**MINISTERUL ECONOMIEI**

**DIRECȚIA SUPRAVEGHEREA PIEȚEI ȘI SECURITATE INDUSTRIALĂ**

**Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013 – 2020**

Raportul de evaluare a implementării Planului de Acțiuni pentru prima perioadă 2013-2016

**Chișinău 2017**

**Acronime și abrevieri**

MAIA - Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare

ME - Miniesterul Economiei

MDRC - Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor

MTIC - Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor

MS- Ministerul Sănătății

ANSA - Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor

ANRCETI - -Agenţia Naţională pentru Reglementarea Comunicaţiilor Electronice şi Tehnologia Informaţiei

ANRE - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică

APC - Agenția pentru Protecția Consumatorilor

BNM - Banca Națională a Moldovei

CNPF - Comisia Națională a Pieței Financiare

CNSP - Centrul Național de Sănătate Publică

IPSSTOIP - Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat

**Introducere**

*Planul de acțiuni pentru prima perioadă (2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020* a fost aprobat prin anexa nr.2 la Hotărîrea Guvernului nr.560 din 24 iulie 2013.

Prezentul Raport analizează gradul de implementare a sub obiectivelor și acțiunilor prevăzute de planul de implementare a Strategiei pentru prima perioadă.

**Sumar executiv**

La etapa actuală, în Republica Moldova una din priorităţile de dezvoltare ale statului continuă a fi creşterea nivelului de protecţie a consumatorilor, precum şi realizarea drepturilor consumatorilor în conformitate cu legislaţia. Pe de altă parte, nu rămîn a fi neglijate nici interesele agenților economici. Astfel că, autoritățile competente ale statului au întreprins un șir de măsuri pentru a fi realizate acțiunile prevăzute de Planul de acțiuni pentru prima perioadă 2013-2016 privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor 2013-2020, în vederea atingerii celor patru obiective stabilite de Strategia menționată, și anume:

*- Obiectivul 1. Scăderea riscului de apariţie a produselor şi serviciilor periculoase pe piaţă;*

*- Obiectivul 2. Scăderea nivelului tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumatori;*

*- Obiectivul 3. Creşterea capacităţii decizionale a consumatorului prin educarea şi informarea acestuia;*

*- Obiectivul 4. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor şi de recuperare a prejudiciilor.*

Totalul acțiunilor: 44

Acțiuni realizate: 39

Acțiuni nerealizate: 5

Acțiunile prevăzute pentru prima perioadă (2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020 au fost realizate **în proporție de aprovimativ 88 %**

**I. SCĂDEREA RISCULUI DE APARIŢIE A PRODUSELOR ŞI**

**SERVICIILOR PERICULOASE PE PIAŢĂ**

Pornind de la primul obiectiv de implementare a Strategiei, constatăm că pentru atingerea acestuia au fost propuse sub obiective orientate spre:

*1.1. Asigurarea inofensivităţii produselor şi serviciilor prin stabilirea cerinţelor minime de inofensivitate şi calitate pentru produse şi servicii:*

*1.2. Consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei şi sporirea eficienţei supravegherii pieţei:*

*1.3. Îmbunătăţirea echilibrului dintre protecţia publică şi sarcinile administrative impuse mediului de afaceri:*

*1.4. Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieţei.*

În cadrul măsurii ***„Asigurarea inofensivităţii produselor şi serviciilor prin stabilirea cerinţelor minime de inofensivitate şi calitate pentru produse şi servicii” (pct. 1.1.)*** în scopul asigurării inofensivităţii produselor puse la dispoziţie pe piaţă şi a serviciilor prestate, în perioada anului 2013 au fost desfăşurate un şir de activităţi de către autorităţile de reglementare privind completarea cadrului legal şi normativ prin elaborarea reglementărilor tehnice noi şi perfecţionarea celor în vigoare şi altor acte normative necesare.

Astfel că, primordial, *Ministerul Economiei* a elaborat Legea pentru modificarea și completarea unor acte legislative care vizează transpunerea Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European şi a Consiliului UE din 3 decembrie 2001 privind siguranţa generală a produselor, fiind ulterior adoptată de către Parlamentul RM prin Legea nr.231 din 10 decembrie 2015 (Monitorul Oficial, 2016 nr.2-12, art.21) ***(acțiunea 1.1.1)***.

De asemenea, cu scopul stabilirii cerințelor minime de *inofensivitate şi calitate pentru produse şi servicii* ***(acțiunea 1.1.2*** *și* ***1.1.3),***aceiași instituțiea întreprins următoarele.

În conformitate cu normele prevăzute de Legea nr.235 din 1 decembrie 2011 privind activităţile de acreditare şi de evaluare a conformităţii (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.46-47, art.136) au fost elaborate și aprobate 11 reglementări tehnice.

 Suplimentar, în temeiul prevederilor Legii nr.422-XVI din 22 decembrie 2006 privind securitatea generală a produselor au fost elaborate și aprobate 2 reglementări tehnice.

De asemenea în domeniul metrologiei a fost elaborate 2 regulamente generale de stabilire a cerinţelor privind sticlele utilizate ca recipiente de măsurare și de stabilire a normelor privind cantităţile nominale ale produselor preambalate”. Suplimentar, ME a operat amendamente la unele reglemntări tehnice pentr aducerea prevederilor acestora în concordanță cu cerințele actuale în materie.

În context similar, în vederea eliminării barierelor tehnice în calea comerţului şi liberalizării schimbului de mărfuri cu Uniunea Europeană au fost adoptate standarde europene şi internaţionale.

Astfel, pentru dezvoltarea unui sistem de standardizare competitiv, modern şi armonizat, conform Programului naţional de standardizare naţională, în perioada 2013-2016 au fost adoptate peste 26099 standarde moldovene, dintre care cca 10608 standarde europene (EN) şi cca 2671 standarde internaţionale (ISO).

*Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare* (MAIA) pe parcursul anului 2013 a elaborat şi a aprobat mai multe acte departamentale care reglementează cerinţele de plasare a produselor alimentare pe piaţă cum ar fi:

- Procedura cu privire la metodele de prelevare a probelor pentru determinarea nivelului de micotoxine în produsele alimentare (Ordin nr. 160 din 08.10.13),

- Procedura cu privire la stabilirea mecanismului de eliberare a certificatului de inofensivitate pentru materia primă agricolă, produse agroalimentare de import (Ordin nr. 65 din 26.06.13),

- Regulamentul provizoriu privind organizarea activităţii de certificare a produselor de origine vegetală destinate exportului (Ordin nr. 58 din 17.06.13),

- Instrucţiunea privind metoda de prelevare a probelor pentru controlul conţinutului de nitraţi în produsele alimentare de origine vegetală (Ordin nr. 46 din 05.06.13).

O măsură importantă a fost instituirea prevederilor cu privire la controalele oficiale pentru verificarea conformităţii cu legislaţia privind hrana pentru animale şi produsele alimentare şi cu normele de sănătate şi bunăstare a animalelor, prin Legea nr. 50 din 28 martie 2013. Prezenta lege stabileşte regulile generale privind modul de efectuare a controalelor oficiale în vederea verificării conformităţii cu normele referitoare la: a) prevenirea, eliminarea sau reducerea pînă la niveluri admisibile a riscurilor pentru sănătatea umană şi cea animală, fie direct, fie prin intermediul condiţiilor de mediu; b) garantarea unor practici corecte în comerţul cu hrană pentru animale şi cu produse alimentare şi protejarea intereselor consumatorilor, inclusiv etichetarea hranei pentru animale şi a produselor alimentare şi alte forme de informare a consumatorilor.

MAIA a elaborat o serie de fişe de evaluare în domeniul panificaţiei, în domeniul sucurilor şi băuturilor alcoolice, în domeniul de prelucrare a fructelor şi legumelor, în domeniul comerţului, distribuţiei şi consumului produselor alimentare, precum și hotărîri de Guvern, printer care remarcăm:

- Hotărîrea Guvernului nr. 390 din 1.04.2016 cu privire la aprobarea Cerinţelor privind calitatea şi plasarea pe piaţă a florilor proaspete tăiate şi a frunzişului ornamental proaspăt;

- Hotărîrea Guvernului nr. 1020 din 2 septembrie 2016 pentru aprobarea Cerinţelor privind importul şi comercializarea hameiului şi a produselor de hamei;

- Hotărîrea Guvernului nr. 1034 din 8.09.2016 cu privire la aprobarea modificărilor şi completărilor ce se operează în unele hotărîri ale Guvernului.

*Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor* a elaborat cca 3 reglementări tehnice aprobate prin hotărîre de Guvern precum și un regulament de stabilire a unor condiţii armonizate pentru comercializarea produselor pentru construcţii. Suplimentar, au fost elaborate şi aprobate pentru aplicare: 41 de normative în construcţii; 50 de coduri practice în construcţii; 7 modificări la normative în construcţii. De către MDRC au fost examinate şi coordonate pentru aplicare: 12 standarde europene; 2 standarde naţionale; 173 standarde interstatale; 10 standarde de firmă, 2 standarde ocupaționale, precum și cca **7** modificări la standardele naţionale.

*Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor* a operat amendamente la reglementarea tehnică ce țin de e*chipamente radio, echipamente terminale de telecomunicații și recunoașterea conformității acestora”*, aprobată prin hotărîrea de Guvern nr.1274 din 23.11.2007 în scopul aducerii acesteia în concordanță cu legea în cauză., precum și a fost elaborat proiectul Reglementării tehnice „Echipamente radio și recunoașterea conformității acestora”.

*Ministerul Sănătăţii*, în scopul ameliorării, fortificării şi promovării sănătăţii populaţiei ţării, atingerii standardelor adecvate de calitate a vieţii prin sporirea capacităţii statului de implementare şi de monitorizare a politicilor în domeniul sănătăţii publice, a elaborat Strategia naţională de sănătate publică pentru anii 2014-2020, care a fost aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr.1032 din 20.12.2013.

În contextul armonizării legislaţiei naţionale cu legislaţia comunitară în perioada 2013-2016 au fost elaborate, cca 16 regulamente și egulamentele sanitare, cum ar fi :

- privind aditivii alimentari, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.229 din 29 martie 2013;

- privind materialele şi obiectele din plastic destinate să vină în contact cu produsele alimentare, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.278 din 24.04.2013;

* cu privire la modificarea şi completarea Regulamentului sanitar privind formulele de început şi formulele de continuare ale preparatelor pentru sugari şi copii mici. aprobat prin HG nr.516 din 27.04.2016 (Monitorul Oficial nr. 123-127 din 06.05.2016);
* cu privire la aprobarea Regulamentului sanitar privind enzimele alimentare, aprobat prin HG nr.1056 din 15.09.2016 (Monitorul Oficial nr.315-328 din 15.09.2016);
* pentru instituţiile de educaţie timpurie, aprobat prin HG nr. 1211 din 04 noiembrie 2016 (Monitorul Oficial 2016; nr.388-398, art.1310);

- privind asigurarea radioprotecţiei şi securităţii radiologice în practicile de medicină nucleară, aprobat prin HG nr. 1210 din 03.11.16 (Monitorul Oficial nr.388- 398 din 11.11.16);

- privind produsele cosmetice, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1207 din 02.11.2016 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 388-398, art. 1308);

* privind supravegherea sănătăţii persoanelor expuse acţiunii factorilor profesionali de risc, aprobat prin HG nr.1025 din 07 septembrie 2016 ( MO nr.306-316 din 16.09.2016, art.l 118);

- privind modul de cercetare şi stabilire a diagnosticului de boală (intoxicaţie) profesională, aprobat prin HG nr.1282 din 29 noiembrie 2016 (MO nr.423-429 din 09.12.2016; art.1383).

În colaborare cu Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare a fost elaborată Hotărîrea Guvernului nr. 115 din 08.02.2013 privind controlul nitraţilor în produsele alimentare de origine vegetală, obiectivul principal al căruia ţine de implementarea normelor comunitare în ceea ce priveşte stabilirea nivelurilor maxime de nitraţi admise în producţia vegetală, aplicarea metodelor comunitare în procesul de prelevare a probelor întru exercitarea controlului de stat asupra inofensivităţii producţiei vegetale.

În cadrul *Ministerului Mediului*, în scopul punerii în aplicare a Legii apelor nr.272 din 23.12.2011 au fost elaborate şi aprobate prin Hotărîri de Guvern 10 Regulamente.

De asemenea, a fost elaborată şi adoptată Legea nr. 303 din 13 decembrie 2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, care crează cadrul legal pentru înfiinţarea, organizarea, gestionarea, reglementarea şi monitorizarea funcţionării serviciului public de alimentare cu apă potabilă, tehnologică, de canalizare şi de epurare a apelor uzate menajere şi industriale în condiţii de accesibilitate, disponibilitate, fiabilitate, continuitate, competitivitate, transparenţă, cu respectarea normelor de calitate, de securitate şi de protecţie a mediului.

 *Ministerul Transporturilor şi Infrastructurii Drumurilor*, în anul 2013 a elaborat şi aprobat 3 Regulamente, precum şi amendamente la Reglementările aeronautice civile RAC-47 „Înmatricularea aeronavelor civile”, Ghidul privind construcţia fundaţiilor şi îmbrăcămintelor din beton vibrocilindrat, Ghidul maistrului rutier pentru organizarea executării lucrărilor la întreţinerea şi reparaţia drumurilor”, Normative pentru investigarea şi evaluarea stării drumurilor.

Prin Hotărîrea Guvernului nr. 475 din 20.04.2016 a fost aprobat Regulamentul privind condiţiile de montare, reparare şi verificare a tahografelor şi a Imitatoarelor de viteză. De asemenea, a fost elaborate:

* proiectul Hotărârii Guvernului vizând aprobarea Regulamentului cu privire la efectuarea pe drumurile publice a transporturilor rutiere cu greutăţi şi/sau gabarite care depăşesc limitele stabilite
* proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la inspecţia tehnică a vehiculelor rutiere,

Proiectele au fost definitivate și înaintate Consiliului consultativ pentru consultări publice cu asociaţiile profesionale şi patronale din domeniu.

Pe segmentul *Infrastructura drumurilor au fost elaborate și aprobate* 4 normative tehnice în construcţii şi 10 standarde naţionale.

*Ministerul Afacerilor Interne* reprezentat prin *Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale a iniţiat*, în anul 2013, analiza amplă privind ajustarea Reglementării tehnice „Cerinţele de securitate faşă de echipamentele individuale de protecţie”, aprobată prin Hotărîrea guvernului nr.138 din 10.02.2009, la standardele europene cu identificarea şi înaintarea spre aprobare a modificărilor pe marginea acesteia.

În scopul realizării acțiunii, de către Serviciul Protecției civile și Situațiilor Excepționale au fost elaborate următoarele reglementări tehnice:

1. Reglementarea tehnică privind echipamentul individual de protecție;

2. Reglemnetarea tehnică privind echipamentele și sistemele de protecție destinate utilizării în medii potențial explozive;

3. Reglemnetarea tehnică privind cerințe esențiale de securitate ale explozibilor de uz civil.

Totodată prin Hotărîrea Guvernului nr.1236 din 11.11.2016 au fost aprobate Reglementările tehnice privind instituirea unui sistem de identificare și trasabilitate a explozibilor de uz civil.

***1.2. Consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei şi sporirea eficienţei supravegherii pieţei***

În contextul dezvoltării cadrului legal ce ține de supravegherea pieței ***(acțiunea 1.2.1)*** în ceea ce priveşte comercializarea produselor nealimentare în conformitate cu normele europene RM a adoptat pachetul de legi care ar asigura accesul pe piață a produselor sigure pentru consumatori și conforme cerințelor esențiale stabilite în reglementările tehnice aplicabile, și anume:

- Legea nr.7 din 26.02.2016 privind supravegherea pieţei în ceea ce priveşte comercializarea produselor nealimentare, și

- Legea nr.231 din 10.12.2015, potrivit căreia se operează amendamendamente la [Legea nr.422-XVI din 22 decembrie 2006](file:///D%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5CA.Silitrari%5CProiecte%20legi%20HG%5Csupraveghera%20pietii%5Csupravegherea%20pietii%202012%5C2014%5CEvaluar%20cruterii%20risc_masuri%5CTEXT%3DLPLP20061222422) privind securitatea generală a produselor

În acest sens, menționăm că elementul central al supravegherii pieței este un lanț de procese interdependente, cum ar fi inspecțiile, eșantionarea, testarea în laborator, interpretarea rezultatelor, evaluarea riscurilor, luarea de decizii, intervențiile și asigurarea procedurilor legale care pot implica măsuri corective și nu mai puțin important schimbul de informații referitor la produsele periculoase sau care prezintă un risc grav pentru siguranța consumatorilor intre autoritățile de supraveghere a pieței, precum și între autoritățile de supraveghere a pieței și organul vamal.

Întru dezvoltarea cadrului normativ secundar privind implementarea Legii 7/2016 a fost elaborat Regulamentul privind procedurile de conlucrare între autorităţile de supraveghere a pieţei şi Serviciul Vamal, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1076  din  23.09.2016 (*Monitorul Oficial, 2016, nr.338-341, art. 1179).* ***(acțiunea 1.2.2)*** *Regulamentul* stabilește modul și mecanismele de conlucrare între autoritățile de supravegherea a pieței și organul vamal în vederea stabilirii mecanismului de control al produselor pentru punerea acestora în liberă circulaţie.

Întru realizarea ***acțiunii. 1.2.3*** cu suportul proiectului de asistenţă Twinning „Suport Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor în consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei” personalul Ministerului Economiei şi al Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor au beneficiat de instruiri cu privire la bunele practici privind supravegherea pieţei bazate pe principiile UE. Astfel, au fost organizate şi desfăşurate 18 instruiri privind supravegherea pieţei bazate pe principiile UE, la care au participat 73 de persoane. În scopul aprecierii cunoaşterii materialelor prezentate, fiecare instruire s-au finalizat cu evaluarea cunoştinţelor acumulate de către participaţi.

*Ministerul Economiei* în cadrul ***acțiunii. 1.2.4*** „Instruirea personalului organelor din cadrul supravegherii pieţii”, cu suportul Instrumentul de Schimb Informaţional de Asistenţă Tehnică a Comisiei Europene (TAIEX) a organizat şi desfăşurat, pe 25 martie 2013, workshop-ul cu tematica „Schimb de experienţă în procesul de transpunere a directivelor europene: Directiva 2001/95/CE privind siguranţa generală a produselor, Implementarea Deciziei Comisiei 2006/502/CE de obligare a statelor membre să adopte măsuri prin care să se asigure că nu se pot introduce pe piaţă decît brichete cu caracteristici de siguranţă pentru copii şi să interzică introducerea pe piaţă a brichetelor fantezie, cerinţe legate de siguranţa jucăriilor, RAPEX”. La seminarul organizat au fost prezenţi 45 de participanţi, inclusiv 20 de inspectori a Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor.

În anul 2014, în contextul executării acțiunii au fost instruite 45 persoane din cadrul Agenţiei pentru Protecția Consumatorilor

Totodată, de către *Agenția pentru Protecția Consumatorilor* au fost organizate 10 instruiri cu suportul experţilor UE - 87 persoane instruite, 84 certificate eliberate. Personalul, inclusiv cei care au demisionat, au fost instruiţi conform Planului anual de instruire a personalului APC.

Instruiri în cadrul Academiei de Administrare Publică – 17 instruiri (persoane instruite). Instruiri la locul de muncă cu suportul altor autorităţi - 9 instruiri.

De asemenea personalul APC a participat și în cadrul instruirilor externe cu suportul altor autorităţi din ţară (CMAC, AGEPI, INM, CS, CNA, “Contabil-Service„ SRL, MAIA /FAO, AEE) - 20 instruiri (106 persoane instruite, unii au participat la citeva instruiri).

- curs de instruire “Control financiar public intern” organizat de către Cancelaria de Stat (cu suportul proiectului Twining al UE)-1participant;

- curs de instruire internă, organizată de DCMPP APC “Elaborarea procedurilor pentru preambalate şi sticle utilizate ca recipient de măsurare şi implementarea Hotărîrii Guvernului 881 din 21.10.2014 şi Hotărîrii Guvernului nr. 907 din 04.11.2014”, conform Dispoziţiei nr. 113-p din 11 august 2016-10 persoane.

În perioada 02-26 august 2016, un inspector a participat la cursul de instruire cu tematica „2016 Seminar on Consumer Protection for Devoloping Countries”, în Republica Chineză.

În perioada 17-24 septembrie 2016, directorul APC şi şeful DCMPP au participat la vizita de studiu „Consolidarea capacităţilor în liberalizarea comerţului şi integrării în piaţa UE” , în or. Praga, Republica Cehă. – 2 persoane (2 certificate). Debutanţi instruiti - 8 persoane angajate şi instruite, inclusiv cei care au demisionat. Tematicile instruirilor, conform Listei.

Suplimentar celor expuse supra, a avut loc și instruirea personalului privind implementarea Legii nr.44/27.03.2014 privind etichetarea produselor cu impact energetic, Legii nr.131/ 08.06.2012 cu privire la controlul de stat.

*Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor*, în vederea executării punctul menţionat, pe parcursul anului 2013, a organizat un şir de instruiri după cum urmează: instruirea personalului Agenţiei privind cerinţele Standardelor ISO, care au tangenţă cu ISO 17020; seminarul cu tematica *„Prelevarea probelor de laborator pentru determinarea reziduurilor de pesticide şi a nitraţilor în legume şi fructe. Completarea Certificatului de Inofensivitate”*, în cadrul căruia au fost instruiţi 50 inspectori; seminarul cu tematica *„Metodica privind întocmirea fişei de evaluare şi efectuarea înregistrării unităţilor de producere a alimentelor de origine vegetală”*, la care au participat pentru instruire 62 de inspectori; seminarul *”Siguranţa Alimentelor - o realitate pentru ANSA”*, în cadrul căruia au fost instruiţi şi au primit certificate 138 inspectori şi 92 agenţi economici din domeniul alimentar; seminarul de instruire la Taraclia *cu tematica: „Realizarea controlului oficial” şi „Procedura de înregistrare a operatorilor din domeniul alimentar”*, în cadrul căruia au fost prezenţi directori de unităţi de învăţămînt preşcolar şi şcolar, precum şi managerii unităţilor din domeniul alimentar, în număr de 106 persoane; seminarul cu tematica *„Prelevarea probelor de laborator pentru determinarea reziduurilor de pesticide şi a nitraţilor în legume şi fructe. Completarea Certificatului de Inofensivitate”,* la care au fost instruiţi 50 inspectori; seminarul cu tematica *„Metodica privind instruirea întocmirea fişei de evaluare şi efectuarea înregistrării unităţilor de producere a alimentelor de origine vegetală”*, în cadrul căruia au participat 62 inspectori. De asemenea, au fost organizate şi desfăşurate 43 de seminare în Direcţiile municipale/raionale pentru Siguranţa Alimentelor la care au fost instruiţi 293 de inspectori.

În cadrul acestor seminare au fost abordate subiecte privind legislaţia naţională transpusă din Legislaţia europeană, implementarea legislaţiei privind siguranţa alimentelor; desfăşurarea controalelor oficiale în unităţile de comerţ şi alimentaţie publică; procedura de înregistrare oficială pentru siguranţa alimentelor; lucrul practic privind evaluarea unităţilor; completarea notei de constatare; completarea formularului de evaluarea riscului; completarea fişei de urmărire a recomandărilor.

