

Planul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru perioada anului 2018

Temeiul legal: Planul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor este elaborat în temeiul art. 27 alin. (2¹), (3), (3²), art.28 alin. (2), (4) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Scopul: Asigurarea protecției consumatorilor prin informare și educare, a drepturilor și intereselor lor legitime, de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP) în comun cu organele centrale de specialitate ale administrației publice, cu autoritățile administrative din subordinea ministerelor și alte autorități administrative centrale din subordinea Guvernului;

Obiectivele stabilite:

1. Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor;
2. Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor;
3. Mediatizarea activității desfășurate, sporirea gradului de accesibilitate a consumatorilor, organizarea unui sistem util de informare;
4. Implementarea legislației la nivel național cu privire la protecția consumatorilor;
5. Monitorizarea progreselor privind activitatea de protecție a consumatorilor.

Autoritățile cu competențe în domeniul protecției consumatorilor, prezintă APCSP anual și la solicitare, informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor și contribuie la elaborarea raportului anual privind protecția consumatorilor, conform prevederilor art.28 alin. (2), (4) din Lege.

Monitorizarea și raportarea progreselor obținute în cadrul activităților de protecție a consumatorilor, privind realizarea obiectivelor stabilite, este atribuită APCSP, conform prevederilor art.27 alin.(2¹) lit. (a¹).

Instituțiile responsabile de protecția consumatorilor, domeniile de competență:

1. **Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP)** - domeniul produselor nealimentare, serviciilor prestate, inclusiv turistice, jocurilor de noroc. Punct de contact național;
2. **Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)** - domeniul alimentar, la toate etapele lanțului alimentar;
3. **Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP)** - domeniul produselor medicamentose, farmaceutice și para farmaceutice, al serviciilor prestate de instituțiile farmaceutice și medicale, precum și în domeniul altor produse și servicii puse la dispoziție consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice și medicale;
4. **Agenția Națională Transport Auto (ANTA)** - domeniul transportului rutier;
5. **Autoritatea Aeronautică Civilă (AEC)** - domeniul transportului aeronautic;
6. **Agenția Navală (AN)** - domeniul transportului naval;
7. **Agenția pentru Supravegherea Tehnică (AST)** - domeniul securității industriale și construcțiilor;
8. **Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)** - domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării;
9. **Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)** - domeniul telecomunicațiilor;
10. **Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)** - domeniul asigurărilor.

--

Acțiuni	Indicatori de produs/rezultat	Termen de realizare	Instituția responsabilă	Documente de referință
2	3	4	7	8
Obiectivul 1: Sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor				
1. Planificarea și desfășurarea acțiunilor de informare (campanii, vizite, etc.)	Nr.activităților desfășurate (a se indica tematica); Nr. persoanelor informate.	Pe parcursul anului	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI,CNPF.	Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020
2. Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie	Agenda evenimentului aprobată; Nr. activităților organizate conform agendei(a se specifica	Trimestrul I	APCSP, ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI,CNPF.	
3. Colaborarea cu asociațiile obștești (ONG-uri) de consumatori	Nr. întrunirilor desfășurate; Nr. participanților.	Pe parcursul anului	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI,CNPF.	
Obiectivul 2: Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorilor. Promovarea sistemului electronic de petiționare.				
1. Înregistrarea, examinarea și soluționarea petițiilor: - petiții total înregistrate; - petițiilor electronice parvenite; - petiții parvenite direct de la consumatori; - petiții remise de către alte autorități; - petiții examinate, din care prin control; - total petiții soluționate pe cale amiabilă sau judiciară; - petiții readresate conform competențelor; - petiții confirmate din total examinate; - sancțiuni aplicate. Subiectele petițiilor (a se descrie): - produse neconforme, din total reclamate; - servicii neconforme, din total reclamate; - prejudiciile cauzate de produsele/serviciile defectuoase/neconforme. Tranzacții prejudiciabile constatate, din total reclamate Cazuri de succes în domeniul protecției consumatorilor înregistrate.	Numărul/ponderea din total reclamate, %; Suma prejudiciilor restituite consumatorilor.	Pe parcursul anului	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI,CNPF.	Legea 190/1994 cu privire la petiționare*; Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor.

2. Acordarea consultațiilor referitoare la contracte încheiate cu consumatorii	Nr. contractelor examinate; Nr. consumatorilor consultați.	Pe parcursul anului	Autoritățile cu atribuții de protecție a consumatorilor și competențe în examinarea contractelor	Legea nr. 256/2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii
Obiectivul 3: Mediatizarea activității desfășurate și sporirea gradului de accesibilitate a consumatorilor și organizarea unui sistem de informare util pentru consumatori.				
Plasarea informațiilor utile comunicatelor de presă pe pagina web a instituțiilor; Apariții media (Tv, radio, presa scrisă, în direct); Elaborarea și lansarea spoturilor informaționale video/audio; Gestionarea eficientă a paginii web	Nr. informațiilor și comunicatelor plasate pe pagina web; Nr. aparițiilor media; Nr. spoturilor lansate; Nr. materialelor informaționale difuzate (<i>a se specifica</i>); Nr. vizitatorilor unici ai paginii oficiale web.	Pe parcursul anului	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI, CNPF.	Hotărârea Guvern. nr.700 /2014; Strategia „Moldova 2020”; Strategia pentru protecția consumatorilor 2013-2020; Strategia privind reforma administrației publice pentru anii 2016-2020.
Obiectivul 4: Implementarea legislației la nivel național cu privire la protecția consumatorilor				
1. Elaborarea și aprobarea metodologiilor, instrucțiunilor, ghidurilor, recomandărilor metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecția consumatorilor.	Nr. materialelor aprobate (<i>a se specifica</i>).	Pe parcursul anului	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI, CNPF.	Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor
2. Distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) cu privire la drepturile consumatorilor.	Nr. materialelor elaborate; Nr. materialelor distribuite.	Pe parcursul anului	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI, CNPF.	Strategia în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020
Obiectivul 5: Monitorizarea progreselor privind activitățile de protecție a consumatorilor				
1. Elaborarea și transmiterea rapoartelor pentru anul 2018; Elaborarea și transmiterea propunerilor la planul consolidat pentru anul 2019	Rapoartele anuale prezentate de autoritățile responsabile de protecția consumatorilor; Propunerile prezentate la plan pentru anul 2019	Anual (până la data de 20 ianuarie 2019) Trimestrul IV (până la data de 10 decembrie)	APCSP , ANSA, ANSP, ANTA, AAC, AN, AST, ANRE, ANRCETI, CNPF.	Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor
2. Elaborarea raportului anual cu privire la activitatea de protecție a consumatorilor.	Raport elaborat și aprobat Raport publicat	Trimestrul I 2019	APCSP	Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor