

MINISTERUL ECONOMIEI
AL REPUBLICII MOLDOVA

AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA
CONSUMATORILOR



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

АГЕНТСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

MD-2012, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78
tel. (+373-22) 22-12-28, fax. (+373-22) 22-12-28
E-mail: consumator@apc.gov.md

Nr. 27/03 - 3478 din 8.07.2014

МД-2012, мун. Кишинэу, ул. Василе Александри, 78
tel. (+373-22) 22-12-28, факс. (+373-22) 22-12-28
E-mail: consumator@apc.gov.md

Ministerul Economiei

Agenția pentru Protecția Consumatorilor (Agenția), Vă prezintă Raportul de activitate pentru *semestrul I-2014* al Agenției pentru Protecția Consumatorilor cu anexele respective - 28 file).

Cu respect,

Directorul adjunct

Olesea PLOTNIC

Ex. E.Oprea

Ministerul Economiei al Republicii Moldova

Agenția pentru Protecția Consumatorilor



**Raport de activitate
pentru semestrul I - 2014**

Director adjunct al Agenției – Olesea PLOTNIC

I.	COMPONENȚA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI.
II.	PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII
1.	Planul activităților pentru a. 2014
III.	ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIETEI
1.	Controale desfășurate
2.	Tipul de întreprinderi controlate
3.	Produse controlate
4.	Probe prelevate
5.	Protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorilor
6.	Sancțiuni pentru neconformare
7.	Controale tematice de aplicare a legislației protecției consumatorilor
8.	Controlul calității produselor/serviciilor alimentare și produselor alcoolice.
9.	Controlul calității produselor/serviciilor industriale:
10.	Controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare/serviciilor prestate, calității produselor petroliere.
IV.	EXAMINAREA PETIȚIILOR
V.	CONLUCRAREA CU ORGANELE ABILITATE. CONTROLUL ÎN COMUN
VI.	COLABORĂRI ȘI PROGRAME DE INSTRUIRE
VII.	ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, EDUCARE ȘI CONSILIERE
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
Anexe – 8 anexe.	

I. COMPONENTA, BUGETUL, STATUL DE PERSONAL AL AGENȚIEI.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor este abilitată cu funcții speciale de control și supraveghere în scopul prevenirii plasării pe piață a produselor și a serviciilor neconforme cu cerințele prescrise și/sau declarate.

Cheltuielile financiare pentru întreținerea și funcționarea Agenției sunt acoperite exclusiv din mijloacele aprobate anual prin Legea Bugetului de Stat.

Pentru anul 2014 bugetul Agenției constituie **6748,1mii lei**.

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.2014 constituie 69 funcții ocupate și 9 locuri vacante.

II. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII

1. Planul activităților pentru a.2014

Obiectivele principale ale Agenției includ:

1) fortificarea capacităților decizionale și stimularea capacităților de autoprotecție individuală a consumatorilor, prin educarea și informarea acestora;

2) trecerea de la control la conformare prin preluarea celor mai bune practici ale UE;

3) asigurarea unui nivel înalt de supraveghere a pieței în vederea protejării consumatorilor, de colaborare cu autoritățile de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.

Conform Planului de Activitate pentru a.2014, Agenția și-a propus:

1. monitorizarea continuă a produselor/serviciilor plasate pe piață;

2. reducerea numărului de controale efectuate cu 20%, față de a.2013, potrivit „Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020” aprobată prin Legea nr.166 din 11.07.2012;

3. organizarea controlului **tematic (50%)** asupra tipurilor concrete de produse/servicii;

4. planificarea controalelor, preponderent la comercianții angro, importatori, rețelele de markete, prestatori de servicii consumatorilor, bazată pe un cardu eficient de evaluare a riscurilor (*Agencia a elaborat și a înaintat Ministerului Economiei spre promovare proiectul Procedurii sectoriale de evaluare a riscurilor a fost aprobată la data de 27.05.2014*).

5. intensificarea activităților de informare, educare a consumatorilor și consiliere a operatorilor economici, a vizitelor de consultanță;

6. intensificarea colaborării cu Asociațiile obștești de protecție a consumatorilor;

7. dezvoltarea Parteneriatelor cu mediul de afaceri (Asociațiile sectoriale) cu suportul și în comun cu Ministerul Economiei.

8. organizarea și desfășurarea activităților consacrate **Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie**, prin campanii informaționale.

III. ACTIVITĂȚILE DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI

Pentru realizarea Planului de activitate al Agenției pentru a. 2014, au fost stabilite **obiectivele principale** în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor, orientate spre asigurarea conformității, siguranței produselor/ serviciilor plasate pe piață prin dezvoltarea capacităților de supraveghere a pieței și asigurarea unui nivel adecvat de

protecție a consumatorilor prin informare, examinarea reclamațiilor, în limitele competențelor atribuite.

Activitățile de control au fost desfășurate, cu prioritate, la operatorii 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

În rezultatul evaluării gradului de risc, pentru **semestrul I** au fost planificate și **coordonate cu Cancelaria de Stat 726** controale de stat, la agenții economici care plasează pe piață produse/prestează servicii consumatorilor.

S-au efectuat - 1167 controale, la 1004 agenți economici, depistate încălcări prin **844** (72.4 %) controale, la 791(93.7%) agenți economici, dintre care:

Controale planificate conform Graficului de control - s-au efectuate în total **673** controale, reprezentând 57,7% din totalul acțiunilor de control, în **482** (71,6%) controale au fost constatate nerespectări ale prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor:

- *planificate în trim.I – 371 controale, efectuate 327 (88,1%), în 225(68,8%) depistate neconformități;*

- *planificate în trim.II – 355 controale, efectuate 317(89,3%), în 241(76,0%) depistate neconformități;*

- *din trim.IV .2013 - 29 controale, în 16 (55,2%) controale s-au depistat neconformități.*

Inițiate în trim.II, dar vor fi finisate în trim.III – 82 de controale de stat.

Controale inopinate - s-au efectuat **494**

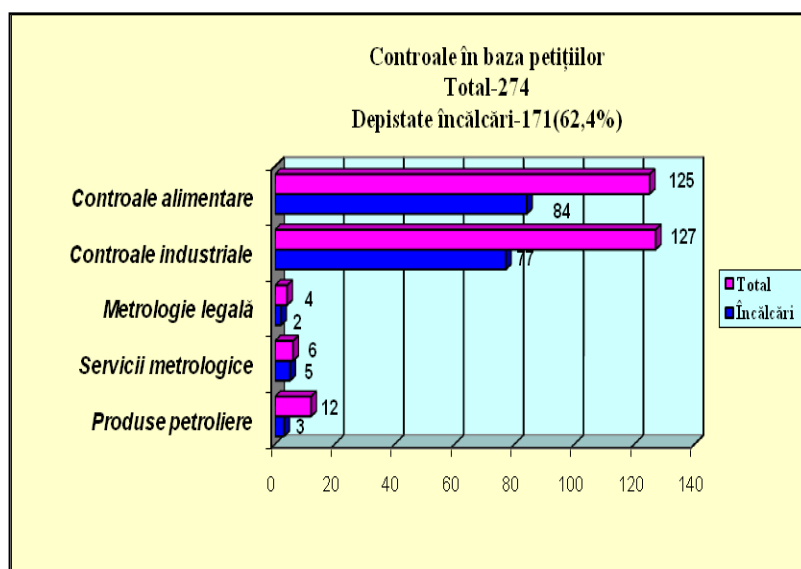
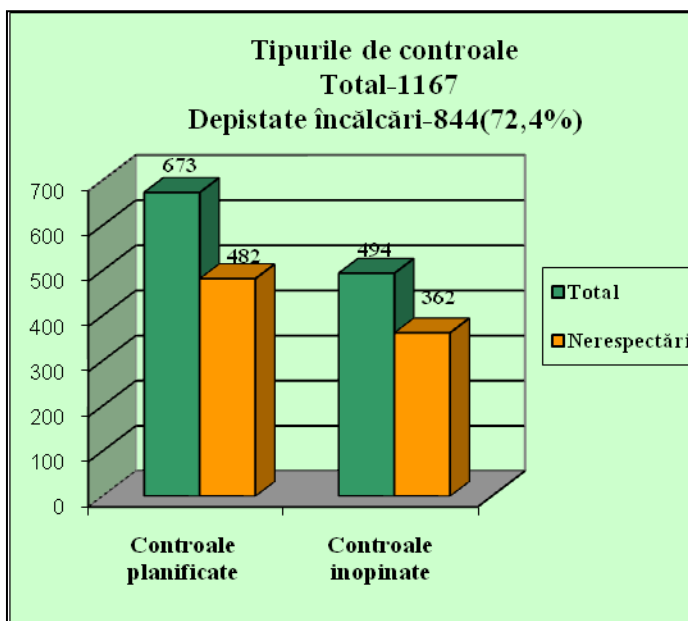
controale, reprezentând 42,3% din totalul acțiunilor de control, în **362** (73,3%) controale au fost constatate nerespectări ale prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor, pentru care au fost aplicate măsurile de rigoare, inclusiv sancțiuni contravenționale:

- **în baza plîngerilor înregistrate** – **274** (23,5%) din total controale efectuate, depistate încălcări prin **171** (62,4%) controale:

- *alimentare/servicii – 125 (45,6%) controale, depistate încălcări – 84(67,7%);*

- *industriale/servicii – 127(46,3%) controale, depistate încălcări – 77(60,56%);*

- *metrologie legală - 4(1,0%) controale, depistate încălcări– 2(0,5%)control;*



- servicii metrologice -6(2,1%) controale, depistate încălcări-5(83.3%) controale;
- produse petroliere – 12(4,4%) controale, depistate încălcări – 3(25,0%) controale.
- în baza demersurilor parvenite de la autorități – 107(21,65%) controale, depistate încălcări prin 87 (81,3%) controale;
- în scopul trasabilității produselor – 4 (0,80%) controale, depistate încălcări prin 3 (75,0%) controale;
- autosesizări (calitatea cărnii,zahăr) – 3 (0,80%) controale, depistate încălcări prin 3 (75,0%) controale;
- controale repetate – 4(1,0%) controale, depistate încălcări prin 2 (50,0%) controale;
- în baza dispoziției/ordinului directorului Agenției – 102 (20,6%) controale (tematice inopinate), depistate încălcări prin 96 (95,0%);

În comun cu alte autorități au fost efectuate **15 (1,3%)** controale complexe.

Din numărul total de agenți economici supuși controlului (1004), **pentru prima dată** au fost controlați 401 (40,0%) **agenți economici**, la 306 (76,3%) din care s-au depistat încălcări.

2. Tipul de întreprinderi controlate .

Producătoare – efectuate 57 (4,8 %) controale, depistate încălcări prin 32(56,1%) controale;

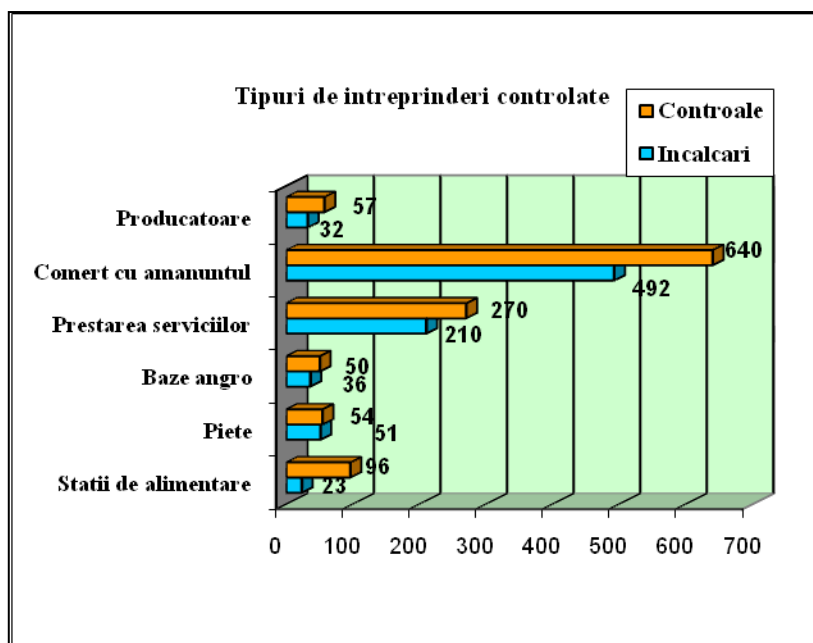
Comerț cu amănuntul - efectuate 640(54,8 %) controale, depistate încălcări prin 492 (76,9 %) controale;

Prestarea serviciilor - efectuate 270 (23,1 %) controale, depistate încălcări prin 210 (77,8%) controale;

Baze angro - efectuate 50(4,28 %) controale, depistate încălcări prin 36 (72,0%) controale;

Piețe - efectuate 54 (4,6%) controale, depistate încălcări 51 (94,0%) controale;

Stații de alimentare cu combustibil – efectuate 96 (8,2%) controale, depistate încălcări prin 23 (24,0%) controale;



3. Produse controlate

Au fost supuse controlului **produse în sumă de 248.46 mln. lei**, din care 7,17 (2,9%) necorespunzătoare inclusiv:

produse alimentare, inclusiv alcoolice – 604 controale, în sumă de 165,028 mln lei, necorespunzătoare în sumă de 3,046 mln lei;

produse industriale – 386 controale, în sumă de 42,886 mln lei, necorespunzătoare în sumă de 3,8(8,8%) mln lei;

produse petroliere – 73 controale, în sumă de 38,704 mln lei, necorespunzătoare în sumă de 0,0018(0,005%) mln lei.

mijloace de măsurare, medicamente – 104 controale, în sumă de 0,84 mln lei, necorespunzătoare în sumă de 0,345(41,1%) mln lei.

Produse cu originea **de import** au fost verificate prin 658 controale, în sumă de **69,897 mln lei**, necorespunzătoare au fost stabilite în sumă de 6,15(8,81%) 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.

Prin urmare, în **sem.I** au fost prelevate **95 mostre** de produse, din care **10 (10,5%)** mostre s-au stabilit necorespunzătoare normelor prescrise și/sau declarate:

- produse alimentare - 87 (91,5%) mostre, din care 10 (11,%) necorespunzătoare, inclusiv:

- în comerț – 39 (44,8%) mostre, din care 8 (25,0%) mostre (biscuiți) necorespunzătoare;

- la producere – 48 (55,2%), din care 2(20,0%) mostre (mezeluri, ape minerale, zahăr, pâine) necorespunzătoare;

- produse industriale – 6 (6,31%), fără neconformități:

- în comerț - 6 mostre, fără neconformități;

- produse petroliere – 2(2,10%) mostre, fără neconformități:

- în comerț - 2 mostre, fără neconformități;

5. Protecția Vieții, Sănătății, Eredității și Securității Consumatorului

Neconformități au fost depistate prin **844 controale** (72,3%), la 792 (93,7%) agenți economici.

- producere*– efectuate 57 (4,9%) controale, depistate încălcări prin 32(56,1%) controale;

- comerț cu amănuntul*- efectuate 640 (54,9 %) controale, depistate încălcări prin 492 (76,9%) controale;

- *prestarea serviciilor*- efectuate 270 (23,13%) controale, depistate încălcări prin 210 (77,8%) controale;

- *baze angro*- - efectuate 50(4,28 %) controale, depistate încălcări prin 36 (72,0%) controale;

- *piețe* - efectuate 54 (4,6%) controale, depistate încălcări 51 (94,0%) controale;

- *stații alimentare cu combustibil* - efectuate 96 (8,2%) controale, depistate încălcări prin 23 (24,0%) controale;

Încălcările depistate în cadrul controalelor de stat:

- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 202 cazuri;

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat – 251 cazuri;

- neinminarea bonului de casă/lipsa indicatoarelor de preț – 222 cazuri;

- lipsa registrului de reclamații – 118 cazuri;

- lipsa certificatelor /declarațiilor de conformitate – 119cazuri;

- utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic– 82 cazuri;

- lipsa pretului unitar – 36 cazuri;

- **termenul de valabilitate al produselor expirat – 61 cazuri**, 435 loturi produse, în sumă de 146,493 mii lei;

- înșelarea consumatorului – 44 cazuri;

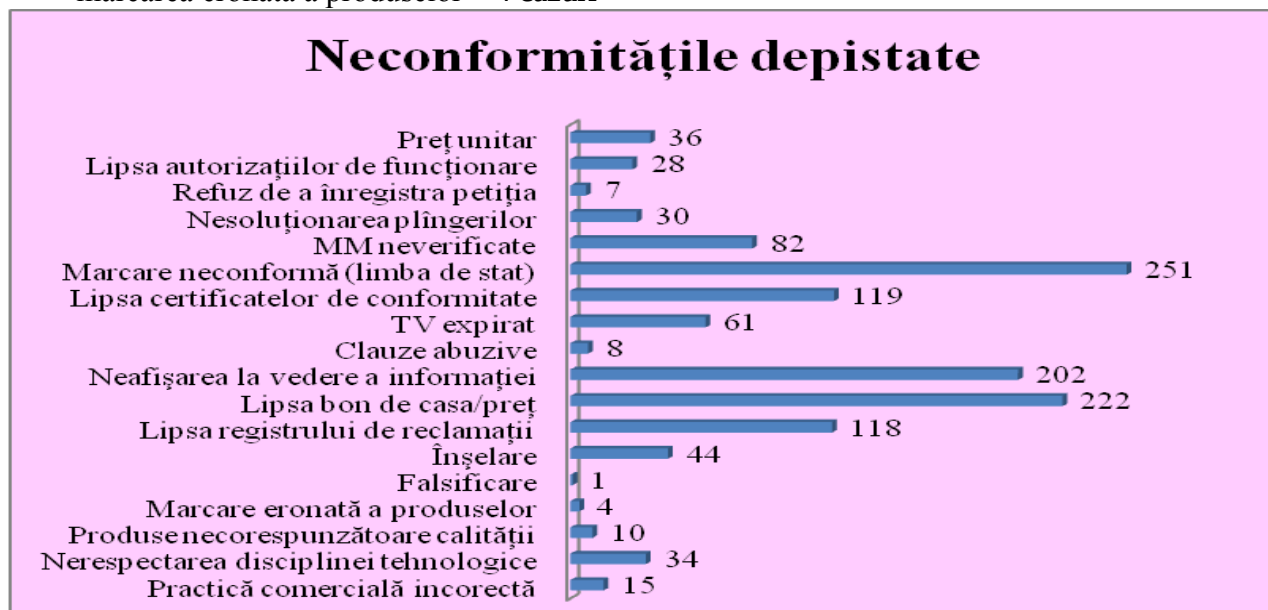
- produse necorespunzătoare cerințelor de calitate și inofensivitate – 10 cazuri;

- nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare – 34 cazuri;

- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 28 cazuri;

- nesoluționarea plîngerilor în termen – 30 cazuri;

- lipsa facturilor fiscale – 1caz.;
- falsificare – 1caz(bauturi alcoolice);
- utilizarea practicilor comerciale incorecte – 15 cazuri;
- clauze abuzive in contracte – 8 cazuri;
- marcarea eronată a produselor – 4 cazuri



- refuz de a înregistra petiția - 7 cazuri.

• **Produsele necorespunzătoare**, în sumă de 7,17 (2,89%) mln lei, au fost interzise spre comercializare.

6. Sancțiuni pentru neconformare

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, în privința agenților economici și persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 665 prescripții de înlăturare a neconformităților ;
- 326 prescripții de interdicere temporară a lotului
- 84 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;-
- 11 decizii de remediere gratuită, înlocuire gratuită, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător;

- 7 decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

- **încheiate de Agenție** 1253 procese-verbale cu privire la contravenție(act de control), fiind aplicate sancțiuni contravenționale:

1) aplicate sancțiuni de către Agenție (act de control) – **869 decizii de amendă, în sumă 1724,700 mii lei;**

- **proceses-verbale remise către alți agenți constatatori** (act de control) – **48 proceses-verbale, inclusiv:**

către Comisariate de Poliție – 31 proceses-verbale;

către Inspectoratul Fiscal – 17 proceses-verbale;

- încetate de Agenție – 8 proceses - verbale;

- în examinare – 328 proceses - verbale;

- **proceses-verbale remise de alte autoritati** – **224 proceses-verbale:**

examine – 194 proceses-verbale,

în examinare 30– proceses – verbale, inclusiv:

aplicate sanctiuni pe 64 proceses-verbale,

anulate 130 procese-verbale (contravin art.443 al CC).

- ***Agenția a reprezentat:***

- interesele economice ale consumatorilor în 58 ședințe de judecată;

- interesele Agenției în 263 ședințe de judecată.

Cererile prelabile adresate Agenției în sem.I – 13 cereri.

- ***Litigiile Agenției aflate pe rolul instanței judecătorești, în perioada trim.I – 158 dosare***(Cauze civile și de contencios administrativ).

Din 1093 prescripții/decizii aplicate, sunt executate 752 (69,0%) prescripții/decizii.

7. Controale tematice de aplicare a legislației protecției consumatorilor

Controale tematice - pe parcursul sem I-2014, prin acțiunile tematice, au fost efectuate **614** (52,6%) controale, neconformități au fost depistate prin 511 (83,2%) controale de stat, inclusiv:

Controale tematice inopinate (în baza ordinelor Agenției) 8,7% din numărul total de controale tematice efectuate.

Au fost efectuate **102 controale** privind conformitatea produselor și serviciilor conform tematicilor aprobate prin *Ordinul directorului Agenției*, în care sa stabilit verificarea etichetării și termenii de valabilitate a produselor, a indicatoarelor de prețuri, calitatea serviciilor, dar și respectarea condițiilor tehnice de păstrare pentru produsele plasate pe piață sau oferite pentru preparare și consum.