În cursul naului 2014 ANSA a organizat și a desfășurat 4 cursuri de instruire în domeniul dezvoltării competențelor tehnice, la care au participat 295 inspectori, fiind organizate cursuri de instruire în 37 de subdiviziuni teritoriale pentru siguranța alimentelor, cu privire la domeniile specifice de activitate.

În scopul implementării prevederilor Hotărîrii Guvernului nr. 171 din 19 martie 2012 “Cu privire la aprobarea unor măsuri de reducere a afecţiunilor determinate de deficienţa de fier şi acid folic pînă în anul 2017” şi a modificărilor Hotărîrii Guvernului nr. 68 din 29 ianuarie 2009 cu privire la aprobarea Reglementării tehnice „Făina, grişul şi tărîţa de cereale”, în perioada 19 – 23 august şi 02 – 06 septembrie 2014, au avut loc vizite de studiu în or. Astana, Kazahstan, în vederea preluării bunelor practici de fortificare a făinii cu fier şi acid folic.

În perioada 25 – 26 septembrie 2014, reprezentanții *Ministerului* au participat la seminarul naţional “Asigurarea calităţii şi controlului produselor fortificate cu fier”, organizat de către UNICEF Moldova, în perioada 25-26 septembrie, la Chişinău, în cadrul căruia au fost discutate aspectele metodologice ale fortificării făinii, experienţa Kazahstanului privind fortificarea făinii, precum şi paşii următori privind fortificarea făinii în Republica Moldova. La moment, întreprinderile de morărit pilot au inițiat procesul de fortificare a făinii cu fier și acid folic.

*Inspectoratul Farmaceutic şi Dispozitivelor Medicale în cadrul Agenţiei Medicamentului şi Dispozitivelor Medicale* (AMDM) asigură supravegherea pieţei medicamentului şi dispozitivelor medicale. Instruirea personalului din cadrul Inspectoratul Farmaceutic şi Dispozitivelor Medicale în anul 2014 a avut loc în cadrul AMDM, precum şi în cadrul vizitei experţilor internaţionali.

În scopul asigurării unui nivel adecvat de protecţie a sănătăţii populaţiei, precum şi în scopul asigurării implementării eficiente a actelor normative în domeniul sănătăţii publice în anul 2014 au fost instruiţi 240 medici igienişti din Centrele de Sănătate Publică municipale şi raionale. Au fost organizate trei ateliere de lucru zonale: în mun. Chişinău, raioanele Rîşcani şi Călăraşi cu participarea medicilor şefi şi medicilor igienişti responsabili de siguranţa chimică şi toxicologie din Centrele de Sănătate Publică teritoriale.

În perioada 15-18 şi 22-25 iulie 2014 au fost organizate seminare pentru instruirea specialiştilor Serviciului de Supraveghere de Stat a Sănătăţii Publice, responsabili de administrarea Registrului de Stat al Controalelor din Centrele de Sănătate Publică teritoriale, la care au participat peste 75 persoane, abordînd probleme ce ţin de aplicarea metodologiei de planificare a controalelor în baza criteriilor de risc pe care le prezintă activităţile şi produsele pentru viaţa şi sănătatea consumatorului, anul următor au fost instruiţi 55 medici igienişti din Centrele de Sănătate Publică municipale şi raionale la compartimentul sănătatea ocupaţională

În anul 2016 în perioada de referinţă au fost organizate 3 ateliere de lucru regionale privind supravegherea sănătăţii persoanelor expuse acţiunii factorilor profesionali de risc unde au fost instruii 114 medici igienişti şi medici în patologii profesionale. De asemenea au fost organizate mai multe ateliere de lucru cu genericul "Ziua specialistului" unde au fost instriţi peste 200 de medici din Centrele de Sănătate Publică municipale şi raionale la compartimentele sănătatea ocupaţională, siguranţa chimică si toxicologie, promovarea sănătăţii, epidemiologie, sănătatea mediului etc.

*Comisia Națională a Pieței Financiare* a implementat proiectul de asistență Twinning pentru dezvoltarea și consolidarea capacităților operaționale și instituționale ale CNPF în domeniul reglementării și supravegherii prudențiale. Pînă în prezent, în cadrul proiectului au fost desfășurate 36 misiuni de experți de la Autoritatea de Supraveghere Financiară din Polonia (KNF) cu tematica ce ține de consolidarea capacităților CNPF în domeniul supravegherii bazate pe risc pe piața de capital, combaterii abuzului pe piață, manipulări și insider dealing, inclusiv a fost evaluată legislația în domeniul pieței de capital la Directivele Uniunii Europene.

De asemenea, misiunile de experți au avut drept scop furnizarea informațiilor practice pentru angajații CNPF cu privire la activitățile care implică potențial risc pentru fraude, abuzuri și manipulări pe piața de capital și metodele care trebuie aplicate pentru a le depista, ca ulterior riscurile potențiale de fraudă să poată fi reduse și să poată fi asigurată protecția consumatorilor.

Considerăm că un prim pas realizat cu privire la crearea sistemului de statistică şi raportare în instituţiile publice (spitale şi policlinici) a cazurilor de prejudiciu vieţii şi sănătăţii cauzat de produse şi servicii defectuoase (***acțiunea 1.2.5***) este aprobarea Ordinului Ministerului Sănătăţii nr. 20 din 12 ianuarie 2006 „Cu privire la monitorizarea reacţiilor adverse ale medicamentelor şi altor produse farmaceutice în Republica Moldova” care stabileşte mecanismul de raportare a reacţiilor adverse care pot aduce prejudicii sănătăţii cetăţenilor. Sistemul de raportare a reacţiilor adverse este stabilit şi pentru cetăţeni în regim on-line ([www.amed.md](http://www.amed.md) – raportare reacţii adverse). Acestea se înregistrează în fişa de comunicare, fiind apoi raportate la Centrul Internaţional de Monitorizare a Reacţiilor Adverse - Uppsala Monitoring Center.

În continuarea realizării obiectivului propus pe acest segment, Ministerul Economiei a elaborat Regulamentul de funcţionare a Sistemului de schimb rapid de informaţii privind produsele periculoase, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.1116 din 07.10.2016 (Monitorul Oficial, 2016, nr.353-354, art. 1207) ***(acțiunea 1.2.6).*** Scopul Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase la nivel naţional este: prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare care prezintă un risc grav pentru sănătatea și siguranța consumatorilor periculoase; monitorizarea eficacității și coerenței activităților întreprinse de autorități de supravegherea a pieței și de asigurare a respectării legislației; identificarea necesităţilor și oferirea unei baze pentru acţiuni întreprinse la nivel național; promovarea asigurării coerente a respectării cerinţelor cadrului legal privind siguranţa produselor.

În partea ce ține de realizarea ***acțiunii 1.2.7*** menționăm că acțiunea a fost realizată partial, întrucît instituirea în prim plan a conceptului de sistem de avertizare a fost tergiversată, mai mult acest sisitem urmează a fi fondat o dată cu intrarea în vigoare a prevederilor Regulamentului de funcţionare a Sistemului de schimb rapid de informaţii privind produsele periculoase. Regulamentul respectiv a fost elaborat și aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.1116 din 07.10.2016. Astfel, acțiunea respectivă a fost transferată spre executare pentru anii următori.

***1.3 Îmbunătăţirea echilibrului dintre protecţia publică şi sarcinile administrative impuse mediului de afaceri***

Pe parcursul anilor 2013-2014, în scopul îmbunătăţirii echilibrului şi sarcinilor administrative impuse mediului de afaceri *(****acțiunea 1.3.1****),* în scopul eficientizării controlului şi supravegherii de stat a activităţii de întreprinzător şi, implicit, al majorării beneficiului public prin maximizarea randamentului autorităților cu competențe de control la efectuarea controalelor în temeiul prevederilor legislaţiei în vigoare au fost aprobate 5 metodologii sectoriale de planificare a activităţii de control pentru următoarele organe de control responsabile de supravegherea pieței: Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat, Inspecţia de Stat în Construcţii, Inspectoratul Ecologic de Stat, Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor).

Prin urmare, Metodologiile respective stabilesc cadrul organizatoric şi metodologic al procesului de evaluare a riscurilor la planificarea controlului de stat în domeniul atribuit şi modalitatea de acordare a punctajului corespunzător după o scară prestabilită, prin raportarea acestuia la ponderea fiecărui criteriu în funcţie de relevanța lui pentru nivelul general de risc.

Acțiunea 1.3.2 – nerealizată.

***1.4 Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieţei***

În scopul implementării bunelor practici de supraveghere a pieţei,pentru care a fost stabilită acţiunea de elaborare a procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse ***(acțiunea 1.4.1),*** Agenţia pentru Protectia Consumatorilor a aprobat prin Ordinul nr.79 din 18.12.2015 și Ordinul nr.31 din 23.08.2016 următoarele proceduri specifice, după cum urmează:

1. *Procedura generală de control pentru produse nealimentare bazate pe analiza de management a riscurilor*;

2. *Procedura de efectuare a controlului produselor industriale şi serviciilor aferente domeniului*;

3. *Procedura de măsurare legală*: Modul de efectuare a măsurărilor în cadrul controlului corectitudinii livrării combustilului consumatorilor la staţiile de alimentare cu produse petroliere şi gaze lichefiate;

4*. Procedura specifică privind supravegherea produselor de joasa tensiune;*

*5.Procedura specifică privind supravegherea jucăriilor;*

*6.Procedura specifică privind exploatarea mijloacelor de cîntărire neautomată.*

În același scop de studiere a bunelor practici, inclusiv ale Uniunii Europene, privind supravegherea pieţei şi protecţia consumatorilor *(****acțiunea 1.4.2****)*, în cadrul proiectului de asistenţă Twinning „Suport Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor în consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei”, 22 de persoane din cadrul Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor au efectuat 2 vizite de studiu în Lituania, şi 3 vizite de studiu în Marea Britanie. Vizitele au avut drept scop consolidarea cunoştinţelor acumulate în cadrul instruirilor ce au avut loc în cadrul proiectului Twinning.

***1.5 Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare***

Un sub obiectiv suplimentar face referire la *Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare potrivit căruia Ministerul Sănătății a fost desemnat responsabil pentru d*eterminarea numărului anual de cazuri de prejudiciu vieţii şi sănătăţii cauzat de produse defectuoase, iar Ministerul Economiei urma să constate numărul de avertizări între autorităţi.

În acest sens, în perioada 2013-2016, Agenția Medicamentului și Dispozițiilor Medicale a emis cca 19 ordine de retragere / rechemare de pe piaţa farmaceutică a mai multor produse medicamentoase (www.amed.md – legislaţie – acte emise de Agenţie), iar Ministerul Economiei**,** pe parcursul anului 2013, a înregistrat o singură avertizare din partea SC "Eleronteh" SRL cu privire la depistarea unui potenţial risc foarte scăzut de incendiu la maşinile de spălat vase marca Bosch şi Siemens, produse în anii 1999-2005.

***II. SCĂDEREA NIVELULUI TRANZACŢIILOR PREJUDICIABILE PENTRU CONSUMATORI***

*2.1. Reglementarea practicilor de comerţ şi raporturilor contractuale*

*2.2. Promovarea, controlul şi supravegherea respectării legislaţiei precontractuale, contractuale şi postcontractuale*

*2.3. Facilitarea procesului de examinare a petiţiilor de către autorităţile abilitate în domeniu*

*2.4. Eficientizarea raporturilor în baza tehnologiilor informaţionale*

*2.5. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare*

***2.1 Reglementarea practicilor de comerţ şi raporturilor contractuale***

Una din măsuri care duce la implementarea sub obiectivului prevede perfecţionare şi dezvoltarea cadrului legislativ care reglementează raporturile contractuale dintre consumatori şi agenţii economici avînd ca bază practica Uniunii Europene. Reieşind din acţiunile stabilite pentru Ministerul Economiei la compartimentul respectiv s-a preconizat elaborarea şi promovarea, în cursul anilor 2014-2015, a 2 proiecte de legi care transpun 2 directive ce ţin de dreptul contractual. UE a aprobat cu aplicare din aprilie 2014 o nouă directivă, şi anume Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European şi a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, cu abrogarea a celor două directive care se referă la protecţia consumatorilor cu privire la contractele la distanţă şi în cazul contractelor negociate în afara spaţiilor comerciale (***acțiunea 2.1.1*** şi ***2.1.2***). Astfel, *proiectul de lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor* a fost aprobat cu nr.8 din data de 26 februarie 2016. Reliefăm că legea menţionată crează cadrul legal necesar reglementării drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor precum şi anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianţi şi consumatori, în scopul asigurării unui nivel ridicat de protecţie a consumatorilor şi o mai bună funcţionare a pieţei. Este de menţionat că legea nu se va aplica doar celor două tipuri de contracte (contractelor la distanţă şi contractelor negociate în afara spaţiilor comerciale), dar şi oricărui contract încheiat între un comerciant şi un consumator, cu excepțiile stabilite prin legea respectivă.

De asemenea, Ministerul Economiei a elaborat un proiect de lege *despre încheierea şi executarea contractelor la distanţă privind serviciile financiare de consum*, fiind aprobat ulterior prin Legea nr.157 din 18 iulie 2014 (Monitorul Oficial, 2014, nr.249-255, art.572) ***(acțiunea 2.1.3)***. Acest proiect de lege are drept scop obligarea furnizorilor de servicii financiare să informeze sub diferite forme concrete despre condițiile pentru care serviciile sunt efectuate, astfel încât consumatorii să aibă posibilitatea să compare serviciile în mod calitativ și cantitativ și pentru a se folosi de dreptul de a alege serviciul fără ca una dintre informații să fie eronate. Proiectul de lege are la bază fixarea unor reguli concrete de calculare al prețului într-un mod transparent, ce ulterior vor permite consumatorilor posibilitatea de a verifica plata pentru serviciul prestat.

Întru executarea acțiunii 2.1.4, Ministerul Economiei a elaborat un proiect de lege ce urma să modifice și să completeze prevederile legii privind protecția consumatorilor. Astfel, proiectul în speță transpunea normele legislației comunitare vizavi de vînzarea produselor/bunurilor de consum și garanțiile associate acestora. În acest sens proiectul menționat prezintă ca scop instituirea cadrului normativ privind anumite aspecte ale vînzării de produse și garanțiile conexe pentru asigurarea unui nivel minim, uniform al protecției consumatorului în contextul pieței interne. În final, modificările și completările aduse prevederilor legii privind protecția consuamtorilor a fost aprobate prin Legea nr.187 din 22 iulie 2016 pentru modificarea şi completarea Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor  (*Monitorul Oficial, 2016, nr.306-313, art.657).*

***2.2. Promovarea, controlul şi supravegherea respectării legislaţiei precontractuale, contractuale şi postcontractuale***

În contextul următorului sub obiectiv, autorităţile cu funcţii de control în domeniile de competenţă au organizat şi desfăşurat activităţi de informare a părţilor interesate referitor la legislaţia in vigoare, precum şi la cea nou-adoptată ***(acțiunea 2.2.1).***

Cu scop de promovare a preîntîmpinării încălcării prevederilor legale în vigoare sub aspectul „de la control la conformare” în perioada 2013-2016 prin intermediul *Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor,* au fost efectuate un şir de activităţi de informare a agenţilor economici privind legislaţia nou-adaptată în domeniile de competenţă.

Astfel, în anul 2013 urmare a consultanţelor oferite au fost informaţi în cadrul vizitelor de consultanţă – 6 000 de agenţi economici, în cadrul controalelor efectuate de către inspectorii Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor – 2 580 de agenţi economici, în cadrul acţiunilor de monitorizare – 3 965 de agenţi economici, în cadrul meselor rotunde organizate cu agenţii economici – 36 de agenţi economici, în urma informărilor la întreprinderi – 8636 de agenţi economici, în urma informărilor nemijlocite în birou – 2950 de agenţi economici şi informărilor telefonice – 978 de agenţi economici. Astfel, pe parcursul întregului an, prin intermediul Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor au fost înştiinţaţi 26 245 agenţi economici.

În 2014 Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a înregistrat: 1944 - agenţi economici informaţi în cadrul controalelor de stat şi a acordat 1906 de consultaţii din oficiu / la telefon.

Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor în anul 2015 a înregistrat un număr de *1871 de agenţi economici* informaţi în cadrul controalelor de stat, *1815 de consultaţii* acordate în oficiu/ la telefon de către inspectori*, 313 agenți economici* au fost consultaţi în cadrul examinării de către APC a dosarelor remise de către alte autorităţi şi un număr de 67 - în cadrul meselor rotunde.

În cursul anului 2016 Agenția pentru Protecția Consumatorilor au acordat 5528 consultaţii mediului de afaceri, inclusiv: 213 consultaţii acordate la telefon; 1222 consultaţii acordate în cadrul Ghişeului unic/oficiu; 1738 consultaţii acordate în cadrul examinării petiţiilor. Urmare moratoriului instituit cu privire la controlul de stat, 182 agenţi economici au primit consultanţă referitor la legislaţia nou-adoptată în domeniile de competenţă. Suplimentar, 1650 agenţi economici informaţi în cadrul vizitelor de consultanţă și 31 în cadrul activităţilor de consiliere. 492 de agenţi economici informaţi în cadrul meselor rotunde.

*Agenţia Naţională pentru Reglementarea Comunicaţiilor Electronice şi Tehnologia Informaţiei (ANRCETI)***,** în calitate de autoritate cu funcţie de control şi supraveghere în domeniul comunicaţiilor electronice, în perioada anului 2013, în cadrul acţiunilor de control, dar şi a activităţii de monitorizare a informat 470 de agenţi economici despre cerinţele şi obligaţiile acestora stabilite în legislaţie (inclusiv cea nou adoptată) aplicabilă domeniului comunicaţiilor electronice şi protecţiei consumatorilor. De asemenea, încă 162 de agenţi economici, despre legislaţia nou adoptată din domeniu au mai fost informaţi în mod electronic.

În şirul de acţiuni, întreprinse de ANRCETI în anul 2014, îndreptate spre sporirea gradului de informare şi protecţie al utilizatorilor finali în relaţiile cu furnizorii de servicii de comunicaţii electronice se înscriu:

* Conferinţa de presă, organizată la 14 februarie 2014, privind intrarea în vigoare a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice;
* Lansarea Campaniei de informare „Cunoaşte-ţi drepturile de consumator al serviciilor de comunicaţii electronice";
* Desfăşurarea seminarelor regionale (Nord, Sud) de informare a furnizorilor despre obligaţiile acestora faţă de utilizatorii finali;
* Realizarea şi repartizarea pliantelor despre drepturile şi obligaţiile utilizatorilor finali;
* Revizuirea structurii şi conţinutului Paginii utilizatorului. Lansarea ghidurilor tematice plasate pe Pagina utilizatorului;
* Lansarea Ghidului privind încheierea şi conţinutul minim al contractelor dintre furnizorii de comunicaţii electronice şi utilizatorii finali;
* Recomandarea către furnizori să publice pe paginile sale de Internet mai multe informaţii utile pentru consumatori;

Recomandarea către furnizori să ia măsuri de contracarare a tentativelor de înşelare a utilizatorilor de telefonie mobilă de către escroci;

* Lansarea liniei telefonice instituţionale pentru informare din cadrul Agenţiei (numărul 080080080). începând cu 3 aprilie 2014, apelurile consumatorilor la linia telefonică instituţionale pentru informare din cadrul Agenţiei (numărul 080080080) au fost redirecţionate către specialiştii Serviciului Protecţia Utilizatorilor, ce oferă răspunsuri la întrebările solicitanţilor, oferindu-le, totodată, recomandări pentru soluţionarea problemelor semnalate. Specialiştii respectivi oferă, de asemenea, consumatorilor informaţii despre drepturile acestora, despre obligaţiile furnizorilor de servicii faţă de clienţii săi;
* Lansarea numărului naţional scurt 116111 pentru serviciul de asistenţă telefonică pentru copii. În luna mai 2014, ANRCETI a acordat SA „Moldtelecom", în baza cererii depuse, licenţa de utilizare a primului număr naţional scurt pentru servicii armonizate cu caracter social 116111. Acest număr este destinat serviciului de asistenţă telefonică pentru copii, serviciu care este prestat de Asociaţia Obştească Centrul Internaţional pentru Protecţia şi Promovarea Drepturilor Femeii "La Strada". În perioada 4 noiembrie - 4 decembrie 2014, furnizorii de reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice au avut posibilitatea să depună cereri de eliberare a licenţelor pentru dreptul de utilizare a două numere naţionale scurte noi - 116006 (serviciul de asistenţă telefonică pentru victimele infracţiunilor) şi 116117 (serviciul medical telefonie care nu intră în categoria cazurilor de urgenţă), pentru servicii armonizate cu caracter social;
* Conferinţa de presă, organizată la 2 septembrie 2014, privind beneficiile aduse furnizorilor şi consumatorilor de noile licenţe pentru serviciile de comunicaţii mobile.

În anul 2015, ANRCETI a supus controalelor planificate şi inopinate, 90 de furnizori de servicii publice de comunicaţii electronice, iar monitorizării au fost supuşi, suplimentar, 111 de astfel de furnizori. Totodată, în cadrul controalelor, dar şi a activităţii de monitorizare, specialiştii ANRCETI au acordat furnizorilor consultaţie şi asistenţă necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislaţiei din domeniul de competenţă al ANRCETI, inclusiv în partea ce ţine de asigurarea calităţii şi securităţii serviciilor publice de comunicaţii electronice şi protecţia drepturilor consumatorilor/utilizatorilor finali. În procesul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenţei tarifelor şi condiţiilor de furnizare şi utilizare a serviciilor, pe respectarea cu stricteţe a obligaţiei de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, pe ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerinţele actelor normative în vigoare, etc. Totodată este de menţionat că, la moment, o parte din furnizori (circa 150) din numărul total de furnizori autorizaţi la ANRCETI sunt abonaţi la noutăţile ANRCETI, prin Internet, prin care serverul ANRCETI distribuie automat şi operativ, la adresele electronice ale furnizorilor abonaţi, toate noutăţile publicate pe pagina WEB a ANRCETI, care cuprind, evident, şi noutăţile referitoare lalegislaţia nou-adoptată din domeniul comunicaţiilor electronice.

De asemenea, în şirul activităţilor de informare a furnizorilor se înscrie şi organizarea de către ANRCETI, pe parcursul anului 2015, a seminarelor regionale cu genericul „Utilizarea sistemului informaţional „Raportare on-line” cu furnizorii de reţele şi servicii de comunicaţii electronice din regiunile de nord, sud şi centru a ţării. În cadrul seminarelor, la care au participat, în total, peste 70 de agenţi economici furnizori de reţele şi servicii de comunicaţii electronice, pe lîngă consultările de rigoare privind utilizarea corectă a sistemului informaţional de raportare a datelor statistice către ANRCETI, furnizorii au fost informaţi şi despre cerinţele şi regulile obligatorii de plasare pe piaţă şi furnizare a produselor şi serviciilor de comunicaţii electronice, despre drepturile utilizatorilor finali şi despre cerinţele esenţiale stabilite în actele normative în vigoare care reglementează relaţiile civile între furnizorii de servicii de comunicaţii electronice şi utilizatorii finali ai acestor servicii.

Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat să opereze linia telefonică instituţională pentru informare din cadrul ANRCETI (numărul de telefon 080080080 cu acces gratuit pentru apelant) prin intermediul căreia, specialiştii Serviciului Protecţia Utilizatorilor al ANRCETI, au oferit răspunsuri la întrebările solicitanţilor, recomandări pentru soluţionarea problemelor semnalate, informaţii despre drepturile acestora, despre obligaţiile furnizorilor de servicii faţă de clienţii săi, etc.

Ca mijloc complementar de informare a furnizorilor şi utilizatorilor finali de servicii de comunicaţii electronice este site-ul WEB a ANRCETI ([www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)), care conţine atît informaţie ce se referă la furnizori, expusă pe *„Pagina furnizorului”*, cît şi informaţie de interes pentru utilizatorii finali, inclusiv ghiduri tematice şi întrebări frecvente expuse pe *„Pagina utilizatorului”*.

În vederea informării părţilor interesate referitor la legislaţia nou-adoptată în domeniile de competenţă precum şi pentru asigurarea transparenţei în procesul decizional, ANRCETI organizează consultări publice ale proiectelor de reglementări prin expunerea acestora pe pagina sa web ([www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)), la compartimentul „Transparenţă decizională", astfel oferind posibilitatea tuturor persoanelor interesate să înainteze recomandări la etapa de elaborare a proiectelor reglementărilor.

Toate actele elaborate şi aprobate de ANRCETI sunt publicate pe pagina web a ANRCETI la compartimentul „Legislaţie".

Pentru simplificarea procesului de căutare a informaţiei respective din domeniu, ANRCETI, pe pagina sa web, a creat un compartiment special dedicat furnizorilor „Pagina furnizorului" care conţine diferite ghiduri, formulare, graficul contoarelor etc. şi un compartiment dedicat utilizatorilor „Pagina utilizatorului'' care conţine ghiduri tematice, întrebări frecvente şi răspunsuri la acestea, informaţii despre examinarea şi soluţionarea petiţiilor etc.

Pentru oferirea accesului în timp real la informaţia vizând noutăţile ANRCETI (proiectele în consultare, acte recent aprobate etc.), ANRCETI a creat două mecanisme de expediere a noutăţilor expuse pe pagina web a ANRCETI prin e-mail şi prin intermediul tehnologiei RSS, astfel persoanele interesate fiind informate, în timp real, despre actualizarea conţinutului paginii web a ANRCETI.

La moment, circa 150 de furnizori şi agenţii de presă sunt abonaţi la serviciul online a ANRCETI prin mecanismul Abonare la noutăţi" care în timp real recepţionează prin e-mail noutăţile plasate pe pagina web a ANRCETI.

Prin serviciul RSS, abonaţii recepţionează, în timp real, rezumatul conţinutului actualizat permanent pe pagina web a ANRCETI, sub forma unei liste de titluri, iar printr-un simplu click pe titlu este accesată informaţia completă publicată pe pagina web a ANRCETI, inclusiv şi informaţia vizând adoptarea recentă a legislaţiei şi reglementărilor din domeniul de competenţă a ANRCETI.

Potrivit competenţelor, ANRCETI monitorizează şi controlează aplicarea şi respectarea, de către furnizori a prevederilor legislaţiei şi reglementărilor din domeniul de competenţă inclusiv a calităţii serviciilor de comunicaţii electronice şi întreprinde acţiuni pentru prevenirea şi înlăturarea nerespectării acestor prevederi, constată contravenţiile în domeniu prin întocmirea proceselor verbale respective pe care le remite spre examinare instanţei de judecată.

Având în vedere, necesitatea respectării Legii nr. 18 din 04.03.2016 privind moratoriul asupra controlului de stat, în perioada de raportare, ANRCETI a efectuat un număr redus de, doar 5, controale de stat asupra activităţii de întreprinzător în domeniul comunicaţiilor electronice fapt ce se înscrie şi în obiectivele Planului de acţiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova - Uniunea Europeană în perioada 2014-2016.

În procesul de monitorizare şi efectuare a controalelor, specialiştii ANRCETI au acordat furnizorilor consultanta si asistenta necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislaţiei din domeniul de competenţă al ANRCETI, inclusiv în partea ce ţine de asigurarea calităţii şi securităţii serviciilor publice de comunicaţii electronice şi protecţia drepturilor consumatorilor/utilizatorilor finali. In procesul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenţei tarifelor şi condiţiilor de furnizare şi utilizare a serviciilor, pe respectarea cu stricteţe a obligaţiei de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, pe ajustarea contractelor standardizate la cerinţele actelor normative în vigoare etc.

Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat să opereze linia telefonică instituţională pentru informare (numărul de telefon 080080080 cu acces gratuit pentru apelant), prin intermediul căreia specialiştii ANRCETI au oferit solicitanţilor răspunsuri, recomandări pentru soluţionarea problemelor semnalate, informaţii despre drepturile acestora precum şi despre obligaţiile furnizorilor de servicii faţă de utilizatori etc.

Pe parcursul anului 2013, *Banca Naţională a Moldovei* (BNM) a expediat scrisori de informare către băncile licenţiate şi Asociaţiilor Băncilor din Moldova şi a organizat o întrunire cu scopul informării instituţiilor respective despre noile prevederi aferente protecţiei drepturilor consumatorilor, stipulate în Legea nr.114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată şi monedă electronică şi Hotărîrea Consiliului de Administraţie al BNM cu privire la aprobarea, modificarea, completarea şi abrogarea unor acte normative ale BNM nr. 157 din 01.08.2013 *(în vigoare din 15.09.2013).* Prin intermediul unui comentariu la Publika TV a adus la cunoştinţă publicului standardele minime pentru verificarea calităţii bancnotelor şi monedelor metalice în metoda naţională. De asemenea, a fost abordată în cadrul interviului TV de la Moldova 1, precum şi în repetate rînduri, la solicitările telefonice ale consumatorilor, informaţia publicată la rubrica „Bancnote şi monede uzate”, inclusiv cerinţele şi condiţiile de preschimbare a bancnotelor sau monedelor necorespunzătoare circulaţiei care au fost incluse în Regulamentul cu privire la operaţiunile cu numerar în băncile din Republica Moldova, modificat şi completat prin HCA al BNM nr.59 din 28 martie 2013. Totodată, a abordat în cadrul unui comentariu TV crearea Sistemul de evidenţă a falsurilor în cadrul sistemului bancar. Asistenţa acordată băncilor licenţiate privind implementarea sistemului a fost desfăşurată inclusiv prin intermediul unui seminar şi a două întruniri organizate în acest sens. Mai mult ca atît, Banca Naţională a Moldovei, pe parcursul anului precedent a publicat pe pagina – web oficială 2 comunicate de presă referitoare la actele noi adoptate şi 11 acte normative, cu scopul informării părţilor interesate despre legislaţia nou adoptată.

În anul 2014 BNM a modificat Regulamentul cu privire la cardurile de plată, prin Hotărîrea Consiliului de administraţie al BNM cu privire la aprobarea, modificarea, completarea şi abrogarea unor acte normative ale BNM nr. 190 din 25.09.2014. Conform hotărîrii nominalizate, a fost prevăzută nelimitarea de către prestatorii de servicii de plată, definiţi conform Legii nr. 114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică, a dreptului de utilizare a conturilor la care au fost ataşate cardurile de plată numai pentru efectuarea tranzacţiilor cu utilizarea cardurilor de plată. Astfel, prestatorii de servicii de plată urmează să permită efectuarea operaţiunilor din aceste conturi și în baza altor instrumente de plată fără numerar (transfer de credit, debitare directă etc.).

De asemenea, au fost efectuate modificări la Legea nr.548-XIII din 21 iulie 1995 cu privire la Banca Naţională a Moldovei şi Legea instituţiilor financiare nr.550-XIII din 21 iulie 1995, care privesc modul de contestare a actelor emise de Banca Naţională şi condiţiile de achiziţionare a cotelor de participare în capitalul băncilor (Legea nr.108 din 19 iunie 2014 pentru modificarea şi completarea unor acte legislative şi, respectiv, Legea nr.180 din 25 iulie 2014 pentru modificarea şi completarea unor acte legislative). Versiunile consolidate ale Legii cu privire la Banca Naţională a Moldovei şi Legii instituţiilor financiare, conţinând modificările aduse, au fost publicate pe pagina web oficială a Băncii Naţionale, în limbile română, rusă şi engleză.

Pe parcursul anului 2015, promovarea actelor normative elaborate de Banca Naţională a Moldovei (BNM) s-a efectuat cu respectarea cerinţelor legislaţiei privind transparenţa în procesul decizional (publicarea pe pagina - web oficială a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publică a proiectelor, organizarea de întrevederi/discuţii cu părţile interesate şi alte modalităţi de informare/ consultare a acestora).

Pe parcursul 2016, promovarea actelor normative (proiecte de legi, regulamente, instrucțiuni ș.a.), elaborate de Banca Națională a Moldovei (BNM), s-a efectuat cu respectarea cerințelor legislației privind transparența în procesul decizional (publicarea pe pagina web oficială a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publică a proiectelor, organizarea de întrevederi/discuții cu părțile interesate și alte modalități de informare/ consultare a acestora).

La 13 iunie 2016 BNM a publicat pe pagina web oficială comunicatul de presă „Modificări aferente domeniului valutar” prin care a fost informat publicul larg despre principalele modificări în cadrul legal efectuate prin Legea nr.94 din 13 mai 2016 pentru modificarea și completarea Legii nr.62-XVI din 21 martie 2008 privind reglementarea valutară.

Suplimentar, părțile interesate au fost informate prin intermediul unor scrisori referitor la aprobarea:

a) HCE al BNM nr. 104 din 21.04.2016 cu privire la modificarea și completarea Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată și emitenților de monedă electronică nebancari aprobat prin HCA al BNM nr. 123 din 26.07.2013;

b) HCE al BNM nr. 158 din 16.06.2016 cu privire la modificarea și completarea unor acte normative ale BNM.

*Comisia Naţională a Pieţei Financiare (CNPF),* în perioada anului 2013, a realizat mai multe acţiuni ce ţin de modificarea şi completarea cadrului legislativ şi normativ privind piaţa financiară nebancară pentru alinierea acestuia la standardele europene şi internaţionale. Prin urmare, pe parcursul anului au fost discutate activ cu participanţii pieţei prevederile Legii nr.171 din 11.07.2012 ”Privind piaţa de capital”, în vigoare din 14 septembrie 2013 care are ca obiectiv crearea cadrului legislativ necesar evoluării pieţei de capital prin dezvoltarea unui mecanism adecvat de protecţie a drepturilor şi intereselor investitorilor şi consumatorilor de servicii financiare. În aceeaşi ordine de idei au fost desfăşurate activităţi de informare referitoare la amendamentele operate la legislaţia în domeniul asigurărilor aprobate prin Legea nr.94 din 26 aprilie 2012 pentru modificarea şi completarea Legii nr.407-XVI din 21 decembrie 2006 ”Cu privire la asigurări” şi Legii nr.414 – XVI din 22 decembrie 2006 ”Cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule”. De asemenea, la 01 februarie 2013 a fost lansat şi pus în aplicare Sistemul informaţional automatizat de stat în domeniul asigurărilor obligatorii de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule (RCA Data) care vine să asigure schimbul permanent de informaţii stocate în evidenţa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto, fiind astfel posibilă supravegherea aplicării corecte şi încasării integrale a primelor de asigurare, inclusiv aplicarea la nivel naţional a sistemului bonus -malus, răspîndit pe larg în spaţiul european.

În aceeaşi perioadă, CNPF a continuat realizarea acţiunilor ce ţin de modificarea şi completarea cadrului legislativ şi normativ privind piaţa financiară nebancară pentru alinierea acestuia la standardele europene şi internaţionale. Pe parcursul anului au fost elaborate şi aprobate 16 regulamente subordonate Legii nr.171 din 11.07.2012 "Privind piaţa de capital", în vigoare din 14 septembrie 2013 avînd ca obiectiv asigurarea cadrului normativ necesar dezvoltării pieţei de capital şi implementării unui mecanism adecvat de protecţie a drepturilor şi intereselor investitorilor şi consumatorilor de servicii financiare.

Urmare a aprobării de către Delegaţia UE în Republica Moldova a proiectului Twinning de asistenţă pentru dezvoltarea şi consolidarea capacităţilor operaţionale şi instituţionale ale CNPF în domeniul reglementării şi supravegherii prudenţiale, din 01.09.2015 CNPF a început implementarea proiectului și a continuat desfășurarea pentru anul 2016. Astfel, pînă în prezent, în cadrul proiectului au fost desfășurate 36 misiuni de experți de la Autoritatea de Supraveghere Financiară din Polonia (KNF) cu tematica ce ține de consolidarea capacităților CNPF în domeniul supravegherii bazate pe risc pe piața de capital, combaterii abuzului pe piață, manipulări și insider dealing, inclusiv a fost evaluată legislația în domeniul pieței de capital la Directivele Uniunii Europene.

De asemenea, misiunile de experți au avut drept scop furnizarea informațiilor practice pentru angajații CNPF cu privire la activitățile care implică potențial risc pentru fraude, abuzuri și manipulări pe piața de capital și metodele care trebuie aplicate pentru a le depista, ca ulterior riscurile potențiale de fraudă să poată fi reduse și să poată fi asigurată protecția consumatorilor.

În cadrul acestor misiuni a fost organizat un atelier de lucru cu participanţii profesionişti ai pieţei de capital care au fost instruiţi în domeniul prevenirii şi combaterii abuzului de piaţă pe piaţa de capital. în timpul atelierului de lucru experţii au prezentat aspecte practice legate de informaţiile privilegiate, manipularea pieţei şi abuzul de piaţă din perspectiva normelor relevante ale UE.

În aceeaşi perioadă CNPF a realizat controale/ inspecţii privind respectarea legislaţiei, inclusiv în domeniul protecţiei consumatorului la 20 participanți ai pieţei asigurărilor, la 17 asociaţii de economii şi împrumut şi la un birou al istoriilor de credit.

Suplimentar, de către CNPF au fost examinate 925 petiţii dintre care 94 în domeniul valorilor mobiliare, 37 în domeniul asociaţiilor de economii şi împrumut şi organizaţiilor de microfinanţare şi 794 în domeniul asigurărilor.

Pe parcursul anului 2016 de către CNPF au fost elaborate și aprobate 21 regulamente subordonate Legii nr.171 din 11.07.2012 ”Privind piața de capital”, în vigoare din 14 septembrie 2013, avînd ca obiectiv asigurarea cadrului normativ necesar dezvoltării pieței de capital și implementării unui mecanism adecvat de protecție a drepturilor și intereselor investitorilor și consumatorilor de servicii financiare.

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 de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară, aprobat prin Hotărîrea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabileşte modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petiţiilor parvenite din partea persoanelor fizice şi/sau juridice în adresa participanţilor profesionişti la piaţa financiară nebancară, inclusiv prezentarea consumatorului a informației privind rezultatele examinării petiției.

*Agenţia Naţională pentru Reglementare*(*ANRE)* alansat în anul 2013 procedura de elaborare a unei noi pagini web oficiale. În contextul acțiunii ANRE a elaborat:

1. *Raportul privind monitorizarea activităţii titularului de licenţe „Cimişlia-gaz” SRL în domeniul protecţiei consumatorilor şi calităţii serviciilor prestate* (Ordinul nr.93 din 28.09.2015 şi Scrisoarea ANRE nr.825 din 16.10.2015). În acest sens au fost stabilite măsuri orientate spre: îmbunătăţirea activităţii centrelor de relaţii cu consumatorii finali; informarea suplimentară a consumatorilor despre posibilitatea adresării la telefonul de încredere 024125679 şi afişarea numărului de telefon pe panoul de informaţie; prezentarea anuală la ANRE spre aprobare a tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor finali şi tarifului de racordare pentru reconectare; respectarea în procesul de desfăşurare a activităţilor licenţiate a prevederilor Legii cu privire la gazele naturale, Legii cu privire la petiţionare, Condiţiile licenţelor, Regulamentului pentru furnizarea şi utilizarea gazelor naturale, Licenţelor, Hotărârilor şi Deciziilor ANRE, a altor acte normative ce ţin de protecţia consumatorilor; întreprinderea unor măsuri concrete pentru micşorarea consumurilor tehnologice şi a pierderilor tehnice de gaze naturale în reţelele de distribuţie, în conformitate cu Metodologia de calcul aprobată de Agenţie; asigurarea continuităţii aprovizionării cu gaze naturale a consumatorilor cu respectarea normelor de securitate, inclusiv eficienţa energetică; completarea fondului de rezervă al echipamentelor de măsurare a gazelor naturale, în scopul asigurării cu contoare consumatorii casnici, în cazul efectuării lucrărilor de verificare metrologică periodică a contoarelor; inspectarea periodică a locurilor de consum în prezenţa consumatorilor.

2. *Raport privind monitorizarea activităţii titularului de licenţe „Gagauz-gaz” SRL în domeniul protecţiei consumatorilor şi calităţii serviciilor prestate* (Ordinul nr.63 din 18.06.2015 şi Scrisoarea ANRE nr.534 din 17.07.2015). Au fost întreprinse măsuri orientate spre: întreprinderea unor măsuri concrete pentru micşorarea consumurilor tehnologice şi a pierderilor tehnice de gaze naturale în reţelele de distribuţie, în conformitate cu Metodologia de calcul aprobată de Agenţie; asigurarea continuităţii aprovizionării cu gaze naturale a consumatorilor cu respectarea normelor de securitate, inclusiv eficienţa energetică.

3. *Decizia ANRE nr.168 din 13 octombrie 2015 privind legalitatea efectuării în mun.Bălţi a calcului consumului de gaze naturale pentru perioada 2013-2015.* Măsuri orientate spre: respectarea strictă a Regulamentului pentru furnizarea şi utilizarea gazelor naturale, aprobat prin hotărârea Consiliului de administraţie ANRE nr.405 din 25.05.2011, în procesul de constatare a încălcării clauzelor contractuale de către consumatorii finali; dispunerea la determinarea consumului fraudulos a probelor incontestabile ce ar demonstra intervenţia în funcţionarea echipamentelor de măsurare.

4. *Raport privind monitorizarea calităţii serviciilor şi respectarea drepturilor consumatorilor de energie electrică din raionul Floreşti* (Ordinul nr.97 din 12.10.2015 şi Scrisoarea ANRE nr.03/15). Măsuri orientate spre: respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare şi actelor normative ce ţin de asigurarea consumatorului final cu servicii de calitate şi protecţia consumatorului inclusiv, Legea cu privire energia electrică, Legea cu privire la energetică, Legea cu privire la petiţionare, Condiţiile licenţelor, Regulamentul pentru furnizarea şi utilizarea energiei electrice, Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a energie electrice; includerea în facturile de plată expediate consumatorilor finali a datei expedierii facturii; instruirea sistematică a personalului; asigurarea fiabilităţii şi continuităţii aprovizionării cu energie electrică, în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la calitatea serviciului de distribuţie şi furnizare a energiei electrice şi a actelor normative ce ţin de calitatea energiei electrice livrate; la înlocuirea sau la verificarea metrologică periodică a contoarelor, să fie înmînată consumatorului copia buletinului de verificare metrologică, eliberat de către Institutul Naţional de Standardizare şi Metrologie.

5. *Raport privind activitatea titularului de licenţe* –”Red Nord-Vest” SA, filiala Soroca în domeniul calităţii serviciilor prestate şi protecţiei consumatorilor (Ordinul nr.62 din 05.06.2015) Măsuri orientate spre: asigurarea fiabilităţii şi continuităţii aprovizionării cu energie electrică; respectarea termenelor de reconectare la reţea a locurilor de consum ce aparţin consumatorilor casnici.

6. *Raportul privind protecţia consumatorilor şi examinarea petiţiilor adresate Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Energetică în anul 2014*. Raportul a fost plasat pe pagina electronică a Agenţiei.

 ANRE, în perioada anul 2016, în cadrul acţiunilor de control, dar şi a activităţii de monitorizare a întreprins următoarele acţiuni:

*1. A elaborat Raportul privind monitorizarea activităţii titularului de licenţă SA “RED-Nord” şi SA“FEE Nord” filiala Râșcani în domeniul protecţiei consumatorilor şi îmbunătăţirii calităţii serviciilor prestate (Ordinul nr. 29a din 28.03.2016 și Scrisoarea ANRE nr. 03/296 din 28.03.2016).* Măsurile prevăzute în Raport au fost orientate spre: realizarea măsurilor de renovare a reţelelor electrice, la întocmirea planului anual de investiţii şi construcţii, de atenţionat că liniile electrice sunt la limita perioadei de exploatare şi necesitatea includerii acestora în lista obiectelor prevăzute pentru reconstrucţie; asigurarea şi respectarea indicatorilor de calitate a serviciilor prestate consumatorilor, inclusiv pentru micşorarea numărului de deconectări neprogramate, toate lucrările de mentenanţă şi de reparaţii capitale a reţelelor electrice de efectuat numai conform planurilor anuale şi lunare, graficelor deconectărilor programate avizate şi aprobate ulterior; organizarea instruirilor sistematice a personalului de deservire, care în activitatea sa este în contact nemijlocit cu consumatorii finali şi cu persoanele responsabile de petiţii; utilizarea conform legislaţiei a limbii de stat în activitatea curentă a întreprinderii, la întocmirea dărilor de seamă, elaborarea regulamentelor, etc.; la întocmirea programei de instruire şi examinare a personalului întreprinderii, zilelor protecţiei muncii să fie inclusă studierea actelor normativ-tehnice de reglementare, elaborate de către Agenţie în comun cu titularii de licenţă; la înlocuirea sau la verificarea metrologică periodică a echipamentului de măsurare, să fie înmânat consumatorului copia buletinului de verificare metrologică, eliberată de Institutul Naţional de Standardizare şi Metrologie; amenajarea unui loc special pentru păstrarea dosarelor consumatorilor; asigurarea accesului consumatorilor casnici pentru citirea indicaţiilor contoarelor, prin desemnarea persoanelor din rândul consumatorilor casnici, responsabili de păstrarea cheilor de la panouri.

2. A examinat faptele difuzate în mass-media națională privind situaţia unor cetăţeni din or. Făleşti la care au ars aparatele electrocasnice în urma fluctuațiilor de tensiune. (Ordinul nr. 80a din 21.07.2016). Măsurile au fost orientate spre: înaintarea prescripției filialei Făleşti a „RED Nord” SA. Astfel, operatorul de reţea va organiza efectuarea reparaţiei aparatelor electrice ale consumatorilor conform prevederilor pct. 207 al Regulamentului pentru furnizarea şi utilizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administraţie al ANRE nr. 271 din 16.12.2015.

*3. A examinat problema privind iluminatul stradal în r-nul Cahul* (Ordinul nr. 72a din 24.06.2016 și Scrisoarea ANRE nr. С201600519 din 22.06.2016)*.* Măsurile au fost orientate spre modificarea contractelor de folosire a infrastructurii sistemului de distribuţie a energiei electrice pentru iluminatul public între ÎCS „Red Union Fenosa” SA, districtul Sud şi primăriile localităților din r-nul Cahul, prin perfectarea actelor adiţionale prin care se menţiona modificările intervenite în anexele acestora şi prin actualizarea lor.

