inspectorii responsabili de supravegherea acestui domeniu.

În domeniul produselor alimentare, ANSA a desfășurat pe parcursul anului 1434 vizite de consultanță în instituții de învățământ, inclusiv în tabere de odihnă staționare și cu sejur de zi.

A acordat consultații de specialitate la apelurile telefonice sau înregistrate pe aplicația VIBER, în oficiu, la examinarea petițiilor înregistrate.

Astfel, la sediul instituției au primit consultații 988 consumatori, în vederea soluționării problemelor abordate, inclusiv informații referitor la drepturile consfințite prin lege, caracteristicile și cerințele de calitate și inofensivitate pentru diferite grupe de produse, atenționări de manifestare a atitudinii precaute, atunci când aleg și procură produse ușor alterabile.

Pentru urgentarea depunerii și soluționării petițiilor, funcționează mecanismul de recepționare a petițiilor prin aplicația VIBER, la care pe parcursul anului au apelat 209 persoane.

La examinarea petițiilor și sesizărilor primite pe suport de hârtie și electronic, au fost acordate consultații unui număr de 1545 persoane.

În perioada 18 - 22 noiembrie 2018, ANSA în colaborare cu ANSP, în cadrul Evenimentului dedicat Săptămânii Mondiale de conștientizare a rezistenței la antibiotice, au desfășurat activități cu scop de informare și sensibilizare a populației privind creșterea rezistenței la antibiotice la nivel mondial și național, prevenirea fenomenului de rezistență anti microbiană.

În cadrul evenimentului dedicat Zilei Mondiale a Alimentației, declarată de Adunarea Generală a ONU și marcată anual la 16 octombrie, au fost desfășurate acțiuni de informare prin intermediul paginii web, cu scopul creșterii gradului de conștientizare a problemelor privind alimentația la nivel mondial, consolidării solidarizării în lupta împotriva foametei, a malnutriției și a sărăciei.

În legătură cu informația privind depistarea în rețeaua de comerț a loturilor de pește neconform, (infestat cu paraziți), pe data de 7 octombrie au demarat acțiuni de investigare, iar rezultatele au fost prezentate colaboratorilor Corpului de Control al Prim-Ministrului, Poliției și Procuraturii, respectiv informată presa despre măsurile întreprinse în scop de prevenire a cazurilor de comercializare a peștelui neconform către consumatori.

În legătură cu informațiile apărute în presă, cu privire la conținutul de nitrați în produsele vegetale, prin intermediul surselor media, consumatorii au fost informați cu privire la limitele maxime stabilite, admisibile pentru conținutul de nitrați, investigațiile pentru determinarea conținutului de nitrați care se efectuează doar în laboratoare acreditate, testările cu dispozitive digitale (nitratoteste) care nu sunt considerate veridice, probele care se prelevă de persoane instruite și conform metodologiei aprobate.

Totodată, s-a recomandat consumatorilor să procure produse din locuri autorizate, să solicite comerciantului certificatul de inofensivitate, buletul de încercări eliberat de un laborator acreditat.

La 28 septembrie, a fost marcată „Ziua mondială a luptei împotriva rabiei”, prin flash-mobul organizat în Grădina Publică Ștefan cel Mare și Sfânt, cu participarea studenților Facultății de medicină veterinară a Universității Agrare. La eveniment au fost invitați și reprezentanții presei, pentru a difuza cât mai larg informațiile destinate populației. În acest context, ANSA în comun cu ANSP organizează anual acțiuni de sensibilizare a populației despre riscul de îmbolnăvire, modul de prevenire și contribuirea la eliminarea surselor de rabie.

La 8 august, a fost organizată o conferință de presă cu tema: „Măsurile întreprinse în scop de prevenire a livrărilor de produse neconforme în instituțiile de învățământ general.

Prin comunicatul de presă plasat pe pagina web instituțională, consumatorii au fost informați despre marcarea la nivel global a „Zile Mondiale a Siguranței Alimentare”, oferindu-li-se informații utile în domeniul alimentar.

În perioada 23-24 mai, a fost marcată Ziua ușilor deschise, în scopul familiarizării cu aspectele generale privind rolul, misiunea și atribuțiile ANSA pe întregul lanț alimentar, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor, principalii invitați fiind studenții Universității Agrare, cărora le-au fost difuzate prezentări și materiale informative cu privire la activitatea instituției.

La 11 mai, consumatorii, producătorii și locuitorii capitalei, au fost invitați în Orașelul European din Grădina Publică Ștefan cel Mare și Sfânt, să participe la celebrarea Zilei Europei 2019, unde a fost amplasat standul informativ cu pliante și ghiduri tematice în domeniul alimentar, materiale promoționale despre activitatea Agenției, desfășurate jocuri distractive cu aspecte tematice, respectiv au fost oferite răspunsuri de specialitate la întrebările vizitatorilor. Standul informativ a fost vizitat de partenerii din instituțiile statale, donatori și reprezentanți ai sectorului academic.

Anticipând, comerțul sporit cu pește viu și produse din pește în ajunul sărbătorilor, inspectorii autorității responsabile de domeniu, au desfășurat în piețele agroalimentare acțiuni de sensibilizare a consumatorilor, în scop de a evita procurarea produselor neconforme și a spori atenția la condițiile de comercializare, aspectul exterior al peștelui, au recomandat să solicite vânzătorului documentele justificative, sau să sesizeze ANSA la linia verde, aplicația WIBER, E-mailul info@ansa.gov.md.

Cu ocazia Zilei Mondiale a Protecției Consumatorului, ANSA a participat la evenimentul organizat la nivel național de către APCSP și a publicat pe pagina sa web un comunicat de presă dedicat consumatorilor de produse alimentare și servicii de alimentație publică, în vederea informării și protejării intereselor economice ale acestora, inclusiv posibilitățile de a se adresa cu o reclamație prin câteva instrumente de comunicare:

- 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;
- pe pagina web, unde pot accesa formularul petiției și modul de completare, materialele informative elaborate pentru consumatori, Ghidul inspectorului în raport cu consumatorul;
- la tel. (022)-26-46-43; linia verde 80080033(apel gratuit);
- prin aplicația WIBER- 067675544 pentru a urgenta depunerea petiției;
- boxele de colectare a petițiilor, amplasate în 20 de Centre Comerciale.

Cu operatorii din întreg lanțul alimentar, a organizat seminare tematice (mese rotunde), unde au fost abordate diverse subiecte tematice, inclusiv a celor reclamate de consumatori. În acest sens, a invitat vizitatorii expoziției „Fabricat în Moldova”, în special producătorii autohtoni și distribuitorii produselor de import și locale, la seminarul tematic „Cu privire la aplicarea prevederilor Legii 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare”, unde au fost discutate noile prevederi ale legislației, pentru producători și distribuitori, cu privire la marcarea produselor, facilitarea accesului consumatorilor la informația despre produsul achiziționat.

Participanții au adresat întrebări și au primit răspunsuri calificate referitor la subiectele abordate.

În domeniul sănătății publice, ANSP a fortificat acțiunile sale de informare și educare a populației în vederea sporirii gradului de conștientizare, respectării măsurilor de prevenire și profilaxie a bolilor, modificării comportamentului și obiceiurilor nefavorabile sănătății.

Pentru comunicarea largă la nivel național a informațiilor utile, sfaturilor și recomandărilor de specialitate, inclusiv a situației epidemiologice în țară, au fost desfășurate circa 624 activități de sensibilizare a populației prin desfășurarea diverselor seminare, mese rotunde, convorbiri, publicații în presă, emisiuni TV, Radio, etc., utilizând diverse căi de comunicare și informare, inclusiv: TV, radio, presa scrisă, paginile WEB, rețele de socializare, ecrane LED, etc.

În acest sens, cu suportul Ministerului Sănătății Muncii și Protecției Sociale (MSMPS) și a Companiei Naționale de Asigurări în Medicină (CNAM), pe parcursul anului 2019 a organizat și desfășurat un șir de acțiuni de comunicare și informare, în cadrul a 33 de evenimente de sănătate consacrate Zilelor Mondiale și naționale tematice, 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 inimii;
- Ziua Mondială a diabetului;
- Ziua Mondială a Bolii Pulmonare Obstructive Cronice;
- Ziua Mondială a pneumoniei;
- Zilele naționale fără alcool și de renunțare la fumat;
- Lunarul de prevenire a riscurilor consumului de alcool;
- Săptămâna de comunicare „Zero alcool în timpul sarcinii”;
- Săptămâna prevenirii intoxicațiilor acute neprofesionale exogene de etiologie chimică;
- Săptămâna Mondială de conștientizare a rezistenței la antibiotice, etc.

Acțiunile desfășurate în cadrul acestor evenimente au inclus:

- ateliere de lucru tematice;
- ședințe informative;
- lecții și concursuri publice organizate, etc.

Pentru evitarea îmbolnăvirilor, izolarea timpurie și prevenirea răspândirii gripei și infecțiilor respiratorii virale acute, prin intermediul surselor media, ANSP a desfășurat acțiuni de informare și sensibilizare a populației în vederea respectării regulilor de conduită și măsurilor de protecție individuală, pe pagina web a plasat comunicate de presă cu tematica abordată. Respectiv, a recomandat măsuri de profilaxie a gripei și infecțiilor respiratorii virale acute și adresarea la medicul de familie în caz de apariție a primelor simptome compatibile cu gripa.

A fost pus la dispoziția consumatorilor dar și a publicului larg, telefoanele de contact a Serviciul informare și comunicare 022 574-580 și 022-72-52-74/ 022-73-73-22, la care consumatorii au primit consultații de specialitate.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Bolii Pulmonare Obstructive Cronice (20 noiembrie 2019) - genericul „Toți împreună pentru a stopa boala pulmonară obstructivă cronică”, cu scopul de a sensibiliza populația cu privire la această maladie și de a îmbunătăți îngrijirea bolii în întreaga lume, prin intermediul surselor media au fost difuzate informații utile, sfaturi și recomandări în acest sens, iar pe pagina web instituțională ANSP a publicat un comunicat de presă accesibil tuturor utilizatorilor, despre cauzele și riscurile, simptomele, modul de prevenire și tratare a bolii.

Cu prilejul Zilei Europene a Gâtitului și a Alimentației Sănătoase, cu scopul încurajării alimentației sănătoase, combaterii ponderii obezității infantile, sensibilizării privind riscul obezității, pe pagina web instituțională a fost publicat un material informativ-educativ, accesibil tuturor utilizatorilor, despre cum să alegă de pe raft un produs benefic sănătății, deoarece puțini cunosc regulile etichetării produselor alimentare și importanța mențiunilor nutriționale de pe ambalaj, aleg incorect produsele alimentare, care influențează negativ sănătatea și măresc riscul obezității.

Cu această ocazie, pentru studenții facultăților de merceologie și tehnologie alimentară, profesori și bibliotecari, în incinta Bibliotecii Științifice a Academiei de Studii Economice a Moldovei, a fost organizat un seminar informativ-practic cu tema „Cum alegem sănătate de pe raft”.

Pentru a sensibiliza cei peste 90 de tineri și 10 cadre didactice prezente la eveniment despre importanța acestui subiect, a fost realizată o sesiune de informare, care a alternat cu demonstrarea

etichetelor produselor alimentare și descifrarea acestora. Participanții au manifestat un interes sporit față de subiectul prezentat, au acordat întrebări și s-au implicat activ în măsurile organizate, iar la sfârșitul sesiunii, au primit pliante informative despre alimentația sănătoasă și efortul fizic zilnic.

De Ziua Mondială de profilaxie și combatere a Diabetului Zaharat, (14 noiembrie 2019), specialiștii ANSP au participat la mai multe activități comunitare de promovare a sănătății, cu genericul „Diabetul – Protejează-ți Familia”. Mesajul acestei zile a fost: „Ai grijă, protejează-ți familia de diabet. Acțiunile simple pot reduce riscurile!”.

Astfel, ANSP în comun cu MSMPS și autoritățile publice locale, cu suportul Proiectului „Viață Sănătoasă”, au desfășurat un eveniment de sensibilizare privind această maladie în localitatea Peresecina, raionul Orhei, unde peste 180 de persoane și-au măsurat nivelul glicemiei în sânge, și-au aflat indiciile masei corporale și au beneficiat de consiliere din partea specialiștilor. De asemenea, au fost distribuite materiale informative, accentul fiind pus pe implicarea familiei în activitățile de promovare a sănătății și combatere a diabetului zaharat, venind cu date statistice prezentate de Centrul de Sănătate Peresecina, potrivit cărora în localitate stau la evidența medicului de familie 322 de pacienți cu diabet zaharat, din aceștia 4 sunt cu diabet zaharat de tip 1.

De asemenea, specialiștii ANSP, în comun cu profesorii din cadrul Centrului de educație medicală continuă a personalului medical și farmaceutic cu studii medii, cu implicarea activă a personalului medical aflat la studii (asistente medicale ale medicului de familie și medicilor specialiști), au organizat o masă rotundă cu tema „Familia și diabetul”. Activitatea a avut drept scop fortificarea rețelelor de sprijin acordat celor afectați pentru a crește conștientizarea impactului diabetului și a promova rolul familiei în gestionarea, îngrijirea și prevenirea lui.

Cu prilejul Zilei Mondiale a comemorării victimelor accidentelor rutiere – „Viața nu este o piesă auto”, urmărind amploarea accidentelor rutiere, au fost lansate mesaje-cheie pentru fiecare actor al traficului rutier. Conducătorii auto sunt îndemnați să cupleze centura de siguranță, să nu urce la volan sub influența alcoolului, să evite utilizarea telefonului mobil la volan, să adapteze viteza la condițiile meteo și să verifice starea automobilului înainte de călătorii.

Pietonilor li s-a recomandat să se asigure înainte de a traversa strada, să se conducă de semnele semafoarelor și să se deplaseze pe partea dreaptă a trotuarelor, iar în lipsa acestora – pe acostament.

Luna noiembrie a fost dedicată informării și conștientizării riscurilor asociate consumului de alcool, prin acțiuni de comunicare și sensibilizare a cetățenilor, pentru reducerea impactului, prevenirea accidentelor și traumelor cauzate de consumul de alcool la volan. Au fost derulate spoturi sociale, în 2 limbi (română și rusă) pe ecranele LED din transportul public, în sursele mass-media.

În perioada sezonului estival, prin intermediul surselor media, pagina web, au fost difuzate informații și recomandări cu privire la zonele de agrement, prin care populația a fost îndrumată să respecte curățenia și normele de igienă, să utilizeze sursele de apă potabilă și a primit recomandările de specialitate, inclusiv au fost plasate panouri informative în aria zonelor de agrement.

La inițiativa OMS, FAO, Organizației Mondiale pentru Sănătatea Animalelor (OIE) și în comun cu ANSA la nivel național, au fost desfășurate activități de informare pentru siguranța alimentară pe întregul lanț alimentar – de la producție la consum.

Astfel, pe pagina web instituțională a fost plasat un bloc informativ-educațional ce include „Cinci principii-cheie ale alimentației sigure”, care poate fi descărcat pentru derulare pe ecranele LED: https://www.who.int/foodsafety/areas_work/food-hygiene/5Keys-Video/en/, un poster „Cinci mesaje pentru siguranța alimentației”, accesibil pe web: <https://ansp.md/wp-content/uploads/2019/04/5-mesaje-cheie-pentru-siguranta-alimentatiei-2019.pdf>.

La 30 mai, ANSP a marcat Ziua ușilor deschise cu genericul ”70 ani în beneficiul sănătății populației”, în scopul familiarizării cu aspectele generale, rolul, misiunea și atribuțiile instituției în sistemul național de sănătate precum și a atragerii atenției societății, autorităților publice centrale și locale asupra faptului că, în cei 70 ani de activitate, instituția a contribuit la lichidarea multor maladii grave – trahoma, malaria, febra tifoidă, tifosul exantematic și altele. Prin insistența și perseverența în activitatea specialiștilor instituției, au fost implementate un șir de vaccinuri care au contribuit la micșorarea numărului de cazuri de boli infecțioase, precum difteria, tetanosul, rujeola, tusea convulsivă și a deceselor provocate de acestea.

Vizitatorilor le-a fost oferită ocazia să participe la întâlnirea cu specialiștii instituției, care au fost la dispoziția tuturor pentru a răspunde la întrebările privind supravegherea, și protecția sănătății publice, inclusiv a drepturilor consumatorilor. Concomitent, au avut posibilitatea să fie martori-participanți ai unor testări de laborator privind inofensivitatea apei potabile, fructelor și legumelor, determinarea indicelui masei corporale, nivelului fondului radioactiv și a undelor electromagnetice, au vizitat expoziția realizărilor științifice și practice, laboratoarele și muzeul din cadrul instituției.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Sănătății, cu tema „Acoperirea universală cu servicii de sănătate accesibile pentru toți”, zi ce semnifică crearea OMS (7 aprilie 1948), a fost desfășurată campania de sensibilizare a opiniei publice despre acoperirea universală cu servicii de sănătate, misiunea lucrătorilor medicali de a informa și asigura accesul tuturor cetățenilor la servicii de diagnostic, la asistență medicală primară.

De menționat, că pentru informarea publicului larg, pe pagina web instituțională sunt plasate un șir de Recomandări metodice, care pot fi accesate și vizualizate la compartimentul <https://ansp.md/index.php/recomadari-metodice-2/>.

În domeniul transportului auto, ANTA pe parcursul anului 2019, a desfășurat un șir de acțiuni de informare și sensibilizare în scopul protecției consumatorilor, utilizatori ai serviciilor de transport rutier, care au fost mediatizate prin intermediul surselor mass-media, inclusiv prin comunicate de presă plasate pe pagina web instituțională.

Astfel, în perioada 16 – 20 decembrie, în ajunul sărbătorilor de iarnă, a lansat campania „Siguranța și confortul pasagerilor verificate de ANTA”, în scopul prevenirii comiterii accidentelor rutiere, diminuării gravității consecințelor acestora, înlăturării cauzelor și condițiilor în care acestea s-au produs, verificării vehiculelor în privința corespunderii lor cu normele de siguranță rutieră precum și a conformării conducătorilor auto rigorilor Codului transporturilor rutiere.

Inspectorii din cadrul autorității au desfășurat acțiuni de control privind respectarea normelor de siguranță rutieră și a drepturilor consumatorilor, în direcția punctelor de trecere a frontierei de Stat Cahul, Giurgiulești, Leușeni, Sculeni, Costești, Criva și Otaci.

În cadrul acțiunilor întreprinse, pentru transportarea persoanelor cu vehicule rutiere nenotifycate pentru genul de activitate desfășurat și încălcarea drepturilor consumatorilor, 7 conducători auto au fost sancționați, în baza art. 197 alin. (5), (6) și art. 439 alin. (1) Cod contravențional, cu suspendarea dreptului de utilizare a vehiculului rutier prin reținerea plăcuțelor cu numărul de înmatriculare și a certificatului de înmatriculare.

Pe pagina web au fost publicate recomandări referitor la respectarea legislației în vigoare:

- a) să achite la timp costul călătoriei, să păstreze biletul până la destinație, să-l prezinte la cerere;
- b) să respecte modul de îmbarcare/debarcare din vehiculul rutier;
- c) aflându-se în vehicul, să respecte cerințele Regulamentului transporturilor rutiere.

Totodată ANTA a comunicat, că pentru asigurarea respectării reglementărilor în domeniul transporturilor rutiere, siguranța și confortul pasagerilor, acțiunile de control vor continua.

Consumatorii au primit consultații și la Linia telefonică pusă la dispoziția acestora.

În perioada 04 – 06 decembrie, în scopul supravegherii traficului rutier și siguranței pasagerilor în transportul public și pentru realizarea sarcinilor Comisiei pentru Situații Excepționale a RM din 21 noiembrie 2019, inspectorii din cadrul ANTA, în comun cu ofițerii Inspectoratului Auto de Stat, au desfășurat operațiunea specială „Autobuz”, în mun. Chișinău și Bălți, precum și în raioanele Criuleni, Rezina, Sîngerei, Leova, Ștefan Vodă și Ungheni, în scopul supravegherii traficului rutier și siguranței pasagerilor în transportul public.

În cadrul acțiunilor întreprinse, pentru neeliberarea biletelor de călătorie pasagerilor nerespectarea graficului de circulație, încălcarea normelor de efectuare a transportului rutier de persoane, conducătorii auto s-au ales cu amenzi și suspendarea dreptului de utilizare a vehiculului rutier prin reținerea plăcuțelor cu numărul de înmatriculare și a certificatului de înmatriculare, conform prevederilor art. 439¹ al Codului Contravențional.

În acest sens, Agenția a atenționat conducătorii auto și operatorii de transport rutier, să se conformeze prevederilor Codului transporturilor rutiere și să ofere consumatorilor servicii de calitate, în siguranță și confort. În scopul asigurării securității călătorilor, acțiunile au continuat.

În perioada 02-15 decembrie, pe teritoriul capitalei a continuat desfășurarea operațiunii „Autobuz”, în comun cu Secția supraveghere transport și circulație rutieră din cadrul Direcției de Poliție a mun. Chișinău, pentru contracararea transportului ilicit de călători, prevenirea accidentelor rutiere la exploatarea vehiculelor pentru transportul de călători, a autobuzelor ce transportă elevi.

Au fost efectuate razii în trafic și la Gările Auto din mun. Chișinău, cu inspectarea tehnică și verificarea legalității actelor ce atestă dreptul la activitate, au fost depistate abateri de la normele tehnice: defecte tehnice în sistemul de frânare sau în mecanismul de direcție, în dispozitivele de iluminare ori de semnalizare, amplasarea neautorizată pe vehicule a publicității, lipsa raportului de inspecție tehnică a unităților de transport, iar operatorilor de transport vizați li s-au emis prescripții.

În scopul asigurării securității călătorilor în timpul traficului rutier, acțiunile au continuat iar agenții economici au fost atenționați să respecte prevederile legale.

În perioada 25 – 26 iulie, ca urmare a sesizărilor din partea operatorilor de transport rutier, gărilor auto, organelor administrației publice locale pe marginea combaterii transportului ilicit de persoane în regim de taxi în trafic național, a fost lansată campania „Transportul ilicit de persoane în regim de taxi: noi acțiuni – noi sancțiuni”. Inspectorii ANTA în comun cu Inspectoratul Național de Patrulare și Serviciului Fiscal de Stat, au efectuat acțiuni de control în mun. Chișinău și raioanele Soroca, Florești, Telenești, Orhei, Glodeni, Fălești, în vederea identificării transportatorilor iliciți, iar transportatorilor identificați le-au fost aplicate sancțiuni, cu suspendarea dreptului de utilizare a vehiculului rutier prin reținerea plăcuțelor cu numărul de înmatriculare și a certificatului de înmatriculare pe un termen de 6 luni, conform prevederilor art. 4391 Codului Contravențional.

