

**Ministerul Economiei al Republicii Moldova**

**Agenția pentru Protecția Consumatorilor**



**Raport de activitate  
pentru perioada anului 2013**

**Directorul Agenției – Alexandru Cuzimuc**

**CHIȘINĂU 2013**

|              |                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I.</b>    | <b>SITUAȚIA CURENTĂ :</b>                                                     |
| 1.           | Funcțiile de bază și misiunea Agenției                                        |
| 2.           | Componenta Agenției                                                           |
| 3.           | Bugetul, statul de personal al Agenției.                                      |
| <b>II.</b>   | <b>PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII</b>                                               |
| 1.           | Planul activităților pentru a. 2013                                           |
| <b>III.</b>  | <b>ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI</b>                                  |
| 1.           | Controale desfășurate                                                         |
| 2.           | Tipul de întreprinderi controlate                                             |
| 3.           | Produse controlate                                                            |
| 4.           | Probe prelevate                                                               |
| 5.           | Protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorilor         |
| 6.           | Sanțiuni pentru neconformare                                                  |
| <b>IV.</b>   | <b>EXAMINAREA PETIȚIILOR</b>                                                  |
| <b>V.</b>    | <b>CONLUCRAREA CU ORGANELE ABILITATE. CONTROLUL ÎN COMUN</b>                  |
| <b>VI.</b>   | <b>COLABORĂRI ȘI PROGRAME DE INSTRUIRE</b>                                    |
| <b>VII.</b>  | <b>ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, EDUCARE ȘI CONSILIERE</b>                         |
| 1.           | Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă. Vizite de consultanță. |
| 2.           | Organizarea săptămânii de informare. Educarea și informarea consumatorilor.   |
| 3.           | Comunicarea cu mass – media                                                   |
| <b>VIII.</b> | <b>CONCLUZII</b>                                                              |
|              | Anexe – 2 anexe.                                                              |

## ÎNTRUDUCERE

Prezentul raport oferă o imagine de ansamblu asupra Agenției pentru Protecția Consumatorilor desfășurată în conformitate cu politica statului în domeniul protecției consumatorilor, axată pe realizarea sarcinilor potrivit competențelor atribuite prin lege.

Reieșind din sarcinile fixate, eforturile Agenției pentru Protecția Consumatorilor pe parcursul anului 2013 au fost prioritar orientate spre atingerea obiectivelor prevăzute în

Programul de dezvoltare strategică al Agenției pentru anii 2013-2015, în vederea sporirii gradului de informare și educare a consumatorilor, de protejare a drepturilor și intereselor legitime a acestora, plasării pe piață a produselor conforme cerințelor legale.

## **I. MISIUNEA, FUNCILE DE BAZĂ ȘI OBIECTIVELE AGENȚIEI**

**Agenția** este autoritate administrativă, subordonată Ministerului Economiei, responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu, precum și a controlului de stat privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise sau declarate și respectarea prevederilor actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț, în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor (în continuare – Agenție) aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.936 din 09.12.2011:

### **1. îndeplinește următoarele funcții de bază:**

1) organizarea și desfășurarea activităților de supraveghere a pieței, inclusiv prin efectuarea controlului, în numele statului, la toate etapele ciclului vital al produsului sau al prestării serviciului;

2) efectuarea controlului metrologic legal;

3) efectuarea controlului de stat privind respectarea normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț;

4) desfășurarea activităților privind protecția intereselor economice ale consumatorilor;

5) desfășurarea activităților de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori.

### **2.functionează în următoarea STRUCTURĂ:**

Conducerea (directorul asistat de un vicedirector)

Direcția relații cu consumatorii

Direcția coordonare și planificare

Direcția control produse alimentare și servicii (Chișinău)

Direcția control produse industriale și servicii (Chișinău)

Direcția control metrologic și produse petroliere (Chișinău)

Direcția protecție a consumatorului (Bălți)

Direcția protecție a consumatorului (Cahul)

Direcția juridică

Serviciul finanțe și contabilitate

Serviciul resurse umane

Serviciul audit intern

Serviciul administrare

Serviciul de informare și comunicare cu mass-media.

### **3.Bugetul și statul de personal al Agenției:**

Agenția este finanțată de la bugetul de stat. Cheltuielile financiare pentru întreținerea și funcționarea Agenției sunt acoperite exclusiv din mijloacele aprobate anual prin Legea Bugetului de Stat.

Pentru anul 2013 bugetul Agenției constituie 6486,3 mii lei.

### **Statul de personal:**

Efectivul-limită al Agenției este de 78 de unități, inclusiv personalul auxiliar și de deservire tehnică în număr de 2 unități.

Statul de personal al Agenției, în a. 2013 constituie 71 funcții ocupate și 7 locuri vacante, din care 4 locuri permanente vacante și 3 locuri vacante pe termen determinat.

În vederea realizării misiunii sale, Agenția a identificat **în calitate de prioritate** pe termen mediu, asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor.

Angajamentele și obligațiunile Agenției se conțin în **Programul de Dezvoltare Strategică** (în continuare PDS) care prevede un ansamblu de activități prioritare pe termen mediu și modul de realizare a acestora, reieșind din care Agenția a elaborat Planul anual de acțiuni al autorității.

**Notă:** Ambele documente principale de planificare managerială și strategică a activității instituției au fost plasate pe pagina oficială a Agenției ([www.consumator.gov.md](http://www.consumator.gov.md)), în vederea asigurării unui proces transparent de realizare.

## II. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII

1. Pentru anul 2013 a fost aprobat Planul de Activitate al Agenției, conform cărui pentru a.2013 Agenția și-a propus să realizeze:

- 1) monitorizarea produselor/serviciilor plasate pe piață–lunar, de fiecare inspector;
- 2) organizarea activităților de control planificat și inopinat;
- 3) organizarea controlului **tematic (50%)** asupra tipurilor concrete de produse/servicii.

**Acordarea consultanței agenților economici**, familiarizarea cu legislația de domeniu:

- 1) consultanță agenților economici în oficiu (*săptămînal de către șefii Direcțiilor control*);
- 2) consultanță în oficiul (*lunar de către inspectori*);
- 3) mese rotunde cu mediul de afaceri, anual - 2 activități.

**Activitățile de protecție a consumatorilor** planificate pentru a.2013:

- 1) Vizite de consultanță și informare a consumatorilor –**70** vizite:
  - în raioane cu APL- **22** vizite;
  - în centre comerciale – **16** vizite;
  - în piețe – **16** vizite;
  - în instituții de învățămînt – **16** vizite.
- 2) Consultanță consumatorilor, în oficiul Direcției Relații cu consumatorii - zilnic;
- 3) Consultanță consumatorilor, zilnic la linia telefonică, poșta electronică – zilnic.
- 4) Activități de colaborare cu sursele mass-media, ONG:
  - publicații în presa scrisă;
  - atragerea surselor media în cadrul vizitelor de consultanță;
  - conferințe de presă;
  - comunicate plasate pe pagina Web a Agenției;
  - atragerea surselor media în cadrul activităților.

5) Organizarea și desfășurarea activităților consacrate **Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie**, prin campanii informaționale, inclusiv:

- în **10** Primării/Consilii raionale și **5** centre comerciale;
- masă rotundă – **1** acțiune;
- comunicat de presă -**1** acțiune.

Vizitele de consultanță se petrec cu consumatorii și agenții economici.

## III. ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIETEI

Întru schimbarea semnificativă de abordare, Agenția pune în aplicare procesul de tranziție **de la un sistem de control la un sistem de conformare**, orientat spre asigurarea conformității,

siguranței produselor/ serviciilor plasate pe piață, ca să răspundă la provocările viitorului, luînd în considerare impactul asupra consumatorului.