*4. A examinat posibilitatea încheierii contractelor individuale între locatarii blocului locativ care se atribuie ACC nr. 14/30, or. Cahul şi ÎCS „Red Union Fenosa” SA, districtul Sud. (Ordinul nr. 19a din 09.03.2016 și Scrisoarea ANRE nr. C2001600091 din 12.03.2016).* Măsurile au fost orientate spre încheierea contractelor individuale între locatarii blocului locativ care se atribuie la ACC nr. 14/30 şi ÎCS „Red Union Fenosa” SA, districtul Sud.

În vederea atingerii obiectivului de promovare, control şi supraveghere a respectării legislaţiei precontractuale, contractuale şi postcontractuale**,** Strategia prevede ca o formă de suport pentru agenţii economici*acordarea consultaţiilor referitoare la contractele încheiate de către aceştia cu consumatorii* ***(acțiunea 2.2.2).*** Deşistrategia stabilește ca indicator examinarea contractelor la iniţiativa agenţilor economici, în fapt agenţii economici sunt mai puțin interesați de acest avantaj, în schimb consumatorii au fost acei care s-au adresat pentru a fi protejaţi. Mai mult prin autosesizare, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor, la subpunctul menţionat a examinat juridic în anul 2013 - 7 contracte.; 2014 - 2 contracte; 2015 - 23 de contracte și în anul 2016 – 33. Aici constatăm cu deosebită mulțumire creșterea interesului agenților economici spre a stabili realții contractuale sigure cu consumatorii.

***2.3. Facilitarea procesului de examinare a petiţiilor de către autorităţile abilitate în domeniu***

În scopul implementării unor abordări alternative de examinare a petițiilor consumatorilor parvenite în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor, respectiva instituție în colaborare cu Ministerul Economiei a elaborat *Procedura generală de examinare a reclamaţiilor consumatorilor* bazate pe practicile Uniunii Europene ***(acțiunea 2.3.1).***

***2.4. Eficientizarea raporturilor în baza tehnologiilor informaţionale***

Ministerul Economiei în cadrul ***acțiunii 2.4.1*** privind modificarea şi perfecţionarea cadrului normativ în privinţa comerţului electronic, inclusiv cu scopul de a impune în magazinele prin internet informarea adecvată a consumatorului privind drepturile sale şi legătura cu pagina electronică a Agenţiei pentru Protecţia Consumatorului a elaborat și promovat proiectul hotărîrii de Guvern cu privire la aprobarea legii privind completarea unor acte legislative, ce include completarea Legii nr. 284 din 22 iulie 2004 privind comerţul electronic. Aceasta prevede ca magazinele prin internet să asigure informarea consumatorilor privind drepturile sale precum şi indicarea telefonului de contact şi accesul direct la pagina electronică a Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor, astfel încît, nivelul tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumatori să scadă. Proiectul a fost promovat concomitent cu proiectul legii privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor**,** fiind aprobată prin legea nr. 230 din 10 decembrie 2015 (*Monitorul Oficial nr.2-12/19 din 15.01.2016)*urmează a fi prezentat la Guvern în I trim. 2015.

***2.5. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare***

Pentru a contribui la *scăderea nivelului tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumatori* ***(acțiunea 2.5.1)*** organele de control au desfășurat activități de control și au înregistrat date pozitive în acest sens.Astfel,Inspecţia de Stat în Construcţii a constatat creșterea numărului agenţilor economici care fabrică produse calitative cu 3 % în anul 2013 și cu 13% pe parcursul anilor 2014 și 2015;

Ponderea agenţilor economici la care nu s-au depistat neconformităţi de către Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor, pe parcursul anului 2013, în comparaţie cu 2012 s-a majorat cu 11%. Pe parcursul anului 2013, în comparaţie cu 2012 numărul reclamaţiilor depuse de către consumatori referitor la calitatea produselor şi serviciilor a crescut cu 21%.

Pe parcursul anului 2016 de Agenția pentru Protecția Consumatorilor au fost constatate 245 cazuri de tranzacţii prejudiciabile din cele sesizate.

În sensul acțiunii date, Inspectoratul Ecologic de Stat a elaborat și a emis 10 Procese-verbale pentru stocarea neadecvată a chimicalelor în conformitate cu art.155 din Codul Contraveníonal al R. Moldova. Toate cazurile depistate au fost sancționate.

***III. CREŞTEREA CAPACITĂŢII DECIZIONALE A CONSUMATORULUI***

***PRIN EDUCAREA ŞI INFORMAREA ACESTUIA***

*3.1. Informare cu privire la produse şi servicii, cu privire la drepturi şi obligaţii şi cu privire la măsuri reparatorii*

*3.4. Promovarea programelor educaţionale*

*3.5. Informarea mediului de afaceri privind cerinţele aplicabile, regulile de comerţ şi de plasare pe piaţă a produselor şi serviciilor*

*3.7. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare*

***3.1. Informare cu privire la produse şi servicii, cu privire la drepturi şi obligaţii şi cu privire la măsuri reparatorii***

În cadrul măsurii de informare cu privire la produse şi servicii, cu privire la drepturi şi obligaţii şi cu privire la măsuri reparatoriiun rol important îl are organizarea şi desfăşurarea activităţilor consacrate Zilei mondiale a protecţiei drepturilor consumatorilor – 15 martie ***(acțiunea .3.1.1)*** care este marcată la nivel mondial.

La data de 12 martie 2013,Ministerul Economiei ca organ al administraţiei publice centrale cu funcţie de promovare a politicii statului în domeniul protecţiei consumatorilor, cu suportul proiectul Twinning ,,Suport Agenţiei pentru protecţia consumatorilor în consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei”,a desfăşurat, inclusiv prin intermediul Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor, masa rotundă consacrată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, cu genericul *„Justiţie pentru consumatori acum” (“Consumer Justice Now”)*.La Conferinţă au participat experţii din Marea Britanie şi Lituania, autorităţile responsabile de domeniul protecţiei consumatorilor şi asociaţiile obşteşti de protecţie a consumatorilor. Agenda conferinţei respective prevedea, per ansamblu, o descriere a activităţii de protecţie a consumatorilor prin prisma soluţionării alternative a litigiilor pe cale judiciară şi extrajudiciară. Latura importantă a conferinţei a constitut subiectul protecţiei consumatorilor în Republica Moldova şi respectiv practica europeană referitor la soluţionarea litigiilor pentru consumatori şi monitorizarea funcţionării şi eficacităţii acestora.

Agenţia pentru Protecţia Consumatorului în cadrul săptămînii de informare prilejuită cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, a efectuat 28 de vizite de informare a consumatorilor şi agenţilor economici, şi a repartizat în cadrul campaniilor pliante cu informaţii utile. Întîlnirile s-au desfăşurat după principiul familiarizării participanţilor cu prevederile actelor legislative în vigoare, întrebări-răspunsuri, precum şi reliefarea problemelor existente a consumatorilor din teritoriul vizat.

În anul 2014 Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a organizat şi desfăşurat cu suportul organelor administrării publice locale 66 vizite de consultanţă, de informare a consumatorilor şi agenţilor economici. În cadrul campaniei au fost înregistrați un număr de circa 3270 de participanţi. Evenimentul consacrat Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor s-a desfăşurat cu genericul „Dreptate consumatorilor acum”.

În acelaşi scop, la data de 11 martie 2014 s-a desfăşurat masa rotundă cu tematica *,,Drepturile consumatorilor în era comunicaţiilor mobile”****,*** întrunind diferiţi reprezentanţi din cadrul APC, ANRCETI, CNFR, asociaţii obşteşti, corpul diplomatic, mass-media etc. au fost înregistrați 35 participanți.

Pentru anul 2015 Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi-a propus să vină mai frecvent şi mai aproape de consumator, respectiv a efectuat 50 vizite de consultanţă consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor cu genericul „Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă”:

- în oraşe şi sate cu implicarea autorităţilor locale 15 vizite,

- în centre comerciale - 5 vizite,

- în pieţe - 14 vizite,

- în instituţii de invăţămînt - 16 vizite.

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

La data de 13 martie aceluiași an a avut loc masa rotundă cu tematica *„Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă”****.*** La eveniment au participat reprezentanţi ai autorităţilor publice, asociaţiilor obşteşti (circa 30 de participanţi).

În perioada 14-18 martie 2016, Ministerul Economiei şi Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor au organizat o serie de activităţi dedicate *Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor* (15 martie 2016). În acelaşi scop a fost organizată o masă rotundă cu tematica ”*Antibioticele din meniu*”, la care au participat cca 30 de reprezentanţi ai autorităţilor de resort şi asociaţiilor obşteşti, precum şi agenţi economici. Cu prilejul acestei sărbători Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a efectuat 75 de vizite de informare a consumatorilor şi agenţilor economici la care au luat parte *1 142 de participanţi*, şi a repartizat în cadrul campaniilor pliante cu informaţii utile. Întîlnirile s-au desfăşurat după principiul familiarizării participanţilor cu prevederile actelor legislative în vigoare, întrebări-răspunsuri, precum şi reliefarea problemelor existente a consumatorilor din teritoriul vizat. Activităţile de informare, consiliere şi educare a consumatorilor, desfăşurate de Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor urmăresc nu numai cunoaşterea drepturilor consumatorilor, dar şi căile prin care orice consumator bine informat îşi poate apăra drepturile sale legitime.

În acest context, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor, în anul 2016, a organizat şi desfăşurat în săptămîna consumatorului ,,Campania de informare cu tematica *”Cunoaşteţi drepturile. Acţionează!”*. Totodată, în scopul asigurării transparenţei în activitatea sa, prin informarea continuă a societăţii privind protecţia consumatorilor, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor pe lîngă subiectele discutate în cadrul a 13 emisiuni TV şi radio, a plasat 19 de comunicate de presă pe pagina – web accesată pe parcursul anului de *59.089 mii de consumatori* *(vizualizări)*.

În continuare este de menţionat și activitatea autorităţilor responsabile privind organizarea campaniilor informaţionale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editare materialelor informaţionale (ghiduri, broşuri, pliante) şi utilizarea paginilor electronice ***(acțiunea 3.1.2).***

Activităţile de informare, consiliere şi educare a consumatorilor, desfăşurate de *Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor* urmăresc nu numai cunoaşterea drepturilor consumatorilor, dar şi căile prin care orice consumator bine informat îşi poate apăra drepturile sale legitime. În acest context, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor, în anul 2013, a organizat şi desfăşurat în săptămîna consumatorului 4 campanii informaţionale; a elaborat 4 concepte de material informaţionale (pliante, postere) pentru consumatori; a editat şi distribuit consumatorilor 5800 pliante. Totodată, în scopul asigurării transparenţei în activitatea sa, prin informarea continuă a societăţii privind protecţia consumatorilor, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor pe lîngă subiectele discutate în cadrul a 189 emisiuni TV şi radio, a plasat 53 de comunicate de presă pe pagina – web accesată pe parcursul anului de 699 997 de vizitatori.

În vederea realizării obiectivului menţionat supra, şi Agenția pentru Protecția Consumatorilor a organizat 12 campanii informaţionale, respectiv:

* 6 Campanii de informare a consumatorilor şi mediului de afaceri din mediul rural.
* Ediţia a III a campanie de informare a tinerilor din instituţiile de învăţămînt.
* Ediţia a IV a campanie de informare a tinerilor din instituţiile de învăţămînt.
* Campania de informare cu privire la siguranţa spaţiilor de joacă.
* Campania de informare a consumatorilor în supermagazine.
* Campania ,,Ia atitudine – Oferă consumatorilor încredere în tine!".
* Campania de informare a consumatorilor în supermagazine şi pieţe.

Suplimentar, pe parcursul anului 2014 Agenția pentru Protecția Consumatorilor a efectuat activități informaționale prin: acordarea consultaţiilor - 11045; editarea pliantelor - 6 tipuri; distribuirea pliantelor - 11240; a înregistrat circa 1242729 vizitatori ai paginii web a Agenţiei; acordarea de interviuri TV, Interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri, Interviuri Radio - 350; plasarea comunicatelor pe pagina web APC şi difuzarea lor instituţiilor media - 160.

În anul 2015 Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a efectuat 3 campanii informaţionale cu tematica:

* Ziua Mondială a Protecţiei Consumatorilor;
* Cunoaşteţi drepturile tale în calitate de consummator;
* Educarea şi informarea viitoarelor cadre din domeniul de afaceri şi prestări servicii în raport cu consumatorii;

Suplimentar a înregistrat și următoarele rezultate: 11070 - consultaţii acordate; 12.500- pliante distribuite; 97.300 – vizitatori a paginei web; 231- interviuri TV, Interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri, interviuri radio; 237 – comunicate plasate pe pagina web APC şi difuzarea lor instituţiilor media.

În cursul anului 2016, Agenția pentru Protecția Consumatorilor a organizat 5 campanii de informare în comun cu mass-media consecrate următoarellor evenimente:

* Ziua mondială a consumatorilor;
* Ziua mondială a copiilor;
* Activitatea piețelor agroalimentare;
* Informarea copiilor în taberele de odihnă;
* Informarea consumatorilor în ajun de 1 septembrie.

 Suplimentar, Agenția pentru Protecția Consumatorilor a desfășurat activități informaționale prin: efectuarea 14 vizite de consultanţă cu mass-media; elaborarea a 2 pliante; totodată, au fost elaborate şi distribuite instituţiilor media 2 spoturi de informare a consumatorilor despre produse/servicii, care se derulează permanent pe 18 Canale TV Naţionale şi regionale, în baza Deciziei Consiliului Coordonator al Audiovizualului şi pe pagina web a Agenţiei.

Alte 10 canale au dat acordul pentru derularea ulterioară. Pentru asigurarea unei informări constructive au fost distribuite 22504 pliante, în ianuarie –octombrie.

În scopul asigurării transparenţei în activitatea sa, prin informarea continuă a societăţii privind protecţia consumatorilor, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor pe lîngă subiectele discutate în cadrul a 24 emisiuni TV şi radio ,acordate 143 interviuri (TV, Radio, Presa scrisă), a plasat 86 de comunicate de presă pe pagina – web accesată pe parcursul anului de 212416 vizualizări

*Ministerul Sănătăţii,* prin intermediul mass-media (radio, TV) pe parcursul anului 2013 a informat populaţia despre unele aspecte ale siguranţei produselor alimentare şi nealimentare, despre măsurile de igienă şi profilaxie a toxiinfecţiilor alimentare, alimentaţia raţională, despre problema deficienţei de micronutrienţi, cum ar fi iodul şi fierul, alte probleme cu tematica protecţia consumatorilor. În această perioadă, Ministerul Sănătăţii a organizat şi desfăşurat 4981 seminare, şedinţe informative, ateliere de lucru. Au fost elaborate 1106 materiale informative şi educaţionale în domeniul promovării sănătăţii şi profilaxia bolilor transmisibile şi netransmisibile. Prin sursele mass-media naţionale şi locale s-au derulat 1404 emisiuni, reportaje televizate, au fost difuzate 716 emisiuni radio, publicate 1952 materiale în presă şi 426 de informaţii în resursele internet, iar 1691 acţiuni s-au efectuat în comunitate (serate, flash-mob, concursuri, etc.). De asemenea lucrătorii medicali din cadrul instituţiilor medico-sanitare teritoriale şi republicane au susţinut 96119 prelegeri şi 1381523 convorbiri în grup pe diferite probleme medicale, au elaborat 14343 buletine sanitare. Bilunar a fost editată revista „Cronica sănătăţii publice”

De asemenea, în perioada de referinţă pe pagina web a Ministerului Sănătăţii a fost lansată platforma de comunicare cu mediul de afaceri din ţară. Astfel, au fost plasate materiale, ce au reflectat acţiunile, dialogurile comune cu mediul de afaceri în vederea informării acestora despre documentele de politici şi acţiunile ce urmează a fi întreprinse, pentru ca consumatorul să aibă acces la produse de calitate, sigure şi eficiente.

* Farmaciştilor le aparţine un rol decisiv în combaterea rezistenţei la antibiotice, relevă noul studiu efectuat în Regiunea Europeană a OMS 17.11.2014;
* Ministrul Sănătăţii invită la colaborare reprezentanţii sectorului medical privat 10.11.2014;
* Ministerul Sănătăţii a iniţiat un dialog public cu operatorii pieţei farmaceutice la data de 10 martie 2014.

În acest sens, prin intermediul mass-media (TV, radio) Ministerul Sănătăţii a asigurat informarea populaţiei despre aspecte ce ţin de siguranţa produselor alimentare şi nealimentare, despre măsurile de igienă şi profilaxie a toxiinfecţiilor alimentare, alimentaţia raţională, despre problema deficienţei de micronutrienţi, cum ar fi iodul şi fierul, despre pericolul consumului de apă potabilă şi băuturi nealcoolice ambalate în plastic şi expuse temperaturilor înalte, despre faptul cum să alegem corect materialele pentru finisarea locuinţei, care sunt cauzele şi factorii de risc în apariţia surdităţii profesionale, acţiunile nocive ale polivinilchloridului, azbestului, etc.

*Banca Naţională a Moldovei*, în scopul informării publicului, în anul 2013, pe pagina-web oficială a BNM a plasat informaţii cu privire la descrierea grafică a însemnelor monetare puse în circulaţie conform Hotărîrilor CA al BNM nr.131 din 08.07.2013 şi nr. 223 din 21.11.2013, precum şi a elementelor de siguranţă incorporate. De asemenea, la acest subiect au fost editate 200 000 de pliante şi 10 000 de postere. Pe parcursul anului, a fost elaborat Ghidul metodologic de implementare a politicii şi programelor antifraudă în băncile din Republica Moldova, aprobat prin HCA al BNM nr. 260 din 19 decembrie 2013. Documentul în cauză cuprinde un set de recomandări pentru bănci referitoare la principiile şi procedurile de organizare optimă a activităţilor ce urmează să fie aplicate în scop antifraudă pentru o administrare eficientă a riscurilor. Acţiunile respective vizează în mod direct protecţia consumatorului. La acest subiect a fost difuzat un comunicat de presă şi organizată o conferinţă. De asemenea, Banca Naţională a Moldovei s-a interacţionat cu reprezentanţii mass-media în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor ce derivă din prevederile Legii nr.114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică, precum şi a Hotărîrii Consiliului de administraţie al BNM cu privire la aprobarea, modificarea, completarea şi abrogarea unor acte normative ale BNM nr. 157 din 01.08.2013, care au intrat în vigoare din 15.09.2013. Prin urmare, la acest subiect BNM a acordat un interviu pentru postul de televiziune Publika TV şi a publicat 3 articole în revista „Profit”, „Коммерсант”, „Экономическое обозрение”, „ЛОГОС-ПРЕСС”.

Urmărind realizarea aceluiaşi obiectiv Banca Naţională a Moldovei a lansat în parteneriat cu Facilitatea de Dezvoltare a Fondului European pentru Europa de Sud – Est (EFSE DF), a campaniei naționale de informare cu privire la avantajele utilizării instrumentelor de plată fără numerar. Obiectivul campaniei este ridicarea nivelului culturii financiare a consumatorilor prin informarea publicului cu privire la avantajele plăților fără numerar și utilizarea instrumentelor de plată fără numerar.

Astfel, în cadrul campaniei respective lansată la data de 15.12.2014 și care se va desfășura timp de jumătate de an primele activităţi desfăşurate au fost următoarele:

* a fost pusă la dispoziția publicului larg pagina WEB dedicată informării asupra instrumentelor de plată fără numerar și avantajelor în utilizarea acestora (<http://faranumerar.md>);
* au fost difuzate 2 emisiuni radio (Radio Europa Libera si Radio Moldova 1), spoturi radio (zilnic, de 4 ori pe zi), 1 spot video (zilnic, de 4 ori pe zi);
* a fost lansată pagina campaniei în cadrul rețelei de socializare Facebook.

De asemenea, în trimestrul II, 2014 în revista „Business Class” a fost publicat un articol cu tema „Web Money”, iar în revista ["Экономическое обозрение"](http://www.review.uz/) a apărut un interviu cu dl viceguvernator Aureliu Cincilei despre sistemul de plăți din Republica Moldova.

La data de 09.10.2014 (la expirarea termenului de cinci luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova) a intrat în vigoare Regulamentul cu privire la dezvăluirea de către băncile din Republica Moldova a informaţiei aferente activităţilor lor, în redacție nouă. Actul respectiv a fost aprobat prin HCA al BNM nr. 52 din 20.03.2014 cu privire la aprobarea, abrogarea și modificarea unor acte normative ale Băncii Naționale a Moldovei.

Acest regulament încorporează modificări aferente informaţiei (în contextul extinderii) atât calitative cât şi cantitative ce ţin de activitatea economico-financiară, raportului auditului extern, prestarea serviciilor şi produselor, precum şi de guvernanţa băncii. Concomitent, regulamentul include unele completări în vederea concretizării aspectelor care trebuie luate în consideraţie la dezvăluirea informaţiei ce ţin de performanţele financiare ale băncii, politicile contabile, guvernanţa băncii, inclusiv criteriile şi modul de dezvăluire de către bancă a informaţiei privind acţionarii şi / sau grupurile de persoane care acţionează concertat, care deţin cote substanţiale în capitalul social al băncii şi beneficiarii efectivi ai acestora. Totodată, sunt prevăzute, elemente aferente dobânzii anuale efective, monedei creditului, ţinând cont de prevederile art. 4 din Legea privind contractele de credit pentru consumatori. La stabilirea nivelului de dezvăluire şi detaliere s-a ţinut cont de conţinutul informaţiei furnizate precum şi de profilul de risc al băncii. Corespunzător, sunt incluse prevederi ce ţin de periodicitatea publicării şi locaţia unde acestea pot fi disponibile.

În perioada 15 decembrie 2014 – 15 iunie 2015 (6 luni), în parteneriat cu Facilitatea de Dezvoltare a Fondului European pentru Europa de Sud – Est (EFSE DF) a desfășurat campania națională de informare cu privire la avantajele utilizării instrumentelor de plată fără numerar. Unul din obiectivele campaniei a fost ridicarea nivelului culturii financiare a consumatorilor, prin oferirea unui bagaj minim de cunoștințe în domeniul plăților fără numerar, fapt care va permite consolidarea capacității decizionale a consumatorului la efectuarea operațiunilor de plată. Pe parcursul acestei campanii:

- a fost lansată pagina-web http://faranumerar.md și pagina Facebook la acest subiect;

- au fost difuzate 2 emisiuni radio și 9 emisiuni TV cu antrenarea reprezentanților băncilor comerciale din Republica Moldova, sistemelor internaționale de plăți cu carduri VISA/Mastercard;

- au fost lansate și difuzate 3 spoturi video la TV precum și 3 spoturi radio;

- au fost emise 2 buletine informative;

- au fost organizate 2 conferințe de presă dedicate lansării și finalizării campaniei;

- au fost tipărite și distribuite pliante în număr de 30500 exemplare.

În anul imediat următor BNM, prin intermediul paginii web oficiale și a mass-mediei a informat consumatorii despre situația depozitelor personale constituite la Banca de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A şi B.C. „UNIBANK” S.A. la care BNM, în noiembrie – decembrie 2014, a instituit administrare specială și la care ulterior (16.10.2015) a retras licența de desfășurare a activităților financiare și a numit lichidatori pentru lichidarea silită a acestor bănci.

BNM a publicat pe pagina sa web oficială și în presă informații despre instituirea administrării speciale la cele 3 bănci și condițiile de instituire a moratoriului asupra creanțelor creditorilor, precum și informații despre prelungirea acestuia.