Pentru efectuarea transportului rutier de persoane contra cost în vehicule echipate cu mai puțin de 9 scaune, transportatorii au fost sancționați și atenționați să se conformeze prevederilor Codului Transporturilor Rutiere, încât consumatorul să poată beneficia de servicii de calitate și în maximă securitate.

Totodată, în scopul protecției consumatorilor, pe teritoriul Aeroportului internațional Chișinău, au fost desfășurate acțiuni de informare și sensibilizare, în comun cu Asociația Transportatorilor auto în regim de taxi „ATAT”, cu difuzarea materialelor informaționale (pliante, broșuri cu drepturile consumatorilor și legislația cadru).

La data de 05 iunie, urmare a autosesizării pe marginea reportajului difuzat de portalul informațional *Point.md* referitor la starea tehnică a unității de transport antrenate la deservirea rutei regulate nr.7 din mun. Bălți, în scopul asigurării condițiilor de securitate și calitate în transportul rutier, autovehiculului antrenat la deservirea rutei a fost supus inspecției tehnice suplimentare. Ca urmare a defecțiunilor grave depistate în sistemul de frânare, care prezintă un risc imediat pentru siguranța circulației rutiere și pentru pasageri, operatorului de transport i-a fost interzisă exploatarea autobuzului până la înlăturarea defecțiunilor depistate.

În scopul sensibilizării tuturor participanților la trafic și a protecției consumatorilor, cazul dat a fost publicat pe pagina web a autorității.

De asemenea, pentru informarea publicului larg, conform demersului Serviciului Vamal al RM, ANTA a publicat pe pagina sa web, un comunicat referitor la reluarea traficului de pasageri și mărfuri cu mijloace de transport, prin punctul de trecere a frontierei de stat Palanca - Maiaki - Udobnoe.

Totodată a adus la cunoștință, că prin punctul de trecere nominalizat este interzisă introducerea în Republica Moldova a mărfurilor supuse controlului veterinar și fitosanitar.

La 10 ianuarie 2019, în scop de informare și sensibilizare, în condițiile climaterice cu privire la formarea unui strat de zăpadă și polei pe carosabil, fenomene meteo ce pot afecta siguranța circulației rutiere, ANTA a publicat Recomandările pentru participanții la trafic, să manifeste maximă prudență și să respecte cu strictețe regulile de circulație, conducătorii auto fiind rugați să adopte o manieră prudentă de conducere și să adapteze permanent viteza de rulare la condițiile de drum și trafic.

Totodată a fost publicat îndemnul adresat șoferilor care circulă pe traseele din localități sau în afara lor, să circule cu viteză redusă la maxim, pentru a putea opri autovehiculul în siguranță, având în vedere că distanța de frânare în astfel de condiții este mult mai mare.

În domeniul transportului aeronautic AAC, pentru asigurarea protecției consumatorilor, pe parcursul anului 2019, a desfășurat diverse acțiuni de informare și sensibilizare în ceea ce privește siguranța transportului de pasageri și bagaje, precum și respectarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor de servicii avia, prin intermediul surselor media, paginii web instituțională, cât și în cadrul marcării unor evenimente aferente domeniului de activitate.

În acest sens, au fost oferite consultații unui număr de 450 consumatori de servicii avia.

Totodată, pe pagina web au fost publicate blocuri informative destinate consumatorilor, inclusiv:

- generalități despre activitatea Agenției;
- știrile și evenimentele în domeniu;
- informații pentru pasageri (drepturile pasagerilor, zborurile, bagaje, transparența prețurilor și rezervările online, operațiunile de zbor, orarele de vară și iarnă a companiilor aeriene, etc.);
- Securitatea și siguranța aeronautică;
- Cum se depune o petiție, ce reprezintă o petiție, formularul petiției;
- Obținerea unei rambursări sau despăgubiri, etc.

Informațiile publicate au fost accesate de către 157 478 vizitatori unici ai paginii web.

Consumatorii au primit consultații și la Linia telefonică pusă la dispoziția acestora.

La 19 septembrie, cu prilejul celei de a 75-a aniversări a Zilei Lucrătorului Aviației Civile, pe pagina web a fost plasat un comunicat cu dedicație tematică, adresat atât angajaților autorității cât și consumatorilor, în care este expus rolul și misiunea, incursiunile de-a lungul timpului în istoria Aviației Civile a RM, precum și mesajul de felicitare a colegilor din industrie.

La 24 iulie, din motive de securitate, pe fondul creșterii temerilor unui atac cibernetic, toți clienții (consumatorii) au fost informați printr-un comunicat public, despre o posibilă încălcare a datelor cu caracter personal în sistem, fiind rugați să reseteze parola contului, din cauza unei problemei tehnice.

Cu ocazia sărbătoririi Zilei Europei la Chișinău, la 11 mai 2019, AAC a desfășurat în aeroportul Chișinău și în Grădina Publică Ștefan cel Mare din Chișinău o campanie de informare, oferind publicului participant și călătorilor, consultanță, informații utile și îndrumări vis-a-vis de prevederile legislației cadru, drepturile consumatorilor, cerințele ce urmează a fi respectate la prestarea serviciilor în acest domeniu, inclusiv regulile europene de utilizare a dronelor.

În acest sens, a fost amenajat un stand cu informații ample despre condițiile în care pot fi utilizate dronile și situațiile în care operarea cu aceste aparate de zbor este interzisă., au fost difuzate materiale informaționale, cu privire la serviciile prestate de AAC și plasat un cort informativ, care pe parcursul evenimentului a fost vizitat de peste o sută de persoane, care au venit în orașelul european din Grădina Publică, care au avut posibilitatea să se informeze despre drepturile pasagerilor în transportul aerian.

Vizitatorii orașelului au fost informați despre implementarea noului cadru legal pentru drone, ca parte strategică a aviației civile, care reprezintă principala provocare a AAC pentru anul 2019, cărora le-au fost adresat mesajul cu privire la faptul că pasagerii au drepturi egale, și nu pot fi ignorate.

Importanța campaniei a fost apreciată de primele persoane din Stat și de oficialități străine, care au vizitat Corturile informative amenajate în Orașelul European.

Cu scop de informare a consumatorilor, pe pagina web a instituției, a fost publicată informația cu privire la trecerea la programul operațional de vară sau iarnă, precum și informații referitor la accidente sau catastrofe aviatice întâmplare, etc.

La 15 aprilie, în urma incidentelor provocate de pasageri și în scop de sensibilizare, a fost lansată campania "Zero toleranță pasagerilor agresivi la bordul aeronavei", prin care pasagerii au fost anunțați despre nontoleranța comportamentului turbulent în avion sau înainte de îmbarcare, măsurile aplicabile în astfel de cazuri:

- aplicarea prevederilor Convenției de la Tokyo, prin care pilotul comandant poate interzice accesul pasagerilor turbulenți la bord, dispune debarcarea bagajelor și a călătorilor înainte de decolare sau chiar aterizarea de urgență;
- pasagerul turbulent este direct responsabil de schimbarea programului companiei aeriene, respectiv va plăti daunele provocate, îi va fi anulat biletul, iar la debarcare va fi sancționat;
- Companiile au dreptul să treacă în "lista neagră" pasagerii turbulenți în mod repetat. Acești pasageri nu vor mai putea cumpăra bilete sau li se va refuza îmbarcarea în viitor.

Potrivit datelor AAC, în circa o mie de curse anual au loc incidente create de pasagerii aflați sub influența băuturilor alcoolice. 72% din incidente se termină cu agresiuni fizice, iar o dată pe lună, un avion aterizează din cauza celor care își aprind țigări la bord, deși acest lucru este interzis.

În domeniul transportului naval ANRM, pentru sporirea gradului de informare și protecție a consumatorilor, pe parcursul anului 2019, a desfășurat 3 vizite de consultanță la prestatorii serviciilor de agrement nautic, și anume:

În luna aprilie, în cadrul vizitei de consultanță au fost sensibilizați 2 agenți economici din Piața industrială „DOMUS”, privind necesitatea deținerii actelor de conformitate pentru vestele și colacii de salvare comercializate și alte obligații în domeniul protecției consumatorilor.

În luna iunie 2019, în cadrul vizitei de consultanță, au fost sensibilizați 3 prestatori de servicii, din Zona de agrement Parcul Nistrean, Vadul-lui-Vodă (plaja), cu privire la necesitatea afișării prețurilor pentru serviciile prestate, utilizării mijloacelor de protecție (vestelor de salvare) pentru toți consumatorii de servicii de agrement nautic, verificării prezenței și valabilității certificatelor navigatorului, deținute de solicitanții de închiriere a motovehiculelor nautice.

În luna iulie, în cadrul vizitelor de consultanță, a fost sensibilizat 1 prestator de servicii din Zona Parcul de agrement Orhei-Land și 2 prestatori din Zona de agrement Valea Trandafirilor, mun. Chișinău .

NOTĂ: Din cauza insuficienței de personal calificat în cadrul autorității (funcția de inspector este vacantă până în prezent), activitățile în domeniul de protecției consumatorilor au fost realizate parțial și episodic: în cadrul inspecțiilor tehnice, acțiunilor de monitorizare și dirijare a traficului naval, etc.

ANRM a oferit informații consumatorilor în domeniul , prin utilizarea paginii web instituționale, unde orice persoană interesată poate accesa și se informa din materialele destinate acestora.

Astfel, pe pagina web au fost publicate 10 materiale informaționale aferente domeniului, adresate atât consumatorilor cât și prestatorilor de servicii de agrement nautic.

Informațiile plasate pe pagina web au prezentat interes unui număr de 1784 persoane- utilizatori ai paginii.

În domeniul securității industriale și construcțiilor, AST pe parcursul anului 2019, a desfășurat 55 activități de informare, în cadrul a 2 evenimente tematice, cu genericul: „*Scăderea riscului de apariției a produselor și serviciilor periculoase pe piață*” și „*Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional*”.

Au fost acordate consultații de specialitate în domeniile de competență, inclusiv construcții și produse pentru construcții, unui număr de 220 persoane, în scopul respectării prevederilor legislației în vigoare, normelor reglementate, recomandărilor și sfaturilor utile pentru consumatori.

În scopul protecției consumatorilor, AST a publicat pe pagina web instituțională un șir de blocuri informative, recomandări și sfaturi destinate consumatorilor, inclusiv:

- în legătură cu sosirea perioadei reci a anului, pentru salvarea vieții și bunurilor;
- în cazul producerii accidentelor;
- pentru enoriași în ajunul sărbătorilor religioase, privind normele de siguranță în lăcașe;
- respectarea normelor și regulilor 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;
- Linia fierbinte: 0-800-55555, linia fierbinte pentru comunicarea accidentelor de muncă 24/24: 022-212-333/067-212-333, etc.

Blocurile informative publicate au fost accesate de către 488 vizitatori unici ai paginii web.

Cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, la data de 15 Martie 2019, AST a participat la lansarea evenimentului organizat de APCSP, prin conferința de anvergură, la care au participat reprezentanți ai ministerelor, autorităților de protecție a consumatorilor, asociațiilor obștești, studenți și cadre didactice din cadrul instituțiilor superioare de învățământ, cât și invitați de

peste hotare (România, Franța, Ucraina, Armenia, Cazahstan), care ne-au împărtășit experiența lor națională privind protecția consumatorilor, prin prisma practicilor internaționale.

De asemenea, AST a participat la masa rotundă de încheiere a evenimentului, alături de conducătorii autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor, conducătorul Centrului pentru Protecția Consumatorilor (ONG) din Moldova și invitații din străinătate.

Acțiunile desfășurate în cadrul evenimentului au fost mediatizate de instituțiile media.

Pentru informarea consumatorilor în domeniile de competență, pe pagina web instituțională a post publicat un comunicat de presă cu informații de interes public de la eveniment.

În domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării, ANRE responsabilă de domenii, 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.

Au fost acordate consultații de specialitate în domeniile de competență, unui număr de 220 persoane, în scopul respectării prevederilor legislației în vigoare, normelor reglementate, recomandărilor și sfaturilor utile pentru consumatori.

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

De asemenea, consumatorii au primit consultații de specialitate și la linia telefonică directă a instituției, numărul de telefon fiind publicat pe pagina sa web.

În scopul protecției consumatorilor, ANRE a publicat pe pagina web instituțională un șir de blocuri informative, recomandări și sfaturi destinate consumatorilor, inclusiv:

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

În contextul optimizării noii versiuni a paginii oficiale a ANRE, în luna iunie 2019, Agenția a lansat o nouă versiune a site-ului, astfel începând cu a doua jumătate a anului 2019, blocurile informative publicate au fost accesate de către 29 mii de vizitatori unici ai paginii web.

În interesul și pentru informarea consumatorilor de resurse energetice, pe pagină pot fi găsite blocuri informative utile, inclusiv:

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

Totodată, pe parcursul anului de referință, consumatorii au primit consultații de specialitate la Linia telefonică, precum și în cadrul orelor de audiență, la sediul instituției.

Cu prilejul Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor, marcată anual la data de 15 martie, ANRE a fost organizată o ședință publică, la care au fost invitați reprezentanții ONG din domeniul protecției consumatorului, Asociațiile de consumatori din domeniile reglementate de ANRE, unde au fost dezbătute problemele actuale cu care se confruntă consumatorii din sectoarele reglementate de ANRE, respectiv au fost identificate căile de soluționare, în limitele normelor legale.

Pentru realizarea unor campanii informaționale tematice, ANRE nu a beneficiat de surse financiare din partea partenerilor de dezvoltare.

Conform prevederilor Legii privind transparența în procesul decizional, pentru consultare publică, inclusiv a consumatorilor de resurse energetice, Agenția publică pe pagina web proiectele actelor de reglementare propuse spre adoptare și informația despre organizarea ședințelor publice.

Astfel, pe parcursul anului 2019, au fost realizate 11 ședințe publice cu participarea părților interesate, inclusiv mass-media.

Cu referire la legislația nou adoptată, au fost informați 21 agenți economici, în mod special operatorii care activează în sectorul energetic și care prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. În perioada de referință au fost adoptate 31 acte normative de reglementare.

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

În domeniul telecomunicațiilor ANRCETI, pe parcursul anului 2019, în calitate de autoritate abilitată prin lege cu funcția de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și de servicii poștale, s-a axat pe informarea acestora cu privire la drepturile pe care le au în relațiile cu furnizorii, pe examinarea petițiilor, soluționarea reclamațiilor, inclusiv și pe monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, în particular, în vederea acoperirii teritoriale 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, în anul 2019 ANRCETI a continuat să utilizeze activ pagina web oficială (<http://www.anrceti.md/>), în calitate de instrument eficient de informare și comunicare care conține informație dedicată furnizorilor, expusă pe "Pagina furnizorului", precum și informație dedicată utilizatorilor, expusă pe "Pagina consumatorului".

Este de menționat că o parte dintre furnizorii autorizați sunt abonați la noutățile ANRCETI, distribuite automat și operativ la adresele electronice ale acestora, care cuprind inclusiv și noutățile referitoare la legislația nou-adoptată din domeniile de competență.

Pe parcursul anului, prin intermediul paginii web oficială, au fost informați 71 agenți economici/furnizori de servicii, abonați la noutățile ANRCETI, inclusiv la cele referitoare la legislația nou-adoptată în domeniile de competență atribuite.

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

Având drept scop protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, cu același grad de importanță a fost acordată consultanță agenților economici (furnizorilor), inclusiv în cadrul controalelor de stat, în vederea respectării normelor și cerințele reglementate, în partea ce ține de asigurarea calității și securității și accesibilității serviciilor de comunicații electronice, precum și a protecției drepturilor consumatorilor.

De asemenea, în cadrul vizitelor de lucru la furnizori, ANRCETI le-a acordat consultații și asistența necesară, în vederea familiarizării cu prevederile legislației de competență.

A continuat să se opereze linia telefonică instituțională pentru informare (numărul de telefon 080080080 cu acces gratuit pentru apelant), prin intermediul căreia specialiștii instituției au oferit 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, au fost înregistrate 434 de adresări, din ele doar 96 au vizat competența ANRCETI, iar la celelalte 338 apeluri au fost oferite recomandările de rigoare.

În vederea informării consumatorilor privind elaborarea actelor de reglementare, prin intermediul paginii web oficiale (<http://www.anrceti.md/>) a fost distribuită informația privind elaborarea și aprobarea Deciziei Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.47 din 07 august 2019 cu privire la aprobarea Ghidului pentru elaborarea procedurii privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, document care conține recomandări pentru furnizorii de servicii poștale, în vederea elaborării procedurii respective.

Ghidul conține recomandări cu privire la modalitatea și termenul de depunere și soluționare a reclamațiilor, modalitățile de comunicare a răspunsului la reclamație, despăgubiri și litigii, etc.

În urma aprobării Deciziei Consiliului de Administrație, furnizorii de servicii poștale care n-au elaborat procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, vor elabora procedurile respective ținând cont de recomandările din ghidul menționat.

Circa 27 de furnizori de servicii Internet au prezentat informații relevante subiectului.

În perioada de referință ANRCETI a oferit 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 6 ședințe publice, în cadrul cărora au fost aprobate 6 proiecte de acte normative și prezentate 155 recomandări în privința acestora.

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, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48 din 24.09.2013, care stabilește un set de norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice.

În cadrul controlului, inspectorii verifică veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor și utilizator prin prisma protecției drepturilor acestora, întru asigurarea de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și 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.

Au fost verificați și informați la subiectul dat, 71 de furnizori de telefonie și acces la Internet.

Pentru asigurarea posibilității protejării minorilor de influența dăunătoare a unor informații accesate din Internet, a fost elaborat și a aprobat Ghidul cu recomandări privind auto reglementarea serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ, care ulterior a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 15/04.05.2018.

Astfel, furnizorii serviciilor de acces la Internet au plasat Ghidurile aprobate pe paginile lor oficiale și în centrele comerciale, asigurând accesul utilizatorilor la informația respectivă.

Totodată, furnizorii vizați, actualizează periodic informația relevantă, odată cu apariția unor noi instrumente și/sau metode de auto reglementare a serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor;

- Cerințe și măsuri de asigurare a accesului pentru utilizatorii cu dezabilități, încât să beneficieze de acces la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului larg, care ulterior au fost aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRCETI nr. 58 din 14 decembrie 2018.

Astfel, furnizorii sunt obligați de a le implementa, încât persoanele cu dezabilități să poată avea acces la servicii de comunicații electronice calitative și la prețuri accesibile, adaptate nevoilor lor speciale, în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

Furnizorii pun la dispoziția utilizatorilor cu dezabilități materiale informative în format tipărit, în care sunt prezentate clar funcțiile și modul în care echipamentele terminale speciale pot răspunde nevoilor acestora.

Informația respectivă se regăsește și în secțiunea dedicată acestora, de pe ecranul principal al propriei pagini de Internet.

De asemenea, furnizorii asigură persoanelor cu dezabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării la punctele de vânzare proprii a echipamentelor/serviciilor terminale speciale de comunicații electronice pe care intenționează să le achiziționeze, în scopul verificării compatibilității cu necesitățile specifice ale solicitantului, explicând funcțiile și modul în care acestea pot răspunde nevoilor sale, ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor și comunicat solicitanților.

În domeniul asigurărilor, CNPF responsabilă de domeniu, desfășoară activitatea de protecție a consumatorului de servicii financiare nebancare, 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 nebancare.

Pe parcursul anului 2019, au fost desfășurate un șir de activități în domeniul educației financiare a populației:

- dialogul cu mass-media, unde au fost oferite răspunsuri la peste 20 de solicitări de informații, declarații, interviuri;
- conferința de presă cu tematica „Amendarea legislației în domeniul de creditare nebancară”;
- materialele info - grafice elaborate și difuzate prin mass - media și pagina web, în cadrul proiectului de educație financiară „Învățã, dã sens banilor”;
- chestionarul completat, privind evaluarea educației financiare în Republica Moldova, difuzat în cadrul proiectului OECD de asistență tehnică (CNPf, BNM, MF);

Urmare a completării chestionarului a fost prezentat raportul OECD privind evaluarea RM, care conține recomandări pentru dezvoltarea în continuare a educației financiare în RM;

În contextul relațiilor de colaborare între Autoritatea de Supraveghere Financiară din România (ASF) și CNPF, a fost semnat un protocol de colaborare, care vizează inițierea programelor de educație financiară, lansarea programului de activități comune în educația financiară.

În vederea protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, prin identificarea încălcărilor prejudiciabile acestora, pe parcursul anului de referință au fost realizate un șir de inspecții la prestatorii de servicii financiare nebancale.

A fost verificată respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară, aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012.

Consumatorii au primit consultanță de specialitate, în vederea dezvoltării capacității decizionale la încheierea contractelor financiare, prin intermediul surselor media, paginii web instituționale, activităților publice organizate (conferința de presă), inclusiv la examinarea petițiilor acestora.

În vederea informării și educării financiare a consumatorilor de servicii, CNPF a pus la dispoziția părților interesate, informația necesară referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență.

În acest scop, pe parcursul anului au fost elaborate și puse la dispoziția publicului larg, proiecte de legi care vizează activitatea participanților pieței financiare nebancale, precum și protecția drepturilor consumatorilor, inclusiv:

- *Proiectul de lege pentru modificarea unor acte legislative (Legea nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legea nr. 122/2008 privind birourile istoriilor de credit, etc);*
- *Proiectul de Lege privind organismele de plasament colectiv alternative.*
- *Proiectul de Lege privind fondurile de pensii facultative;*
- *Proiectul de Lege privind activitatea de asigurare și reasigurare;*
- *Proiectul de Lege privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto;*
- *Proiectul de Lege privind Fondul Național de Garanție în asigurări;*

Cu referire la elaborarea/amendarea cadrului normativ aferent pieței financiare nebancale, în domeniul asigurărilor au fost aprobate și difuzate publicului, 16 acte normative.

Pentru organizațiile de creditare nebancară și consumatorii de servicii, a fost elaborat și aprobat Regulamentul cu privire la clasificarea activelor de către organizațiile de creditare nebancară, care se aplică de către OCN –uri înregistrate.

Totodată, CNPF a acordat consultanță de specialitate consumatorilor, în cadrul examinării petițiilor acestora.

Pe parcursul anului au fost depuse 383 petiții, inclusiv: 105 petiții și 9 solicitări de informații referitor la datele cu caracter personal - în domeniul asigurărilor, 210 petiții în domeniul pieței de capital și, respectiv, 68 în domeniul organizațiilor de creditare nebancară.

În cadrul săptămânii educației financiare CNPF a organizat și desfășurat *lecții deschise în instituții din Chișinău.*

Totodată, conform prevederilor Legii nr. 234/2016 cu privire la Depozitarul central unic al valorilor mobiliare, a fost desfășurată *campania de informare publică*, privind confirmarea integrității datelor din registrele acționarilor băncilor și societăților de asigurări.

A fost lansată o campanie de informare și sensibilizare cu privire la condițiile de aplicare a procedurii de constatare amiabilă în cazul accidentelor de circulație. În cadrul campaniei a fost difuzat un spot informațional video (în limbile ro/ru), privind metoda de soluționare a accidentelor de vehicule prin intermediul procedurii de constatare amiabilă, elaborat de CNPF.

Pe pagina Facebook, CNPF a plasat mesaje de educație financiară, inclusiv despre procedurile de promovare a proiectelor de lege elaborate de CNPF.

Prin intermediul mass-media au fost oferite răspunsuri la întrebările ce preocupă consumatorii de servicii financiare, acordate consultații la solicitările persoanelor interesate, declarații și interviuri.

Apărarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, prin soluționarea petițiilor:

În scopul promovării sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare, autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, acordă o atenție deosebită petițiilor consumatorilor cărora le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora (în măsura competenței), ca urmare a soluționării petițiilor întemeiate.

APCSP, pe parcursul anului 2019 a înregistrat 11870 petiții și sesizări (1493 petiții și 377 sesizări), din care 1505 petiții și sesizări (1140 petiții/365 sesizări) au fost examinate și soluționate de către APCSP, iar 428 au fost readresate altor autorități, conform competențelor.

Din cele 1140 petiții examinate, 1123 (98,5 %) petiții au fost examinate din oficiu.

Prin control de stat inopinat au fost examinate 17 petiții, din care în 14 (82%) cazuri au fost aplicate măsuri juridice în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Pe cale amiabilă, de vânzător au fost soluționate 154 petiții, confirmate prin recipisele prezentate de consumatori, înregistrând astfel 154 cazuri de succes (remedierea / înlocuirea / restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător):

- 104 cazuri, restituită contravaloarea produselor neconforme;
- 50 cazuri, schimbate sau reparate produsele.

Suma contravalorilor recuperate de consumatori pe parcursul anului constituie 1,9 milioane lei, de aproape 2 ori mai mult față de anul 2018.

În cadrul examinării petițiilor, s-au confirmat 493 (43,2 %) petiții, în restul cazurilor, la momentul examinării, probe confirmative nu au putut fi prezentate de consumatori sau agenții economici.

Petițiile se examinează conform Procedurii privind modul de evidență și examinare a petițiilor, aprobată de Agenție prin Ordinul nr. 40 din 23 noiembrie 2018.

Cele mai frecvente subiecte ale petițiilor, după numărul de petiții înregistrate:

- produse industriale neconforme – 502 reclamații, din care 171 cu impact energetic;
- servicii neconforme – 802 petiții, din care 141 referitor la contracte;
- încălcarea regulilor de comerț – 81 petiții;
- produse alimentare neconforme – 56 petiții;
- mijloace de măsurare - 32; diverse -11; siguranța ocupațională -8; jocuri de noroc -1 petiție.

Topul celor 20 produse și servicii reclamate, după numărul de petiții înregistrate:

- Telefoane mobile - 91;
- Aparate electrice de uz casnic - 84;
- Computere și părți componente - 63;
- Servicii turistice - 46; Servicii comunale - 46; Servicii de reparații auto - 43;
- Servicii reparația tehnicii electrice și electronice - 43; Servicii telefonie și comunicații - 42;
- Mijloace de măsurare (MM) - 32;
- Încălțăminte (femei, bărbați, copii) - 36;
- Articole din lemn (inclusiv garnitura de mobilă) - 29;
- Nesoluționarea reclamației, refuz de a prezenta Registrul de reclamații - 28;
- Lucrări de reparație a locuințelor și construcții -28;
- Articole de îmbrăcăminte (femei, bărbați, copii) - 27;
- Servicii de confecționare, reparație și restaurarea mobilei - 24;
- Înșelare la volum carburanți - 11; Practici comerciale incorecte (bonus/bilet PECO) - 11;
- Siguranța ocupațională - 8;
- Neeliberarea bonului de casă – 6; Piese de schimb auto (inclusiv accesorii auto) – 5.

Revendicările consumatorilor, după numărul de petiții înregistrate:

- restituirea contravalorii produsului/serviciului -439;

- sancționarea agentului economic - 344;
- remedierea sau înlocuirea produsului/ serviciului 220;
- protecția consumatorului la achiziționarea produsului/serviciului neconform – 156;
- examinarea clauzelor pretinse abuzive, în contractele încheiate -107;
- recalcularea corespunzătoare a prețului/tarifului -71;
- repararea prejudiciului cauzat de produs/serviciu necorespunzător - 66;
- verificarea respectării legalității mijloacelor de măsurare -32;
- informarea completă/corectă/precisă despre produse/servicii -20;
- constatarea și combaterea practicilor comerciale incorecte – 14;
- verificarea respectării legislației privind siguranța ocupațională - 8;
- reducerea corespunzătoare a prețului – 6.

Cazuri de prejudiciere a vieții și sănătății, provocate de produsele nealimentare defectuoase, nu au fost reclamate.

De asemenea, în privința clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (agent economic - consumator), pe parcursul anului 2019, specialiștii APCSP au fost examinate 91 contracte:

- de creditare nebancaară,
- investiții în construcții,
- prestare a serviciilor de fabricare la comandă a produselor,
- reparație a bunurilor de consum, etc.

În cadrul examinării contractelor, părților contractante, în toate 91 situații de caz, precum în cadrul activităților de informare, a fost oferită consultanță de specialitate referitor la legislația care reglementează încheierea contractelor.

De menționat că în jumătate din contractele examinate s-au constatat clauze abuzive, pentru care au fost întocmite 41 Acte de constatare a clauzelor abuzive și întreprinse măsurile de rigoare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

În privința mărfurilor contrafăcute puse la dispoziție sau introduse pe piață, pe parcursul anului au parvenit 61 sesizări privind conformitatea produselor, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).

Pentru examinarea sesizărilor au fost efectuate 11 controale de stat (inopinate), neconformități au fost depistate prin 4 (36,4%) controale.

În privința persoanelor culpabile au fost aplicate măsuri juridice, inclusiv întocmite 61 proc ese-verbale contravenționale, conform art. 97 al Codului Contravențional.

Cele mai frecvente sesizări, cu privire la contrafacere au fost referitor la produse, în special:

- costume sportive,
- încălțăminte sportivă,
- parfumuri,
- mașini electrocasnice (ferestrate electrice).

Întru sensibilizarea consumatorilor și stoparea acestui flagel, a fost elaborată și tipărită în mai multe exemplare, plianta tematică „Spune NU produselor contrafăcute”, care ulterior a fost difuzată publicului larg, în cadrul activităților de informare și sensibilizare.

De menționat, că la linia telefonică a consumatorului, pe parcursul anului de referință, la APCSP au apelat 6417 consumatori, care semnalau încălcarea drepturilor consumatorilor, preponderent admise de către comercianți, în privința:

- serviciilor prestate neconforme – 1598,
- regulilor de comerț – 1472,
- produselor industriale neconforme – 2931,
- produselor alimentare/alimentație publică – 416.

Apelurile telefonice au parvenit din toate raioanele țării, în topul celor 20 raioane fiind: Chișinău - 4855, Bălți - 418, Cahul - 186, Orhei - 98, Ungheni - 75, Strășeni - 64, Soroca - 69, Criuleni - 69, Edineț - 48, Căușeni - 46, Drochia – 39, Telenești - 37, Hîncești – 37, Ialoveni – 31, Fălești – 30, Rezina 29, - 28, Florești - 27, Cimișlia - 25, Anenii Noi - 23.

Desemnată punct de contact național, prin Hotărârea Guvernului nr. 1116/2016 *pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase (Sistemul)*, APCSP primește informații de la autoritățile desemnate (Notificări), obligate să le prezinte, referitor la produsele periculoase, notificări, inclusiv din partea agenților economici, pe care urmează să le plaseze pe pagina web instituțională, în atenția publicului.

În perioada de referință, a parvenit doar o informație despre 2 produse chimice periculoase, de la un importator din România.

În informație, importatorul Henkel Romania SRL, a menționat despre lansarea campaniei proprii de retragere a produselor respective de pe piața RM, în cazul existenței acestora, care se referea la două produse chimice pentru uz casnic, producător Mc BRIDE SA Romania:

- CERESIT Stop Mucegaiului pentru Baie 500 ml;
- CERESIT Stop Mucegaiului All in One 500 ml.

Informația plasată pe pagina web a Agenției a fost urmărită de 485 vizitatori, despre finalitatea campaniei nu au parvenit informații. În cadrul supravegherii pieței, inspectorii APCSP nu au depistat produse similare puse la dispoziție pe piață.

Pentru asigurarea funcționalității Biroului unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și facilitarea comunicării cu autoritățile din comunitatea europeană, urmează a fi elaborat și pus în aplicare un Sistem electronic de informare, cu o rețea de comunicare securizată.

Scopul principal al implementării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase, constă în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare care prezintă un risc grav pentru sănătatea, viața și securitatea consumatorilor, asigurarea respectării cerințelor privind siguranța produselor și alinierea RM la standardele UE.

ANSA, pe parcursul anului 2019 a înregistrat 1545 petiții și sesizări, din care:

- 624 petiții direct de la consumatori;
- 299 petiții primite de la alte autorități;
- 82 petiții electronice;
- 540 petiții primite prin VIBER, boxe instalate în centre comerciale, sau care nu întruneau condițiile Codului administrativ nr.116/18.

Din totalul petițiilor și sesizărilor examinate, doar 235 au fost confirmate, în alte cazuri nu au putut fi prezentate probe confirmative.

Din numărul total de petiții examinate, de către vânzător au fost soluționate pe cale amiabilă 14 (5,95 %) petiții, conform recipiselor prezentate de consumatori, înregistrând astfel 14 cazuri de succes (înlocuirea/restituirea contravalorii produsului necorespunzător).

Totodată, 52 petiții din total recepționate, au fost readresate altor autorități, conform competențelor, sau cu 52 petiții mai puțin față de 104 în aceeași perioadă a anului 2018.

În vederea evidenței petițiilor, ANSA ține Registrul electronic de evidență a petițiilor, care este zilnic completat de către personalul desemnat responsabil.