Totodată, este responsabilitatea persoanelor care plasează pe piață produse/servicii, să se asigure că acestea sunt sigure, respectând prevederile legislației în vigoare.

Odată plasate pe piață, produsele/serviciile, cât și agenții economici responsabili de plasare, sunt supuse supravegherii în conformitate cu reglementările în vigoare.

**Controlul este o componentă esențială a procesului de supraveghere a pieței**, alături de monitorizarea produselor/serviciilor și schimbul de informații despre acestea.

Activitățile de control se desfășoară cu prioritate la agenții economici ale căror produse și servicii prezintă riscuri, au prejudiciat sau ar fi putut prejudicia interesele economice ale consumatorilor, ca urmare a constatărilor proprii și a informațiilor provenite din mass-media sau de la alte structuri ale administrației publice, de la consumatori sau asociații ale acestora.

## 1. Controale desfășurate

Pentru protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului, Agenția a planificat pentru anul 2013 (trimestrial) și coordonat cu Cancelaria de Stat 1328 controale de stat, la agenții economici care plasează pe piață produse/prestează servicii consumatorilor.

S-au efectuat 2580 controale, la 2142 agenți economici, depistate încălcări prin 1710(66,3%) controale, la 1568 (73,2 ) agenți economici, dintre care:

**Controale planificate** - s-au efectuate **1090** controale, reprezentând 42,2% din totalul acțiunilor de control, în 669 (61,3 %) controale au fost constatate nerespectări ale prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor.

**Controale inopinate** - s-au efectuat **1490** controale, reprezentând 57,8% din totalul acțiunilor de control, în **1041** (69,8%) controale au fost constatate nerespectări ale prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv:

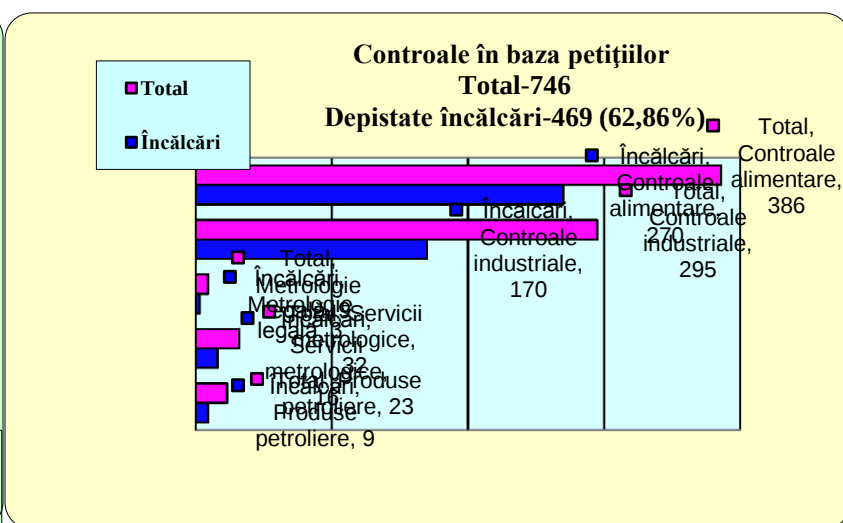
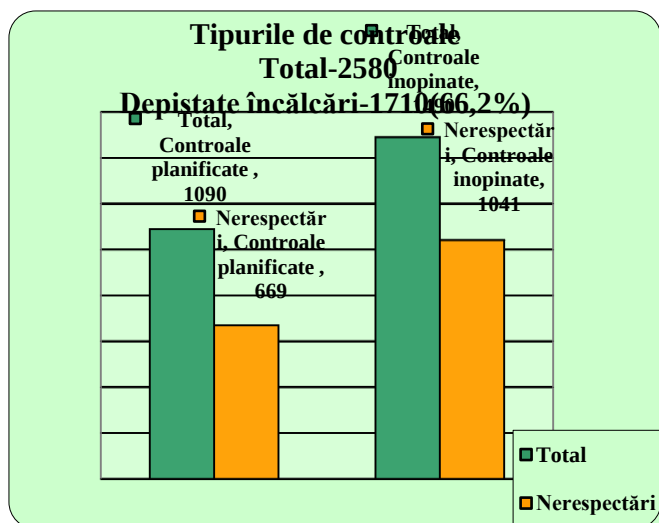
• **în baza plîngerilor înregistrate** – **746** (28,9%) din total controale efectuate, depistate încălcări prin **469**(62,86%) controale:

- alimentare/servicii – 387(51,8%) controale, depistate încălcări – 271(70,0%);
- industriale/servicii – 295(39,5%) controale, depistate încălcări – 170(57,6%);
- metrologie legală - 9(1,2%) controale, depistate încălcări– 3(33,3%);
- servicii metrologice -32(4,3%) controale, depistate încălcări -16(50,0%);
- produse petroliere – 23(3,1%) controale, depistate încălcări – 9(39,13%).

• **în baza demersurilor parvenite de la autorități** – 166(22,2%) controale, depistate încălcări prin 133 (81,3%) controale.

**În comun** cu alte autorități au fost efectuate **26** controale complexe.

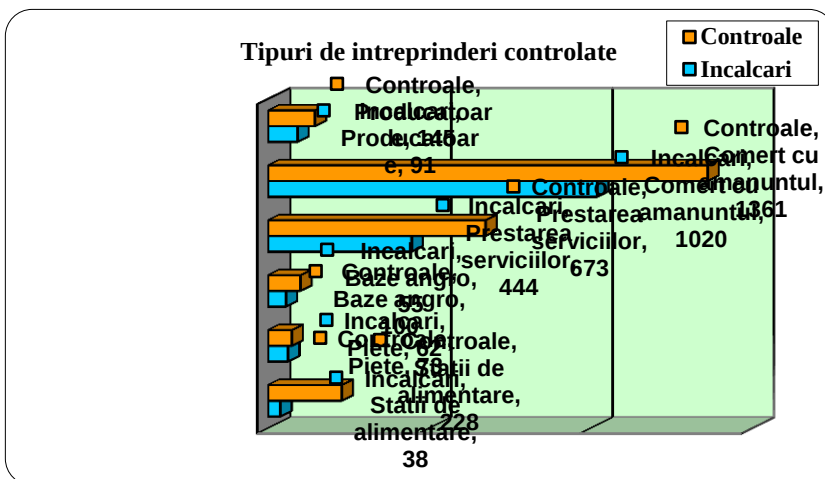
**Pentru prima dată** au fost controlați **916**(42,7%) agenți economici, la 642(70,0%) din care s-au depistat încălcări.



**Controale tematice planificate** asupra tipurilor concrete de produse/servicii (Planul de activitate al Agenției pentru a.2013, aprobat prin ord.nr.157 din 24.12.2012).

Pe parcursul **anului** , au fost efectuate **1175** (45,5%) controale tematice, neconformități au fost constatate prin 901(76,7%) controale de stat.