Înainte de retragerea licențelor băncilor vizate, BNM a publicat pe pagina sa web oficială răspunsuri la întrebările care erau mai des abordate telefonic de către deponenții acestor bănci ce țin de: situația depozitelor acestora; modalitatea de transferare către alte bănci, de calculare a dobînzilor, de primire a plăților sociale, alte întrebări. În acest mod, au fost oferite aproximativ 800 de răspunsuri.

Totodată, pe pagina web oficială a BNM au fost publicate informații cu privire la modalitatea de transferare a depozitelor de la cele 3 bănci indicate mai sus către alte bănci, inclusiv informații privind denumirea băncii la care a fost efectiv transferat depozitul.

În total, la etapa premergătoare și cea următoare retragerii licențelor Băncii de Economii S.A., BC ,,BANCA SOCIALĂ” S.A. și B.C. „UNIBANK” S.A, BNM a publicat 21 de comunicate de presă și 9 anunțuri.

Informarea publicului larg, atît prin intermediul paginii web oficiale a BNM, cît și prin intermediul mass-mediei a condus la protejarea intereselor deponenților, diminuarea panicii în rîndul deponenților, a retragerilor anticipate masive de depozite, reușind să reducă agiotajul în societate.

În perioada 14-17 martie 2016, BNM a desfășurat o campanie de informare a consumatorilor de diverse categorii de vârste, în cadrul Săptămânii Internaționale de Educație Financiară. Astfel, au fost organizate 4 seminare pentru formatori de diferite niveluri (învățători, ghizi, conferențiari universitari) și 6 seminare pentru elevi.

De asemenea, au fost elaborate și editate o cărțulie de educație financiară pentru copii (difuzate – 120 de exemplare), care poate fi găsită și pe pagina web oficială a BNM și o broșură despre activitatea BNM (difuzate – 50 de exemplare).

În perioada 6-7 iunie 2016, BNM a desfășurat o campanie de informare în cadrul evenimentului „ Ziua ușilor deschise”. Astfel, au fost organizate 10 seminare de educație financiară destinate consumatorilor din diverse grupuri-țintă.

În perioada 31 octombrie – 1 noiembrie 2016. a fost desfășurată o campanie de informare a consumatorului cu prilejul Zilei Internaționale a Economisirii. Astfel, au fost organizate 7 seminare pentru elevi.

Cu referire la aceste evenimente, BNM a difuzat 3 comunicate și 2 anunțuri (prin intermediul mass-media și al paginii sale web oficiale).

Are loc conlucrarea cu Agenția pentru Protecția Consumatorilor pe marginea interpelărilor parvenite de la petiționari privind prestarea serviciilor de plată.

BNM, prin intermediul paginii sale web oficiale, trimestrial, a informat consumatorii referitor la situația financiară a sectorului bancar.

De asemenea, BNM, prin intermediul paginii sale web oficiale a informat publicul larg despre acțiunile întreprinse privind comercializarea bunurilor mobile și imobile aflate în proprietatea/posesia Băncii de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. și B.C. „UNIBANK” S.A. și, ca urmare, au fost acumulate mijloace pentru achitarea datoriilor băncilor în cauză față de creditori. La fel, au fost publicate informații ce țin de creditele de urgență acordate de BNM către băncile respective și utilizarea acestora în cadrul procesului de administrare specială și lichidare a acestora.

Totodată, BNM a solicitat Băncii de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. și B.C. „UNIBANK” S.A. publicarea pe site-urile oficiale a informației cu privire la bunurile care sunt comercializate prin licitații.

De asemenea, pe pagina web oficială a BNM a fost publicată informația cu privire la instituirea regimului de intervenție timpurie la BC „Moldindconbank” S.A., ca urmare a constatării unui grup de persoane  acționând concertat în raport cu aceasta bancă, care au  achiziționat și dețin o cotă substanțială în capitalul social al băncii, fără permisiunea prealabilă scrisă a BNM. Astfel, BNM a suspendat din 20 octombrie 2016 mandatele unor membri ai organelor de conducere ale BC „Moldindconbank” S.A. și a desemnat administratori temporari cu competențele Consiliului și Comitetului de conducere.

În scopul protejării deponenților și diminuării panicii în societate, BNM a publicat pe pagina sa web oficială răspunsuri la întrebări cu privire la intervenția timpurie la BC „Moldindconbank” S.A.

*Comisia Naţională a Pieţei Financiare*, în anul 2013, în scopul asigurării protecţiei consumatorului serviciilor de asigurare a creat Fondul de protecţie a victimelor străzii care funcţionează în condiţiile Legii nr.414-XVI din 22.12.2006 şi are drept scop protejarea persoanelor păgubite ca urmare a accidentelor produse de autovehicule ai căror posesori nu au respectat obligaţia de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto, precum şi de autovehicule neidentificate şi/sau obţinute pe cale ilicită. În aceeaşi ordine de idei a fost aprobat şi publicat pe pagina oficială web a CNPF ”Ghidul Asiguratului”, care aduce un plus de informaţii în domeniul asigurărilor şi care este destinat îndeosebi persoanelor care doresc să se familiarizeze cu acest sector important al economiei. Pe parcursul anului 2013, Comisia Naţională a Pieţei Financiare de comun cu Ministerul Educaţiei şi Centrul de dezvoltare creativă a copiilor ”Indigo” a organizat un şir de activităţi de instruire a elevilor în domeniul pieţei financiare nebancare la care au participat reprezentanţii CNPF. Aceste instruiri au decurs sub formatul unor lecţii educative la care au participat elevi din peste 10 şcoli din municipiul Chişinău. În cadrul acestui program de instruire CNPF a organizat vizita elevilor la Bursa de Valori Chişinău. În mai 2013 CNPF de comun cu Organizaţia Internaţională a Supraveghetorilor în Asigurări a organizat Seminarul Regional pentru supraveghetorii în asigurări din Europa Centrală şi de Est, Asia Centrală şi Transcaucazia privind protecţia şi educarea consumatorului. Evenimentul s-a înscris în agenda activităţilor desfăşurate de CNPF în domeniul protecţiei drepturilor şi intereselor consumatorilor. De asemenea, CNPF a organizat 2 conferinţe internaţionale privind ”Guvernarea Corporativă” în cadrul cărora au fost puse în discuţie subiecte privind protejarea drepturilor şi intereselor acţionarilor. În perioada anului 2013 CNPF a desfăşurat campania de informare a publicului privind lansarea sistemului automatizat RCA Data. Astfel, au fost organizate mai multe conferinţe de presă ( Privesc.eu) şi subiecte informative TV pe posturile publice la care au participat reprezentanţi ai CNPF cu explicaţii privind priorităţile sistemului RCA Data şi au fost create spoturi publicitare expresive şi inubliabile. Reprezentanţii CNPF, au participat la 11 emisiuni TV şi Radio dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF. Pe parcursul anului 2013 au fost elaborate peste 50 de comunicate de presă postate pe pagina oficială a CNPF precum şi în ziarul Capital Market, ce vizează activitatea Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare şi evenimentele de pe piaţa financiară nebancară.

În același timp, în scopul prevenirii riscului pentru sănătate, cauzat de produselor periculoase, în perioada de referință CNSP a organizat și desfășurat 2 campanii de sensibilizare în cadrul evenimentelor internaționale, inclusiv: Ziua Mondială a Sănătăţii - 7 aprilie cu genericul ,,Siguranța alimentară” și Săptămâna Internaţională privind prevenirea intoxicaţiilor cu plumb la 26-31 octombrie cu genericul: „Eliminarea plumbului din vopsele”.

Acțiunile de comunicare, informare și educare au inclus: elaborarea și distribuirea materialelor informative, organizarea seminarelor și atelierelor de lucru, informare prin mass/media națională și locală, informarea prin paginile WEB a CSP, etc.

La capitolul protecţiei consumatorului de servicii financiare nebancare care constituie o direcţie de activitate primordială a CNPF, acțiunile au fost orientate spre asigurarea transparenţei informaţiei şi ridicarea culturii financiare a populaţiei, aceasta servind drept bază pentru încurajarea investiţiilor şi impulsionarea dezvoltării pieţei financiare în ansamblu.

Responsabilitatea CNPF vizează asigurarea accesului la sistemele de comunicaţii, desfăşurarea măsurilor de informare şi educare financiară a publicului, supravegherea respectării legislaţiei, dezvoltarea reglementărilor conform celor mai bune practici de protecţie a consumatorului, precum şi cooperarea eficientă cu autorităţile publice, structurile neguvernamentale şi cu participanţii la piaţa financiară nebancară în scopul asigurării unui nivel înalt de protecţie a drepturilor şi intereselor consumatorului de servicii financiare nebancare.

Pe parcursul anului 2015, CNPF de comun cu Banca Naţională a Moldovei, Ministerul Educaţiei şi alte instituţii interesate a participat la şedinţele grupului de lucru privind elaborarea Strategiei Naţionale de Educaţie Financiară. Strategia are drept scop promovarea pe termen lung a viziunii privind asigurarea unei creşteri durabile a bunăstării şi a stabilităţii financiare a populaţiei Republicii Moldova prin sporirea nivelului de educaţie financiară.

Reprezentanţii CNPF au participat la 23 emisiuni TV şi radio dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF şi a participanţilor pieţei financiare nebancare. Pe parcursul anului 2015 au fost elaborate şi plasate pe pagina oficială a CNPF, precum şi în ziarul Capital Market peste 57 comunicate de presă, ce vizează activitatea CNPF şi evenimentele de pe piaţa financiară nebancară. Totodată, au fost organizate şi desfăşurate 4 conferinţe de presă ce ţin de; Riscul Republicii Moldova de a pierde statutul de membru în Sistemul Internaţional de Asigurare Carte Verde; Metodologia de calcul a primelor de asigurare obligatorie de răscumpărare civilă auto; Prezentarea raportului privind activitatea CNPF, funcţionarea pieţei financiare nebancare în anul 2014 şi lansarea proiectului TWINNING finanţat de UE.

În perioada 9-13 martie 2015 reprezentanţii CNPF au participat la Săptămîna Internaţională a educaţiei financiare care a vizat promovarea educaţiei financiare în rîndul copiilor şi adolescenţilor cu scopul asigurării accesului acestora la serviciile financiare. CNPF a avut un şir de întîlniri cu tinerii din liceele teoretice „Spiru Haret”, „Mihailo Koţiubinsckii”, „Mircea Eliade” şi Colegiul Financiar Bancar.

De asemenea, a fost organizată întîlnirea adolescenţilor cu reprezentanţii companiei de asigurări „Grawe Carat Asigurări" S.A., cu experţii companiilor de brokeraj în domeniul valorilor mobiliare „Iuventus - DS” şi „Broker - M - D”, precum şi cu reprezentanţii organizaţiei de microfinanţare „Prime Capital", care au venit la liceeni spre a-i familiariza cu specificul activităţii instituţiilor pe care le reprezintă şi a povesti despre locul şi rolul lor pe piaţa financiară nebancară.

Protecția consumatorului de servicii financiare nebancare constituie o direcție de activitate primordială a Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF) fiind orientată spre asigurarea transparenței informației și ridicarea culturii financiare a populației, aceasta servind drept bază pentru încurajarea investițiilor și impulsionarea dezvoltării pieței financiare în ansamblu.

Responsabilitatea CNPF vizează asigurarea accesului la sistemele de comunicaţii, desfășurarea măsurilor de informare și educare financiară a publicului, supravegherea respectării legislației, dezvoltarea reglementărilor conform celor mai bune practici de protecţie a consumatorului, precum și cooperarea eficientă cu autorităţile publice, structurile neguvernamentale şi cu participanţii la piaţa financiară nebancară în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor consumatorului de servicii financiare nebancare.

Reprezentanții CNPF au participat la 2 emisiuni TV dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF și a participanților pieței financiare nebancare. Pe parcursul anului 2016 au fost elaborate și plasate pe pagina oficială a CNPF, precum și în ziarul Capital Market 50 comunicate de presă și informative, ce vizează activitatea CNPF, deciziile aprobate în ședințele Consiliului de administrație și evenimentele de pe piața financiară nebancară.

În perioada 14-20 martie 2016 CNPF au participat la Săptămîna Internațională a educației financiare care a vizat promovarea educației financiare în rîndul copiilor și adolescenților cu scopul asigurării accesului acestora la serviciile financiare.

Astfel, Bursa de Valori a Moldovei, în colaborare cu CNPF, a organizat și a desfășurat vizita unui grup de studenți din cadrul Academiei de Studii Economice a Moldovei, Universității Libere Internaționale din Moldova și Universității Slavone în cadrul căreia studenții au fost informați despre piața de capital autohtonă: constituirea, evoluția, particularitățile și specificul. De asemenea, a fost prezentată activitatea operatorului de piață și operatorului de sistem “Bursa de Valori a Moldovei”, regulile și mecanismele de tranzacționare, metodele de investire și finanțare pe piața de capital. Participanții profesioniști la piața de asigurări au organizat și au susținut două lecții deschise în cadrul Academiei de Studii Economice. De asemenea, au fost organizate zilele ușilor deschise pentru elevii din liceele teoretice din Chișinău, în cadrul cărora au fost familiarizați despre activitatea de asigurare.

*Agenţia Naţională pentru Rreglementare în Energetică*, pe parcursul anului 2013, în vederea informării consumatorilor a acordat 607 consultaţii.

Suplimentar, în vederea informării cu privire la produse şi servicii, cu privire la drepturi şi obligaţii şi cu privire la măsuri reparatorii, în conformitate cu prevederile art.8 alin. (1) lit. t) și art. 30 din Legea nr.124-XVIII din 23 decembrie 2009 cu privire la energia electrică (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.127-133, art.311), Consiliul de administraţie al Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Energetică prin hotărârea nr.212 din 9 octombrie 2015 a aprobat Regulile pieței energiei electrice. În corespundere cu pct.5 din actul nominalizat a fost stabilit, că relaţiile dintre participanţii pieţei se constituie în bază de contracte. Clauzele contractelor trebuie să corespundă prevederilor din Licenţe, prevederilor Codului civil, Legii cu privire la energia electrică şi actelor normative aprobate pentru aplicarea ei. În același sens, potrivit pct.41, furnizorii care furnizează energie electrică consumatorilor finali, instalaţiile electrice ale cărora sunt racordate la reţeaua electrică de distribuţie şi consumatorii eligibili, instalaţiile electrice ale cărora sunt racordate la reţeaua electrică de distribuţie, după caz, sunt obligaţi să încheie cu operatorii rețelelor de distribuție contracte de prestare a serviciului de distribuţie a energiei electrice. În aceste contracte se specifică procedurile de conlucrare şi de divizare a obligaţiilor între furnizor, consumatorul eligibil şi operatorul rețelei de distribuție, la prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice. Contractele de prestare a serviciului de distribuţie a energiei electrice încheiate de operatorii rețelelor de distribuție cu furnizorii şi consumatorii eligibili trebuie să includă în mod obligatoriu clauze cu privire la asigurarea puterii electrice necesare la locurile de consum şi responsabilităţile părţilor în cazul în care aceste clauze nu se respectă.

Prin hotărârea Consiliului de administrație ANRE nr.211 din 9 octombrie 2015 au fost operate modificări și completări la Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin hotărârea nr. 406 din 25 februarie 2011. În corespundere cu punctul 29 din Regulament în noua redacție s-a stabilit că operatorul rețelei de transport și de sistem, operatorul rețelei de distribuție eliberează avizele de racordare în cazul prezentării solicitării însoțite de toate documentele și datele necesare în următoarele termene:

- 10 zile calendaristice în cazul solicitărilor de racordare la rețeaua electrică de distribuție a instalațiilor electrice ale unui potențial consumator final;

- 15 zile în cazul solicitării de racordare la rețeaua electrică de transport a instalațiilor electrice ale unui potențial consumator final;

 - 30 de zile în cazul solicitării de racordare la rețeaua electrică a unei centrale electrice.

A fost modificat indicatorul SAIDI pe întreprindere, calculat pentru întreruperile neprogramate care s-au produs în reţelele electrice de medie tensiune. Astfel dacă în anul 2011 acest indicator constituia 600 minute, apoi în anul 2015 – 400 minute, iar pentru anul 2016 sunt prevăzute 380 minute.

După aprobarea de către Parlamentul Republicii Moldova a noilor Legi cu privire la energia electrică și gazele naturale se v-a declanșa activitatea în vederea elaborării Ghidului consumatorului de energie electrică.

În cursul anului 2016 de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică aufost elaborate:

- ghidul consumatorilor energia electrică;

- ghidul consumatorilor de gaze naturale.

Actualmente, ghidurile respective se află la etapa definitivării, pentru a fi plasate spre consultare publică, pe pagina web a ANRE.

*Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei* pe parcursul anului 2013 a publicat pe pagina sa de internet şi a remis mediilor de informare 18 comunicate de presă în care au fost abordate subiecte legate de protecţia consumatorilor de servicii de comunicaţii electronice. În majoritatea comunicatelor de presă au fost reflectate aspecte privind drepturile şi obligaţiile consumatorilor în procesul de portare a numerelor telefonice. Începînd cu 25 iunie 2013, în cadrul unei conferinţe de presă consacrată lansării portabilităţii numerelor telefonice în R. Moldova, ANRCETI a lansat o campanie de informare a consumatorilor de servicii de telefonie despre procedura şi avantajele portarii numerelor. În cadrul acestei campanii responsabilii din cadrul ANRCETI au participat la 4 emisiuni radiofonice la Radio Moldova (26 februarie, 1 iulie, 31 iulie şi 3 septembrie) şi au acordat interviuri pentru 5 posturi TV (Moldova 1, PRO TV, Publika, Prime ;i Jurnal TV) ]N care au prezentat comunicări şi explicaţii la întrebările legate de portabilitatea numerelor de telefon. În aceeaşi campanie de informare ANRCETI a utilizat activ şi pagina sa electronică. Pe ea au fost postate toate ştirile şi comunicatele de presă la tema portabilităţii numerelor, precum şi 5 bannere publicitare cu aceeaşi tematică.

Astfel, în anul 2014, ANRCETI a lansat campania de informare „Cunoaşte-ţi drepturile de consumator al serviciilor de comunicaţii electronice" prin conferinţa de presă din 14 februarie 2014 dedicată noului Regulament cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, intrat în vigoare din 15 februarie 2014, care stabileşte un set de prevederi noi referitoare la apărarea drepturilor şi intereselor economice legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor date.

Drept motiv al lansării campaniei respective ANRCETI a invocat gradul insuficient de cunoaştere de către consumatori a drepturilor sale. Rezultatele controalelor efectuate de ANRCETI în anul 2013 au scos în evidenţă faptul că majoritatea abaterilor comise de furnizorii serviciilor de comunicaţii electronice vizează interesele legitime ale consumatorilor, iar analiza petiţiilor, apelurilor telefonice adresate ANRCETI de către consumatori, întâlnirile cu ei au arătat că dânşii nu cunosc pe deplin drepturile lor.

Printre obiectivele principale ale acestei campanii menţionăm formarea unui consumator avizat, pro-activ şi capabil să-şi apere drepturile şi interesele sale legitime, cunoaşterea instrumentelor corecte şi eficiente de protecţie a drepturilor consumatorilor din sectorul comunicaţiilor electronice, încurajarea rezolvării litigiilor dintre consumatori şi furnizori pe cale amiabilă.

În cadrul campaniei de informare „Cunoaşte-ţi drepturile de consumator al serviciilor de comunicaţii electronice" au fost organizate 2 seminare axate pe aspecte legate de îndeplinirea obligaţiilor furnizorilor de servicii de comunicaţii electronice faţă de utilizatorii finali.

Astfel, furnizori ai serviciilor de televiziune contra plată, transmisiuni de date şi acces la Internet din mun. Bălţi şi nouă raioane din nordul republicii au participat, la data de 4 aprilie 2014, în cadrul primului seminar, organizat la Bălţi. Participanţilor le-a fost prezentat noul Regulament cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, în vigoare din 15 februarie 2014, precum şi obligaţiile furnizorilor faţă de utilizatorii de servicii, stabilite în acest act normativ. Au fost scoase în evidenţă elementele de noutate ale Regulamentului şi a atenţionat furnizorii asupra celor mai frecvente nereguli depistate de specialiştii ANRCETI în cadrul controalelor la capitolul contractarea serviciilor şi respectarea drepturilor utilizatorilor de servicii de către furnizori. De asemenea, au fost prezentate reglementările ANRCETI despre obligaţiile furnizorilor privind măsurarea şi publicarea parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicaţii electronice, în particular a serviciului de televiziune şi al celui de acces la Internet.

La data de 1 octombrie 2014 a fost organizat cel de-al doilea seminar, cu aceeaşi tematică, care avut loc în or. Cimişlia şi care a întrunit furnizori din raioanele de sud ale republicii. Agenda seminarului a cuprins câteva subiecte de actualitate, principalul subiect fiind prezentarea obligaţiilor furnizorilor faţă de utilizatorii finali, obligaţii care reies din Regulamentul privind furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice. Totodată, participanţii la seminar au fost familiarizaţi cu modul în care furnizorii pot prezenta ANRCETI, în format electronic, rapoartele statistice şi alte date despre activitatea sa.

Pentru a concretiza activităţile subdiviziunilor ANRCETI în cadrul campaniei de informare, a fost aprobat Planul de acţiuni pentru desfăşurarea campaniei, conform căruia au fost elaborate şi pliante, în formă tipărită şi plasate pe site-ul ANRCETI, privind drepturile şi obligaţiile utilizatorilor finali.

De asemenea, pentru desfăşurarea campaniei de informare „Cunoaşteţi drepturile de consumator", în cadrul Paginii utilizatorului, au fost incluse mai multe informaţii utile de care consumatorii au nevoie pentru a înţelege mai bine serviciile pe care urmează să le achiziţioneze sau de care deja beneficiază. Pagina utilizatorului a fost suplimentată cu o secţiune nouă - Ghiduri tematice şi a fost completată secţiunea „întrebări frecvente" din aceiaşi pagină. In primul ghid, publicat în octombrie specialiştii ANRCETI dau un răspuns detaliat la întrebarea „Cum să evitaţi facturile exagerate în utilizarea serviciilor de telefonie mobilă şi Internet mobil?".

La data de 7 octombrie 2014 ANRCETI a pus la dispoziţia publicului pe pagina Web oficială un nou Ghid - privind încheierea şi conţinutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului. Ghidul a fost elaborat de ANRCETI pentru a răspunde cerinţelor actuale ale utilizatorilor finali şi a facilita aplicarea de către furnizori a prevederilor legislaţiei referitoare la contracte.

Scopul acestui ghid este de a oferi furnizorilor un set de clarificări cu privire la modul de interpretare şi de aplicare în practică a obligaţiilor legale specifice domeniului comunicaţiilor electronice ce trebuie respectate de către aceştia în cazul contractelor încheiate cu utilizatorii finali, precum şi cu privire la informaţiile pe care furnizorii trebuie să le includă în aceste contracte. ANRCETI a considerat necesară clarificarea acestor aspecte pentru că, în urma experienţei acumulate în domeniul protecţiei utilizatorilor de servicii, a constatat că furnizorii au interpretări diferite ale noţiunilor utilizate în legislaţia în vigoare şi a obligaţiilor pe care le au aceştia în cazul încheierii contractelor cu utilizatorii de servicii.