Cele mai frecvente încălcări constatate în cadrul examinării petițiilor, după numărul de cazuri depistate, au fost:

- calitatea necorespunzătoare a produselor;
- comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat;
- nerespectarea trasabilității în procesul punerii la dispoziție pe piață a produselor;
- marcarea necorespunzătoare, incompletă, sau care îngreuează informația producătorului;
- lipsa informației în limba de stat către produs;
- nerespectarea condițiilor de păstrare, principiului vecinătății produselor în cabinetele frigorifice;
- lipsa documentelor de proveniență a produselor;
- modificarea datei de fabricare stabilită de producător;
- refuzul de a prezenta Registrul de reclamații consumatorilor la solicitare;
- lipsa accesibilității la Registrul de reclamații;
- diferența de preț raft – casă, care prejudiciază material consumatorii;

- neafișarea la vedere a informației în limba de stat pentru consumatori;
- comportamentul neadecvat al comercianților în relații cu consumatorii;
- dezinformarea consumatorului;
- neeliberarea bonului fiscal în urma tranzacției;
- lipsa indicatorului de preț către produsul de pe raft;
- încălcarea regimului de lucru de către comercianți;
- nesoluționarea reclamației consumatorului;
- aplicarea practicilor comerciale incorecte; etc.

Din numărul de petiții cu privire la practicile comerciale incorecte, în cadrul examinării petițiilor s-au adeverit 23 cazuri practice de operatori economici în relații cu consumatorii.

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

ANSP, a înregistrat pe parcursul anului 68 de petiții, inclusiv:

- direct de la consumatori – 26 petiții;
- remise de către alte autorități - 42 petiții;
- petiții electronice parvenite - 3 petiții.

Din numărul total de petiții înregistrate, au fost examinate 61 petiții, din care 12 prin control de stat inopinat, inclusiv 40 petiții examinate din oficiu, iar 7 petiții au fost readresate altor autorități, conform competențelor.

În cadrul examinării petițiilor, s-au confirmat 32 petiții, din 61 examinate.

Pentru neconformitățile depistate, ANSP a aplicat față de operatorii economici măsuri juridice, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, inclusiv a aplicat 15 amenzi contravenționale, în sumă de 16,8 mii lei.

Subiectele petițiilor înregistrate:

- servicii neconforme - 25 petiții;
- produse neconforme - 36 petiții.

Revendicările consumatorilor: restituirea contravalorii produsului/serviciului.

Din numărul total de petiții examinate (61 petiții), 2 petiții au fost soluționate de către agenții economici pe cale amiabilă.

Totodată, au fost înregistrate 12 apeluri telefonice de la consumatori, care au primit consultanță de specialitate și răspuns la întrebările adresate specialiștilor instituției.

De menționat, că pe parcursul anului 2019 au fost semnalate 3 notificări în sistemul RASFF:

- 1 notificare, referitor la hrana pentru copii;
- 2 notificări, referitor la materialele care vin în contact cu produsele alimentare (veselă, articole folosite în bucătărie).

Pentru 2 loturi de produse constatate periculoase (veselă din bambus, polonice), ANSP a emis hotărâri de interdicere a punerii la dispoziție sau introducere pe piață.

Important !: Referitor la determinarea cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății provocate de produsele ofensive/neconforme, pe parcursul anului 2019 au fost constatate mai multe cazuri de intoxicație, dintre care:

- 733 cazuri de intoxicație cu medicamente, soldate cu 5 decese;
- 534 cazuri de intoxicație acute cu alcool, soldate cu 8 decese;
- 150 cazuri de intoxicații cu pesticide, soldate cu 5 decese;
- 11 cazuri de intoxicații cu nitrați, soldate cu 1 caz de deces.

Produse medicamentoase, farmaceutice și parafarmaceutice și dispozitive medicale cu publicitate neconformă caracteristicilor prescrise/declaratate de către agenții economici, nu s-au înregistrat.

ANTA, conform datelor prezentate, pe parcursul anului 2019 a înregistrat 98 petiții parvenite de la consumatori, inclusiv 33 remise de APCSP spre examinare conform competenței.

Adresările consumatorilor vizau următoarele subiecte:

- Condițiile și calitatea serviciilor prestate în sfera transporturilor rutiere, costul serviciilor;

- Comportamentul conducătorilor auto, inclusiv situațiile de conflict create nejustificat;
- Refuzul nejustificat al conducătorului auto de a presta serviciul solicitat;
- Majorarea/perceperea taxelor nejustificate de conducătorii auto, operatorii de transport rutier;
- Starea tehnică a unităților de transport ieșite în trafic;
- Nerespectarea graficului și orarului de circulație;
- neafișarea la vedere de către prestatorul serviciului transport de pasageri a adresei și numărului de telefon al autorității de protecție a consumatorilor;
- înșelarea consumatorilor în calitatea lor de pasageri;
- refuzul prestatorului de a satisface reclamația consumatorului, etc.
- Concurența neloială între conducătorii auto din companiile de transport rutier;
- 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.

Concomitent pentru încălcările constatate în cadrul raziilor, operatorii de transport rutier și conducătorii auto au fost supuși răspunderii contravenționale, conform prevederilor Codului Contravențional, după cum urmează:

- Conform prevederilor art. 273 alin. (1), pentru înșelarea consumatorilor, 1 amendă;
- Conform prevederilor art. 273 alin. (10), pentru refuzul nejustificat de a presta un serviciu, consumatorilor, au fost aplicate 11 amenzi;
- Conform prevederilor art. 278 alin. (2), pentru refuzul prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea deficiențelor apărute la produs, au fost aplicate 5 amenzi;
- Conform prevederilor art. 279, pentru prezentarea informațiilor neautentice despre caracteristicile serviciilor, au fost aplicate 2 amenzi;
- Conform prevederilor art. 344 alin. (3), pentru neafișarea la vedere de către prestatorul serviciului transport de pasageri a adresei și numărului de telefon al autorității de protecție a consumatorilor, au fost aplicate 41 amenzi.
- Concomitent cu aplicarea sancțiunilor, atât conducătorii auto cât și operatorii de transport rutier, au fost strict atenționați în cadrul controalelor efectuate de către inspectorii ANTA, în traseu precum și la sediile operatorilor de transport rutier, în vederea respectării exacte și uniforme a obligațiilor impuse de Codul transporturilor rutiere și Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, precum și a neadmiterii pe viitor a cazurilor similare sau altor încălcări a cerințelor prevăzute de Lege, în raport cu consumatorii.

De asemenea, toate acțiunile întreprinse de ANTA, în scopul protecției consumatorilor de servicii transport rutier, au fost mediatizate prin intermediul surselor mass – media și a paginii web instituționale pe care au fost plasate comunicate de presă, pentru sensibilizarea cetățenilor.

AAC, conform datelor prezentate, în domeniul transportului aeronautic, pe parcursul anului 2019 a înregistrat 342 petiții, din care:

petiții electronice - 250;

parvenite direct de la consumatori - 55;

remise de alte autorități spre examinare conform competenței – 37.

Autoritatea responsabilă de domeniu a examinat petițiile parvenite, din care 2 petiții fiind de competența altei autorități, au fost readresate spre soluționare autorității de competență.

Urmare a examinării petițiilor, AA Civilă a trimis răspuns celor 340 petiționari.

Totodată, pentru supravegherea respectării legislației în domeniu, drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, precum și pentru prevenirea încălcărilor în raport cu consumatorii, AA Civilă a efectuat pe parcursul anului de referință 14 controale de stat.

Pentru, apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor, inclusiv examinarea petițiilor, au fost efectuate 11 controale, în domeniul transportului aerian, conform prevederilor Legii nr. 131/2012, în baza listei de verificare pe domeniul protecția consumatorilor, aprobată și publicată în Monitorul Oficial.

ANRM informează despre lipsa petițiilor/sesizări în domeniul transportului naval.

AST, pe parcursul anului 2019 a înregistrat 117 petiții parvenite de la consumatori, din care:

- petiții parvenite electronic - 29;
- petiții parvenite direct de la consumatori - 55;
- petiții remise de către alte autorități spre examinare conform competenței - 33;

Din numărul total de petiții înregistrate de AST, prin control au fost examinate 24 petiții.

În total, de către AST au fost examinate și soluționate 99 petiții.

Totodată, 18 petiții au fost readresate altor autorități, pentru examinare conform competențelor.

Pe cale amiabilă, de către agenții economici reclamați, au fost soluționate 81 petiții.

Din numărul total de petiții examinate, subiectele petițiilor s-au confirmat în 63 cazuri.

Subiectele frecvente ale petițiilor:

- produse neconforme, reclamate în 42 cazuri;
- servicii neconforme, inclusiv prejudicii cauzate de serviciile neconforme, în 57 cazuri.

ANRE, pe parcursul anului 2019 a înregistrat 825 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 221 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 privind obligarea furnizorilor, de a încheia cu consumatorii contracte 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 13 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.

Pe parcursul anului au fost examinate 109 procese-verbale, din care constatate 63 contravenții.

ANRCETI, la sesizarea unui utilizator a serviciilor de telefonie mobilă, în comun cu colaboratorii IP, specialiștii Serviciului de profil din cadrul autorității, au efectuat un control inopinat la furnizorul reclamat, în vederea constatării faptelor expuse în sesizare.

În cadrul controlului a fost verificată instrumental calitatea serviciilor publice de telefonie mobilă prestate de furnizorul reclamat.

În cazul respectiv, s-a constatat că semnalul recepționat era sub limita admisibilă.

Astfel, în rezultatul verificării calității serviciului prestat, utilizatorul a primit de la specialiștii autorității, explicațiile de specialitate cu privire la pretențiile înaintate nefondat furnizorului.

În vederea protecției drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, ANRCETI a continuat pe parcursul anului monitorizarea fenomenului de recepționare a unor mesaje frauduloase, ce pot cauza crearea datoriilor față de furnizori.

CNPF, pe parcursul anului 2019 a examinat 105 petiții, în privința:

- operatorilor economici din domeniul de asigurare;
- operatorilor economici din domeniul pieței de capital;
- organizațiilor de creditare nebancaară.

Din care:

- petiții electronice parvenite - 11 ;
- petiții parvenite direct de la consumatori - 86;

- petiții remise de către alte autorități - 8;

Subiectele frecvente ale petițiilor:

- neachitarea despăgubirii de asigurare - 29;
- tergiversarea achitării despăgubirii de asigurare - 21;
- refuz de achitare a despăgubirii de asigurare - 18;
- dezacord cu suma despăgubirii de asigurare - 17;
- neachitarea în termen a despăgubirii de asigurare - 4.
- refuz în accesul la dosarul de daune -3;
- recalcularea despăgubirii de asigurare - 1;
- regres neîntemeiat - 1;
- valabilitatea poliței de asigurare - 1;
- dezacord referitor la întocmirea poliței de asigurare - 1;
- netransferarea despăgubirii de asigurare - 1;
- dezacord privind stabilirea unității de specialitate - 1;
- contestarea procesului-verbal de contravenție - 1;
- încheierea neconformă a contractului de asigurare - 1;
- nesoluționarea dosarului de daune - 1;
- neprezentarea registrului de reclamații - 1;
- reexaminarea cuantumului despăgubirii de asigurare - 1;
- -contestarea procesului-verbal de constatare a pagubelor - 1;
- dezacord cu prima de asigurare stabilită – 1.

În cadrul examinării petițiilor, subiectele reclamate s-au confirmat,

Pentru prevenirea unor eventuale încălcări a drepturilor consumatorilor în domeniul atribuit, CNPF a efectuat 17 controale/inspecții privind respectarea legislației, inclusiv în vederea protecției consumatorilor:

- 8 controale tematice, din care 3 controale planificate, referitor la respectarea cadrului normativ aferent calității activelor admise la acoperirea fondului asiguraților;
- 7 inspecții în teren în domeniul asigurărilor;
- 2 inspecții de analiză (din oficiu și prin control).