## 2. Tipul de întreprinderi controlate.



**Producătoare** – efectuate 145(5,6 %) controale, depistate încălcări prin 91(62,7%) controale;

**Comerț cu amănuntul** - efectuate 1361( 52,7%) controale, depistate încălcări prin 1020 (75,0%) controale;

**Prestarea serviciilor** - efectuate 673 (26,1%) controale, depistate încălcări prin 444 (66,0%) controale;

**Baze angro** - efectuate 100(3,9%) controale, depistate încălcări prin 55(55,0%) controale;

**Piețe** - efectuate 73 (2,8%) controale, depistate încălcări 62 (85,0%) controale;

**Stații de alimentare cu combustibil** – efectuate 228(8,83%) controale, depistate încălcări prin 38 (17,0%) controale;

## 3. Produse controlate

Au fost **controlate produse în sumă 518,73 mln lei**, necorespunzătoare 10,7(2,0%) mln lei:

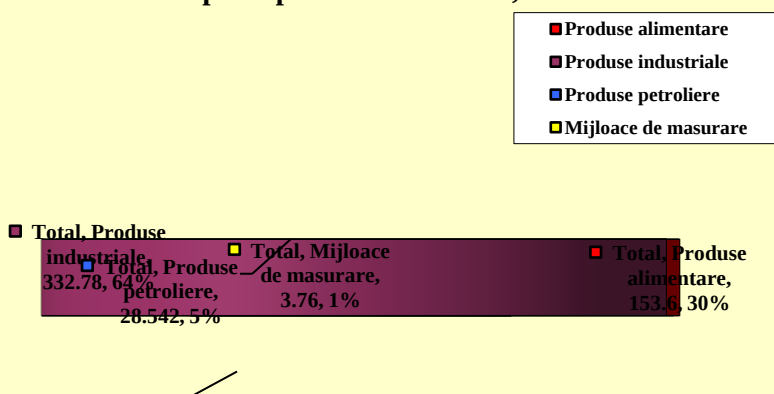
**produse alimentare**, inclusiv alcoolice, în sumă de 153,6 mln lei, necorespunzătoare 8,64 (5,6%) mln lei;

**produse industriale**, în sumă de 332,8 mln lei, necorespunzătoare - 1,93 (0,6%) mln lei;

**produse petroliere**, în sumă de 28,5 mln lei, necorespunzătoare - 0,07(0,25%) mln lei.

**mijloace de măsurare**, medicamente, în sumă de 3,76 mln lei, necorespunzătoare 0,04(1,1%)mln lei.

### Grupe de produse controlate, mln/lei



Produse cu originea **de import** au fost verificate, în sumă de **381,90** mln lei, necorespunzătoare în sumă de 6,76(1,77%) mln lei.

## 4. Probe prelevate

Pentru aprecierea calității produselor plasate pe piața internă, în cadrul controalelor au fost prelevate mostre de produse și supuse încercărilor de laborator.

Pe parcursul anului 2013 au fost prelevate **367 mostre** de produse, din care **53 (14,4%)** mostre s-au stabilit necorespunzătoare normelor prescrise și/sau declarate:

- produse alimentare**- 345 (94,0%)mostre, din care **52 (15,07%)necorespunzătoare**, inclusiv: în comerț – 202 (58,55%) mostre, din care 37 (18,3%) mostre (mezeluri, conserve legume, brânzeturi, ape minerale/băuturi răcoritoare) necorespunzătoare, inclusiv 19 mostre (ape minerale, cvas, brânzeturi) necorespunzătoare indicilor microbiologici;

la producere – 143 (41,4%), din care 15 (10,4%) mostre (mezeluri, ape minerale, zahăr, pâine) necorespunzătoare;

- produse industriale** – 14(3,8%), fără neconformități: în comerț - 13 mostre, fără neconformități la producere – 1 mostră, fără neconformități;

- produse petroliere** – 8 (2,4%) mostre, din care **1 mostră necorespunzătoare** după cifra octanică (4083,0 litri, în sumă de 71,656 mii lei).

## 5. Unde se încălcă mai mult

**S-au constatat neconformități** prin **1710 controale**(66,3%), la 1568(73,2%)agenți economici.

- **Producere** – prin 91(63,0%) controale
- **comerț cu amănuntul**- prin 1020 (75,0%) controale;
- **prestarea serviciilor**- prin 444(66,0%) controale;
- **baze angro**– prin 55(55,0%) controale;
- **piețe** - depistate încălcări 62(85,0%) controale;

- Neconformitățile depistate în cadrul controalelor de stat:**

- # Chart Title



138 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;

27 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător;

10 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

4 prescripție de retragere de pe piață (cvas, apă minerală);

3 prescripții de interzicere definitivă a fabricării (pîine, apă potabilă, kebab);

1 prescripții de interzicere definitivă a livrării (cvas);

**2543 procese-verbale** cu privire la contravenție, inclusiv:

1) **încheiate și examinate de către Agenție** – 2288 procese-verbale:

- aplicate 2287 amenzi, în sumă de 4001,125 mii lei;
- achitate 1649(72,0%) amenzi, în sumă de 1473,7 mii lei (cifră flotantă).
- în examinare – 74 procese-verbale;
- încetate – 17 procese-verbale (DCPAS,DCMPP, DPC Cahul);
- remise către alți agenți constatatatori 164 procese-verbale(Comisariate de Poliție,Inspectorat Fiscal,Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor,Instanțe).

2) **remise de alte autorități** și examinate de Agenție **360** procese-verbale.

3) **în baza sesizărilor primite de la organele abilitate**, au fost încheiate *procese-verbale* cu privire la contravenție:

- sesizări primite - 55;
- procese-verbale încheiate și aplicate sancțiuni –73.

În perioada de referință:

a) Agenția a reprezentat interesele economice ale consumatorilor în **135 ședințe** de judecată.

Rezultatele participărilor:

- în 5 cazuri cererile Agenției de chemare în judecată au fost respinse;
- în 110 cazuri cauzele sunt în examinare (amîinate);
- în 20 cazuri consumatorului i s-a dat câștig de cauză.

b) a întocmit și a înaintat 8 cereri în instanțele de judecată în interesul consumatorilor.

c) a reprezentat interesele Agenției în instanțele judecătorești în 398 ședințe de judecată (sem.I-184,II-214).

#### IV. EXAMINAREA PETIȚIILOR:

Pe parcursul **anului 2013**, în adresa Agenției au parvenit **1271 petiții** și **4422 apeluri telefonice**, cu diverse subiecte.

Conform subiectelor abordate, petițiile au fost divizate în următoarele categorii:

- produse alimentare – **235 petiții și 791 apeluri telefonice**;
- produse industriale – **420 petiții și 1599 apeluri telefonice**;
- servicii prestate – **616 petiții și 2032 apeluri telefonice**.

Petițiile au fost primite din majoritatea raioanelor țării și soluționate conform legislației în vigoare, în limita competențelor.

➤ **Soluționate de Agenție** – **1074** petiții, din care **pe cale amiabilă** – 198 petiții;

➤ **Readresate spre examinare** către alte autorități - **177** (14,0%) petiții;

➤ **În examinare** – **20** petiții.

În vederea satisfacerii intereselor economice ale consumatorilor, Agenția a intervenit prompt și urmare acțiunilor legale, **în buzunarul a 134 consumatori a revenit peste 1,4 mln lei** prin restituirea de către agenții economici a contravalorii/ preschimbării produselor cu altele de o calitate adecvată, **ce reprezintă atingerea obiectivelor pe care ni le-am propus** pentru anii 2012 – 2015.

| Petiții din raioane – anul 2013 |              |                                                    |             |           |                                   |
|---------------------------------|--------------|----------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------------------|
| Raioane                         | Petiții-1271 | Apeluri telefonice și consultații în oficiu - 5761 | Raioane     | Petiții   | Apeluri telefonice și consultații |
| <i><b>mun. Chișinău</b></i>     | <b>984</b>   | <b>4431</b>                                        | Glodeni     | <b>2</b>  | <b>10</b>                         |
| <i><b>mun. Bălți</b></i>        | <b>105</b>   | <b>937</b>                                         | Ialoveni    | <b>14</b> | <b>16</b>                         |
| Anenii Noi                      | <b>12</b>    | <b>25</b>                                          | Nisporeni   | <b>7</b>  | <b>11</b>                         |
| Briceni                         | <b>1</b>     | <b>11</b>                                          | Leova       | <b>3</b>  | <b>8</b>                          |
| Basarabeasca                    | <b>-</b>     | <b>11</b>                                          | Orhei       | <b>12</b> | <b>35</b>                         |
| Cahul                           | <b>20</b>    | <b>18</b>                                          | Ocnița      | <b>5</b>  | <b>6</b>                          |
| Cantemir                        | <b>6</b>     | <b>13</b>                                          | Rîșcani     | <b>5</b>  | <b>5</b>                          |
| Călărași                        | <b>8</b>     | <b>10</b>                                          | Rezina      | <b>4</b>  | <b>6</b>                          |
| Comrat                          | <b>2</b>     | <b>8</b>                                           | Soroca      | <b>2</b>  | <b>16</b>                         |
| Criuleni                        | <b>8</b>     | <b>16</b>                                          | Strășeni    | <b>10</b> | <b>15</b>                         |
| Cimișlia                        | <b>5</b>     | <b>-</b>                                           | Sîngerei    | <b>5</b>  | <b>14</b>                         |
| Căușeni                         | <b>1</b>     | <b>15</b>                                          | Ștefan Vodă | <b>-</b>  | <b>6</b>                          |
| Dondușeni                       | <b>1</b>     | <b>10</b>                                          | Ungheni     | <b>4</b>  | <b>15</b>                         |
| Drochia                         | <b>3</b>     | <b>13</b>                                          | Telenești   | <b>3</b>  | <b>12</b>                         |
| Hîncești                        | <b>15</b>    | <b>23</b>                                          | Vulcănești  | <b>-</b>  | <b>3</b>                          |
| Edineț                          | <b>10</b>    | <b>10</b>                                          | Șoldănești  | <b>2</b>  | <b>8</b>                          |
| Fălești                         | <b>6</b>     | <b>10</b>                                          | Florești    | <b>4</b>  | <b>13</b>                         |
| România                         | <b>1</b>     |                                                    |             |           |                                   |

**Agenții economici reclamați de 3 ori sau mai mult:**

Au fost reclamați multiplu **26 agenți economici**, inclusiv:

**1. ÎCS**

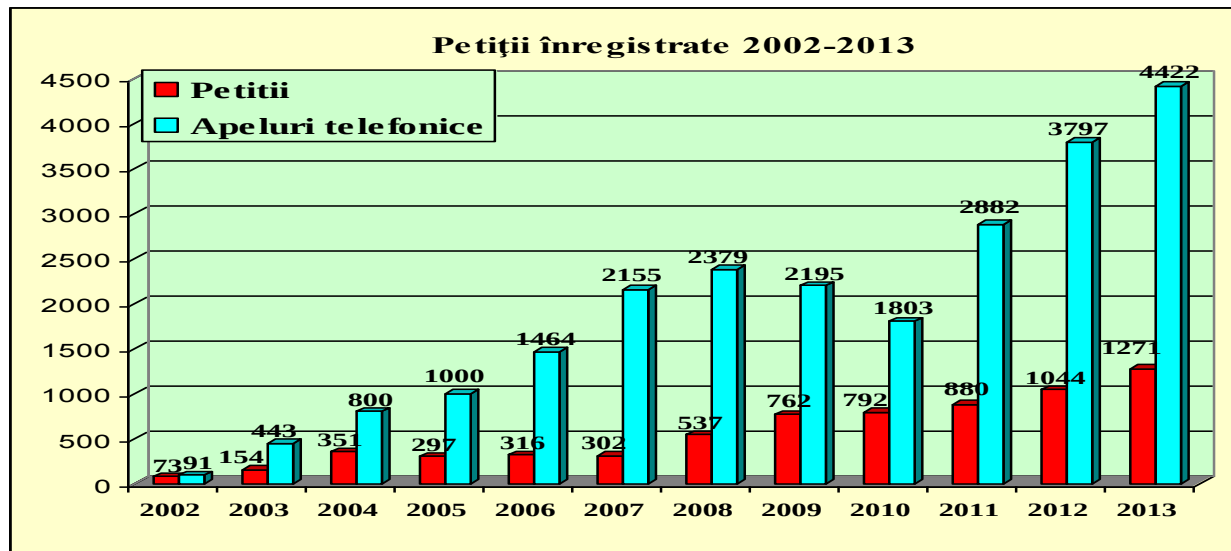
„Unimarket Discount” – 15 petiții, 4 s-au confirmat, produse alimentare;

**2. ÎM** „47th Parallel” SA - 7 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;

3. ÎCS „Vistarcom” SRL – 10 petiții, 3 s-au confirmat, produse alimentare;
4. ÎCS “Fourchette-M” SRL – 12 petiții, 4 s-au confirmat, produse alimentare;
5. SC “IMC Market” SRL- 6 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;
6. ÎCS „Shan Lian International Group” – 6 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
7. ÎM „Stati-Market” SRL – 7 petiții, 2 s-a confirmat, produse alimentare;
8. SC “Universul Restaurantelor” SRL – 4 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
9. IM “Dalmors Grup” – 5 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;
10. ICS “Petrom- Moldova” SRL – 3 petiții, 2 s-au confirmat, produse petroliere;
11. SRL „Trabo - Plus” SA – 11 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
12. CP “Franzeļuța” SA – 3 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;
13. ICS „Lukoil- Moldova” SRL – 6 petiții, 1 s-a confirmat, produse petroliere;
14. IM “Romp petrol-Moldova” – 3 petiții, nu s-au confirmat, produse petroliere;
15. SRL “Olmosdon” – 3 petiții, 2 s-au confirmat, produse industriale;
16. SA “Moldtelecom” – 8 petiții, 1 s-a confirmat, servicii;
17. SA “Incomlac” – 4 petiții, s-au confirmat, produse lactate;
18. IM “Tirex-Petrol” – 3 petiții, 1 s-a confirmat, produse petroliere;
19. FPC “Profil-Constructia” SRL – 4 petiții, 1 s-a confirmat (industriale);
20. IM “Aglon” SRL – 3 petiții, nu s-au confirmat, produse petroliere;
21. SC “Altipacom” SRL – 4 petiții, 2 s-au confirmat, produse alimentare;
22. I.M. “Air Moldova International” S.A. - 3 petiții, 2 s-au confirmat;

23. S.A. "Basarabia-Nord" - 3 petiții, , nu s-au confirmat;
24. I.M. "Orange Moldova" S.A. - 3 petiții, , nu s-au confirmat;
25. I.C.S. "Metro Cash&Carry Moldova" SRL -3 petiții, s-au confirmat ;
26. S.R.L. "Interaces-M" -4 petiții, 2 s-au confirmat.

Față de acești (26) agenți economici au fost înregistrate 143 petiții, din care doar 38(27%) *petiții s-au confirmat, la 19 agenți economici* din cei nominalizați.



## V. CONLUCRAREA CU ORGANELE ABILITATE. CONTROLUL IN COMUN:

- Agenția a realizat **226 acțiuni în comun** cu autoritățile competente;
- **26** controale în comun cu alte autorități, **la inițiativa Agenției**.
- a înregistrat și examinat **166 sesizări** parvenite de la alte autorități;
  - a expediat **34 sesizări** către alte autorități de specialitate, despre încălcările depistate, pentru a aplica măsurile de competență.

## VI. COLABORĂRI ȘI PROGRAME DE INSTRUIRE

În scopul realizării rolului și atribuțiilor care îi revin, Agenția beneficiază de consultanță și asistență din străinătate, precum și de programe de formare și perfecționare profesională a personalului angajat.

Conform Planului de Acțiuni pentru aderarea la Acordul de Comerț Liber Comprehensiv și Aprofundat (DCFTA), Republica Moldova trebuie să consolideze capacitățile de supraveghere a pieței.

În acest scop, este lansat Proiectul Twinning, finanțat de Uniunea Europeană, având ca scop dezvoltarea cadrului juridic și structurii instituționale în domeniul supravegherii pieței, care sustine Agenția să se alinieze celor mai bune practici din statele membre UE, în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor.