Neconformități au fost stabilite prin **96** (94,1%) controale de stat.

Tematicile controalelor au cuprins un asortiment larg de produse/servicii plasate pe piața, inclusiv:

- Întru realizarea sarcinilor atribuite, în vederea plasării pe piață a produselor/serviciilor nesigure, necorespunzătoare cerințelor prescrise și/sau declarate, a combaterii practicilor ce afectează interesele legale și drepturile consumatorilor, *s-a emis ord.nr.136 în pragul sărbătorilor de iarnă (produse alimentare,pește și produse din pește,legume, produse industriale, jucării, accesorii pentru brad)*, pentru perioada **16 decembrie 2013 - 17 ianuarie 2014** curent.

În acest scop au fost efectuate 78 controale tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 74 (76,0%) controale.

Cele mai grave încălcări depistate în cadrul controalelor de stat:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare;
- produse cu termenul de valabilitate al produselor expirat;
- lipsa certificatelor de conformitate;
- neindicarea datei fabricării;

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, în privința agenților economici și persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 43 prescripții de înlăturare a neconformităților ;
- 45 prescripții de interdicere temporară a lotului;
- 6 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate, defectate;
- *încheiate de Agenție* 111 procese-verbale cu privire la contravenție, fiind aplicate sancțiuni contravenționale;

Întru diminuarea gravității încălcărilor depistate, urmărirea executării prescripțiilor eliberate este unul din indicatorii principali de realizare a obiectivelor stabilite, în scopul protecției protecției consumatorilor.

În acest sens, din 94 prescripții eliberate, au fost executate 82 prescripții, altele sunt în termen de executare.

• În perioada **22-25 aprilie** curent a fost emis *ord.nr.29*, care vizează comercializarea produselor alimentare **tradiționale sarbatorilor de Paști**, cu risc sporit de alterare(carne și preparate din carne, pește și preparate din pește, ouă, produse de patiserie), au fost efectuate 8 controale tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 7 (87,5%) controale de stat.

Cele mai grave încălcări depistate în cadrul controalelor de stat:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat;
- înșelare;
- lipsa indicatorilor de preț;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare;
- produse cu termenul de valabilitate al produselor expirat;
- neindicarea datei fabricării;
- lipsa certificatelor de conformitate;
- nerespectarea cerințelor privind amplasarea, depozitarea, păstrarea producției;

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, în privința agenților economici și persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 5 prescripții de înlăturare a neconformităților ;
- 8 prescripții de interdicere temporară a lotului;
- *încheiate de Agenție* 16 procese-verbale cu privire la contravenție.

În acest sens, din 13 prescripții eliberate, prescripțiile au fost executate totalmente.

• Pentru **“Ziua Internațională a Copilului”** a fost emis *ord.nr.48* cu tematica jucăriile plasate pe piață în întreprinderile de comerț din țară, a serviciilor și echipamentelor instalate pe terenuri de joacă în centrele de divertisment pentru copii, în perioada **22 mai - 17 iunie** curent, au fost efectuate 8 controale tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 7 (87,5%) controale.

Cele mai grave încălcări depistate în cadrul controalelor de stat:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat;
- lipsa indicatorilor de preț;
- lipsa certificatelor de conformitate;

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, în privința agenților economici și persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 6 prescripții de înlăturare a neconformităților ;
- 5 prescripții de interdicere temporară a lotului;
- *încheiate de Agenție* 10 procese-verbale cu privire la contravenție, fiind aplicate sancțiuni contravenționale;

În acest sens, din 11 prescripții eliberate, au fost executate 8 prescripții, celelalte sunt în termen de executare.

• **Ord.nr.58**, pentru perioada caniculei, **16 iunie -31 iulie**, s-a stabilit tematica: *calitatea și inofensivitatea băuturilor răcoritoare, sucurilor și nectarurilor din fructe, apei minerale, apei potabile îmbuteliate; calitatea și inofensivitatea produselor alimentare perisabile (patiserie, ouă de pasăre, produse culinare);*

calitatea și inofensivitatea înghețatei

respectarea *condițiilor tehnice de păstrare* prescrise;

regulile de comerț și cerințele de ambalare și etichetare a produselor, în acest context au fost efectuate 8 controale tematice inopinate, încălcări au fost depistate prin 8 (100,0%) controale de stat.

Cele mai grave încălcări depistate în cadrul controalelor de stat:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, lipsa totală a marcării, fără informația în limba de stat;
- neînținerea bonului de casă;
- lipsa indicatorilor de preț;
- lipsa certificatelor de conformitate;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori;
- înșelare;
- utilizarea Mijloacelor de Măsurare neverificate;
- lipsa sau nerespectarea gestionării Registrului de Reclamații.

Pentru neconformitățile depistate în cadrul supravegherii pieței, în privința agenților economici și persoanelor responsabile au fost aplicate următoarele măsuri juridice:

- 6 prescripții de înlăturare a neconformităților ;
- 5 prescripții de interdicere temporară a lotului;
- *încheiate de Agenție* 17 procese-verbale cu privire la contravenție.

În acest sens, din 11 prescripții eliberate, au fost executate totalmente.

Controale tematice planificate pe parcursul sem I-2014, prin acțiunile tematice, au fost efectuate **512** (43,8%) controale din numărul total de controale, neconformități au fost depistate prin 415(81,05%) controale de stat, inclusiv:

trim I – 2014.

- *Produse culinare – 61controale, 54 controale cu neconformități;*
- *Respectarea regulilor de comerț cu băuturi alcoolice, articole de tutun – 75 controale,69 controale cu neconformități;*
- *Pește și produse din pește – 67 controale, 61 controale cu neconformități;*
- *Articole din blană – 6 controale, 1 cu neconformități;*
- *Articole textile – 4 controale, 1cu neconformități;*
- *Produse electrocasnice – 13 controale, 11 cu neconformități;*
- *Produse electronice – 5 controale, 4 cu neconformități;*
- *Mașini agricole, unelte – 3 controale, 3 cu neconformități;*
- *Servicii de asistență auto – 10 controale,8 cu neconformități;*
- *Supravegherea metrologică în domeniul sănătății și siguranței populației – 20 controale, 9 cu neconformități.*

trim II – 2014.

- *Produse destinate sărbătorilor de Paști(panificație) – 71controale, 68 controale cu neconformități;*

- *Ouă de pasăre – 13 controale,11 controale cu neconformități;*
- *Produse de panificație, patiserie – 28 controale, 26 controale cu neconformități;*
- *Materiale d construcții – 31 controale, 19 cu neconformități;*
- *PVC – 9 controale, 6 cu neconformități;*
- *Articole pentru copii, jucării – 6 controale, 4 cu neconformități;*
- *Produse chimice – 37 controale, 29 cu neconformități;*
- *Produse cosmetice – 16 controale, 14 cu neconformități;*
- *Servicii turism – 10 controale,9 cu neconformități;*
- *Produse Petroliere – 4 controale,1 cu neconformități;*
- *Supravegherea metrologică a stațiilor de reparare și deservire tehnică auto – 8 controale, 3 cu neconformități.*
- *Comercializarea mijloacelor de măsurare– 15 controale, 10 cu neconformități.*

8. Controlul calității produselor/serviciilor alimentare și produselor alcoolice:

În perioada semestrului I-2014, Agenția a efectuat **604** acțiuni de control privind conformitatea, regulile de comercializare și etichetare a produselor alimentare/alcoolice, cât și a serviciilor alimentației publice, la 545 agenți economici, la toate etapele ciclului vital al produselor.

