

**H O T Ă R Î R E**

**cu privire la aprobarea Strategiei în domeniul protecţiei**

**consumatorilor pentru anii 2013-2020**

**nr. 560  din  24.07.2013**

*Monitorul Oficial nr.161-166/654 din 26.07.2013*

\* \* \*

Pentru executarea obiectivelor Programului de activitate a Guvernului Republicii Moldova “Integrarea Europeană: Libertate, Democraţie, Bunăstare” 2013-2014, Guvernul

**HOTĂRĂŞTE:**

**1.** Se aprobă:

Strategia în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020, conform anexei nr.1;

Planul de acţiuni pentru perioada a doua (2017-2020) privind implementarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020, conform anexei nr.2.

*[Pct.1 modificat prin* [*Hot.Guv. nr.449 din 19.06.2017*](lex:HGHG20170619449)*, în vigoare 30.06.2017]*

**2.** Ministerele şi alte autorităţi administrative centrale:

vor prezenta, anual, pînă la 31 ianuarie, Ministerului Economiei informaţia despre implementarea Planului de acţiuni menţionat;

vor asigura, în limitele competenţei şi din contul mijloacelor aprobate prin legea bugetului de stat pe anul respectiv, precum şi din alte surse prevăzute de legislaţia în vigoare, implementarea prevederilor Planului de acţiuni nominalizat.

**3.** Se recomandă autorităţilor administraţiei publice locale să aprobe planuri de acţiuni teritoriale privind implementarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020 şi să asigure condiţiile necesare pentru realizarea acţiunilor incluse în Plan.

**4.** Ministerul Economiei va prezenta Guvernului, pînă la 1 martie, raportul anual privind implementarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020.

**5.** Controlul asupra executării prezentei hotărîri se pune în sarcina Ministerului Economiei.

**6.** Se abrogă [Hotărîrea Guvernului nr.5 din 14 ianuarie 2008](lex:HGHG200801145) “Cu privire la aprobarea Strategiei Naţionale în domeniul protecţiei consumatorilor pentru perioada 2008-2012” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.14-15, art.76).

|  |  |
| --- | --- |
| **PRIM-MINISTRU** | **Iurie LEANCĂ** |
| **Contrasemnează:** |  |
| **Viceprim-ministru, ministrul economiei** | **Valeriu Lazăr** |
| **Ministrul finanţelor** | **Veaceslav Negruţa** |
| **Chişinău, 24 iulie 2013.** |  |
| **Nr.560.** |  |

*Notă: În tot textul anexelor nr.1 şi 2, cuvintele „Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor”, la orice caz gramatical, se substituie prin cuvintele „Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei”, la cazul gramatical corespunzător, conform* [*Hot.Guv. nr.1089 din 18.12.2017*](lex:HGHG201712181089)*, în vigoare 20.12.2017*

Anexa nr.1

la Hotărîrea Guvernului

nr.560 din 24 iulie 2013

**STRATEGIA**

**în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020**

**I. INTRODUCERE**

Consumatorul joacă un rol vital în economia oricărui stat. Un consumator capacitat poate influenţa dezvoltarea economică a statului prin încurajarea concurenţei şi a inovaţiei în cadrul mediului de afaceri. Capacitatea decizională a consumatorilor nu este doar un aspect legat de drepturile acestora, ci priveşte şi crearea unui mediu global care să permită consumatorilor să-şi exercite drepturile respective şi să beneficieze de pe urma lor. În prezent, în Republica Moldova sînt peste 2,9 milioane de consumatori activi, iar cheltuielile de consum reprezintă peste 63% din PIB. Valorificarea puterii consumatorului poate fi efectuată numai prin stabilirea şi menţinerea unui cadru normativ şi instituţional care va face ca antreprenorul şi consumatorul să fie conştienţi de drepturile şi obligaţiile lor. Cadrul normativ şi instituţional va asigura protecţia consumatorului faţă de practicile comerciale incorecte şi abuzive şi îi va garanta acestuia posibilitatea de a lua decizii, fiind bine informat.

Din altă perspectivă, un accent aparte privind protecţia consumatorului este pus pe asigurarea inofensivităţii produselor şi serviciilor, inclusiv pînă la etapa în care acestea constituie obiectul tranzacţiei dintre consumator şi antreprenor. În acest caz, rolul consumatorului este subsidiar, odată ce majoritatea acţiunilor sînt efectuate de autorităţile din sistemul de supraveghere a pieţei prin interacţiune, în primul rînd, cu agenţii economici. În acest sens, esenţială pentru un sistem eficient de supraveghere a pieţei este obţinerea echilibrului dintre protejarea intereselor consumatorilor şi reducerea la minimum a sarcinilor impuse mediului de afaceri. În special, cele mai eficiente sisteme pun mai mare accent pe prevenirea situaţiilor nefaste, decît pe penalizarea încălcărilor.