Pe parcursul **anului 2013**, angajații Agenției au realizat **5 vizite de studii**, în Marea Britanie, Ungaria, Irlanda și Lituania, în cadrul cărora au fost desfășurate mai multe întâlniri de serviciu cu omologii din țările vizitate, la care au participat **21 persoane** din cadrul Agenției.

În vederea perfecționării resurselor umane, s-a pus accent pe participarea specialiștilor Agenției la programe de pregătire și seminare în domeniul de activitate.

Toți specialiștii Agenției au participat pe parcursul anului la **8 seminare** de training din cadrul Academiei de Administrare Publică pe lângă Președintele Republicii Moldova, a proiectelor TWINNING și TAIEX – 69 seminare, cât și în cadrul AGPI, unde au fost instruiți 12 inspectori pe produse industriale.

## VII. ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, EDUCARE ȘI CONSILIERE

### 1. Colaborarea cu mediul de afaceri, societatea civilă. Vizite de consultanță.

Consolidarea cunoștințelor agenților economici, privind produsele și serviciile, constituie unul

din Obiectivele Strategiei de dezvoltare a Agenției pentru anii 2013 - 2015, care prevede promovarea drepturilor consumatorilor, pentru a determina creșterea responsabilității celor implicați în producerea, plasarea pe piață a produselor/serviciilor.

În acest sens, pe parcursul anului 2013, Agenția a desfășurat un șir de **activități de**

**consiliere și informare** atât a consumatorilor cât și a agenților economici.

Pentru a sprijini conformarea, Agenția realizează consilierea agenților economici atât individual, cu ocazia efectuării acțiunilor de control sau la sediu, cât și prin organizarea unor conferințe, vizite, acțiuni de informare în teritoriu, altele asemenea.

Specialiștii Agenției au acordat consiliere agenților economici și în afara activităților de control.

În cadrul întâlnirilor au participat **7440** persoane interesate, inclusiv elevi, studenți.

Au fost realizate întâlniri la nivel local, cu agenții economici și consumatorii din teritorii, prin **118 vizite de consultanță și acțiuni de informare, în 34 raioane și sate:**

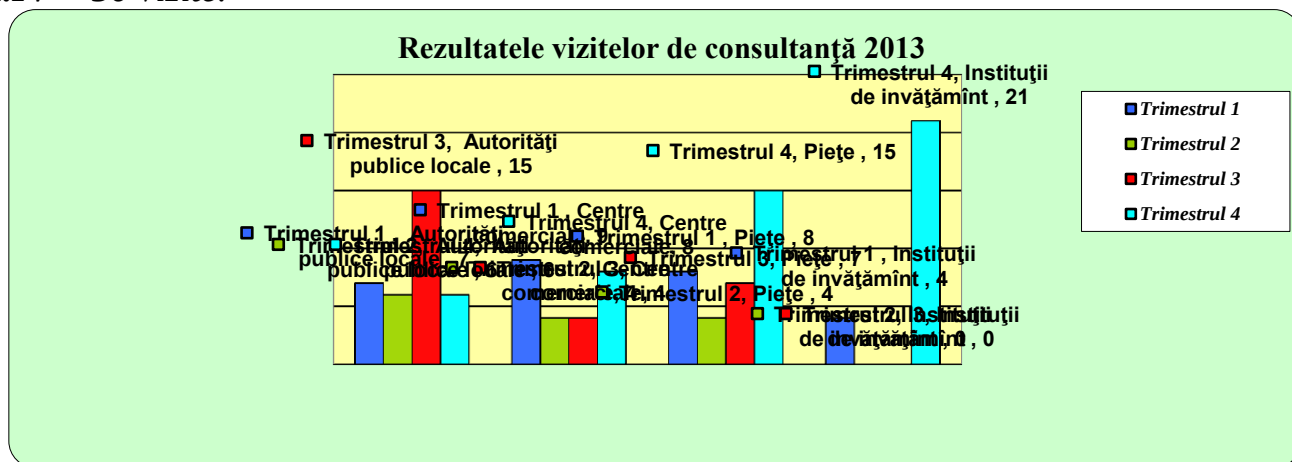
- 34 vizite în raioane (la nivel de Primării, Consilii raionale);
- 25 vizite în Centre comerciale din țară;
- 25 vizite în instituții de învățământ;
- 34 acțiuni de informare și consultare în piețe.

**trimestrul I – 28 vizite de consultanță consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor** cu genericul „*Dreptate consumatorilor acum*”:

**trim.II - 14 vizite:**

**trim.III - 26 vizite.**

**trim.IV - 50 vizite.**



| Rezultatele vizitelor de consultanță 2013 |               |              |              |              |
|-------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
|                                           | Nr. de VIZITE |              |              |              |
| LOCAȚII                                   | Trimestrul 1  | Trimestrul 2 | Trimestrul 3 | Trimestrul 4 |
| Autorități publice locale                 | 7             | 6            | 15           | 6            |
| Centre comerciale                         | 9             | 4            | 4            | 8            |
| Piețe                                     | 8             | 4            | 7            | 15           |
| Instituții de învățământ                  | 4             | 0            | 0            | 21           |
| <b>Total</b>                              | <b>28</b>     | <b>14</b>    | <b>26</b>    | <b>50</b>    |

Au fost desfășurate **activități de consultanță** și la sediul APC:

- inspectorii au acordat lunar consiliere agenților economici din oficiu, în prima zi a fiecărei luni calendaristice prin **240 acțiuni de consiliere;**

- conducătorii subdiviziunilor de specialitate (5 șefi direcții), au acordat în fiecare zi de luni (saptaminal), consiliere agentilor economici, consumatorilor prin **180 actiuni**;
- specialistii din Direcția Relații cu consumatorii acordă zilnic consultanță în Oficiu, dar și la linia telefonică directă, pusă la dispoziția societății civile;

- la apelurile telefonice din afara Chișinăului – **1253 consultații**.

Au fost distribuite consumatorilor, inclusiv în Centre Comerciale și piețe, peste **5800 foi pliante** cu informații, sfaturi și recomandări pentru consumatori.

❖ Recent, Agenția a întrunit la masa rotundă conducătorii Întreprinderilor Municipale de Gestionare a Fondurilor Locative (ÎMGFL), reprezentanți ai Direcției Generale Locativ Comunale și Amenajare din cadrul Primăriei Generale a mun. Chișinău.

A articipat la acțiune și reprezentantul Delegației Europene pentru probleme în energie și construcții.

Subiectul întrunirii a fost modificarea și aducerea în conformitate cu legislația în vigoare a Contractului de administrare a blocului de locuințe, încheiat între proprietarii de locuințe și ÎMGFL.

Menționăm, că în adresa Agenției au parvenit mai multe plângeri și sesizări, prin care petiționarii invocau prezența clauzelor abuzive și solicitau implicarea Agenției în examinarea acestui contract. Respectiv, întru îndeplinirea misiunii sale de protecție a consumatorilor, Agenția a efectuat expertiza juridică a acestui contract și a constatat necesitatea modificării lui.

Urmare a discuțiilor purtate cu părțile interesate, reprezentantul Primăriei mun. Chișinău a afirmat că *Contractul de administrare a blocului de locuințe, încheiat între proprietarii de locuințe și ÎMGFL va fi modificat și adus în conformitate cu legea.*

## **2. Organizarea săptămânii de informare. Educarea și informarea consumatorilor.**

*Activitățile de informare, consiliere și educare a consumatorilor, desfășurate de Agenție, urmăresc nu numai cunoașterea drepturilor consumatorilor, dar și căile prin care orice consumator bine informat își poate apăra drepturile sale legitime.*

În acest context, activități în domeniul protecției consumatorilor au fost directionate și spre organizarea manifestărilor prilejuite zilei de **15 Martie – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor**, cu genericul **„Dreptate consumatorilor acum”**, care a avut loc în mai multe localități, cu participarea instituțiilor media.