Au fost **controlate produse în sumă de 166,028 mln lei**, iar valoarea produselor **neconforme 3,051 (1,83%) mln lei**, pentru care a fost dispusă interzicerea comercializării.

Neconformități au fost depistate prin **509 (84,27%) controale**, la 480(94,3%) agenți economici.

- **producere – 46 (7,61 %) controale**, în 27(58,7%) controale s-au depistat încălcări;
- **comerț cu amănuntul – 341 (56,4%) controale**, în 296 (86,8%) controale s-au depistate încălcări;
- **servicii alimentație publică – 125(20,6%) controale**, în 109 (87,2%) s-au depistat încălcări;
- **baze angro - 46(7,6%) controale**, în 33 (71,7%) s-au depistat încălcări;
- **piete - 46 (7,6%) controale**, în 44 (96,65%) s-au depistat încălcări.

Produse cu originea de import, au fost verificate în sumă de **18,9 mln lei**, din care neconforme s-au stabilit în sumă de 3,051(16,1%) mln lei.

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

Au fost **prelevate 87 mostre**, din care 10 (11,%) necorespunzătoare normelor prescrise și/sau declarate:

în comerț – 39 (44,8%) mostre, din care 8 (25,0%) mostre (crupe, produse din carne, iaurt, biscuiți) necorespunzătoare;

la producere – 48 (55,2%), din care 2(20,0%) mostre (biscuiți) necorespunzătoare;

In baza petitiilor au fost efectuate 125 (45,6%) controale, depistate încălcări prin 84(67,7%);

Încalcări depistate în cadrul controalelor:

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat – 161 cazuri;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 97cazuri;
- nerespectarea regulilor de comerț(neînținerea bonului de casă, lipsa prețului)– 147cazuri;

- lipsa registrului de reclamații la întreprindere – 69 cazuri;
- în lipsa certificatelor/declarațiilor de conformitate – 82 cazuri;
- lipsa prețului unitar la produsele expuse în vânzare (HG nr.966) – 29 cazuri;
- înșelarea consumatorilor – 38 cazuri;
- utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic – 38 cazuri;
- necorespunzătoare cerințelor de calitate și inofensivitate – 10 cazuri;
- **termenul de valabilitate expirat** – 57 cazuri, 410 loturi, în sumă de 136,072 mii lei;
- nerespectarea disciplinei tehnologice la fabricare, încercărilor – 25 cazuri;
- nerespectarea condițiilor sanitare, tehnice de păstrare a produselor – 46 cazuri;
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 14 cazuri;
- falsificare – 1 caz (băuturi alcoolice);
- lipsa facturilor fiscale – 1 caz;
- marcarea eronată – 3 cazuri;
- **practici comerciale incorecte** – 6 cazuri;
- refuzul vânzătorului de a înregistra petiția – 6 cazuri.

Măsurile aplicate:

- 369 prescripții de înlăturare a neconformităților;
- 240 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 56 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;
- 1 decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte;
- 812 procese-verbale cu privire la contravenție;
- 575 amenzi aplicate, în sumă de **1095,8 mii lei.**

9. Controlul calității produselor/serviciilor industriale:

În perioada semestrului I-2014, Agenția a efectuat **386** acțiuni de control privind conformitatea, regulile de comercializare și etichetare a produselor nealimentare, cât și a serviciilor prestate, la 377 agenți economici, la toate etapele ciclului vital al produselor.

Au fost controlate **produse în sumă de 42,886 mln lei**, iar valoarea produselor neconforme, pentru care a fost dispusă interzicerea comercializării, fiind de 8,8(4 %) mln lei.

Neconformități au fost depistate prin 262(67,9%) controale, la 258 (68,4%) agenți economici:

- **producere** – 11 controale, în 5 controale s-au depistat încălcări;
- **comerț cu amanuntul** – 278 controale, în 182 (69,06%) controale s-au depistat încălcări;
- **servicii prestate** – 93 controale, în 72 (77,4%) s-au depistat încălcări;
- **baze angro** - 3 controale, în care 2(66,6%) s-au depistat încălcări;
- **piete** - 1 (0,25%) controale, în care (100,0%) s-au depistat încălcări.

Produse cu originea de import, au fost verificate în sumă de **11,257 mln lei**, din care neconforme s-au stabilit în sumă de 3,65 mln lei.

Au fost **prelevate 6 mostre** de produse, conform rapoartelor de încercări, toate erau corespunzătoare indicilor testați:

- produse industriale, inclusiv metrologie – 6 (6,31%), fără neconformități;
în comerț - 6 mostre, fără neconformități

În baza petitiilor au fost efectuate **127(46,3%) controale, depistate încălcări – 78(68,5%);**

Încălcări depistate în cadrul controalelor:

- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 86 cazuri;

- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat, instrucțiunile de utilizare – 78 cazuri;
- nerespectarea regulilor de comerț (neînținutarea bonului de casă, lipsa indicatoarelor de pret, facturilor) – 64 cazuri;
- lipsa certificatelor/declarațiilor de conformitate – 30 cazuri;
- lipsa registrului de reclamații la întreprindere – 42 cazuri;
- nesoluționarea plîngerilor în termen – 25 cazuri;
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 10 cazuri;
- lipsa prețului unitar la produsele expuse în vânzare (HG nr.966) – 6 cazuri;
- **practici comerciale incorecte** – 5 cazuri;
- **clauze abuzive** - 8 cazuri;
- **termenul de valabilitate/garanție expirat**-2 cazuri,5 loturi, în sumă 5,675 mii lei;
- asigurarea metrologică nesatisfăcătoare și utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic – 12 cazuri;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare a produselor – 2 cazuri.

Măsurile aplicate:

- 228 prescripții de înlăturare a neconformităților;
- 76 prescripții de interdicere temporară a lotului;
- 14 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;
- 11 decizii de remediere gratuită a deficiențelor, înlocuire gratuită sau restituire a contravalorii produselor/serviciilor necorespunzătoare;
- 6 decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte;
- 354 procese-verbale cu privire la contravenție;
- 228 amenzi aplicate, în sumă de **390,3 mii lei**.

10.Controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare/serviciilor prestate, calității produselor petroliere.

În perioada semestrului I-2014, Agenția a efectuat **177** acțiuni de control privind controlul metrologic asupra mijloacelor de măsurare/serviciilor prestate, conformității produselor petroliere și regulilor de păstrare, comercializare a produselor petroliere, la 105 agenți economici, în toate domeniile de interes public.

Neconformități au fost depistate prin 74 (41,8%) controale, la 62(83,8,7%) agenți economici:

- **controlul metrologic a MM/serviciilor metrologice** – **104** controale, la 86 agenți economici, în 55 (52,3%) controale, la 52(54,2%) agenți economici s-au depistat încălcări;

- **controlul produselor petroliere/stații de alimentare cu combustibil/depozite** –**73** (40,6%) controale, la 25 agenți economici, în 19 (26,4%) controale, la 14(58,3%) agenți economici s-au depistat încălcări.

Au fost controlate **produse petroliere în sumă de 38,704 mln lei**, neconforme în sumă de 0,0018(0,005%) mln lei.