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.

Difuzarea materialelor informaționale, prin surse media, ghiduri, broșuri, pliante, spoturi:

În scopul sensibilizării publicului larg, în vederea protecției consumatorilor prin informare și educare, inclusiv a mediului de afaceri și asociațiilor obștești, toate autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, utilizează o diversitate de instrumente: linia telefonică/verde, consultații directe în oficiu, campanii de informare, vizite de consultanță, mese rotunde, seminare, marcarea evenimentelor tematice, în special utilizarea paginii web oficială a instituției (prin plasarea comunicatelor de presa și informațiilor utile, materialelor informative, sfaturilor și recomandărilor), platformei VIBER/boxelor și colaborarea strânsă cu instituțiile mass-media (TV, Radio, presa scrisă).

În acest sens,

APCSP, pe parcursul anului de referință, a realizat un șir de activități de informare cu atragerea instituțiilor mass-media, publicarea pe pagina web instituțională și comunicarea în teritoriu:

- 5 evenimente tematice tradiționale dedicate consumatorilor;
- 91 comunicate de presă/informații utile, dedicate consumatorilor și mediului de afaceri au fost plasate pe pagina web a Agenției;
- 155 apariții media (TV/Radio/presa scrisă, participări în direct);
- 7 campanii largi de informare;
- 114 vizite de consultanță;
- 8 mese rotunde cu mediul de afaceri din diferite domenii de activitate.

Au fost elaborate pliante, spoturi video/audio și postere informative, inclusiv:

- un banner, cu denumirea nouă a instituției;
- spotul publicitar video/audio cu privire la activitatea Agenției și istoricul instituției, care a fost difuzat în cadrul evenimentului ZMPDC;
- spotul informațional video/audio „Produse preambalate”;

De asemenea au fost elaborate și editate 9 tipuri de pliante informaționale tematice:

- „Spunem NU produselor contrafăcute!”;
- „Cum alegem corect încălțăminte?”;
- „Zero accidente de muncă și boli profesionale”;
- „Munca informală. Cunoaște drepturile și obligațiile angajatorilor și ale angajaților!”;
- „Contractul de credit pentru consumatori”;
- „Comerțul electronic, garanțiile consumatorilor în mediul on-line”;
- „Serviciile de turism sau regulile de bază ale turistului”;
- „Produse necorespunzătoare sau produse cu defect”;
- „Clauzele abuzive contractuale sau clauzele nule”.

În scop educațional, au fost elaborate și difuzate publicului larg, 3 postere pentru campania „Ai grijă ce produse cumperi copilului tău”.

A fost elaborată și editată în 1000 exemplare, cartea „Cazuri de succes”, în care sunt extrase cazurile de succes de rezonanță înregistrate în cadrul examinării petițiilor parvenite de la consumatori.

Cartea a fost publicată pe pagina oficială a autorității și distribuită publicului, în cadrul evenimentelor tematice desfășurate pe parcursul anului de referință.

A fost elaborată și editată broșura „ABC - ul cumpărătorului online”, cu informații utile, recomandări pentru consumatorii online.

În context, pe parcursul anului, în cadrul activităților de informare au fost difuzate 46665 exemplare de materiale informaționale, inclusiv:

- 41302 pliante informative tematice;
- 16 fișe informative cu denumirea nouă a Agenției, post reformă;
- 80 broșuri „ABC-ul cumpărătorului online”;
- 2400 postere și 1000 exemplare de carte „Cazuri de succes”;
- alte 1868 exemplare de materiale difuzate în cadrul activităților de informare.

Astfel, utilizând toate sursele accesibile de informare, pe parcursul anului 2019, inspectorii APCSP au oferit consultanță în domeniul protecției consumatorilor unui număr de 20 410 persoane, din care 1940 agenți economici și 18470 consumatori.

La linia telefonică a consumatorului și în cadrul Ghișeului Unic al APCSP au fost oferite consultații unui număr de 6417 consumatori și agenți economici, în cadrul apelurilor parvenite din toate raioanele țării (sate, orașe, municipii).

A fost lansat în premieră, la 18 decembrie 2019, Evenimentul „Ziua ușilor deschise”, prin organizarea conferinței de presă, care a avut drept scop transmiterea mesajului către publicul larg, cu privire la importanța și rolul consumatorului în economia națională, rolul Agenției în implementarea politicii statului cu privire la protecția consumatorilor.

În cadrul evenimentului au fost deschise ușile Ghișeului Unic al consumatorului, format modern.

În ideea de a moderniza call-centrul, unde se oferă zilnic consultații, APCSP a lansat numărul nou de telefon al consumatorului 022 51 51 51.

De asemenea, lansarea versiunii modernizate a paginii web s-a situat printre realizările de succes ale autorității, pe parcursul anului 2019.

Un alt instrument de informare, cu scop de sensibilizare a mediului de afaceri în relații cu consumatorii, oferit de proiectul DCFTA INFO BUSINESS, utilizat de APCSP a fost campania de sensibilizare cu genericul „Întreabă expertul”, unde inspectorii au participat la 8 sesiuni de sensibilizare a mediului de afaceri, în Orhei, Edineț, Soroca, Cahul, Hâncești, Ungheni, Bălți, Căușeni, la care au participat 300 agenți economici care pun la dispoziție produse pentru consumatori.

Prin intermediul presei, APCSP a oferit publicului posibilitatea de a se informa în privința ședinței desfășurate în comun cu Comitetele pentru antreprenoriat de pe lângă Camera de Comerț și Industrie, la care au participat 29 agenți economici.

Scopul participării a fost atins, încât APCSP a informat publicul despre prevederile legislației RM referitor la preambalarea și marcarea produselor, neconformitățile reclamate de consumatori și modul de soluționare a reclamațiilor.

Pe parcursul anului, pagina web APCSP a fost accesată de 480792 vizitatori, ce denotă un interes sporit al societății față de activitatea autorității, de soluțiile pe care le oferă consumatorilor și mediului de afaceri.

ANSA, pentru informarea și sensibilizarea publicului larg, a utilizat diverse căi de comunicare și informare: TV, radio, presa scrisă, pagina web, rețele de socializare, etc.

Site-ul ANSA, este un instrument important în procesul de comunicare permanentă cu societatea civilă, instituțiile publice și mass-media, unde permanent se plasează informații utile, anunțuri, comunicate, planurile și rapoartele de activitate, pentru a asigura transparența activității instituționale.

Totodată, pe parcursul anului 2019 specialiștii ANSA au participat la 84 emisiuni (TV/Radio, participări în direct, interviuri telefonice), au publicat în presă 33 articole privind informarea consumatorilor și publicului larg.

Prin intermediul aplicației VIBER a instituției a asigurat consumatorilor accesul la o comunicare rapidă cu specialiștii ANSA pentru a reacționa operativ la apelurile acestora.

Pe parcursul anului, prin aplicația VIBER s-au înregistrat 209 de apeluri din diverse localități.

În cadrul evenimentelor tematice, au fost organizate ședințe informative publice, flash - moburi și concursuri de motivare și sensibilizare a tinerilor, etc.

Pe pagina web au fost publicate 61 materiale privind informarea consumatorului și publicului larg, inclusiv notificări și atenționări adresate mediului de afaceri din sistemul alimentar, în vederea respectării prevederilor legislației cadru, inclusiv despre intrarea în vigoare, începând cu 12.01.2019 a Legii nr.279/2017 privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare.

Permanent, pe pagină se plasează comunicate și informații de importanță majoră, în special pentru consumatori, inclusiv:

- Neconformitățile depistate în comerțul cu produse alimentare;
- Îndemnul adresat tuturor cetățenilor de a apela în caz de necesitate la linia fierbinte ANSA: 0800 800 33 și prin intermediul aplicației „VIBER”: 067 675 544;
- Situația epizootică în Republica Moldova și în țările lumii, cazuri pozitive de rabie, confirmate, focarele de pesta porcină, măsurile de carantină în focare, etc.;
- Recomandări privind achiziționarea produselor alimentare ușor alterabile.
- Atenționarea consumatorilor de a manifesta precauție atunci când aleg și procură produse;
- Cerințele minime de calitate a produselor destinate consumului uman;
- Săptămâna Mondială de conștientizare a rezistenței la antibiotice, care are drept scop creșterea gradului de conștientizare a populației privind rezistența la antibiotice la nivel mondial și național;
- Alimentația copiilor în atenția ANSA;
- Informația privind starea fitosanitară a culturilor agricole;
- Inofensivitatea produselor vegetale în atenția ANSA, etc.

Pentru a evita situațiile în care, pot fi achiziționate produse neconforme, care pot pune în pericol sănătatea și viața, prin comunicatul publicat periodic pe pagina web și în sursele media, ANSA recomandă consumatorilor să fie atenți la câteva aspecte:

- Să achiziționeze produse alimentare din locuri autorizate;
- În cazul constatării unor nereguli să depună reclamațiile către subdiviziunile teritoriale, indică căile de depunere a reclamației;
- Să nu păstreze sau să servească bucatele după finisarea ceremoniilor;
- Să organizeze corect ieșirile familiare, mesele în aer liber;
- se recomandă folosirea ambalajelor izotermice.

A fost elaborat și plasat pe pagina web *Ghidul de sfaturi practice pentru consumatori în apropierea Sărbătorilor Pascale*, cu sfaturi utile pentru consumatori, întru alegerea corectă a produselor pentru masa de sărbătoare.

De asemenea, ANSA a elaborat și a plasat pe pagina oficială *Ghidul cu recomandări practice* și instrucțiuni concrete privind mecanismul de stabilire, retragere, păstrare și nimicire a produselor expirate sau alterate.

Drept instrument eficient de informare, ANSA a folosit difuzarea materialelor informaționale în cadrul campaniilor de informare organizate, pentru educare și conștientizare cu privire la cerințele față de produse, la procurare, preparare, păstrare și consum, inclusiv cu la regulile de comerț.

În context, conform comunicatului publicat de ANSA, din rețeaua comercială, doar în 8 luni ale anului 2019 au fost retrase din comerț și unități de alimentație publică 2618,4 kilograme de produse neconforme. Pentru o mai mare eficiență a luptei cu risipa și protejarea consumatorului, ANSA pledează pentru elaborarea cadrului legal similar celui din Uniunea Europeană, fiind contracarat astfel fenomenul risipei alimentelor.

Pagina web a ANSA a fost vizualizată multiplu de persoanele interesate de soluțiile pe care autoritatea le oferă consumatorilor și mediului de afaceri.

ANSP, pentru informarea și sensibilizarea publicului larg, a utilizat diverse căi de comunicare și informare: TV, radio, presa scrisă, paginile WEB, rețele de socializare, ecrane LED, etc.

Astfel, pe parcursul anului 2019 specialiștii ANSP au participat la 282 de emisiuni TV, 44 de emisiuni radio și au realizat 213 publicații în presă.

Pe pagina WEB a instituției s-au plasat 161 de comunicate de presă și informații, sfaturi utile și recomandări, care pot fi accesate și vizualizate <https://ansp.md/index.php/recomadari-metodice-2/>.