Agenția și-a propus să vină mai frecvent și mai aproape de consumator, respectiv: a efectuat **28 vizite de consultanță** consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor cu genericul **„Dreptate consumatorilor acum”**:

În cadrul autorităților locale - 7 vizite:

În centre comerciale - 9 vizite:

În piețe - 8 vizite:

În instituții de învățământ - 4 vizite: UTM, UCCM, ASEM, Alecu Russo BALTI.

În cadrul întâlnirilor a fost acordată consultanța consumatorilor dar și mediului de afaceri din localități, inclusiv cu difuzarea foilor pliante (1500), cu materialele informative reprezentate, editate în limba de stat și rusă.

Întâlnirile s-au desfășurat după principiul familiarizării participanților cu prevederile actelor legislative în vigoare, întrebări-răspunsuri, precum și reliefaarea problemelor existente a consumatorilor din teritoriile vizitate.

O altă realizare în relațiile cu consumatorii este *acordarea consultanței prin intermediul liniei telefonice directe*, nemijlocit în oficiu, prin intermediul poștei electronice a Agenției,

plasarea informațiilor utile, inclusiv a informațiilor cu caracter public, pe site-ul Agenției, dar și prin intermediul instituțiilor media.

De serviciul telefonic, în aceasta perioadă au beneficiat 4422 consumatori, consultații nemijlocit în biroul Direcției relații cu consumatorii au primit 1339 consumatori.

Obiectul adresărilor este divers: aplicarea prevederilor Legii privind protecția consumatorilor, privind drepturile consumatorului, procedura de soluționare a petițiilor, modul de înaintare a acțiunilor în instanța de judecată când le-au fost lezate drepturile.

### 3. Comunicarea cu mass - media

În scopul asigurării transparenței în activitatea Agenției, prin informare continuă a societății privind protecția consumatorilor, Serviciul de Informare și Comunicare cu mass-media, pe parcursul anului 2013 a plasat pe pagina web a Agenției și instituțiilor media

**56 comunicate de presa**, care reflectau activitățile de supraveghere a pieței, dar și cele de informare a consumatorilor.

Printre succesele care au sensibilizat în mod deosebit presa, dar și consumatorii, menționăm următoarele:

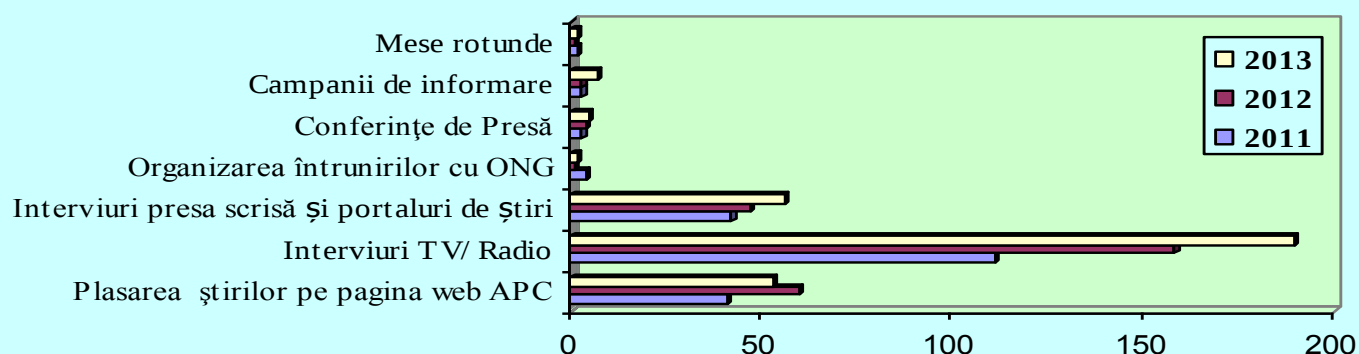
- *Acțiuni de control/monitorizare întru depistarea cazurilor de contrabandă cu zahăr.*
- *15 Martie – Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor .*
- *Interzicere definitivă pentru un comerciant de băuturi alcoolice din capitală.*
- *Rezultatele controalelor privind utilizarea practicilor comerciale incorecte.*
- *Rezultatele încercărilor de laborator privind conformitatea produselor lactate, etc.*

Urmare difuzării eficiente a comunicatelor de presă, pe lângă subiectele menționate în cadrul a **189** interviuri TV și radio, instituțiile media au preluat și mediatizat **56** interviuri și publicații în presa scrisă și portaluri de știri, astfel sensibilizând opinia publică, dar și sesizând alte instituții vizate.

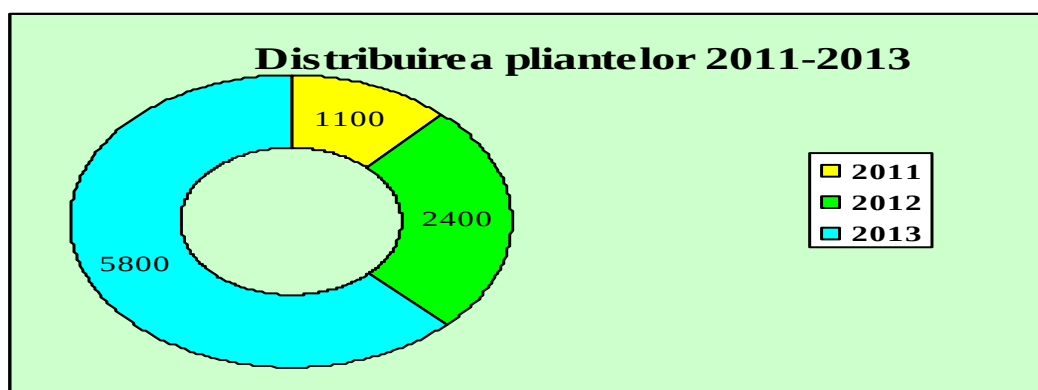
Deasemenea, Agenția a organizat:

- **2 întruniri** cu ONG de protecție a consumatorilor și mediul de afaceri:
  - genericul ”Sistemul de gestionare a plîngerilor”;
  - genericul ”Reguli de comert. Produse de culinarie”.
- **9 campanii de informare:**
  - informarea agenților economici care plasează pe piață rechizite școlare;
  - informarea consumatorilor din mediul rural.
  - Informarea tinerilor.
- **5 conferințe de Presă** pe următoarele subiecte:
  - *Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor*
- zahăr de contrabandă în RM;
  - cantitatea de glazura la pește și produsele din pește congelat.
  - Abateri privind comercializarea apei medicinale.
  - Modificarea contractului de administrare a locuințelor.
- **2 mese rotunde,**
- **Distribuite 5800 pliante.**

## Activități de informare a consumatorilor 2011-2013



## Distribuirea pliantelor 2011-2013



| Activități de informare                       | Perioada |      |      |
|-----------------------------------------------|----------|------|------|
|                                               | 2011     | 2012 | 2013 |
| asarea știrilor pe pagina web APC             | 41       | 60   | 53   |
| Interviuri TV/ Radio                          | 111      | 158  | 189  |
| Interviuri presa scrisă și portaluri de știri | 42       | 47   | 56   |
| Organizarea întrunirilor cu ONG               | 4        | 1    | 2    |
| Conferințe de Presă                           | 3        | 4    | 5    |
| Campanii de informare                         | 3        | 3    | 7    |
| Mese rotunde                                  | 2        | 1    | 2    |
| Distribuirea pliantelor                       | 1100     | 2400 | 5800 |

### Activități de informare a consumatorilor

## VIII. CONCLUZII:

**În concluzie:** În perioada de referință, Agenția și-a concentrat eforturile pe informarea și educarea cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori, dar și pe consolidarea capacităților în domeniul protecției intereselor economice ale consumatorilor, pentru care parcurge o perioadă intensă, cu multe activități ce înseamnă pentru Agenție efort, căutări de soluții, dar și măsuri impuse pentru realizarea acțiunii prioritare.