In baza petițiilor au fost efectuate **22** (12,4%) controale (din total controale pe petiții), depistate încălcări prin 11(50,0%) controale:

- petiții pe produse petroliere*- 12 (54,5%) controale, din total controale pe petiții, depistate încălcări prin 3 (25,0%) controale;

- petiții pe metrologia legală* – 4 (18,0%) controale, din total controale pe petiții, depistate încălcări prin 2 (25,0%) controale;

-*petiții pe servicii metrologice* – 6 (27,2%) controale, din total controale pe petiții, depistate încălcări prin 5 (83,3%) controale.

Încălcări depistate în cadrul controalelor:

- asigurarea metrologică nesatisfăcătoare și utilizarea mijloacelor de măsurare neverificate metrologic – 22 cazuri;
- neafișarea la vedere a informației pentru consumatori – 19 cazuri;
- lipsa autorizațiilor de funcționare/licențelor – 7 cazuri;
- plasarea pe piață, comercializarea produselor nemarcate/marcate neconform, fără informația în limba de stat, instrucțiunile de utilizare – 12 cazuri;
- termenul de valabilitate(medicamente, produse alimentare care se comercializează la stațiile de alimentare) - 2cazuri, 20 loturi, în sumă 4,456 mii lei;
- lipsa registrului de reclamații la întreprindere – 7 cazuri;
- nerespectarea condițiilor tehnice de păstrare a produselor – 1 caz.
- nesoluționarea plîngerilor în termen – 3 cazuri.
- înșelare – 6 cazuri.

Măsurile aplicate:

- 68 prescripții de înlăturare a neconformităților;
- 10 prescripții de interzicere temporară a lotului;
- 14 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare neverificate;
- 74 procese-verbale cu privire la contravenție;
- 46 amenzi aplicate, în sumă de **196,0 mii lei.**

Au fost executate, conform cerințelor stabilite, acțiuni de **sigilare** a utilajelor tehnologice la **11 întreprinderi** vinicole.

Controlul mijloacelor de măsurare (MM) utilizate în măsurări din toate domeniile de interes public, a fost realizat prin **772 controale**, la 582 agenți economici și persoane fizice antreprenori.

Au fost controlate **8033 MM**, s-au depistat în utilizare **234 (2,9%) mijloace de măsurare** neverificate/ neatestate metrologic, în domeniile:

- *tranzacțiile și operațiile comerciale* – 706 controale, s-au controlat 4008 MM, din care 156 (3,9%) erau neverificate metrologic;
- *sănătatea și siguranța populației, medicamentele* – 27 controale, s-au controlat 1101 MM, din care 17 (1,54%) erau neverificate metrologic;
- *controlul calității/inofensivității produselor/serviciilor* – 23 controale, s-au controlat 2880 MM, din care 55 (1,9%) erau neverificate metrologic;
- *alimentele* – 10 controale, s-au verificat 40 MM, din care 2 erau neverificate metrologic;
- *protecția drepturilor consumatorilor* – 5 controale, s-au controlat 9 MM, din care 2 erau neverificate metrologic;
- *transporturile și construcțiile* - 1 control, s-au controlat 2 MM, din care 2 erau neverificate metrologic;
- *comercializarea MM/servicii reparații* - 21 controale, s-au controlat 3473 unități MM, din care 2542 unități MM erau neconforme (defectate), în 14 cazuri s-a depistat asigurarea metrologică nesatisfăcătoare.

IV. Examinarea petițiilor:

Pe parcursul semestrului I-2013, în adresa Agenției au parvenit **531 petiții** și **3128 apeluri telefonice**, cu diverse subiecte.

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

- produse alimentare – **153** petiții și **554** apeluri telefonice;
- produse industriale – **151** petiții și **1198** apeluri telefonice;
- servicii prestate – **227** petiții și **1376** apeluri telefonice.

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

Către alte autorități, au fost **readresate spre examinare** conform competențelor **66** (12,4%) **petiții**, din 531 înregistrate.

Pentru soluționarea petițiilor și apelurilor telefonice înregistrate, au fost **efectuate 274** (23,5%), din total controale, la agenții economici reclamați, unde prin 171(62,4%) controale s-au depistat încălcări, inclusiv:

- produse alimentare/servicii alimentație publică – 125 (45,6%) controale, depistate încălcări – 84(67,7%);
- produse industriale/servicii – 127(46,3%) controale, depistate încălcări – 77(60,6%);
- metrologie legală - 4(1,0%) controale, depistate încălcări– 2(0,5%)controale;
- servicii metrologice – 6(2,1%) controale, depistate încălcări-5(83.3%) controale;
- produse petroliere – 12(4,4%) controale, depistate încălcări – 3(25,0%) controale.

Pe cale **amiabilă**, au fost soluționate **71 petiții**, celelalte petiții (cifra flotantă) urmează a fi examinate conform procedurii legale.

Petiții din raioane – sem I - 2014					
Raioane		Apeluri telefonice consultații oficiu - și în	Raioane		Apeluri telefonice consultații și
<i>mun.Chișinău</i>	418	2757	Glodeni	1	2
<i>mun.Bălți</i>	41	146	Ialoveni	9	15
Anenii Noi	6	17	Nisporeni	1	7
Briceni	-	4	Leova	-	5
Basarabeasca	-	2	Orhei	6	27
Cahul	11	31	Ocnîța	-	1
Ceadir - Lunga	-	2	Florești	1	9
Cantemir	1	1	Rîșcani	-	-
Călărași	3	4	Rezina	-	4
Comrat	3	4	Soroca	1	11
Criuleni	4	8	Strășeni	6	9
Cimișlia	-	5	Sîngerei	-	2
Căușeni	2	2	Ștefan Vodă	-	6
Dondușeni	2	5	Ungheni	2	17
Drochia	1	2	Telenești	-	6
Dubăsari		2	Taraclia	-	1
Hîncești	5	12	Vulcănești	-	5
Edineț	3	5	Șoldănești	-	3
Fălești	-	2	Romania	1	-

Agenții economici reclamați de 3 ori sau mai mult:

Au fost reclamați multiplu **9 agenți economici**, inclusiv:

1. ÎCS „Unimarket Discount” – 9 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
2. ÎM „47th Parallel” SA - 3 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;
3. ÎCS „Vistarcom” SRL – 7 petiții, 2 s-a confirmat, produse alimentare;
4. ÎCS “Fourchette-M” SRL – 6 petiții, 2 s-a confirmat, produse alimentare;
5. SC "IMC Market" SRL- 4 petiții, nu s-au confirmat, produse alimentare;

6. ÎCS„Shan Lian International Group”– 3 petiții,1 s-a confirmat, produse alimentare;
7. SC”Universul Restaurantelor”SRL– 3 petiții, 1 s-a confirmat, produse alimentare;
8. ÎCS”Bemol Retail”SRL - 3 petiții, nu s-au confirmat, produse petrolire;
9. ÎCS”Lukoil- Moldova”SRL -3 petiții, 1 s-a confirmat, produse petrolire;

Față de acești (9) agenți economici au fost înregistrate 41 petiții, **petiții s-au confirmat, la 6 agenți economici** din cei nominalizați.

Concluzii: Numarul de încălcări indică gradul de siguranța a produselor/serviciilor plasate pe piață.

