

RAPORTUL
cu privire la acțiunile realizate pe parcursul anului 2020 conform Planului de acțiuni pentru perioada a doua (2017 – 2020) de implementare a
Strategiei în domeniul protecției consumatorilor

| Nr./o | Denumirea acțiunii | Termen de executare | Indicatori de rezultat | Descrierea succintă a informației |
|---|---|---------------------|--|---|
| OBIECTIVUL 1. SCĂDEREA RISCULUI DE APARIȚIE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR PERICULOASE PE PIAȚĂ | | | | |
| 1.2 | Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței supravegherii pieței | | | |
| 1.2.1. | Elaborarea și implementarea programelor sectoriale de supraveghere a pieței | 2017-2020 | Programe sectoriale și rapoarte anuale aprobate și plasate pe paginile web ale instituțiilor responsabile | Programul sectorial de supraveghere a pieței pentru anul 2020, 2021, Raportul cu privire la realizarea Programului sectorial de supraveghere a pieței, Raportul cu privire la realizarea Planului de acțiuni al Agenției, sunt transmise către MEI și plasate pe pagina web instituțională. |
| 1.2.4. | Asigurarea funcționării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național | 2017-2020 | Sistem funcțional; număr de notificări plasate în sistem; număr de loturi de produse periculoase / cu risc grav constatate; număr de comunicate pentru informarea consumatorilor | Pe parcursul anului 2020, notificări privind produsele periculoase, nu au fost transmise de autorități în Sistem. Însă, prin 40 comunicate din cele 196 plasate pe pagina web instituțională, Agenția a publicat informații și sfaturi utile referitor la produsele nesigure puse la dispoziție pe piață, a jucăriilor, a produselor de joasă tensiune, cât și în cadrul campaniei tematice „Marcaj de conformitate, element de siguranță”, dialogului online „Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice”, în parteneriat cu Camera de comerț și industrie a RM, Webinarelor în parteneriat cu Eu4cons și UTM, aparițiilor media tematice, activității de monitorizare a pieței produselor, prin testarea la locul vânzării a ghirlandelor decorative și publicarea materialului informativ în mass-media, care au prezentat interes pentru publicul larg, înregistrând peste 9500 vizualizări. |
| 1.2.6. | Asigurarea respectării legislației cu privire la cerințele în materie de proiectare ecologică, inclusiv aplicarea corectă a etichetei pentru produsele cu impact energetic plasate pe piață | 2017-2020 | Număr de verificări; număr de cazuri de încălcări; pondere a neconformităților stabilite (%) | Pe parcursul anului 2020, Agenția a efectuat 127 controale planificate și inopinate privind conformitatea produselor cu impact energetic, inclusiv aplicarea etichetei pentru produsele cu impact energetic plasate pe piață. A fost verificată marcarea/etichetarea energetică, instrucțiunile de utilizare, indicii de calitate a mai multor tipuri de produse cu impact energetic, în număr de 7863 produse, din care cu neconformități 3135 produse, ponderea produselor neconforme depistate constituie 39,9%. La locul vânzării au fost testate ghirlandele decorative, iar materialul informativ publicat în mass-media Numărul de produse verificate privind etichetarea energetică constituie 4115 unități, din total produse verificate, neconformități cu privire la etichetare n-au fost depistate. |
| 1.2.7. | Asigurarea controlului asupra produselor de biocombustibil solid | 2017-2020 | Număr de verificări; număr de cazuri de încălcări; ponderea neconformităților stabilite (%) | Au fost efectuate 4 controale privind conformitatea combustibilului solid, unde au fost controlate 9 loturi de produse: 6 unități de ambalaj(saci), 3 loturi biocombustibil în vrac (99 tone). În cadrul unui control au fost depistate 3 loturi de biocombustibil marcate necorespunzător, din 9 loturi controlate, ponderea neconformităților - 33,3%. |
| 1.2.9. | Consolidarea capacității de verificare a publicității produselor | 2017-2020 | Număr de verificări efectuate | Pe parcursul anului 2020, din cauza restricțiilor situației epidemiologice din țară, verificări privind publicitatea produselor nu au fost efectuate. Cazuri de publicitate necorespunzătoare nu au fost reclamate. |

| | | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| 1.2.10. | Organizarea activităților de instruire a personalului Ministerului Economiei și al Agenției pentru Protecția Consumatorilor privind supravegherea pieței pe baza principiilor Uniunii Europene | 2017-2020 | Număr de instruiți efectuate pentru 100% din personalul angajat | În condițiile situației epidemiologice, pe parcursul anului au fost organizate 47 instruiți interne și externe cu diferite tematici de competență, pentru dezvoltarea capacităților profesionale a angajaților: - 14 instruiți în cadrul APCSP; - 2 instruiți peste hotarele țării (Bruxelles); - 5 instruiți în cadrul AAP; - 26 instruiți în cadrul subdiviziunilor structurale, privind aplicarea legislației-cadru. Au fost instruiți 55 funcționari publici, din care 11 cu funcții de conducere. Ponderea angajaților instruiți constituie 95% din total angajați. |
| 1.2.12. | Sensibilizarea prin informare și instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață | 2017-2020 | Număr de instruiți; număr de cazuri de încălcări depistate | În cadrul webinarilor organizate și comunicării cu publicul larg, Agenția îndeamnă reprezentanții AOPC la dialog constructiv în vederea dezvoltării relațiilor de colaborare în domeniul protecției consumatorilor, de a se implica mai activ în activitatea de protecție a consumatorilor și a informa autoritățile de competență despre încălcările admise de agenții economici în relații cu consumatorii. Pe parcursul anului de către AOPC a fost sesizat un caz referitor la respectarea cerințelor metrologiei legale, care a fost examinat de Agenție. |
| 1.5. | Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței | | | |
| 1.5.1. | Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse | 2017-2020 | Proceduri aprobate pe domeniul de control | Agenția utilizează în control 7 Proceduri de control, aprobate. Pe parcursul anului 2020, pentru controlul produselor nealimentare a fost actualizată Lista nr.14 de verificare „ <i>Cerințe pentru aparatele consumatoare de combustibili gazoși</i> ”, elaborată Lista nr. 15 de verificare „ <i>Etichetarea Energetică</i> ”, publicate în Monitorul Oficial. |
| 1.5.2. | Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței | 2017-2020 | Număr de specialiști instruiți; număr de instruiți | Au fost organizate 47 instruiți interne și externe cu diferite tematici de competență, pentru dezvoltarea capacităților profesionale a angajaților, unde au fost instruiți 55 funcționari publici, din care 11 cu funcții de conducere. Ponderea angajaților instruiți constituie 95%. |
| 1.6. | Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare | | | |
| 1.6.1. | Determinarea numărului anual al cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății provocate de produse nealimentare defectuoase sau de produse alimentare ofensive/neconforme | 2017-2020 | Raport anual ce reflectă numărul și dinamica cazurilor de prejudiciu | Pe parcursul anului 2020 au fost înregistrate 1400 petiții, din care 1335 petiții au fost soluționate de APCSP, iar 307 readresate altor autorități conform competențelor. Cazuri de prejudiciu cauzat vieții și sănătății, provocate de produse defectuoase, nu au fost sesizate, situația fiind similară anului precedent. Totodată, 121 cazuri de prejudiciu (<i>produse neconforme/servicii comercializate</i>) reclamate de consumatori, au fost soluționate amiabil (pe cale extrajudiciară) de către agenții economici reclamați (conform recipiselor prezentate de consumatori). De asemenea, în instanța judecătorească APCSP a depus 6 acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor, în vederea recuperării prejudiciilor cauzate acestora. |
| 1.6.2. | Înregistrarea anuală a numărului de notificări între autoritățile de supraveghere a pieței | 2017-2020 | Număr de avertizări determinate și emiterea anuală a raportului privind dinamica avertizărilor | Pe parcursul anului notificări (avertizări) prin Sistemul informațional sau prin poștă nu au fost transmise de autoritățile de supraveghere a pieței. În cadrul colaborării cu organul vamal, Agenția a propus autorității vamale organizarea unui Forum internațional privind problematica luptei împotriva produselor contrafăcute, schimbul de informații referitor la produsele periculoase prin Sistemul informațional/ poștă. În acest sens, către Autoritatea Vamală a fost transmis spre coordonare proiectul Ordinului comun de colaborare, care urmează a fi încheiat. |
| OBIECTIVUL 2. SCĂDEREA NIVELULUI TRANZACȚIILOR PREJUDICIABILE PENTRU CONSUMATORI | | | | |
| 2.2 . | Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale | | | |

| | | | | |
|--|--|-----------|--|--|
| 2.2.1. | Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență | 2017-2020 | Număr de agenți economici informați | Pe parcursul anului 2020, Agenția a realizat în total 361 (90,25%) activități de informare, din 400 activități planificate, inclusiv privind produsele cu impact energetic: - 2 Campanii de informare "Află totul despre bani" și „Marcaj de conformitate, element de siguranță”; - 35 vizite de consultanță; - 1 Seminar online, la solicitarea UTM RM. - pe pagina web instituțională, au fost plasate 187 comunicate de presă, 9 cazuri de succes de rezonanță, înregistrate 101 apariții media, Webinare/videoconferințe/ședințe on-line tematice– 26. Au fost înregistrate 10097/5430 vizualizări / accesări a materialelor informaționale publicate. În cadrul activităților de informare au primit consultanță 13505 persoane , din care 1280 agenți economici informați cu privire la legislația în domeniile de competență, inclusiv: în cadrul vizitelor – 1312 persoane (328 agenți economici; 953 consumatori; 31 reprezentanți ai APL), seminarului online -100, în ghișeu – 151 persoane (1 agent economic), la linia telefonică - 8940 persoane (8893 consumatori și 47 agenți economici), în cadrul examinării petițiilor - 1519 persoane (1400 petiționari, 121 agenți economici care au reparat prejudiciile cauzate), 223 agenți economici în cadrul examinării contractelor, 363 agenți economici în cadrul controalelor, 197 persoane în cadrul cercetării accidentelor de muncă, circa 700 elevi care au vizualizat materialele video tematice difuzate în 83 licee și 109 gimnazii. În situația actuală, acest indicator nu poate fi comparat cu perioada similară a anului precedent, din cauza restricțiilor neprevăzute, impuse de situația epidemiologică. |
| 2.2.2. | Acordarea consultațiilor referitoare la contracte încheiate cu consumatorii | 2017-2020 | Număr de contracte examinate | Pe parcursul a. 2020, urmare a petițiilor înregistrate, au fost examinate 223 contracte încheiate cu consumatorii, sub aspectul prezenței clauzelor abuzive (<i>contracte de creditare nebanară, de investiții în construcții, de prestare a serviciilor de fabricare la comandă a produselor/serviciilor de reparații</i>). Părțile contractante au fost consultate în toate cele 223 situații de caz. Neconformități s-au constatat în 157 contracte examinate și au fost încheiate 157 Acte de constatare a clauzelor abuzive : - transmise în instanța de judecată – 6 Acte de constatare; - transmise consumatorilor – 157 Acte de constatare. |
| 2.2.4. | Asigurarea respectării legislației cu privire la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică | 2017-2020 | Număr de cazuri constatate și examinate; număr de sancțiuni aplicate | Sesizări cu privire la serviciile de plată și emiterea de monedă electronică nu au fost înregistrate. |
| 2.4 | Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare | | | |
| 2.4.1. | Stabilirea nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile | 2017-2020 | Raport tipizat elaborat; raport anual | Pe parcursul anului 2020, au fost înregistrate 1400 petiții, prin care consumatorii au reclamat un șir de tranzacțiilor prejudiciabile, subiectele reclamate: - servicii prestate – 645; produse nealimentare – 458; încălcarea regulilor de comerț – 197; - serviciile de alimentație publică/produse alimentare neconforme – 53; - mijloace de măsurare neconforme utilizate în tranzacțiile comerciale – 47. Raportul anual cu privire la activitatea Agenției, care include informația cu privire la petiții și cazurile prejudiciabile reclamate, este publicat pe pagina web. |
| OBIECTIVUL 3. CREȘTEREA CAPACITĂȚII DECIZIONALE A CONSUMATORULUI PRIN EDUCAREA ȘI INFORMAREA ACESTUIA | | | | |
| 3.1 | Informarea cu privire la produse și servicii, drepturi, obligații și măsuri reparatorii | | | |