Conform indicatorilor de rezultat, față de anii precedenți, este în creștere numărul consumatorilor informați și capabili să facă alegerea corectă la procurarea produselor sau să solicite servicii de calitate.

Acest indicator rezultă din numărul în creștere a apelurilor telefonice înregistrate, a consultațiilor solicitate dar și din numărul petițiilor, examinarea căror reprezintă o pondere de 30,0% din numărul total de controale efectuate.

În creștere este și numărul petițiilor soluționate pe cale amiabilă – 198 petiții soluționate amiabil pe parcursul anului 2013, față de 83 petiții soluționate amiabil în perioada similară a.2012 (date reprezentate în anexa 3 la Raport).

Reieșind din numărul în creștere a petițiilor parvenite către Agenție, dar și din gradul înalt de neconformare a agenților economici în respectarea regulilor de comerț, există necesitatea de a efectua controale, iar în funcție de gravitatea daunelor cauzate consumatorilor a aplica sancțiuni către agenții economici necinstiți.

Din aceste considerente preponderă controlul inopinat față de cel planificat.

În mare măsura prevederile normative sînt rezolvate prin informare și consultanță în beneficiul consumatorilor dar și a agenților economici.

A crescut considerabil numărul vizitelor de consultanță, a întîlnirilor cu consumatorii și agenții economici din raioane, în special din localitățile rurale (118 acțiuni în a.2013, față de 33 acțiuni în a.2012, **din care 109 au fost vizite de consultanță organizate în comun cu autoritățile locale**, iar primarii din 9 sate, au solicitat ulterior consultanță pentru locuitorii

interesați), respectiv a crescut și numărul persoanelor interesate de scopul întîlnirilor organizate în teritoriu (date reprezentate în anexa 1).

Pentru anul 2014, Agentia și-a planificat să ajungă la consumatorii din 120 localități, în special rurale, să implice mai mult instituțiile mass-media pentru a schimba comportamentul agenților economici, a-i ajuta să-și desfășoare legal activitatea antreprenorială, a informa și educa consumatorii să facă alegerea corectă la procurarea produselor/serviciilor, promovînd genericul **“Dacă eșuezi să planifici, planifici să eșuezi”**.

Anexa 1: *Date comparative cu privire la rezultatele supravegherii pieței.*

*Relații cu consumatorii.*

Anexa 2: *Rezultatele vizitelor de consultanță.*

**Directorul Agenției**

**Alexandru Cuzimuc**

## Date comparative cu privire la rezultatele supravegherii pieței

Anexa 1 la Raport.

|    |                                                                                                                     | a.2012                     | a. 2013                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1  | Efectuate controale / s-au depistat neconformități                                                                  | 2662 / 2073 (77,9%)        | 2580 / 1710(66,3%)         |
| 2  | Agenți economici supuși controlului                                                                                 | 2234                       | 2142                       |
| 3  | Agenți economici la care s-au depistat neconformități                                                               | 1880 (84,2%)               | 1568 (73,2%)               |
| 4  | Controale complexe specializate (în comun)                                                                          | 84 (3,2%)                  | 26 (1,0%)                  |
| 6  | Prelevate mostre de produse, inclusiv:                                                                              | 329                        | 367                        |
|    | produse alimentare                                                                                                  | 309                        | 345                        |
|    | produse industriale                                                                                                 | 19                         | 14                         |
|    | produse petroliere                                                                                                  | 1                          | 8                          |
| 7  | Mostre necorespunzătoare                                                                                            | 36 (alimentare)            | 52 (alimentare), 1(petrol) |
| 8  | Eliberate prescripții/decizii                                                                                       |                            |                            |
|    | Interzicere a comercializării lot/mijloace de măsurare                                                              | 837/283                    | 621/138                    |
|    | Interzicere definitivă/retragere de pe piață/decizie remediere/<br>decizie încetarea practicii comerciale incorecte | 1/ 1 /37/4                 | 4/ 4 /27/ 10               |
|    | Prescripții de înlăturare a neconformităților                                                                       | 2001                       | 1365                       |
| 10 | Procese-verbale                                                                                                     |                            |                            |
|    | - încheiate de APC                                                                                                  | 2541                       | 2543                       |
|    | - primite                                                                                                           |                            | 360                        |
|    | -sezizări primite /procese încheiate                                                                                |                            | 55 / 73                    |
|    | Amenzi                                                                                                              |                            |                            |
|    | - încheiate și aplicate de APC, nr / mii lei                                                                        | 1658/ 3624,100             | 2288 / 4001,125            |
| 11 | Producția controlată (mln.lei),<br>inclusiv necorespunzătoare                                                       | 9461,257<br>50,549(0,53%)  | 518,734<br>10,702 (2,06%)  |
| 12 | Producția de import controlată (mln.lei),<br>inclusiv necorespunzătoare                                             | 9302,837<br>35,469 (0,38%) | 381,908<br>6,766 (1,77%)   |
| 13 | Depistate produse cu termenul de valabilitate expirat<br>(cazuri/lot/ mln.lei)                                      | 112/970/1331,555           | 100 / 635 / 1,299          |
| 14 | Petiții înregistrate, inclusiv                                                                                      | 1044                       | 1271                       |
|    | produse alimentare                                                                                                  | 248                        | 235                        |
|    | produse industriale                                                                                                 | 228                        | 420                        |
|    | servicii                                                                                                            | 568                        | 616                        |
| 15 | Apeluri telefonice                                                                                                  | 3797                       | 4422                       |
| 16 | Controale în baza petițiilor/ neconformități                                                                        | 592(22,3%) (-422)          | 746(29,0%) / (-469)        |
| 17 | Vizite de consultanță/raioane / participanți                                                                        | 33 / 25 / 1270             | 118/109 /7440              |

## Relații cu consumatorii

|                                    |                |               |
|------------------------------------|----------------|---------------|
| <b>În total petiții:</b>           | 1044 (a. 2012) | 1271(a. 2013) |
| -examine și soluționate            | 998            | 1251          |
| - în examinare                     | 46             | 20            |
| -readresate totalmente             | 189            | 177           |
| - readresate în parte              | 0              | 3             |
| <b>Conform subiectelor:</b>        |                |               |
| produse alimentare                 | 248            | 235           |
| produse nealimentare               | 228            | 420           |
| servicii prestate                  | 568            | 616           |
| <b>Apeluri telefonice</b>          | 3797           | 4422          |
| produse alimentare                 | 757            | 791           |
| produse industriale                | 1385           | 1599          |
| servicii prestate                  | 1655           | 2032          |
| <b>Consultații în oficiu</b>       | 634            | 1339          |
| produse alimentare                 | 109            | 152           |
| produse industriale                | 233            | 675           |
| servicii prestate                  | 292            | 512           |
| <b>Petiții soluționate amiabil</b> | <b>83</b>      | <b>198</b>    |