V.Conlucrarea cu alte organe abilitate cu funcții de control si controlul în comun:

Prin colaborarea cu autoritățile competente în domeniu, Agenția a realizat

133 acțiuni în comun, inclusiv:

- **15 controale** în comun cu alte autorități cu funcții de control:

Centrului de Sănătate Publică – 3 controale;

Ministerului Afacerilor Interne – 4 controale;

Ministerul Agriculturii –2 controale;

Camera de Licențiere–2 controale;

INSM –1 controale;

ANRE –1 controale;

Agenția Sanitar – Veterinară pentru Siguranța Produselor de Origine Animală - 2 controale;

Conlucrarea cu autoritățile abilitate rezultă și din **demersurile** primite spre examinare dar și cele remise altor autorități de competență.

Prin urmare, pentru examinarea demersurilor parvenite de la alte autorități și agenți economici, au fost efectuate **107 (9,2%) controale**, depistate încălcări prin 87 (81,3%) controale.

Totodată, în rezultatul controalelor de stat în **11 cazuri au fost sesizate și alte autorități de specialitate**, despre încălcările depistate, pentru a se implica conform atribuțiilor și a aplica măsurile de competență, inclusiv:

- *Centrul de Sănătate Publică – 5 sesizări – 2 răspuns;*
- *Inspectoratul Fiscal – 2 sesizări - fără răspuns;*
- *INS – 1sesizare - 1 răspuns;*
- *Banca Națională a Moldovei - 1sesizare - 1 răspuns;*
- *Ministerul Transporturilor – 1 sesizare, - fără răspuns;*
- *Direcția Raională Siguranța Alimentelor – 1sesizare ;*

VI. Colaborari și Programe de instruire

În scopul realizării rolului si atribuțiilor care îi revin, Agenția beneficiază de programe de formare și perfecționare profesională a personalului angajat.

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

În sem.I, specialiștii Agenției au participat la 14 seminare de training din cadrul Academiei de Administrare Publica pe linga Presedintele Republicii Moldova.

VII. Activitati de informare, educare si consiliere

Consolidarea cunoștințelor agenților economici, privind produsele și serviciile, constituie unul din Obiectivele Strategiei de dezvoltare a Agenției pentru anii 2012 - 2015, care prevede promovarea drepturilor consumatorilor, pentru a determina creșterea responsabilitatii celor implicați în producerea , plasarea pe piață a produselor/serviciilor.

Pentru a crește eficiența activităților de supraveghere a pieței, astfel ca să fie diminuat riscul că pe piață vor fi plasate produse care prezintă pericol pentru viața și sănătatea oamenilor, este foarte importanta familiarizarea agenților economici cu prevederile legislației, cerințele noi către produse, reglementările și standardele aplicabile.

1. Colaborarea cu mediul de afaceri și societatea civilă, vizite de consultanță

În acest sens, în sem.I - 2014, Agenția a desfășurat un șir de activități de consiliere și informare atât a consumatorilor cât și a agenților economici.

Concomitent cu activitatea de consiliere a agenților economici în timpul controalelor de stat, specialiștii Agenției au desfășurat și acțiuni de consiliere în sistem organizat, în toate raioanele din țară, au reușit să aduca responsabili din Autoritățile locale, mediul de afaceri și societatea civilă pe un făgaș comun, în interesul consumatorilor.

Agenția a realizat în perioada sem.I - 2014, întâlniri la nivel local (Primării și Consilii raionale), cu agenții economici și cu consumatorii din teritorii.

Astfel, conform Planului de Acțiuni pe acest segment, având ca parteneri instituțiile mass-media, Agenția a realizat **107** acțiuni de informare:

- a efectuat vizite de consultanță în **70 raioane** (la nivel de Primării, Consilii raionale);
 - a realizat întâlniri organizate cu agenții economici în **15 Centre comerciale** din țară;
 - a realizat întâlniri organizate cu elevii și studenții din instituții de învățământ – 22 acțiuni de informare.
- inspectorii au acordat **lunar** consiliere agenților economici din oficiu, în prima zi a fiecărei luni calendaristice (3 acțiuni);
- conducătorii subdiviziunilor de specialitate, au acordat **saptaminal**, în fiecare zi de luni, consiliere agenților economici dar și consumatorilor (12 acțiuni);
- specialiștii din Direcția Relații cu consumatorii acordă **zilnic** consultanță în Oficiu dar și la linia telefonică directă, pusă la dispoziția societății civile, gratuită pentru apelurile din afara Chisinăului;
- au fost distribuite consumatorilor în Centre Comerciale și piețe, circa 5750 foi pliante cu informații, sfaturi și recomandări pentru consumatori;

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.

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 au beneficiat **3128** consumatori, consultații nemijlocit în biroul **Direcției relații cu consumatorii** au primit **282** 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.

Agenția și-a propus să vină mai mai frecvent și mai aproape de consumator și în **trim.-I** cu ocazia marcării **Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor** în perioada 03-21 martie s-au desfășurat **24 vizite de consultanță**.

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

La întrebările consumatorilor, cât și la problemele abordate, specialiștii Agenției au fost oferite răspunsuri relevante, în limita competențelor atribuite prin legislație.

3. Comunicarea cu mass - media

Site-ul Agenției este subiectul unui proces permanent de comunicare cu societatea civilă, instituțiile media, dar și cu autoritățile de competență, vine în întîmpinarea consumatorului și oferă informații utile, atenționări.

Frecvent se actualizează informațiile plasate despre legislație, produse/servicii, sfaturi pentru consumatori, asistență pentru agenții economici, comunicate ce contin informații despre și pentru consumator.

Pentru o informare corectă privind posibilitatea consumatorului de a se adresa cu o reclamație, Agenția a pus la dispoziția consumatorului un șir de oportunități de comunicare – linia telefonica directă, adresa electronică, site-ul instituției unde poate deschide și cunoaște formularul petiției, modul de completare etc.

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 sem.I - 2014, a plasat pe pagina web a Agenției, a instituțiilor media **44 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:

- rezultatele testărilor de laborator privind calitatea produselor alimentare (produse lactate, bauturi nealcoolice si apa imbuteliata, cvas, fructe si legume, produse de panificatie si patiserie, conserve, crupe, peste, faina, produse culinare);

- rezultatele acțiunilor de control privind conformitatea produselor industriale, mobilei, materialelor de constructii, cosmetice si parfumerie si recomandar iprivind conformitatea produselor, modificari la acte legislative de domeniu, modul si procedura de depunere a petiției;

- rezultatele acțiunilor de control privind starea mijloacelor de masurare în farmacii, instituții medicale, benzinării, etc;

- 20 Mai - Ziua Mondială a Metrologiei (rezultatele acțiunilor de control privind starea mijloacelor de masurare în farmacii, instituții medicale, benzinării, etc);

- Informații despre *Clauze abuzive depistate de inspectorii*.

- Informații despre gestionarea *Registrului de Reclamații*,

Urmare difuzării eficiente a comunicatelor de presă, instituțiile media au preluat și mediatizat pe lîngă subiectele menționate în cadrul a 63 interviuri TV și radio, 17 interviuri și publicații în presa scrisă și portaluri de știri, astfel sensibilizînd opinia publică, dar și sesizînd alte instituții vizate.

Toate acțiunile de informare, cât și în cadrul vizitelor de consultanță, au fost mediatizate de cel puțin 3 instituții media.