Necesitatea şi obligaţia Guvernului din perspectivă politică şi administrativă de a adopta un document de politici în domeniul protecţiei consumatorului (strategie şi plan de acţiuni aferent) reies din următoarele prevederi ale cadrului normativ existent:

a) obligaţia asigurării drepturilor fundamentale ale consumatorului şi onorării obligaţiilor autorităţilor publice în acest sens, stabilite prin [Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](lex:LPLP20030313105) privind protecţia consumatorilor;

b) împuternicirile stabilite la articolul 3 alineatul (91), articolul 11 alineatul (6), precum şi la articolul 12 alineatul (8) din [Legea nr.64-XII din 31 mai 1990](lex:LPLP1990053164) cu privire la Guvern;

c) expirarea perioadei de planificare strategică (2008-2012) în domeniul protecţiei consumatorilor, stabilite prin Strategia Naţională în domeniul protecţiei consumatorilor pentru perioada 2008-2012, aprobată prin [Hotărîrea Guvernului nr.5 din 14 ianuarie 2008](lex:HGHG200801145);

d) trasarea obiectivelor de asigurare a unui nivel înalt de protecţie a consumatorilor, de consolidare a capacităţilor de supraveghere a pieţei şi de perfecţionare a sistemului instituţional şi a actelor normative în domeniu, în cadrul Programului de activitate al Guvernului Republicii Moldova “Integrarea Europeană: Libertate, Democraţie, Bunăstare” 2013-2014, căruia i s-a acordat vot de încredere prin [Hotărîrea Parlamentului nr.125 din 30 mai 2013](lex:HPHP20130530125).

**II. DESCRIEREA SITUAŢIEI**

Globalizarea comerţului impune schimbarea abordărilor privind supravegherea pieţei şi protecţia consumatorilor.

Referitor la practica Uniunii Europene, se constată că în prezent libera circulaţie a mărfurilor este calea de realizare a unei pieţe deschise pentru afaceri în Europa. Noul cadru legislativ privind comerţul în Uniunea Europeană a fost adoptat în iulie 2008. Acesta constă dintr-un pachet larg de măsuri menite să elimine obstacolele rămase în calea liberei circulaţii a produselor şi oferă un impuls major pentru comerţul cu bunuri între statele membre ale Uniunii Europene. Noul cadru normativ al Uniunii Europene are ca scop îmbunătăţirea normelor de supraveghere a pieţei, protejarea mai bună a consumatorilor faţă de produsele nesigure, prin planificare, coordonare şi colaborare. Sistemul de supraveghere a pieţei în Uniunea Europeană se bazează pe bunele practici şi informarea reciprocă a autorităţilor de supraveghere a pieţei.

Pentru perioada de pînă în 2020, în plan european se conturează un nou program al Uniunii Europene privind protecţia consumatorilor pentru perioada 2014-2020 prin care se revalorifică rolul consumatorului ca factor decisiv pentru dezvoltarea economică a statelor membre şi a Uniunii în întregime. Comparativ cu documentul de politici anterior, prin strategia în cauză Uniunea îşi propune schimbarea abordării problematicii consumatorului de la obiectivul difuz de a da mai multă putere consumatorilor cu scopul de a creşte bunăstarea acestora, la obiective mai specifice de garantare a siguranţei produselor şi serviciilor, de informare şi educare, precum şi de garantare a drepturilor şi măsurilor reparatorii.

În ceea ce priveşte planificarea strategică în domeniul dezvoltării economice, Moldova şi-a trasat obiectivele şi abordările pentru perioada de pînă în anul 2020 prin [Strategia Naţională de Dezvoltare “Moldova 2020”](lex:LPLP20120711166). Prin intermediul acestui document de politici se propune un nou model de dezvoltare economică construit în baza schimbării paradigmei de dezvoltare actuală, punîndu-se accent pe dezvoltarea productivităţii capitalului şi muncii, ca factor al funcţiei de producţie. Totodată, pentru dezvoltarea productivităţii capitalului, nivelul de competitivitate şi inovaţie pe piaţă este decisiv. În acest sens, prin reevaluarea consumului şi valorificarea forţei consumatorului pot fi create bazele pentru schimbarea paradigmei de dezvoltare economică pentru Moldova, spre care se tinde inclusiv şi prin intermediul [Strategiei de Dezvoltare Naţională “Moldova 2020”](lex:LPLP20120711166).