| <b>Trimestrul I – 28 vizite</b> de consultanță consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor cu genericul, „ <i>Dreptate consumatorilor acum</i> ”:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Trim.II - 14 vizite:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Trim.III - 26 vizite:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. În cadrul autorităților locale - 7 vizite:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) mun. Chișinău (pretura Buiucani),</li> <li>2) raionul Ialoveni (Consiliul Raional Ialoveni ),</li> <li>3) raionul Glodeni (Consiliul Raional Glodeni),</li> <li>4) raionul Anenii Noi (Consiliul Raional Anenii Noi),</li> <li>5) raionul Edineț (Consiliul Raional Edineț),</li> <li>6) raionul Cahul (Consiliul Raional Cahul),</li> <li>7) raionul Orhei (Consiliul Raional Orhei).</li> </ol> <p><b>2. În centre comerciale - 9 vizite:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sectorul Centru - CC “ATRIUM” (OCS „Tower Group” SRL);</li> <li>2) sectorul Centru - CC „SUN City” (SRL “Leutis”);</li> <li>3) sector Centru - CC “Mall Dova” (OCS „Lemi Invest” SA);</li> <li>4) sectorul Buiucani - supermarket “Fourchette” (OCS “Fourchette” SRL);</li> <li>5) sectorul Botanica – CC “ELAT” (SRL “Elat-Rentservice”);</li> <li>6) sectorul Botanica – CC „Green Hills” („Vistarcom” SRL)</li> <li>7) mun. Bălți – hypermarket “METRO”(OCS“Metro Cash &amp; Carry Moldova”);</li> <li>8) or. Edineț - supermarket “Fourchette” (OCS “Fourchette” SRL);</li> <li>9) or. Comrat - supermarket “Fourchette” (OCS “Fourchette” SRL).</li> </ol> <p><b>3. În piețe - 8 vizite:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sectorul Centru - piața „Vitalco-SV” SRL;</li> <li>2) sectorul Botanica - Piața „Maran” SRL;</li> <li>3) sectorul Botanica - piața „Sandex-Tehno” SRL;</li> <li>4) sectorul Buiucani – piața „Negustorii” SRL;</li> <li>5) sectorul Buiucani – piața „Euro-Agro-Market” SRL;</li> <li>6) sectorul Ciocana – piața „Agromondial” SRL;</li> <li>7) sectorul Rîșcani – piața „Extremum” SRL;</li> <li>8) mun. Bălți – piața ÎM „Asociația Piețelor din Bălți.</li> </ol> <p><b>4. În instituții de învățământ - 4 vizite:</b></p> <p>UTM, UCCM, ASEM, Alecu Russo BALTI.</p> | <p><b>1. În cadrul autorităților locale - 6 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) raionul Nisporeni (Consiliul Raional Nisporeni);</li> <li>2) raionul Călărași (Consiliul Raional Călărași);</li> <li>3) raionul Soroca (Consiliul Raional Soroca);</li> <li>4) raionul Briceni (Consiliul Raional Briceni);</li> <li>5) raionul Leova (Consiliul Raional Leova);</li> <li>6) raionul Hîncești (Consiliul Raional Honești);</li> </ol> <p><b>2. În centre comerciale - 4 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7) sectorul Centru – CC „Gemenii” (SA „Gemenii”);</li> <li>8) sectorul Centru - CC “Mall Dova”(OCS „Lemi Invest” SA);</li> <li>9) sectorul Botanica – CC “ELAT” (SRL “Elat-Rentservice”);</li> <li>10) mun. Bălți - supermarket “Fourchette” (OCS “Fourchette” SRL).</li> </ol> <p><b>3. În piețe – 4 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sectorul Botanica - piața ÎI „Vasile Panov”,</li> <li>2) mun. Bălți – piața ÎM „Asociația Piețelor din Bălți”</li> <li>3) mun. Bălți – piața ÎM „Bina Balan”;</li> <li>4) sectorul Rîșcani – piața „Nistru Lada” SRL.</li> </ol> <p><b>Trim.IV - 50 vizite, incl. 21 instituții învățământ.:</b></p> <p><b>1. În cadrul autorităților locale - 6 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) raionul Taraclia (Consiliul Raional Taraclia);</li> <li>2) raionul Strășeni (Consiliul Raional Strășeni);</li> <li>3) raionul Comrat (Consiliul Raional Comrat);</li> <li>4) raionul Rîșcani (Consiliul Raional Rîșcani);</li> <li>5) raionul Rezina (Consiliul Raional Rezina);</li> <li>6) orașul Vulcănești (Primăria or. Vulcănești).</li> </ol> <p><b>2. În centre comerciale - 8 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sectorul Buiucani – supermarket “Linella” SRL;</li> <li>2) sectorul Buiucani – supermarket CC „Green Hills” („Vistarcom” SRL);</li> <li>3) sectorul Ciocana – CC “Megapolis Mall”;</li> <li>4) sectorul Ciocana – “Linella” SRL;</li> <li>5) or. Telenești – “Linella” SRL;</li> <li>6) or. Soroca - “Fourchette” SRL;</li> <li>7) or. Cahul - “Fourchette” SRL;</li> <li>8) or. Taraclia – “Linella” SRL.</li> </ol> <p><b>3. În piețe – 15 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8) sectorul Centru - piața ÎM „Piața Centrală”, Varlaam;</li> <li>5) sectorul Centru - piața ÎM „Piața Centrală”, Cărbunarilor;</li> <li>6) sectorul Centru – piața “IURS”;</li> <li>7) sectorul Centru – piața “Guțu Sergiu”;</li> <li>9) sectorul Ciocana – piața „Agromondial” SRL;</li> <li>10) sectorul Rîșcani – piața „Extremum” SRL, C.Basarab.;</li> <li>8) sectorul Rîșcani – piața „Extremum” SRL, B.Voiev.;</li> <li>9) sectorul Rîșcani – “Elisav Com”;</li> <li>10) sectorul Rîșcani – “Elisav Com”;</li> <li>11) sectorul Buiucani – piața „Euro-Agro-Market” SRL;</li> <li>12) sectorul Buiucani – piața „Negustorii” SRL;</li> <li>11) sectorul Botanica - Piața „Maran” SRL;</li> <li>13) or. Cahul – Piața Centrală Cahul”;</li> <li>14) or. Ciadîr-Lunga- piața “UCOOP C-Lunga”;</li> <li>15) or. Comrat – piața “Gagauz COOP”.</li> </ol> | <p><b>1. În cadrul autorităților locale, sate - 15 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) raionul Cantemir (Consiliul Raional Cantemir),</li> <li>2) raionul Basarabeasca (Consiliul Raional Basarabeasca),</li> <li>3) raionul Drochia (Consiliul Raional Drochia),</li> <li>4) raionul Ungheni (Consiliul Raional Ungheni),</li> <li>5) raionul Songerei (Consiliul Raional Singerei),</li> <li>6) raionul Criuleni (Consiliul Raional Criuleni)</li> <li>7) r-nul Hîncești, satul Mingir;</li> <li>8) r-nul Hîncești, satul Pervomaiscoe;</li> <li>9) r-nul Hîncești, satul Bujor;</li> <li>10) r-nul Hîncești, satul Cărpineni;</li> <li>11) r-nul Hîncești, satul Logrănești;</li> <li>12) r-nul Ialoveni, satul Bardar;</li> <li>13) r-nul Ialoveni, satul Costești;</li> <li>14) r-nul Ialoveni, satul Mileștii-Mici;</li> <li>15) r-nul Ialoveni, satul Răzeni.</li> </ol> <p><b>2. În centre comerciale - 4 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sectorul Centru - CC “Nr.1” („47-th Parallel”);</li> <li>2) sectorul Rîșcani - hypermarket “METRO”(ICS“Metro Cash &amp; Carry Moldova”);</li> </ol> <p>sectorul Roecani - CC “Soiuz” („Expoprom” SRL);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) sectorul Ciocana - supermarket “Linella”</li> </ol> <p><b>3. În piețe – 7 întâlniri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sectorul Centru - piața ÎM „Piața Centrală”;</li> <li>2) sectorul Centru - Piața „Iurs” SRL;</li> <li>3) sectorul Ciocana – piața „Agromondial” SRL;</li> <li>4) sectorul Rîșcani – piața „Extremum” SRL;</li> <li>5) or.Cahul - piața ÎM „Piața Centrală Cahul”</li> <li>6) or.Soroca – piața „Piața Centrală Soroca”;</li> <li>7) or.Rîșcani – piața „Piața Centrală Rîșcani”.</li> </ol> |