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

Anexa – 2: *Informație despre controalele efectuate de Agenție în raioanele republicii;*

Anexa – 3: *Relații cu Mass-media.*

Anexa – 4: *Relații cu consumatorii.*

Șef Direcție coordonare și planificare

 **E. Oprea**

Anexa - 1

Date comparative cu privire la rezultatele supravegherii pietei

		Sem. 1-2013	Sem. 1-2014
1	Efectuate controale / cu neconformități	1262 / 809 (64%)	1167/844 (72,4%)
2	Agenți economici supuși controlului	1115	1004
3	Agenți economici la care s-au depistat neconformități	766 (69%)	791(93,7)
4	Controale complexe specializate (în comun)	13 (1,0%)	15(1,3%)
5	Repartizarea controalelor după localități :		
	mun. Chișinău	781 (61,9%)	680(58,3%)
	mun. Bălți	76(6%)	75(6,4%)
	raioane	405(32,1%)	412(35.3%)
6	Prelevate mostre de produse, <i>inclusiv</i> :	239	95
	produse alimentare	228	87
	produse industriale	8	6
	produse petroliere	3	2
7	Mostre necorespunzătoare	36 (<i>alimentare</i>), 1(<i>petrol</i>)	10(<i>alimentare</i>)
8	Aplicate masuri		
	eliberate prescripții de interdicere a comercializării lot/mijloace de măsurare	302 /53	326/84
	Interdicere definitivă / retragerea de pe piață / decizie remediere/decizie încetarea practicii comerciale incorecte	3/ 1 /13/ 4	-/-/11/7
	prescripții de înlăturare a neconformităților	609	665
	Amenzi		
	- încheiate și aplicate de APC, nr / mii lei	1125 / 1886,4	869/1724,7
	- p-verbale primite și aplicate amenzi, nr.	76	194
	Procese-verbale		
	- încheiate de APC	1212	1253
	- primite	176	224
	Producția controlată (mln.lei), inclusiv necorespunzătoare	443,140 8,155 (1,84%)	248,460 7,171(2.9%)
	Producția de import controlată (mln.lei), inclusiv necorespunzătoare	339,591 4,518 (1,33%)	69,897 6,156(8,81%)
	Depistate produse cu termenul de valabilitate expirat (cazuri/lot/ mii.lei)	38 / 443 / 910,207	61/435/
	Petiții înregistrate , inclusiv	674	531
	produse alimentare	150	153
	produse industriale	123	151
	servicii	401	227
	Apeluri telefonice	1803	3128
	Controale în baza petițiilor	384 (30,4%) / (-235)	274(23.47%)/(-171)
	Inclusiv: produse alimentare/servicii	154(-98) / 53 (-46)	93(-55) / 32(-29)
	produse industriale /servicii	84(-48) / 56(-27)	78(-45) / 49(-32)
	metrologie/servicii	4 (-1) / 24 (-12)	4(-2) / 6(-5)
	petroliere	9(-3)	12(-3)
	Vizite de consultanță/raioane / participanți	13 rne /13Markete /12 pietet/ 4 inst. învăt = 42 / 1195	85/ 60Raioane / 5740 participanți

Direcția coordonare și planificare

	Sem I - 2013	
mun.. Chișinău	680	459
Inclusiv: sector Botanica	130	78
sector Buiucani	94	62
sector Centru	197	143
sector Ciocana	103	60
sector Rîșcani	156	116
mun.. Bălți	75	68
Anenii Noi	11	5
Basarabeasca	4	2
Briceni	19	17
Cahul	43	36
Cantemir	18	16
Călărași	7	3
Căușeni	7	4
Cimișlia	10	6
Criuleni	9	7
Dondușeni	7	5
Drochia	7	5
Dubăsari	1	-
Edineț	31	29
Fălești	5	4
Florești	14	11
Glodeni	10	7
Hîncești	15	7
Ialoveni	27	21
Leova	2	-
Nisporeni	8	5
Ocnîța	14	14
Orhei	26	21
Rezina	4	3
Rîșcani	7	5
Sîngerei	7	4
Soroca	15	14
Strășeni	26	20
Șoldănești	6	6
Ștefan-Vodă	1	1
Taraclia	9	7
Telenești	10	8
Ungheni	14	8
UTA Gagauzia	18	14
TOTAL	1167	844

al Serviciului de Informare și Comunicare cu mass-media pentru semestrul I – 2014

Anexa 3

	Activități	Sursa	Indici cantitativi
1.	Plasarea comunicatelor pe pagina web APC și difuzarea lor instituțiilor media	Pagina web APC; instituțiile media din RM (portaluri de știri, televiziuni, ziare, radiouri)	44
2.	Actualizarea paginii web a Agenției prin plasarea informației utile pentru consumatori	Info despre planurile de acțiuni APC, funcții vacante, sfaturi pentru consumatori	27
3.	Interviuri TV	Moldova1; Publika TV; Jurnal TV, ; PRO TV; TV 7; Prime; Canal 3, Realitatea TV; Ren TV, Cahul.md; TSN; Canal Regional;	63
4.	Interviuri Radio	Radio Moldova; Vocea Basarabiei; Radio România Chișinău,	17
5.	Interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri	Ziarul Adevărul; Комсомольская, Noi.md, Info Prim Neo; Teleneshtionline.md; bani.md; studentus.md; agora.md; E-sănătatea; politik.md; unimedia.md; Vocea poporului, Ialovenionline.md; Infotag; Moldpress, Jurnal de Chișinău, Timpul, Info Market, Evenimentul zilei	30
6.	Organizarea întrunirilor cu ONG de protecție a consumatorilor, mediul de afaceri	- De la control la conformare- bunele practici privind regulile de comerț în incinta centrelor comerciale - De la control la conformare- bunele practici privind respectarea prevederilor Legii nr.278 14.12.2007 cu privire la tutun și articole de tutun- 6 evenimente - Drepturile consumatorilor în era comunicațiilor mobile - Bunele practici ce țin de buna funcționare a unei unități comerciale - Aplicarea prevederilor legale privind activitatea de comerț și bunele practici în relații cu consumatorii - Registrul de reclamații - Regulile de comercializare a produselor petroliere	12
7.	Conferințe de Presă/ Briefing de presa	APC vine mai aproape de consumatori	1
8.	Campanii de informare (evenimente)	- Campania de informare a consumatorilor și mediului de afaceri din mediul rural - Ediția a III a campanie de informare a tinerilor din instituțiile de învățământ (22) - Siguranța spațiilor de joacă (7)	3
9.	Distribuirea pliantelor	vizite de consultanță, campanii de informare	5740

<u>Perioada de raportare</u>	Trim. I 2014	Trim. II 2014	Sem. I 2014
<u>P E T I T I I</u>			
Petiții parvenite, inclusiv	240	291	531
- direct de la consumatori	180	202	382
- parvenite prin e-mail	13	17	30
- readresate de alte organe	47	72	119
<i>Dintre care:</i>			
- în examinare*		49	49
-examine nemijlocit în cadrul APC/soluționate	189/38	203/33	416/71
-readresate altor organe	27	39	66
<u>Conform subiectelor:</u>			
produse alimentare	68	85	153
produse nealimentare	71	80	151
servicii prestate	101	126	227
<u>APELURI TELEFONICE</u>			
<i>În total</i>	1708	1420	3128
produse alimentare	392	162	554
produse industriale	745	453	1198
servicii prestate	571	805	1376
<u>CONSULTĂȚI ÎN OFICIU</u>			
<i>În total</i>	148	134	282
produse alimentare	20	16	36
produse industriale	81	54	135
servicii prestate	47	64	111

*Informația include și datele DPCBălți, DPCCahul