În activitatea desfăşurată pe parcursul anului 2014 ANRCETI a recomandat furnizorilor de servicii publice de comunicaţii electronice să folosească mai activ paginile sale de Internet pentru a-şi onora obligaţiile de informare a utilizatorilor finali despre serviciile pe care le prestează. Această recomandare are la bază prevederile Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, care stabileşte un set de obligaţii pentru furnizori privind informarea utilizatorilor finali, inclusiv prin intermediul paginilor sale de Internet. Astfel, în scopul monitorizării executării acestei recomandări, respectării legislaţiei în vigoare şi în scopul sporirii nivelului de protecţie a utilizatorilor finali în relaţiile cu furnizorii de comunicaţii electronice, în special în ceea ce priveşte transparenţa condiţiilor de furnizare şi utilizare a serviciilor publice de comunicaţii electronice, precum şi pentru asigurarea posibilităţii remedierii deficienţelor apărute, specialiştii ANRCETI au analizat, conform Registrul public al furnizorilor de reţele şi servicii de comunicaţii electronice, lista furnizorilor ce deţin pagină Web oficială şi au verificat respectarea prevederilor pct. 12 şi 35 din Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, prin afişarea pe pagina de Internet a contractului cu clauze contractuale standard şi condiţiile de furnizare şi utilizare a serviciilor, şi a procedurii de examinare a reclamaţiilor. Furnizorilor la care au fost depistată încălcarea prevederile menţionate le-a fost prescrisă remedieze problemelor date, aceştia, la rândul lor, s-au conformat şi au înlăturat-deficienţele menţionate.

Suplimentar, în anul de referinţă, ANRCETI a publicat pe pagina oficială de Internet circa 20 de comunicate de presă, a iniţiat 1 campanie de informare, 2 seminare regionale, 2 ghiduri tematice, 3 conferinţe de presă, un sondaj de opinie şi au fost editate şi distribuite 1000 de pliante consumatorilor, în scopul asigurării unui nivel cât mai înalt de protecţie a consumatorilor de servicii de comunicaţii electronice.

La data de 15 ianuarie 2015 ANRCETI a desfășurat o conferință de presă în cadrul căreia au fost făcute publice rezultatele sondajului la nivel național realizat în perioada octombrie – noiembrie 2014 de compania XPLANE, la comanda ANRCETI, axat pe măsurarea gradului de satisfacție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, dar și pe evaluarea nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe segmentele de piață cercetate (Internet fix și mobil, telefonie mobilă, fixă și TV contra plată). Au fost intervievate 1150 de persoane fizice, cu vîrste cuprinse între 16 și 65 de ani, cu respectarea cotelor de gen și vârstă a respondenților. Cercetarea a fost efectuată în 452 de localități, dintre care 54 sunt localități urbane și 398 – localități rurale. Prezentarea rezultatelor sondajului este făcută publică pe pagina web a ANRCETI (<http://www.anrceti.md/news15012015>). Rezultatele acestui sondaj vor servi pentru ANRCETI drept puncte de reper în luarea unor decizii de natură să contribuie la creșterea transparenței furnizării serviciilor de comunicații electronice, îmbunătățirea calității acestora, dar și la ridicarea gradului de satisfacție a consumatorilor serviciilor respective.

În vederea consolidării procesului de informare și educare a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, în anul 2015 ANRCETI a continuat să utilizeze activ pagina sa WEB oficială în calitate de instrument eficient de informare și comunicare cu consumatorii/utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice. Pe lîngă toate celelalte acțiuni de completare și actualizare a site-ului oficial al ANRCETI, în special a paginilor ce țin de informarea consumatorilor/utilizatorilor finali, se evidențiază faptul că, în această perioadă, conținutul acestui site a fost completat cu două ghiduri tematice întitulate *”Recomandări pentru îmbunătățirea vitezei de acces la Internet”* și, respectiv, *”Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă în roaming”.* Primul ghid conține un șir de recomandări în vederea identificării unor probleme ce ţin de accesul la Internet, care, după înlăturare, duc la îmbunătăţirea vitezei şi stabilităţii conexiunii la Internet, iar al doilea ghid conține un șir de recomandări la care trebuie să atragă atenția utilizatorii finali/consumatorii la activarea și utilizarea serviciilor de telefonie mobilă în roaming internațional.

De asemenea, pagina „Consultări on-line” de pe site-ul WEB a ANRCETI are menirea de a oferi consultări operative utilizatorilor de servicii de comunicaţii electronice. În perioada de referință au fost examinate și expediate răspunsuri la 20 astfel de solicitări.

Conform datelor statistice se constată că în anului 2015 site-ul WEB al ANRCETI a fost accesat de 99472 ori, dintre care 51493 de vizitatori unici.

În legătură cu continuarea utilizării în prima jumătate a anului 2015 în mai multe localităţi din ţară a radiotelefoanelor fixe în standardul nord-american DECT 6.0, ANRCETI repetat a atenționat, inclusiv prin publicarea comunicatelor de presă pe site-ul WEB a ANRCETI, consumatorii/utilizatorii finali, deţinători ai aparatelor respective, că utilizarea acestora în Republica Moldova este interzisă şi se sancţionează în conformitate cu prevederile Codului contravenţional. Utilizarea acestor radiotelefoane în ţara noastră afectează în mod direct funcționarea reţelelor de telefonie mobilă 3G şi calitatea serviciilor, fapt care prejudiciază interesele a zeci de mii de consumatori/utilizatori finali de servicii publice de comunicații electronice mobile.

Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a distribuit utilizatorilor finali peste 1000 de pliante informaționale în care sunt reflectate drepturile și obligațiile principale ale acestora în relațiile cu furnizorii de servicii, unele sugestii și recomandări, precum și informația de contact a ANRCETI, a publicat pe pagina oficială de Internet peste 140 de comunicate de presă, a organizat și desfășurat 3 seminare regionale, a publicat 2 ghiduri tematice și a organizat o conferință de presă, în scopul asigurării unui nivel cît mai înalt de protecție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice.

***3.4. Promovarea programelor educaţionale***

Strategia prevede că ***educarea este prima verigă în creşterea capacităţii decizionale a consumatorului*** Astfel, Ministerul Educaţiei a întreprins acţiuni privind implementarea programelor educaţionale în materia drepturilor consumatorului de către instituţiile de învăţămînt gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate şi universitar (**acțiunea 3.4.1 şi 3.4.2**).

Ministerul Educaţiei informează că, în cadrul Programului TACIS al Uniunii Europene pentru Republica Moldova, în anul 2007, au fost elaborate, editate şi repartizate în instituţiile de învăţământ general, cu titlu gratuit, Curriculumul, Îndrumarul didactic pentru profesori şi Dicţionarul de termeni pentru elevi la *Protecţia Consumatorului*, destinate claselor a VIII - IX-a şi a X - XI-a. Începînd cu anul de studii 2008-2009 şi pînă în prezent, disciplina a fost introdusă în lista disciplinelor opţionale din Planul de învăţământ şi implementată în instituţiile de învăţământ, în funcţie de opţiunea elevilor. În anul curent de studii disciplina opţională *Protecţia consumatorului* a fost aleasă de către 511 elevi din 19 instituţii de învăţămînt din 10 raioane. Actualizarea curriculumului a fost transferată pentru anul 2014, odată cu elaborarea conceptului de revizuire a curriculei discipline obligatorii.

În instituţiile de învăţămînt preuniversitar, formarea şi promovarea dimensiunii de educaţie socială, se realizează prin prisma conceptelor din economie şi este asigurată prin disciplina şcolară *Educaţia civică* şi orele de dirigenţie, ambele cu statut de discipline obligatorii în Planul-cadru. În Curriculumul la disciplina *Educaţie civică* (1 oră/săptămînă în clasele V-XII), la modulul din treapta gimnazială: *Dezvoltarea personală şi ghidarea în carieră,* este propusă tema *Producător şi consumator: aspecte legale. Drepturile şi responsabilităţile consumatorului****.*** În anul curent de studii acest modul este studiat de către circa 36 mii de elevi din clasa 9-a în 767 de gimnazii şi 451 de licee din republică.

Ministerul Educaţiei prin scrisoarea nr.03/14-453G din 09.08.13 a informat instituţiile de învăţămînt secundar profesional, mediu de specialitate şi superior, cu referire la activităţile (p.3.4) stipulate în planul de acţiuni pentru prima perioadă (2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor şia necesităţii de a întreprinde măsuri pentru realizarea acestora.Astfel, în 66 de instituţii de învăţămînt secundar profesional, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaţionale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională *Etica profesională* şi disciplina de cultură generală *Bazele antreprenoriatului* şi tangenţial la orele de pregătire opţionale *Codul muncii* şi *Viaţa socială şi profesională.* În anul curent de studii la disciplinele menţionate au fost instruiţi circa 10,4 mii de elevi. În învăţămîntul mediu de specialitate programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Naţional de Comerţ al ASEM prin disciplinele: *Comportamentul consumatorului (150 de ore), Legislaţia şi protecţia consumatorului (140 de ore), Protecţia consumatorului (30 de ore).* Subiectul *drepturile consumatorului* este prezent şi la orele de dirigenţie, educative şi seminare cu tematica*: Cunoaşte-ţi drepturile de consumator, Un consumator informat este bine informat,* *Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.* În 8 colegii cu profil agricol subiectul *Protecţia consumatorului* se studiază în cadrul disciplinei *Managementul calităţii (60 ore)* la 7 specialităţi. În colegiile menţionate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: *Legislaţia şi protecţia consumatorului*, *Managementul calităţii, Organizarea producerii şi managementul calităţii alimentelor.* În instituţiile de învăţămînt superior programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor se realizează în 17 instituţii la specialitatea *Drept*, disciplina *Drept civil.* Planul analitic al disciplinei menţionate conţine următoarele subiectele: *Protecţia consumatorului, Drepturile consumatorului etc.* Ca disciplină opţională *Protecţia drepturilor consumatorului* se studiazăla Universitatea Pedagogică ,,A. Russo’’ din or. Bălţi şi la Academia de Studii Economice a Moldovei.

În anul de studii 2014 modulul din ciclul gimnazial: *Dezvoltarea personală şi ghidarea în carieră,* este propusă tema *Producător şi consumator: aspecte legale. Drepturile şi responsabilităţile consumatorului,* componentă dinCurriculumul la disciplina *Educație civică* (1 oră/săptămînă în clasele V-XII) a fost studiat de către circa 32,9 mii de elevi din clasa 9-a în 794 de gimnazii şi 424 de licee din republică.

De asemenea, în contextul realizării obiectivului 3, Ministerul Educaţiei prin scrisoarea nr.03/14-453G din 09.08.13 a informat instituţiile de învăţămînt profesional tehnic secundar, învățămînt profesional tehnic postsecundar şi învățămînt superior, cu referire la activităţile (p.3.4) stipulate în planul de acţiuni pentru prima perioadă (2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor şia necesităţii de a întreprinde măsuri pentru realizarea acestora.

Astfel, în 61 de instituţii de învăţămînt profesional tehnic secundar, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaţionale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională Etica profesională şi disciplina de cultură generală Bazele antreprenoriatului şi tangenţial la orele de pregătire opţionale Codul  muncii şi Viaţa socială şi profesională. În anul curent de studii la disciplinele menţionate au fost instruiţi circa 10,0 mii de elevi.

În cele 45 de instituții de învăţămînt profesional tehnic postsecundar din republică se studiază disciplina de cultură generală Bazele antreprenoriatului care conține și subiecte privind drepturile consumatorului.

În învăţămîntul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Naţional de Comerţ al ASEM prin disciplinele: Comportamentul consumatorului (150 de ore), Legislaţia şi protecţia consumatorului (140 de ore), Protecţia consumatorului (30 de ore). Subiectul drepturile consumatorului este present şi la orele de dirigenţie, educative şi seminare cu tematica: Drepturile de consumator, Consumatorul trebuie să fie bine informat. În instituție anual sunt organizate activități cu privire la Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.

În 8 colegii cu profil agricol subiectul *Protecţia consumatorului* se studiază în cadrul disciplinei *Managementul calităţii (60 ore)* la 7 specialităţi. În colegiile menţionate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: *Legislaţia şi protecţia consumatorului*, *Managementul calităţii, Organizarea producerii şi managementul calităţii alimentelor.*

În instituţiile de învăţămînt superior, programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor se realizează în 17 instituţii la specialitatea *Drept*, disciplina *Drept civil.* Planul analitic al disciplinei menţionate conţine următoarele subiectele: *Protecţia consumatorului, Drepturile consumatorului etc.*

Ca disciplină opţională, *Protecţia drepturilor consumatorului* se studiazăla Universitatea Pedagogică ,,A.Russo’’din or. Bălţi şi la Academia de Studii Economice a Moldovei.

La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea *Marketing şi logistică* se studiază disciplina *Protecţia consumatorului* (158 de studenţi). De asemenea la ciclul II, programele de master *Studii în marketing* şi *Comerţ internaţional*, conţin subiecte privind protecţia și drepturileconsumatorului. La Universitatea de Stat din Comrat 26 de persoane studiază la specialitatea *Managementul activității de marketing*, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.

La Academia de Studii Economice și Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile *Merceologie și comerț și Marketing și logistică* disciplina Protecția consumatorului este studiată respectiv circa de 700 și 240 de studenți.

În acest sens menţionăm că, în anul de studii 2015-2016, în conformitate cu prevederile planului de activitate al Ministerului Educației, politicele educaționale, în vederea promovării educației economice a elevilor din învățămîntul primar și secundar general, au constituit o dimensiune acțional-importantă, realizată prin:

1) includerea în Planul-cadru pentru toate nivelurile din învăţămîntul primar și secundar general a disciplinii opționale Educația economică și antrprenorială ce conține: Etica în afaceri, Protecţia consumatorului, Instruire antreprenorială, ABC-ul economic, Finanțele mele, Eu şi economia, Minifirma şcolară, Spirit întreprinzător, Educaţia economică, Economia aplicată, Cheia succesului ş. a., realizate în baza programelor Junior Achievement (JA Moldova);

2) monitorizarea calității procesului educațional la disciplina de studii Educație civică, care include dimensiunea socială și economică.

În anul 2015, 6383 de elevi din 82 de instituţii din învățămîntul primar și secundar general din 24 de raioane au optat pentru disciplina Educaţia economică şi antreprenorială. Din numărul total de elevi care au ales studierea opţională a Educației economice şi antreprenoriale, 1809 elevi studiază în clasele liceale, 2622 elevi în clasele gimnaziale şi 1952 în clasele primare. În anul 2015, numărul elevilor care au studiat opţional programele de educaţie economică, s-a majorat cu 1151 de persoane comparativ cu anul 2014 (în anul 2014 numărul lor fiind de 5232 de elevi, dintre care 1732 de persoane din clasele liceale, 1750 de persoane din clasele gimnaziale şi 1750 de persoane din clasele primare).

De asemenea, formarea și promovarea dimensiunii de educație economică este asigurată și prin disciplina școlară Educația civică și orele de dirigenție, ambele cu statut de discipline obligatorii în Planul-cadru.

În Curriculumul la disciplina Educație civică (1 oră/săptămînă în clasele V-XII), la modulul din ciclul gimnazial: Dezvoltarea personală şi ghidarea în carieră, este propusă tema Producător şi consumator: aspecte legale. Drepturile şi responsabilităţile consumatorului.

În anul de studii 2015-2016, acest modul este studiat de către 31,6 mii de elevi din clasa 9-a din republică.

Anual, în parteneriat cu JA Moldova şi ASEM este desfăşurată Olimpiada Republicană de Economie.

În instituţiile de învăţămînt primar și secundar general anual se desfăşoară Săptămîna Internaţională a Educaţiei Financiare, care include diverse activităţi orientate spre promovarea educaţiei financiare

În toate instituţiile de învăţămînt profesional tehnic secundar, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaţionale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională Etica profesională şi disciplina de cultură generală Bazele antreprenoriatului   şi tangenţial la orele de pregătire opţionale Codul  muncii şi Viaţa socială şi profesională. În anul 2015 la disciplinele menţionate au fost instruiţi cca 9,0 mii de elevi.

În învăţămîntul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Naţional de Comerţ al ASEM prin disciplinele: Comportamentul consumatorului (150 de ore), Legislaţia şi protecţia consumatorului (140 de ore), Protecţia consumatorului (30 de ore). Subiectul drepturile consumatorului a fost prezent și la orele educative: Drepturile de consumator, Consumatorul trebuie să fie bine informat. În instituție anual sunt organizate activități cu privire la Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.

În 8 colegii cu profil agricol subiectul Protecţia consumatorului se studiază în cadrul disciplinei Managementul calităţii (60 ore) la 7 specialităţi. În colegiile menţionate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: Legislaţia şi protecţia consumatorului, Managementul calităţii, Organizarea producerii şi managementul calităţii alimentelor.

În instituţiile de învăţămînt superior programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor se realizează în 14 instituţii la specialitatea Drept, disciplina Drept civil. Planul analitic al disciplinei menţionate conţine următoarele subiectele: Protecţia consumatorului, Drepturile consumatorului etc.

Ca disciplină opţională, Protecţia drepturilor consumatorului se studiază la Universitatea Pedagogică ,,A.Russo’’ din or. Bălţi şi la Academia de Studii Economice a Moldovei.

La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea Marketing şi logistică se studiază disciplina Protecţia consumatorului (200 de studenţi). De asemenea la ciclul II, programele de master Studii în marketing şi Comerţ internaţional, conţin subiecte privind protecţia și drepturile consumatorului. La Universitatea de Stat din Comrat 20 de persoane studiază la specialitatea Managementul activității de marketing, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.

La Academia de Studii Economice și Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile Merceologie și comerț și Marketing și logistică disciplina Protecția consumatorului este studiată respectiv de 500 și 250 de studenți.

În anul de studii 2016, în conformitate cu prevederile planului de activitate al Ministerului Educației, politicele educaționale, în vederea promovării educației economice a elevilor din învățămîntul primar și secundar general**,** au constituit o dimensiune acțional-importantă, realizată prin:

1. includerea în Planul-cadru pentru toate nivelurile din învăţămîntul primar și secundar general a disciplinii opționale *Educația economică și antreprenorială*ce conține: *Etica în afaceri, Protecţia consumatorului, Instruire antreprenorială, ABC-ul economic, Finanțele mele, Eu şi economia, Minifirma şcolară, Spirit întreprinzător, Educaţia economică, Economia aplicată, Cheia succesului ş. a., realizate în baza programelor Junior Achievement (JA Moldova*)*;*
2. monitorizarea calității procesului educațional la disciplina de studii *Educație civică,* care include dimensiunea socială și *economică*.

În anul 2016, 6383 de elevi din 82 de instituţii din învățămîntul primar și secundar general din 24 de raioane au optat pentru disciplina *Educaţia**economică şi antreprenorială***.** Din numărul total de elevi care au ales studierea opţională a *Educației economice şi antreprenoriale*, 1809 elevi studiază în clasele liceale, 2622 elevi în clasele gimnaziale şi 1952 în clasele primare. În anul 2016, numărul elevilor care au studiat opţional programele de educaţie economică, s-a majorat cu 1151 de persoane comparativ cu anul 2015 (în anul 2015 numărul lor fiind de 5232 de elevi, dintre care 1732 de persoane din clasele liceale, 1750 de persoane din clasele gimnaziale şi 1750 de persoane din clasele primare).

De asemenea, formarea și promovarea dimensiunii de *educație economică* este asigurată și prin disciplina școlară *Educația civică* și *orele de dirigenție*, ambele cu statut de discipline obligatorii în Planul-cadru.

În Curriculumul la disciplina *Educație civică* (1 oră/săptămînă în clasele V-XII), la modulul din ciclul gimnazial: *Dezvoltarea personală şi ghidarea în carieră,* este propusă tema *Producător şi consumator: aspecte legale. Drepturile şi responsabilităţile consumatorului.*

În anul de studii 2015-2016, acest modul este studiat de către 31,6 mii de elevi din clasa 9-a din republică.

Anual, în parteneriat cu JA Moldova şi ASEM este desfăşurată Olimpiada Republicană de Economie.

În instituţiile de învăţămînt primar și secundar general anual se desfăşoară Săptămîna Internaţională a Educaţiei Financiare, care include diverse activităţi orientate spre promovarea educaţiei financiare. În cadrul acestei săptămîni au fost desfășurate 3 traininguri cu 34 învățători din clasele primare din 15 instituții preuniversitare din municipiul Chișinău preconizate pentru eficientizarea educației financiar-economice în treapta primară. Training-urile au fost desfășurate cu suportul Băncii Naționale a Moldovei.

În toate instituţiile de învăţămînt profesional tehnic secundar, în grupele profesionale şi de meserii, implementarea programelor educaţionale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională Etica profesională şi disciplina de cultură generală Bazele antreprenoriatului   şi tangenţial la orele de pregătire opţionale Codul  muncii şi Viaţa socială şi profesională. În anul 2016 la disciplinele menţionate au fost instruiţi cca 9,0 mii de elevi.

În învăţămîntul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Naţional de Comerţ al ASEM prin disciplinele: Comportamentul consumatorului (150 de ore), Legislaţia şi protecţia consumatorului (140 de ore), Protecţia consumatorului (30 de ore). Subiectul drepturile consumatorului a fost prezent și la orele educative: Drepturile de consumator, Consumatorul trebuie să fie bine informat. În instituție anual sunt organizate activități cu privire la Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.

În 8 colegii cu profil agricol subiectul *Protecţia consumatorului* se studiază în cadrul disciplinei *Managementul calităţii (60 ore)* la 7 specialităţi. În colegiile menţionate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: *Legislaţia şi protecţia consumatorului*, *Managementul calităţii, Organizarea producerii şi managementul calităţii alimentelor.*

În *instituţiile de învăţămînt superior* programele de studii în domeniul protecţiei consumatorilor se realizează în 15 instituţii la specialitatea *Drept*, disciplina *Drept civil.* Planul analitic al disciplinei menţionate conţine următoarele subiectele: *Protecţia consumatorului, Drepturile consumatorului etc.*

Ca disciplină opţională, *Protecţia drepturilor consumatorului* se studiazăla Universitatea Pedagogică ,,A.Russo” din or. Bălţi.

La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea *Marketing şi logistică* se studiază disciplina *Protecţia consumatorului* (200 de studenţi). De asemenea la ciclul II, programele de master *Studii în marketing* şi *Comerţ internaţional*, conţin subiecte privind protecţia și drepturileconsumatorului.

La Universitatea de Stat din Comrat la specialitatea *Drept* cursul ,,*Dreptul consumatorului’* este studiat de 83 de studenți, alte persoane studiază la specialitatea *,,Managementul activității de marketing”*, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.

 La Academia de Studii Economice în anul 2016 ciclul I licență în cadrul cursurilor *,,Marketing” ,,Marketing general și business to business”* este inclus modulul ,,Comportamentul consumatorului” ascultat de 1218/ studenți, la ciclul II masterat la programele de masterat ,*,Drept economic* este inclusă disciplina opțională ,,Protecția consumatorilor” ascultată de 41 de studenți, la ciclul I, în cadrul disciplinei *,,Dreptul afacerilor*”se conține tema *,,Protecția consumatorilor din perspectiva de relații în afaceri”* au ascultat acest curs 1354 studenți.

 Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile *Merceologie și comerț și Marketing și logistică* disciplina Protecția consumatorului este studiată respectiv de 500 și 250 de studenți.