| | | | | |
|--|---|-------------|---|--|
| 3.1.1. | Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie | 2017-2020 | Conferințe, mese rotunde organizate anual; număr de participanți | Pentru lansarea evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor, au fost inițiate activități de organizare, inclusiv pregătite pentru prezentare materiale informative și promoționale tematice, invitațiile pentru participanți și reprezentanții mass-media. Însă, prin Hotărârea privind declararea stării de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova, desfășurarea evenimentelor a fost anulată, prezența participanților n-a fost posibilă. |
| 3.1.3. | Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice | 2017-2020 | Număr de campanii informaționale; număr de ghiduri, broșuri, pliante distribuite consumatorilor; număr de emisiuni TV și radio cu subiectul protecției consumatorilor; număr de comunicate plasate pe paginile web ale a instituțiilor responsabile | Pe parcursul anului 2020, Agenția a lansat 2 campanii largi de informare, inclusiv lansate pe canalul public „Telegram – Protecția Consumatorilor”, accesibil la t.me/APCSP info, cu tematica: „Află totul despre bani”; „Marcaj de conformitate, element de siguranță”. <ul style="list-style-type: none"> În cadrul campaniei de informare financiară, pentru elevi a fost organizat concursul „Viziunea elevilor cu privire la gestiunea bugetului personal”. În cadrul campaniei de informare „Marcaj de conformitate, element de siguranță”, în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie a RM, a fost realizată sesiunea on-line de informare a mediului de afaceri cu privire la respectarea regulilor de punere la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice „Cerințe esențiale de securitate pentru echipamentele electrice” https://www.facebook.com/chamber.md și Zoom Meeting. <p>La TV/Radio au fost înregistrate 101 apariții media cu subiectul protecției consumatorilor.</p> <p>Pe pagina web a Agenției au fost publicate 187 comunicate de presă și 9 cazuri de succes de rezonanță, dedicate consumatorilor și mediului de afaceri.</p> <p>De asemenea, au fost elaborate 39 materiale informaționale și difuzate în 6569 exemplare, elaborate 23 spoturi video tematice și difuzate, inclusiv în 83 licee și 109 gimnazii, preponderent în localitățile rurale.</p> <p>În situația creată de pandemie au fost identificate noi instrumente de comunicare cu publicul larg, valorificate noi canalele virtuale de comunicare și interacțiune cu publicul larg prin intermediul webinarilor pe pagina de facebook/zoom și platformele de chat/mesagerie.</p> <p>Astfel au fost organizate și publicate 26 Webinare/videoconferințe tematice.</p> |
| 3.5 | Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor | | | |
| 3.5.1. | Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor | 2017-2020 | Număr de consultații acordate; număr de participanți; număr de agenți economici informați; număr de seminare organizate | Pe parcursul anului au fost realizate 361 activități de informare, unde au primit consultanță 13505 persoane, din care 1280 agenți economici informați cu privire la legislația în domeniile de competență și cerințele aplicabile produselor/serviciilor, inclusiv în cadrul vizitelor de consultanță (328), în ghișeu și la linia telefonică (48), examinării petițiilor (121), examinării contractelor (223), în cadrul controalelor (363), cercetării accidentelor de muncă (197). |
| 3.6 | Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare | | | |
| 3.6.1. | Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare și încredere a consumatorului | 2019 - 2020 | Raport privind rezultatele sondajului (sondaj reprezentativ pentru întreaga țară, circa 1000 respondenți cu circa 10 întrebări), indice stabilit | Sondajul planificat pentru trimestrul IV – 2020, nu a putut fi realizat din cauza restricțiilor impuse de situația epidemiologică din țară. |
| OBIECTIVUL 4. EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE REVENDICARE A DREPTURILOR ȘI DE RECUPERARE A PREJUDICIILOR | | | | |
| 4.2 | Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar | | | |
| 4.2.1. | Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de | 2017-2020 | Distribuire a 2000 de unități de materiale informaționale pe an cu | Pe parcursul anului au fost înregistrate 1400 reclamații, din care 1335 examinate de Agenție, iar 307 au fost readresate altor autorități de competență. Pe cale amiabilă au fost soluționate 121 petiții, respectiv înregistrate 121 cazuri de succes, în care |