De asemenea, specialiștii ANSP au elaborat 33 materiale informative, 13 tipuri de pliante, broșuri, materiale informative grafice, referitor la diferite aspecte ale modului sănătos de viață, elaborate cu suportul partenerilor externi și distribuite populației (grupuri - țintă), în număr de circa 145 mii de exemplare, inclusiv:

- promovarea alăptării;
- promovarea spălatul pe mâini;
- prevenirea diabetului;
- promovarea alimentației sănătoase la copii;
- reducerea riscurilor asupra sănătății a buruienii ambrozia;
- prevenirea intoxicațiilor chimice, etc.

În cadrul Campaniei de informare „Redu sarea din mâncare”, au fost elaborate și difuzate, atât la posturile TV cât și pe rețelele de socializare, două spoturi video (filmate și animate) tematice.

Consumatorii au beneficiat de informațiile utile, difuzate prin două spoturi audio tematice, la 4 posturi radio de înaltă audiență, care conform statisticii, înregistrează circa 61% din totalul radioascultătorilor.

Pe pagina web instituțională și pe pagina de Facebook a ANSP, au fost publicate bannere web și postări grafice, însoțite de text informativ, care include linkul paginii create pe portalul www.prosanatate.md, cu un test interactiv ce indică nivelul consumului de sare și oferă recomandări privind alternativele alimentare sănătoase.

La inițiativa OMS, FAO, OIE, au fost desfășurate activități de informare pentru siguranța alimentară pe întregul lanț alimentar – de la producție la consum, în cadrul cărora, pe pagina web instituțională a fost plasat:

- blocul informativ-educational „Cinci principii-cheie ale alimentației sigure”, care poate fi descărcat și derulat pe ecranele LED: https://www.who.int/foodsafety/areas_work/food-hygiene/5Keys-Video/en/,
- un poster „Cinci mesaje pentru siguranța alimentației”, accesibil pe web: <https://ansp.md/wp-content/uploads/2019/04/5-mesaje-cheie-pentru-siguranța-alimentației-2019.pdf>.

ANTA, pentru informarea publicului larg și transparentizarea acțiunilor desfășurate în domeniul de competență, a difuzat periodic prin intermediul surselor mass-media și a plasat pe pagina web instituțională www.anta.gov.md, circa 20 comunicate de presă tematice și informații utile publicului larg, inclusiv:

- „În ajunul sărbătorilor de iarnă - siguranța și confortul pasagerilor verificate de ANTA”;

- Informații periodice cu privire la rezultatele acțiunilor desfășurate în cadrul operațiunii „Autobuz”;
- „Siguranța pasagerilor – operațiuni speciale”;
- Comunicatul cu privire la lansarea consultărilor publice pe marginea proiectului listei de verificare privind respectarea cerințelor în vederea protecției consumatorilor din domeniul transportului rutier, a activităților conexe transportului rutier, elaborată în baza analizei riscurilor în domeniile de control ale Agenției Naționale Transport Auto;
- „Transportul ilicit de persoane în regim de taxi: noi acțiuni – noi sancțiuni”;
- „Transportul regulat de persoane din mun. Bălți în vizorul autorităților”;
- „Reluarea traficului de pasageri și mărfuri prin punctul de trecere a frontierei de stat Palanca - Maiaki – Udobnoe”;
- „Rutele municipale și transportul rutier în regim de taxi în vizorul inspectorilor ANTA”;
- „Recomandări participanților la trafic”, etc.

AAC, pentru informarea publicului larg și transparentizarea activității pe care o desfășoară, a plasat pe pagina web instituțională 26 comunicate cu diverse tematici și subiecte, inclusiv referitor la implementarea legislației cadru, a standardelor europene de reglementare a dronelor civile conform cerințelor UE, inclusiv a publicat 2 liste de verificare utilizate în cadrul controlului de stat în domeniul protecției consumatorilor, 2 comunicate de presă cu informații utile pentru consumatori de servicii pe care AAC le prestează, a mediatizat prin mass-media și a plasat pe pagina web mesaje de felicitare în ajun de sărbători, dedicate călătorilor și personalului angajat.

Pagina web a instituției *caa.md*, a fost vizualizată pe parcursul anului de referință, de către 157478 vizitatori unici, interesați de serviciile prestate de către Autoritate.

Pentru difuzarea către publicul larg a informațiilor utile în domeniul de competență, a realizat 16 apariții media (TV, presa scrisă).

Totodată, în scopul informării și educării consumatorilor, cât și a sensibilizării operatorilor, a elaborat și a editat în 10 000 exemplare broșura cu privire la drepturile consumatorilor în domeniul transportului aerian.

Materialele informativ - educaționale, în număr de 6 000 exemplare, au fost distribuite în mare parte în raza Aeroportului Chișinău și în Parcul Central din Chișinău, cu ocazia Zilei Europenei.

ANRM, cu scopul informării publicului larg, a plasat pe pagina web instituțională 10 comunicate de presă cu informații utile pentru consumatori, inclusiv referitor la acțiunile de informare tematică, desfășurate pe parcursul anului.

Pagina web a instituției a fost vizualizată în perioada de referință, de către 1784 utilizatori unici, interesați de activitățile autorității, desfășurate în scopul protecției consumatorilor.

AST, a plasat pe pagina web instituțională 8 comunicate cu informații utile pentru consumatori.

A înregistrat 1 apariție media, pentru sensibilizarea publicului larg în vederea respectării normelor de securitate în domeniile de competență atribuite.

Totodată a publicat pe pagina web un șir de alte informații utile, inclusiv referitor la misiunea, rolul și competențele instituției.

Pe parcursul anului, pagina web a fost vizualizată de 488 vizitatori unici, interesați de soluțiile pe care le oferă AST atât consumatorilor cât și mediului de afaceri.

ANRE, în scopul protecției consumatorilor, a publicat pe pagina web instituțională 85 comunicate și informații utile, anunțuri cu privire la ședințele publice organizate, cu invitarea părților interesate și a mass-mediei, informarea despre funcționarea serviciului „Linia verde”, etc.

De asemenea, în scopul protecției consumatorilor, ANRE a publicat pe pagina web instituțională un șir de blocuri informative, recomandări și sfaturi destinate acestora, inclusiv:

La compartimentul „Consultări publice”, pentru persoanele interesate sunt publicate Proiecte de Documente normative, Regulamente, Metodologii, Caiete de sarcini, solicitări de tarife și prețuri

pentru produse și servicii, Codul rețelelor de gaze naturale și anunțuri cu privire la desfășurarea ședințelor publice, în vederea consultării, examinării și aprobării proiectelor de documente elaborate.

În contextul optimizării noii versiuni a paginii oficiale a ANRE, în luna iunie 2019 a lansat o nouă versiune a site-ului.

Astfel începând cu a doua jumătate a anului 2019, blocurile informative publicate au fost accesate de către 29 mii de vizitatori unici ai paginii web, interesați de produsele și serviciile oferite de ANRE.

În interesul și pentru informarea consumatorilor de resurse energetice, pe pagină pot fi găsite diverse blocuri informative utile, inclusiv:

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

Pe versiunea nouă a pagina web, cu scopul informării și sensibilizării publicului larg, au fost difuzate:

- un spot informativ, inclusiv pe pagina oficială <https://www.facebook.com/anre.moldova>;
- Ghidul consumatorului;
- 85 comunicate de presă și informații utile consumatorilor, inclusiv cu privire la funcționarea serviciului *Linia verde*, instituit pentru informarea și consultarea consumatorilor.

ANRCETI, în vederea consolidării procesului de informare a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, în anul 2019 a continuat să utilizeze activ pagina web oficială (<http://www.anrceti.md/>), în calitate de instrument eficient de informare și comunicare, care conține informații pentru furnizori, expuse pe „Pagina furnizorului”, precum și pentru utilizatorii de servicii, expusă pe “Pagina consumatorului”.

Prin acest instrument, oferă posibilitatea părților interesate să participe la elaborarea proiectelor de acte normative de reglementare cu impact economic, publicând pe pagina web proiectele de decizii și materialele aferente, pentru propuneri și recomandări.

În acest sens, a organizat 6 ședințe publice, a aprobat 6 proiecte de documente și a publicat 155 recomandări, pentru părțile interesate.

Pe pagina web (<http://www.anrceti.md/>), a publicat:

- *Ghidul consumatorului*, aprobat prin Decizia Consiliului de Administrație.

Documentul conține recomandări cu privire la: termenele de depunere și soluționare a reclamațiilor, modalitatea privind depunerea lor, modalități de comunicare a răspunsului la reclamație, despăgubiri, litigii etc., precum și pentru furnizorii de servicii poștale, în vederea elaborării procedurilor interne, cu privire la soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale.

Este de menționat, că o parte dintre furnizorii autorizați sunt abonați la noutățile ANRCETI, distribuite automat și operativ la adresele electronice ale furnizorilor, care cuprind și noutățile referitoare la legislația nou-adoptată din domeniile de competență.

Circa 27 de furnizori de servicii abonați, s-au conformat recomandărilor autorității.

- *Ghidul cu recomandări privind auto reglementarea serviciului de filtrare* a conținutului din Internet cu impact negativ, care ulterior a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 15/04.05.2018;

- *Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice*, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48 din 24.09.2013, care stabilește norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice, alte documente.

De menționat, în cadrul consultărilor prin intermediul paginii web, autoritatea a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor, condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, respectării cerințelor de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, ajustării contractelor la cerințele actelor normative în vigoare, etc.

CNPF, pe parcursul anului 2019 a elaborat și difuzat un șir de materiale informative, în vederea protecției consumatorilor, inclusiv:

- pe pagina oficială a plasat 7 comunicate informative;
- a realizat 8 apariții media, prin participarea la 8 emisiuni televizate și radio, cu referire la intrarea în vigoare a amendamentelor legislative privind punerea în aplicare a mecanismului de constat amiabil;
- a difuzat presei și plasate pe pagina web oficială, pe pagina de Facebook a CNPF și în ziarul Capital Market, 73 de comunicate de presă, ce vizează activitatea CNPF și evenimentele de pe piața financiară nebanară, inclusiv 42 de comunicate informative despre deciziile aprobate în cadrul ședințelor CA al CNPF.

Pe pagina sa Facebook a distribuit 10 mesaje de educație financiară, inclusiv despre procedurile de promovare a proiectelor de lege elaborate.

A elaborat un spot informațional video (în limbile ro / ru), privind metoda de soluționare a accidentelor de vehicule prin intermediul procedurii de constatare amiabilă, fiind lansată o campanie de informare cu privire la condițiile de aplicare a procedurii de constatare amiabilă în cazul accidentelor de circulație.

Spotul video a fost plasat pe pagina oficială web (www.cnpf.md) și pe pagina de Facebook a CNPF, inclusiv mediatizat în cadrul companiilor de sensibilizare și prin intermediul brokerilor de asigurări, altor părți interesate,

În cadrul dialogului cu mass-media, au fost oferite răspunsuri la peste 20 de solicitări de informații, declarații, interviuri;

În colaborare cu experții de la Trezoreria SUA, în cadrul proiectului de asistență tehnică tematică „Protecția consumatorului”, CNPF a elaborat 3 *Ghiduri în domeniul protecției consumatorului*.

În cadrul proiectului de educație financiară „Învață, dă sens banilor”, au fost elaborate materiale info - grafice și distribuite prin social media, inclusiv plasate pe pagina web, accesibilă publicului.

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 conținut date 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.