 În anul 2016 la Academia, Ștefan cel Mare, la specialitatea Drept/studii superioare de master (masterat de profesionalizare 120 credite) este studiat cursul *Protecția dreptului consumatorului* de 19 studenți.

La Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova programe în Planul de învățămînt la disciplina opțională *,,Protecția consumatorului”* se studiază cursul *,,Dreptul protecției consumatorului’*, programe de licență/master care au module/subiecte privind Protecția consumatorului incluse în curricula la disciplinele *Drept economic/Dreptul afacerilor* care studiază de 380 de studenți

La Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport la ciclul II se studiază modulul *,,Protecția Consumatorilor*” ca disciplină opțională, specialitatea *,,Marketing în sport*”.

La Universitatea de Stat *,,Bogdan Petriceicu Hașdeu”* din Cahul la specialitatea *Business și administrare* (licență) cursul *Dreptul comercial*, *Planificarea și Gestiunea Întreprinderii Industriale și Managementul calității* au componenta ,,*Protecția consumatorului”* a cîte 4 ore fiind studiată de 102 studenți, și la specialitățile *Gestiunea financiar-contabilă* a afacerii (master) și *Antreprenoriat și administrarea afacerilor* (master) la cursul *Drept comercial* se studiază componenta *Protecția consumatorului* (4 ore) de 25 de studenți.

 La Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova la specialitatățile: *Turism*, *Tehnologia și managementul alimentației publice, Contabilitate, Finanțe și bănci* specializarile *Administarea businessului, Management și marketing în turism, industria hotelieră și restaurație, Tehnologia și managementul alimentației publice* (ciclul II ) ca disciplină opțională se studiază ,,*Protecția consumatorului”*de 30 de studenți.

 La Universitatea de Stat ,,Alecu Russo din Bălți la ciclul I licență specialitatea *Drept* studii cu frecvență la zi este studiat cursul *Protecția drepturilor consumatorului* de 64 de studenți și la studii cu frecvență redusă 26 de studenți, la *Programul Business și administrare, Contabilitate, Turism, Finanțe și bănci* unitatea de curs *Principiile economiei de piață* este studiat subiectul *Dreptul consumatorilor* de către 54 de studenți, la același program dar la unitatea de curs Teoria economică I se studiază *Dreptul consumatorului* de 54 de studenți.

 La ciclul II Master la programul Administrarea Afacerilor comerciale unitatea de curs *Metode avansate de cercetări de marketing/Strategii de marketing* se studiază *Marketingul social-etic și protecția consumatorului,* fiind instruiți 7 studenți.

 La Universitatea de Studii Europene specialitatea Drept se studiază cursul Protecția consumatorului de către 35 studenți.

 La Universitatea Academiei de Științe a Moldovei la ciclul II, cursul Protecția consumatorului se studiază la disciplinele Responsabilitatea social corporativă și etica afacerilor, Managementul calității produselor alimentare, Expertiza ecologică a mărfurilor de consum în cadrul programelor Bioeconomie și Economie Ecologică, Științe ale mediului, fiind instruiți 38 masteranzi.

***3.5. Informarea mediului de afaceri privind cerinţele aplicabile, regulile de comerţ şi de plasare pe piaţă a produselor şi serviciilor***

Autorităţile responsabile în cadrul măsurii de „***Informare a mediului de afaceri privind cerinţele aplicabile, regulile de comerţ şi de plasare pe piaţă a produselor şi serviciilor”*** au acordat consultanţă şi asistenţă mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerinţele aplicabile produselor şi serviciilor, precum şi regulile de comerţ, plasate pe piaţă ***(acțiunea 3.5.1.)***.

*Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor,* pe parcursul anului 2013, a acordat 26 245 de consultaţii unui număr similar de agenţi economici, privind cerinţele aplicabile produselor şi serviciilor, precum şi regulile de comerţ şi de plasare pe piaţă.

Înanul 2014, în cadrul masurii de informare a mediului de afaceri,APC a acordat circa 1906 consultaţii din oficiu/ la telefon de către inspectori și a informat un număr de circa 1944 de agenţi economici în cadrul controalelor de stat. Atenţionăm asupra faptului că în contextul realizării acțiunei respective una din problemele cu care se confruntă Agenţia în cadrul vizitelor de consultanţă în consiliile raionale, sate, comune este implicarea redusă a autorităţilor administraţiei publice locale în procesul de organizare a întîlnirilor cu consumatorii, motivînd lipsa de timp sau faptul că consumatorii sunt ocupaţi cu alte griji.

Întru depăşirea acestei probleme Agenţia şi-a propus să ajungă mai aproape de consumatori, şi astfel, planifică şi organizează lunar mai multe activități în sate şi centre raionale, pentru informarea şi educarea cetăţenilor privind drepturile garantate prin lege, a-i ajuta să facă alegerea corectă la procurarea produselor /serviciilor.

Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a acordat 1815 consultaţii în oficiu/ la telefon de către inspectori ;

1871 - agenţi economici informaţi în cadrul controalelor de stat;

313 -în cadrul examinării dosarelor remise de către alte autorităţi;

67 - în cadrul meselor rotunde.

Pentru a maximiza nivelul de informare şi consultare, în cadrul Agenţiei funcţionează Ghişeul unic de informare şi consultare, unde în programul zilelor lucratoare, cetăţenii pot beneficia de consiliere corespunzătoare, din partea colaboratorilor Agenţiei.

Agenţia planifică şi organizează campanii de informare pentru toţi cetăţeni privind drepturile garantate prin lege, a-i ajuta să facă alegerea corectă la procurarea produselor /serviciilor.

Specialiştii Agenției pentru Protecția Consumatorilor pe parcursul anului 2016 au acordat *5528 consultaţii mediului de afaceri*, inclusiv:

213 consultaţii acordate la telefon;

1598 consultaţii acordate în cadrul Ghişeului unic/oficiu;

1738 consultaţii acordate în cadrul examinării petiţiilor;

153 de agenţi economici incluşi în graficul de control planificat pentru trim.I-2016, urmare moratoriului instituit, au primit consultanţă referitor la legislaţia nou-adoptată în domeniile de competenţă.

1650 agenţi economici informaţi în cadrul vizitelor de consultanţă;

31 in cadrul activităţilor de consiliere;

492 agenţi economici informaţi în cadrul meselor rotunde.

În general, mediul de afaceri are acces liber la cerințele și regulile instituite pe domenii reglementate prin acte normative, acestea fiind plasate pe site-urile instituțiilor responsabile.

În cadrul activităţilor de monitorizare şi control, în anul 2013, *Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei* a acordat consultanţă şi asistenţă la peste 470 de furnizori de servicii publice de comunicaţii electronice. Activitatea de monitorizare a fost înfăptuită prin analiza sistemică şi complexă a informaţiilor despre activitatea furnizorilor în vederea estimării corectitudinii aplicării prevederilor legislaţiei în vigoare din domeniul de competenţa ANRCETI. Activitatea de control a fost realizată prin vizitarea, de către personalul de control a ANRCETI, a sediilor furnizorilor, a centrelor comerciale ale acestora sau, în unele cazuri prin invitarea furnizorilor la sediul Agenţiei. În cadrul acestor acţiuni, furnizorilor li sa acordat asistenţa necesară privind cerinţele aplicabile serviciilor de comunicaţii electronice pe care aceştia le furnizează publicului.

De asemenea, *ANRCETI*, pe parcursul anului 2014, a acordat consultanţă şi asistenţă la peste 450 de furnizori de servicii publice de comunicaţii electronice în cadrul activităţilor de monitorizare şi control. În acest sens, *ANRCETI* a desfăşurat activităţi de monitorizare înfăptuite prin analiză sistemică şi complexă a informaţiilor despre activitatea furnizorilor în vederea estimării corectitudinii aplicării prevederilor legislaţiei în vigoare din domeniul de competenţă a ANRCETI. Astfel, în rezultatul monitorizării îndreptată spre sporirea gradului de informare şi protecţie al utilizatorilor finali în relaţiile cu furnizorii de servicii pe lângă alte importante şi diverse constatări, specialiştii ANRCETI au conchis o creştere semnificativă, în lunile aprilie şi mai 2014, a numărului de sesizări din partea utilizatorilor finali, în care aceştia s-au plâns că după ce au răspuns la solicitarea de a suna la numere internaţionale necunoscute primite prin mesaje SMS de la persoane necunoscute au pierdut bani sau minute din cont. în urma examinării informaţiilor prezentate de furnizorii de servicii publice de telefonie mobilă, în luna mai 2014, ANRCETI a remis acestora o notă, în care a recomandat să se întreprindă măsurile ce se impun în cazul dat, pentru a asigura o protecţie maximă a utilizatorilor împotriva tentativelor de înşelare a acestora de către escroci prin intermediul telefonului mobil.

Pentru a diminua rata de răspunsuri la mesajele cu caracter fraudulos, ANRCETI a recomandat furnizorilor să atenţioneze clienţii săi despre riscurile acestui gen de fraude prin desfăşurarea unei campanii de informare prin mesaje SMS, postarea pe prima pagină a site-urilor sale a unor mesaje de atenţionare a utilizatorilor, deschiderea liniilor telefonice gratuite pentru consultarea acestora, să facă schimb operativ de informaţii privind numerele internaţionale suspecte şi să examineze oportunitatea blocării prompte a accesului la astfel de numere. Astfel, în urma măsurilor întreprinse, rata de răspunsuri la mesajele SMS cu caracter fraudulos primite de utilizatorii finali de telefonie mobilă de la numere internaţionale şi persoane necunoscute s-a redus de la 46%, în luna aprilie 2014, până la 16%, în luna iunie 2014.

Activitatea de control a fost realizată prin vizitarea, de către personalul de control a ANRCETI, a sediilor furnizorilor, a centrelor comerciale ale acestora sau, în unele cazuri, prin invitarea furnizorului la sediul ANRCETI. în cadrul acestor acţiuni, furnizorilor li s-a acordat asistenţa necesară privind cerinţele aplicabile serviciilor de comunicaţii electronice pe care aceştia le furnizează publicului.

Suplimentar, pe parcursul anului 2014, ANRCETI a continuat monitorizarea şi controlul punerii în aplicare de către furnizori a prevederilor legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor, inclusiv a celor prevăzute nemijlocit în Capitolul III al Legii comunicaţiilor electronice nr.241- XVI din 15 noiembrie 2007 - respectarea de către furnizorii de comunicaţii electronice a cerinţelor legale referitor la includerea clauzelor minime în contractele încheiate cu utilizatorii finali şi asigurarea indicilor de calitate a serviciilor furnizate, conform standardelor în vigoare. în rezultatul acestei activităţi, ANRCETI a emis prescripţii în adresa furnizorilor care au comis abateri de la cerinţele legislaţiei în vigoare la acest capitol. Toate prescripţiile au fot respectate, iar furnizorii au fost monitorizaţi în continuare pe parcursul anului de referinţă.

În anul 2015, ANRCETI a acordat consultanţă şi asistenţă la circa 200 de furnizori de servicii publice de comunicaţii electronice în cadrul activităţilor de monitorizare şi control.

Activitatea de monitorizare a fost înfăptuită prin analiză sistemică şi complexă a informaţiilor despre activitatea furnizorilor în vederea estimării corectitudinii aplicării prevederilor legislaţiei în vigoare din domeniul de competenţă a ANRCETI.

În legătură cu continuarea recepționării, de către utilizării finali, prin rețelele de telefonie mobilă, în special cu utilizarea, de această dată, a unor aplicații precum *Viber, Skype* ș.a., a mesajelor scurte și a apelurilor telefonice de la numere necunoscute care ar putea fi o tentativă de înșelare a utilizatorilor de către unii escroci, pe parcursul anului 2015 ANRCETI repetat a recomandat, inclusiv prin publicarea comunicatelor de presă pe site-ul ANRCETI, consumatorilor/utilizatorilor finali, să fie prudenți în cazul în care recepționează asemenea mesaje/apeluri. În același timp, pentru a diminua rata de răspunsuri la mesajele cu caracter fraudulos, ANRCETI în mod repetat a recomandat furnizorilor să atenționeze clienții săi despre riscurile acestui gen de fraudă prin desfășurarea unei campanii de informare prin mesaje SMS, prin postarea pe paginile sale a unor mesaje de atenționare a utilizatorilor, prin deschiderea liniilor telefonice gratuite pentru consultarea acestora și prin alte soluții care ar diminua impactul asupra utilizatorilor.

 Activitatea de control a fost realizată prin vizitarea, de către personalul de control a ANRCETI, a sediilor furnizorilor, a centrelor comerciale ale acestora sau, în unele cazuri, prin invitarea furnizorului la sediul ANRCETI. În cadrul acestor acțiuni, furnizorilor li s-a acordat asistenţa necesară privind cerinţele aplicabile serviciilor de comunicaţii electronice pe care aceştia le furnizează publicului.

Pe parcursul anului 2015 au fost organizate 2 seminare regionale cu furnizorii de servicii de comunicații electronice din zonele de sud și nord, în scopul familiarizării acestora cu mecanismul de funcţionare a sistemului informaţional „Raportare on-line”, sistem prin intermediul căruia ei pot prezenta rapoartele statistice şi datele despre veniturile provenite din activităţile în domeniul comunicaţiilor electronice. De asemenea, în cadrul seminarelor a fost făcută o trecere în revistă a rezultatelor controalelor efectuate în anul 2015 şi a tematicii petiţiilor parvenite în perioada respectivă la ANRCETI, consemnând cele mai frecvente nereguli constatate în cadrul acţiunilor de control şi cele semnalate de consumatori în petiţiile sale adresate ANRCETI şi au fost sugerate ce acţiuni urmează să întreprindă furnizorii pentru a nu admite aceste nereguli.

De asemenea, în 2015 ANRCETI a publicat pe pagina sa WEB oficială *Ghidul privind asigurarea serviciilor mobile provizorii pentru deservirea manifestărilor și evenimentelor publice*. Acest ghid este destinat furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice mobile și stabilește, în principal, un ansamblu de linii directoare și recomandări vizînd asigurarea continuității serviciilor publice de comunicații electronice și calității serviciilor în timpul desfășurării evenimentelor speciale în Republica Moldova.

Suplimentar, pe parcursul anului 2015, ANRCETI a continuat monitorizarea și controlul punerii în aplicare de către furnizori a prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, inclusiv a celor prevăzute nemijlocit în Capitolul III al Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 – respectarea de către furnizorii de servicii de comunicații electronice a cerințelor legale referitor la obligația de informare și includerea clauzelor minime în contractele încheiate cu utilizatorii finali. În rezultatul acestei activități, ANRCETI a emis prescripții în adresa furnizorilor care au comis abateri de la cerințele legislației în vigoare la acest capitol.

Întru aplicarea prevederilor legislației primare din domeniul comunicațiilor electronice în partea ce ține de calitatea serviciilor și în scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informaţii complete, comparabile şi uşor accesibile vizînd calitatea serviciilor furnizate, ANRCETI, după parcurgerea procedurii de consultare stabilite prin lege, a adoptat, în anul 2009, reglementările de rigoare prin care a stabilit, în corespundere cu standardele și recomandările europene și internaționale, un șir de parametri de calitate pentru serviciile publice de comunicaţii electronice care se cereau, la momentul respectiv, a fi măsuraţi de către furnizorii de astfel de servicii și a impus acestor furnizori obligația de publicare a informațiilor adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor furnizate. Ulterior, însă, luând în considerare evoluțiile și tendințele de pe piața comunicațiilor electronice din ultimii ani, în particular convergența tehnologiilor, ANRCETI a decis, spre finele anului 2015, comasarea indicatorilor pentru telefonia fixă cu cei pentru serviciile bazate pe protocolul IP și retragerea obligațiilor ce vizează măsurarea parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat pe reţeaua ISDN şi serviciul de linii închiriate. În urma acestui exerciţiu, numărul serviciilor pentru care se măsoară parametrii de calitate a fost redus, eficientizîndu-se, astfel, volumul de lucru pe care trebuie să-l efectueze furnizorii pentru măsurarea parametrilor de calitate și publicarea informației despre calitatea serviciilor care, chiar dacă sunt bazate pe diferite tehnologii, ocupă același segment de piață și devin tot mai convergente.

A fost acordată consultanță și asistență conducerii ”Red Nord-Vest”, ”Red Nord”, „Gagauz-gaz” SRL, „Cimișlia-gaz” SRL și altor titular de licențe. De asemenea, în cadrul ANRE pe parcursul anului 2015 au fost examinate și soluționate litigii cu participarea reprezentanților SA ”Moldovagaz”, ÎCS ”Ravelon Prim” SRL, SRL ”Svitob”, ”Chișunău-Gaz” SRL, SRL ”Lăcătuș”, ”Apă-Canal Chișinău”, SRL ”Modern-Gaz”, ”Olium Gogu” SRL, SA ”Anchir”, SRL ”Ialoveni-Gaz”, SRL ”TiTiTi și C”, SRL ”Oltavim”, SRL ”Funny Pig”, ”GNF Furnizare Energie”SRL etc.

*Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică*, pe parcursul anului 2013, a monitorizat în 10 raioane a Republicii Moldova 6 titulari de licenţe în domeniul calităţii serviciilor prestate şi protecţiei consumatorilor.

În cadrul activităţilor de monitorizare şi control, în anul 2016, ANRE aacordat consultanță și asistență conducerii SA “RED-Nord”, SA “FEE Nord” filiala Rîşcani, filiala Făleşti a „RED Nord” SA. ÎCS „Red Union Fenosa” SA, districtul Sud.

De asemenea, în cadrul ANRE pe parcursul anului 2016 au fost examinate și soluționate litigii cu participarea reprezentanților SRL “Găgăuz-gaz”, SRL “Tehnogazmontaj”, SRL “Bălţi-Gaz”, SA ”Moldovagaz”, SRL “Ialoveni-Gaz”, SRL “Ştefan-Vodă Gaz”, ÎM “Rotalin Gaz Tading” SRL, ÎCS “Red Union Fenosa” SA, SRL “Banicolia”, ACC 14/30, SRL “Anenii-Noi Gaz”, SRL “Fina”, SA “Apă-Canal Chişinău”, APLP 54/219, SRL “Chişinău-Gaz”, ÎCS “Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” SRL, ÎMGFL nr. 17, ÎP “Crângul Privighetorilor”, ÎS “Calea Ferată din Moldova”, SA “RED-Nord”, “RED-Nord Făleşti”, Primăria mun. Chişinău, ABCI “Bucovina”, Asociaţia Veteranilor din RM, SRL “ERGOBRIX”, primarii r-lui Cahul, ACC nr. 55/540, SRL “Alşconstruct”.

Pentru realizarea acțiunii de consultanţă şi asistenţă mediului de afaceri, *Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor* a asigurat accesul la reglementările tehnice aprobate sau modificate în perioada anilor 2013-2016 prin publicarea acestora pe pagina web oficială a Ministerului, la compartimentul Legislație/Reglementări tehnice.

Runde de consultări cu mediul de afaceri au avut loc atît în cadrul *Agenţiei Medicamentului şi Dispozitivelor Medicale*, cît şi în cadrul *Ministerului Sănătăţii*. Astfel, pe parcursul anului 2014 Ministerul Sănătăţii de comun acord cu Agenţia Medicamentului şi Dispozitivelor Medicale au organizat şi desfăşurat runde de consultări:

13.02.2014 – Proiectul hotărîrii de Guvern cu privire la tarifele pentru serviciile prestate de AMDM (<http://www.amed.md/index.php?go=news&n=424>)

13.02.2014 necesitatea reglementării domeniului Dispozitivelor medicale (<http://www.amed.md/index.php?go=news&n=425>)

14.02.2014 - despre preţurile la medicamente  **(**<http://www.amed.md/index.php?go=news&n=426>)

03.07.2014 - perspectivele pieţei farmaceutice din Republica Moldova (http://www.ame.md/index.php?go=news&n=498)

14.08.2014 - despre procesul de implementare a Regulilor de Bună Practică de fabricaţie (GMP) a medicamentelor de uz uman <http://www.amed.md/index.php?go=news&n=522>).

În cadrul Ministerului Sănătăţii au fost organizate 2 mese rotunde privind promovarea prevederilor Directivelor UE cu referire la dispozitivele medicale, precum şi implementarea prevederilor HG privind plasarea pe piaţă a dispozitivelor medicale, a dispozitivelor medicale implantabile active, a dispozitivelor medicale in vitro.

În perioada de referinţă, Agenţia Medicamentului şi Dispozitivelor Medicale a asigurat plasarea pe pagina web a informaţiilor relevante (comunicate de presă) privind calitatea diverselor produse farmaceutice.

Mediul de afaceri are acces la Nomenclatorul de Stat al medicamentelor, Catalogul naţional de preţuri de producător la medicamente, care periodic sînt actualizate. Totodată, Agenţia Medicamentului şi Dispozitivelor Medicale a asigurat publicarea Anuarul Statistic pentru anul 2013.

În *domeniul industriei alimentare,* în perioada aprilie - mai 2016 reprezentanţii mediului de afaceri (proprietarii întreprinderilor de alimentaţie publică, a serviciilor hoteliere, de distracţie şi agrement) au fost informaţi şi instruiţi privind implementarea art.26 a Legii 278 privind controlul tutunului în ceea ce priveşte interdicţiile fumatului în locurile publice. In acest scop s- au elaborat si editat diferite materiale informaţionale: ghiduri pliante, fişe informative, semne unice de interzicere a fumatului, care au fost distribuite acestor întreprinderi, etc.

***3.7. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare***

Cu privire la ***acțiunea 3.7.1***, menționăm că indicele de informare şi încredere a consumatorului urma să fie apreciat prin intermediul unui sondaj reprezentativ. Avînd în vedere că acoperirea financiară a fost limitată, abia în anul 2016 Agenţia pentru Protecția Consumatorilor a identificat compania-ofertant şi a iniţiat procesul de petrecere a sondajului. Ulterior petrecerii sondajului, în adresa Ministerului Economiei a parvenit cu titlu de informare *Raportul privind efectuarea sondajului despre APC[[1]](#footnote-1).* Studiul dat a fost efectuat de compania Magenta Consulting la solicitarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

În continuare prezentăm principalele aspecte determinate prin intermediul sondajului reprezentativ național efectuat în rândul cetățenilor.

Respondenții își evaluează ca mediu nivelul de cunoștințe în vederea drepturilor consumatorilor. Însă, mai mult de o treime au selectat note în intervalul 0-4 pe o scală de la 1 la 10 de apreciere a cunoștințelor. Mai mult de jumătate dintre respondenți au auzit despre Legea privind protecția consumatorilor. Acestea sunt aspectele pe care le conține această lege, după părerea respondenților: stipulează respectarea drepturilor consumatorilor și prevede returnarea produsului, dacă acesta are termen de valabilitate expirat sau este necalitativ.