| | | | | |
|--|--|-----------|--|---|
| | petiționare | | abordarea a unui număr similar de consumatori | consumatorilor li s-a reparat prejudiciul cauzat, inclusiv li s-au restituit banii în sumă totală de 625469,00 lei. De asemenea, au fost înregistrate 45 cereri pentru protecția mărcilor de produse (parfumuri, cosmetice, îmbrăcăminte, încălțăminte, galanterie). În rezultatul examinării, de către Agenție au fost ridicate 366 unități de produse conform procedurii de ridicare, încheiate 45 dosare cu privire la contravenție în baza art. 97 CC și trimise în instanță pentru aplicarea sancțiunii. Pe 23 cazuri instanța a emis Hotărâri definitive. Au fost elaborate 39 materiale informaționale și difuzate în 6569 exemplare, din care 5289 exemplare difuzate consumatorilor și 1280 agenților economici. De asemenea au fost elaborate 23 spoturi video tematice și difuzate publicului larg, inclusiv în 83 licee și 109 gimnazii, preponderent în localitățile rurale. |
| 4.3. | Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta | | | |
| 4.3.1. | Organizarea campaniilor de promovare a sistemului instituțional în cadrul autorităților de protecție a consumatorilor și a posibilităților ce le oferă aceasta, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului | 2017-2020 | Număr de evenimente informaționale (distribuirea anuală a 4000 unități de materiale informaționale și abordarea unui număr similar de consumatori) | În scopul promovării sistemului instituțional și familiarizării publicului larg, Agenția a planificat organizarea a 2 evenimente tematice tradiționale, consacrate <i>Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie</i> și <i>Zilei Ușilor Deschise</i> . Însă, prin Hotărârea privind declararea stării de urgență pe întreg teritoriul țării, desfășurarea evenimentelor a fost anulată, iar invitarea participanților n-a fost posibilă. Cu toate acestea pe parcursul anului au fost difuzate 39 materiale informaționale în 6569 exemplare și 23 spoturi video tematice în 192 instituții de învățământ. |
| OBIECTIVUL 5. COOPERAREA INTERNAȚIONALĂ ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR | | | | |
| 5.2. | Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene | 2017-2020 | Schimb de experiență; seminare”. | În vederea cooperării, schimbului de experiență privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, reprezentanții Agenției au efectuat 2 vizite de lucru/stagii peste hotarele țării (Bruxelles), la care au participat 2 persoane. |

Director adjunct

Violina VARTA

Ex. E. Oprea
Tel.022 501 917