Fiecare al zecelea respondent a căutat informații despre protecția drepturilor consumatorilor. Cele mai frecvente motive sunt legate de faptul că respondenții doresc pur și simplu să cunoască informația la acest subiect sau au avut o experiență de procurare a unui produs/serviciu necalitativ și astfel li s-a încălcat dreptul de consumator. Jumătate din acei care nu au căutat informații motivează că nu au simțit necesitatea, nu s-au confruntat cu încălcarea drepturilor consumatorilor sau nu au avut timp să se documenteze. Circa fiecare al doilea respondent verifică termenul de valabilitate în toate cazurile, de două ori mai puțini sunt cei care verifică termenul de valabilitate uneori sau rareori. Când au fost rugați să indice în formă deschisă instituția la care pot să se adreseze în cazul în care le sunt lezate drepturile de consumatori, fiecare al zecelea respondent a menționat că știe despre funcționarea unei agenții cu acest profil, dar nu cunoaște numele, iar 6% au numit neasistat denumirea de Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Notorietatea Agenției pentru Protecția Consumatorilor evaluată în raport cu alte instituții este de 66%, dintre care 9% - cunosc unele detalii, iar 57% - au auzit, dar nu cunosc detalii.

Indicatorul de încredere al Agenției este de 43%, plasându-se pe locul doi în topul instituțiilor, după Ministerul Sănătății (46%). Cele mai frecvente motive de încredere în Agenția pentru Protecția Consumatorilor sunt: instituția oferă ajutor și ține cont de problemele oamenilor, apără drepturile consumatorilor sau respondenții au auzit despre cazuri care au fost rezolvate. Printre motivele de neîncredere în această instituție se numără: nu este întreprins nimic, drepturile consumatorilor nu sunt respectate, instituția nu activează eficient.

Au beneficiat de serviciile Agenției pentru Protecția Consumatorilor 8% dintre respondenți.

 Despre Agenția pentru Protecția Consumatorilor respondenții au aflat de la televizor, de cele mai multe ori. Alte surse menționate în top au fost: sursa de informare directă - cunoscuți, prieteni și radio. Mai puțini respondenți au aflat despre agenție de pe motoarele de căutare și, în aceeași măsură, de pe rețelele de socializare.

**IV.EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE REVENDICARE A DREPTURILOR ŞI**

**DE RECUPERARE A PREJUDICIILOR**

*4.1. Perfecţionarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar*

*4.2. Consolidarea capacităţilor instituţionale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar*

*4.3. Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta*

*4.4. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare*

***4.1. Perfecţionarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar***

Cu scopul realizării sub obiectivului conturat supra**,** Ministerul Justiției a elaborat un proiect de lege cu privire la mediere, care determină statutul mediatorului, formele de organizare a activităţii de mediator şi cerinţele pentru înregistrarea organizaţiilor de mediere, principiile desfăşurării procesului de mediere şi efectele acestuia, particularităţile medierii în domenii specifice, precum şi competenţa autorităţilor şi a instituţiilor statului în domeniul medierii, aprobat cu nr. 137  din  03 iulie 2015 (Monitorul Oficial nr.224-233/445 din 21.08.2015). Legea adoptată abrogă legea nr.134-XVI din 14 iunie 2007 cu privire la mediere. (***acțiunea 4.1.1)***

În vederea realizării acțiunii 4.1.4.(4) din Planul de Acțiuni pentru implementarea Strategiei de Reformă a Sectorului Justiției 2011-2016 *„Perfecţionarea cadrului legislativ, în sensul precizării marjei de discreţie a actorilor din domeniul justiţiei şi elaborarea proiectului de modificare a cadrului normativ”*, Ministerul Justiției a elaborat și a promovat Proiectul de Lege pentru modificarea și completarea unor acte legislative (CPP, CPC Cod contav. - marja de discreție a actorilor din domeniul justiției). Acest Proiect de Lege stabilește mecanismul care va asigura inclusiv stabilirea de fiecare dată a unor termene precise pentru îndeplinirea actelor procedurale. Inexistenţa unor termene concrete provoacă condiţii şi situaţii de discreţie excesivă pentru subiecţii abilitaţi cu îndeplinirea atribuţiilor respective. Proiectul de lege a fost aprobat în ședința Guvernului din 6 aprilie 2016 HG nr. 473 din 19 aprilie 2016 și Adoptat de Parlament prin Legea nr. 122 din 3 iunie 2016,Publicat: 05.08.2016 în Monitorul Oficial Nr. 247-255, art Nr : 523, Data intrarii in vigoare : 05.08.2016 <http://lex.justice.md/md/366057/>.

Totodată, Ministerul Justiției a elaborat Proiectul Legii cu privire la modificarea și completarea Codului de procedură civilă (medierea judiciară obligatorie)aprobat prin HG nr. 988 din 18 august 2016 și înregistrat în Parlament cu nr. 356 din 19 august 2016.Scopul acestui Proiect de Lege este de aasigura soluționarea conflictelor în timp util, într-o manieră satisfăcătoare şi economică, inclusiv a litigiilor ce țin de protecția consumatorului. <http://parlament.md/SesiuniParlamentare/%C5%9Eedin%C5%A3eplenare/tabid/128/SittingId/2410/language/ro-RO/Default.aspx> ***(acțiunea 4.1.2)***

***4.2. Consolidarea capacităţilor instituţionale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar***

O importanţă majoră în cadrul măsurii ***„Consolidarea capacităţilor instituţionale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar”***o are desfăşurarea campaniilor de informare a populaţiei cu privire la esenţa şi procedura de mediere ***(acțiunea 4.2.1)***

În cadrul realizării obiectivului menţionat activităţile autorităților cu competențe în domeniu sînt orientate spre perfecţionarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar; consolidarea capacităţilor instituţionale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar; ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta şi stabilirea bazei de calcul pentru evaluare.

Pe parcursul anului 2013, în scopul informării populaţiei cu privire la esenţa şi procedura de mediere a fost creat site-ul Consiliului de Mediere, care a fost lansat la Adunarea Naţională a Mediatorilor din 28 decembrie 2013. În anul de referinţă, în parteneriat cu Institutul de Ştiinţe Penale şi Criminologie Aplicată a fost organizată masa rotundă cu tematica: „Medierea în Moldova: Provocări şi Soluţii ”. Pe data de 21 noiembrie 2013 şi 11 decembrie 2013, cu susţinerea Centrului de Promovare a Medierii PROMEDIERE la Biblioteca Publică de Drept a avut loc seria de ore publice destinate medierii. Mai mult ca atît, pe data de 11 decembrie 2013 a fost elaborat şi lansat un buletin informativ despre „Medierea în Moldova”. Totodată, au fost elaborate şi diseminate 2 pliante informative. În anul 2013, a fost lansat concursul cu privire la achiziţionarea serviciilor de elaborare a unui filmuleţ şi spot publicitar privind medierea. Din informaţia furnizată de Ministerul Justiţiei a fost identificat învingătorul şi urmează a fi semnat contractul. Pe parcursul anului a fost publicat un articol despre mediere în ziarul „*Adevărul*”, şi au fost pregătite încă 2 articole despre mediere care urmează a fi publicate în revista „*Moldova în Progres*”şi revista română „*Medierea”* în luna ianuarie 2014.

Activitățile de informare a populaţiei cu privire la esenţa şi procedura de mediere în 2014 s-au caracterizat prin desfășurarea a 12 campanii de informare. În acest scop a fost creat pagină electronică unde sunt plasate toate anunţurile cu referire la activitatea mediatorilor si activitățile cu referire la desfăşurarea campaniilor de informare a populaţiei cu privire la esenţa şi procedura de mediere : <http://mediere.gov.md/>

Metodă alternativă de soluţionare a litigiilor, va fi promovată după o Strategie de promovare, care conţine acţiuni exacte ce urmează a fi implementate în următorii trei ani.

La solicitarea Ministerului Justiției, experţii BDR Associated Strategic Communications, au cercetat cât de informate sunt grupurile ţintă şi care este atitudinea cetățenilor fată de mediere. In baza rezultatelor obţinute, dar şi a proiectului de Lege cu privire la susţinerea şi promovarea medierii, aprobat de către Guvern în iulie curent, experţii au elaborat un Plan de acţiuni. Acesta corespunde integral atât cadrului normativ cât si necesităţilor reale din domeniul medierii.

Astfel, campania de promovare a medierii va începe până la sfârşitul acestui an şi va fi implementată în patru etape. Fiecare etapă din Planul de promovare conţine o descriere concretă si succintă a activităților ce urmează a fi efectuate.

Conform recomandărilor experţilor, Consiliul de Mediere urmează să aleagă un slogan şi să creeze un logo sugestiv pentru promovarea medierii. Totodată, Consiliul trebuie să identifice actorii-cheie care vor fi implicaţi în promovarea medierii şi experţii internaţionali care îi vor ajuta în acest sens.

Promovarea şi dezvoltarea instituţiei medierii în calitate de mijloc alternativ de soluţionare a litigiilor constituie una din sarcinile prioritare care se regăseşte în Strategia de reformare a sectorului justiţiei pentru anii 2011-2016. Funcţionarea eficientă a sistemului de soluţionare alternativă a litigiilor este indispensabilă procesului de edificare a unui sistem judiciar eficient. Scopul metodelor alternative este de a reducere fluxul mare de dosare din instanţele de judecată, de a reduce termenul necesar soluţionării litigiilor, de a economisi resurse umane și financiare, de a îmbunătăţi accesul la justiţie, de a creşte încrederea populaţiei în actul justiţiei.

Practicile internaţionale demonstrează că medierea este una din cele mai eficiente metode de soluţionare a conflictelor pe cale amiabilă, tuturor participanţilor la conflict.

Și în 2015 menționăm desfășurarea a 12 campanii de informare**.** Totodată, în acest scop a fost creat pagină electronică unde sunt plasate toate anunţurile cu referire la activitatea mediatorilor şi activităţile cu referire la desfăşurarea campaniilor de informare a populaţiei cu privire la esenţa şi procedura de mediere : <http://mediere.gov.md/>.

Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor în cadru acţiunii „Promovarea sistemului de petiţionare, inclusiv a sistemului electronic de petiţionare” ***(acțiunea 4.2.2)*** pe parcursul anului 2013, a efectuat un şir de acţiuni în vederea promovării sistemului de petiţionare. În rezultat, au fost distribuite 7440 material informaţional atît pe pliante, cît şi bannere cu abordarea unui număr similar de consumatori.

Avînd în vedere că unul din indicatorii neconformităţii cu cerinţele stabilite pentru produsele puse la dispoziţie pe piaţa şi al serviciilor prestate îl constituie petiţiile consumatorilor, iar pe de altă parte numărul în creştere a reclamaţiilor parvenite în adresa APC, Ministerul Economiei pe parcursul anului 2013 a inițiat elaborarea unui proiect de modificare a Hotărîrii Guvernului nr.597 din care prevede completarea acestui regulament cu un capitol care specifică modalităţile de examinare a petiţiilor parvenite în adresa APC, în primul rînd promovarea soluţionării pe cale amiabilă, şi doar în cazul refuzului neîntemeiat din partea agentului economic iniţierea şi controlului din partea orcanului de control acelor invocate în reclamaţie. Prevederile respective au fost aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr. 895 din 27.10.2014 „Cu privire la modificarea şi completarea unor hotărîri ale Guvernului” (Monitorul Oficial nr.325-332/962 din 31.10.2014)

Suplimentar, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a examinat circa 1224 petiţii şi a distribuit 11240 material informaţional atît pe pliante cît şi bannere - în anul 2014 și 1199 petiţii şi au destribuit 15250 material informaţional atît pe pliante cît şi banere - în 2015.

Pentru o informare corectă privind posibilitatea consumatorului de a se adresa cu o reclamaţie, Agenţia a pus la dispoziţia consumatorului un şir de oportunităţi de comunicare *– plasare a plîngerii direct la adresa electronică prin pagina web, linia telefonică directă,* site-ul instituţiei unde poate deschide şi cunoaşte formularul petiţiei, modul de completare etc. (acțiunea ***4.2.3)***

Cu privire la acțiunea de includere în programul de formare continuă a judecătorilor a subiectului Protecţia consumatorilor (**acțiunea 4.2.5**) este important că pe parcursul anului 2013 au fost întreprinse acţiuni ce ţin de includerea în programul de formare continuă a judecătorilor a subiectului Protecţia Consumatorilor Planul de formare continuă pentru perioada anului 2013 a fost implementat în cadrul Institutului Naţional al Justiţiei (INJ) şi a fost aprobat prin Hotărîrea Consiliului Institutului Naţional de Justiţiei nr. 9/4 din 20.08.2012. La 30 aprilie 2013, 9 octombrie 2013 şi 15 noiembrie 2013, INJ a organizat 3 seminare cu genericul *„Particularităţile soluţionării litigiilor ce ţin de domeniul protecţiei consumatorilor”*, fiind instruiţi 33 judecători în comun cu 15 procurori.

***4.3. Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta***

În cadrul măsurii ***„Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta”*** au fost desfăşurate campanii de promovare a sistemului instituţional şi în special al Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor, а posibilităţilor ce le oferă aceasta, precum şi promovarea cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului *(****acțiunea 4.3.1****)*

În anul 2013, la subiectul menţionat, *Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor* a organizat şi desfăşurat 9 evenimente informaţionale în cadrul cărora au fost distribuite 7440 unităţi de material informaţional. În rezultat, au fost înregistrate 189 de cazuri de succes, în care au fost soluţionate amiabil petiţiile consumatorilor, în buzunarul cărora a revenit 1,4 mln lei prin restituirea de către agenţii economici a contravalorii/preschimbării produselor cu altele de o calitate adecvată.

Cu scopul de a ridica nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta, pe parcursul anului 2014 Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a organizat 1 Conferinţă de Presă/ Briefing de presa (APC vine mai aproape de consumatori); a înregistrat 18 cazuri de succes promovate cu abordarea a 3000 consumatori și a organizat 13 – seminare cu următoarele tematici :

* De la control la conformare - bunele practici privind regulile de comert în incinta centrelor comerciale
* De la control la conformare - bunele practici privind respectarea prevederilor Legii nr.278 14.12.2007 cu privire la tutun şi articole de tutun (6 evenimente)
* Drepturile comsumatorilor în era comunicaţiilor mobile Bunele practici ce ţin de buna funcţionare a unei unităţi comerciale
* Aplicarea prevederilor legale privind activitatea de comerţ şi bunele practici în relaţii cu consumatorii
* Registrul de reclamaţii
* Regulile de comercializare a produselor petroliere.

Agenția a invitat reprezentanţii supermagazinelor şi asociaţiilor obşteşti din domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor la masă rotundă.

Agenţia a întreprins o serie de măsuri printre care se înregistrează și vizitele de lucru a delegaţiilor de peste hotare în anul 2015:

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

*Delegaţia Biroului de Standardizare din Kenya*, aflată într-o vizită de studiu la Agenţie, a cuprins mai multe studii în teritoriu cît şi organizarea unor seminare informative.

*Delegaţia Fundaţiei Est-Europene din Georgia*, a vizitat Agenţia cu scopul de a cunoaşte despre activitatea Agenţiei, rezultatele acesteia dar şi despre rolul în informarea, educarea consumatorilor cît şi a agenţilor economici.

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

De asemenea directorul Agenţiei a participat la Sesiunea VIII a Comisiei interguvernamentale de colaborare economică moldo-română, care a avut loc la Bucureşti, unde s-a iniţiat procesul de încheiere a Acordului moldo-român de colaborare a Agenţiei cu Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor din România.

Agenţia merge pe linia de îmbunătăţire a imaginii instituţiei şi creştere a nivelului de încredere în Agenţie, acordînd o atenţie deosebită atît climatului intern de muncă, cît şi celui extern, în relaţia cu instituţiile din domeniu, inclusiv de peste hotare (România.), cu mass-media, consumatorii şi operatorii economici din ţară.

Pagina Web a APC este instrument informațional prin intermediul căruia pot fi urmărite, informații utile vizînd desfășurarea activității autorității. Aici puteți găsi legislația națională din domeniu, informații privind competențele autorității, comunicate de presă, rapoarte de activitate, informații statistice, și sfaturi utile cum să alegem corect produsele și serviciile necesare.

Pe parcursul anului 2016, Agenţia a abordat circa 22504 persoane, inclusiv cu material informaţional (22504 pliante şi fişe informaţionale).

Au fost examinate 1738 petiţii parvenite direct de la consumator, cît şi recepţionate de la alte organe de control, la Ghişeu, pe adresa electronică a Agenţiei, prin intermediul Platformei „ÎMI PASĂ” .

Cu scopul de a ridica nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta prin crearea unei campanii de promovare a sistemului instituţional şi în special a Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor şi а posibilităţilor ce le oferă aceasta, precum şi promovarea cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului. Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor a organizat 5 campanii de informare în comun cu mass-media:

* Ziua mondială a consumatorilor;
* Ziua mondială a copiilor
* Activitatea pietelor agroalimentare,
* Informarea copiilor în taberele de odihnă;
* Informarea consumatorilor în ajun de 1 septembrie.

Agenția tinde spre eficientizarea sistemului de supraveghere a pieţei prin obţinerea unui echilibru dintre protejarea intereselor consumatorilor şi reducerea la minimum a sarcinilor impuse mediului de afaceri. Agenția pune accent pe prevenirea situaţiilor nefaste prin consilierea agenţilor economici, decît pe penalizarea încălcărilor, iar modul de deservire a acesteia trebuie să fie marcat de profesionalism și transparență. În epoca dezvoltării informaționale, cînd internetul reprezintă sinonimul accesului la informație, nu putem ignora importanța paginii  web a Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Pagina Web a APC este instrumentul informațional prin intermediul căruia pot fi urmărite noutățile în domeniul politicii de protecție a consumatorilor din țară, informații utile vizînd desfășurarea activității autorității. Aici puteți găsi legislația națională din domeniu, informații privind competențele autorității, comunicate de presă, rapoarte de activitate, informații statistice, și sfaturi utile cum să alegem corect produsele și serviciile necesare.

La fel şi *Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică* şi-a orientat activitatea spre realizarea Planului de acţiuni privind implementarea Strategiei, inclusiv, examinarea operativă a adresărilor parvenite prin poşta electronică, cu informarea consumatorilor, analiza şi unificarea prevederilor actelor normative de uz intern a ANRE ce reglementează relaţiile cu publicul, în scopul eliminării şi prevenirii birocraţiei şi tergiversărilor, cu abrogarea actelor care contravin legislaţiei, sunt nefuncţionale sau inutile, verificarea nivelului de transparenţă în activitatea Agenţiei şi a accesului la informaţiile oficiale prin intermediul paginilor web gestionate de acestea, perfecţionarea procedurii de primire, înregistrare, evidenţă şi control al cererilor consumatorilor prin intermediul Sistemului Informaţional de Evidenţă Electronică a Documentelor (SIEED), analiza situaţiei cu privire la examinarea petiţiilor consumatorilor şi alte acţiuni.

Practica examinării sesizărilor consumatorilor cu convocarea părţilor la Agenţie, în anul 2014, a demonstrat că o astfel de formă este efectivă atît pentru consumatori cît şi pentru prestatorii de servicii. în cadrul şedinţelor ANRE cu participarea consumatorilor (3 cazuri).

Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică a asigurat în anul 2014 desfăşurarea activităţii de soluţionare a petiţiilor adresate Agenţiei, de audiere a consumatorilor în conformitate cu prevederile Legii nr.190 XII din 19.07.1994 cu privire la petiţionare şi legile speciale aplicabile în domeniul energetic şi alte sectoare reglementate.

Agenţia a asigurat desfăşurarea unei activităţi sistematice de evidenţă a tuturor aspectelor rezultate din examinarea petiţiilor şi audienţe, precum şi a răspunsurilor primite de la întreprinderile reglementate, ceea ce presupune examinarea şi monitorizarea zilnică a acestora.

În ceea ce priveşte activitatea de analiză şi urmărire a modului de soluţionare a problemelor din petiţii, în perioada 01.01.2014-31.12.2014 la Agenţie au fost înregistrate şi examinate 852 petiţii, cu 93 mai puţin, comparativ cu anul 2013.

***4.4. Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare***

În partea ce ţine de apărarea drepturilor consumatorului *stabilirea bazei de calcul pentru evaluare prin* ***(acțiunea 4.4.1)*** *stabilirea numărului de cazuri în instanţă ce ţin de apărarea drepturilor consumatorului şi recuperarea prejudiciului cauzat de produse şi servicii defectuoase* au fost elaborate și publicate rapoarte despre examinarea litigiilor privind protecția consumatorilor, inclusiv valoarea monetară a prejudiciilor recuperate. Rapoartele pot fi accesate pe pagina MJ la următorul link: <http://justice.gov.md/pageview.php?l=ro&idc=56&>.

***V. COOPERAREA INTERNAŢIONALĂ ÎN DOMENIUL PROTECŢIEI CONSUMATORILOR***

Consiliul consultativ al statelor-membre CSI pentru protecția consumatorilor a fost creat în 2011 şi include în componenţa acestuia conducătorii organelor de stat ale statelor membre CSI, responsabili de domeniul respectiv. Membrii Consiliului se întrunesc în ședință cel puțin o dată pe an, de regulă de două ori. Astfel, pe parcursul anului 2013, au fost convocate două şedinţe ale Consiliului consultativ în or. Astana, Kazahstan şi respectiv or. Kiev, Ucraina.

La data de 21 octombrie 2014 Ministerul Economiei a organizat şi a asigurat desfăşurarea conferinţei Consiliului Consultativ în domeniul protecţiei consumatorilor statelor-membre CSI, la care au participat reprezentanţi ai 7 ţări membre dintre care: Republica Armenia, Republica Belarus, Republica Kazahstan, Federaţia Rusă, Georgia, Tadjikistan.

O altă ședință cu participarea reprezentanților RM a avut loc 06-09 aprilie 2015 în or. Soci, Federaţia Rusă.

În anul 2016, în perioada 17-18 noiembrie în or. Sankt Petersburg, Federaţia Rusă a avut loc cea de-a 11-a şedinţă a Consiliului consultativ al statelor-membre ale CSI în domeniul protecţiei consumatorilor, fiind și una jubiliară consacrată celor 5 ani de activitate a Consiliului.

În cadrul şedinţelor care au avut loc au fost prezentate informaţii privind activităţile desfăşurate în perioada dintre şedinţe în domeniul protecţiei consumatorilor. În acest context, au fost prezentate informaţii referitor la schimbările de ordin legislativ şi instituţional ce au avut loc în Republica Moldova în domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor.

**CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

Monitorizarea anuală a implementării Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020 se efectuează în baza informațiilor prezentate de către autoritățile/instituțiilor responsabile de realizarea acțiunilor stabilite în Planul de acţiuni pentru prima perioadă (2013-2016) pentru implementarea Strategiei menţionate.

Astfel că, s-a constatat faptul că fiecare parte responsabilă a întreprins măsurile necesare pentru realizarea sarcinilor impuse în limitele posibilităților și a resurselor financiare disponibile.

Totuși, în procesul de implementare a Strategiei, pe parcursul primilor ani de implementare 2013-2016 s-au accentuat și o serie de dificultăți. În acest sens, întârzierile şi provocările identificate în procesul de realizare a acţiunilor din Strategie sunt datorate, în mare parte, unor circumstanţe dependente de lipsa resurselor financiare necesare, de lipsa capacităţilor de a realiza anumite acţiuni la nivelul unor instituţii publice implementatoare, lipsa de organizare internă sau lipsa de coordonare corespunzătoare între instituţii.

1. Raport: Agenția pentru Protecția Consumatorilor, [file:///C:/Users/Operator/Downloads/1579136\_md\_raport\_sondaj\_%20(1).pdf](file:///C%3A/Users/Operator/Downloads/1579136_md_raport_sondaj_%20%281%29.pdf) [↑](#footnote-ref-1)