În ultimii cinci ani, acţiunile Guvernului şi ale altor autorităţi publice privind protecţia consumatorului au fost ghidate în mare parte de Strategia Naţională în domeniul protecţiei consumatorilor pentru perioada 2008-2012 şi de Planul de acţiuni pentru implementarea acesteia, aprobate prin [Hotărîrea Guvernului nr.5 din 14 ianuarie 2008](lex:HGHG200801145) (în continuare – Strategia 2008-2012). La elaborarea Strategiei menţionate s-a luat în considerare Strategia corespunzătoare a Uniunii Europene pentru perioada 2007-2013.

Obiectivele trasate de [Strategia 2008-2012](lex:HGHG200801145) au fost: asigurarea unui nivel adecvat de protecţie a consumatorilor şi asigurarea aplicării eficiente a legislaţiei prin cooperarea cu societatea civilă, informarea şi educarea consumatorilor.

Dezvoltarea şi perfecţionarea cadrului legal şi normativ din domeniul protecţiei consumatorilor sînt unele dintre cele mai importante realizări ale Strategiei 2008-2012. Astfel, în această perioadă au fost adoptate o serie de legi importante şi acte normative ce consolidează bazele juridice ale protejării consumatorilor de către stat.

Totodată, au fost adoptate şi legi noi care în mod tangenţial ţin de protecţia consumatorilor şi stabilesc norme de bază pe unele segmente, precum domeniile sănătăţii, energeticii, eficienţei energetice.

În acelaşi timp, în scopul armonizării legislaţiei naţionale cu legislaţia comunitară ce ţine de domeniul protecţiei consumatorilor, un şir de acte normative comunitare necesită a fi transpuse în planul de acţiuni pentru perioada următoare.

În ceea ce priveşte cadrul legislativ de bază care consfinţeşte drepturile şi garanţiile de bază pentru consumatori, pe lîngă dezvoltarea şi perfecţionarea din perioada 2008-2012 transpare necesitatea creării mai multor acte normative subordonate legii, care ar veni să stabilească cadrul normativ necesar implementării legilor actuale. În acelaşi timp, se impune şi dezvoltarea continuă a legilor sectoriale privind implementarea şi consfinţirea celor mai importante drepturi şi garanţii pentru consumatori pe segmente distincte ale pieţei şi pentru economie în general.

Cu toate că în ultimii ani a apărut un număr mare de acte normative ce impun cerinţe minime pentru calitatea produselor şi serviciilor, rămîne totuşi necesitatea accentuată de dezvoltare şi perfecţionare a cadrului normativ cu referire la reglementarea calităţii şi inofensivităţii produselor şi serviciilor în parte.

Legislaţia ce ţine de soluţionarea judiciară şi extrajudiciară a conflictelor şi de recuperare a prejudiciilor necesită în primul rînd să fie dezvoltată cu scopul susţinerii şi ameliorării soluţionării conflictelor pe cale extrajudiciară, dar totodată în scopul creării şi susţinerii unui sistem integru de recepţionare şi prelucrare eficientă a petiţiilor şi consultării din partea organelor abilitate cu protecţia consumatorilor.

Odată cu dezvoltarea cadrului normativ în domeniul protecţiei consumatorilor s-au depus eforturi pentru a consolida cadrul instituţional care ar asigura implementarea prevederilor legale, astfel încît consumatorii să beneficieze de o protecţie reală resimţită în general şi de fiecare în parte.

Ultimele modificări operate în [Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](lex:LPLP20030313105) privind protecţia consumatorilor redefinesc cadrul instituţional în domeniul protecţiei consumatorilor, în special sînt revăzute atribuţiile organului central de specialitate al administraţiei publice, responsabil de domeniu sub aspectul delimitării funcţiilor de elaborare a politicii care revin Ministerului Economiei, iar atribuţiile de realizare a politicii sînt specificate pentru Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei.

Scopul creării Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei este eficientizarea activităţii statului în materie de protecţie directă şi indirectă a consumatorilor prin supravegherea pieţei, informarea şi educarea consumatorilor, întărirea capacităţii decizionale şi stimularea capacităţii de autoprotecţie individuală şi asociativă a consumatorilor.

Una dintre componentele de protecţie a consumatorilor este supravegherea pieţei, scopul căreia este de a împiedica plasarea pe piaţă a produselor şi serviciilor care nu corespund cerinţelor prescrise şi/sau declarate. În perioada respectivă atît la nivel normativ, cît şi legislativ a fost efectuată o delimitare clară a atribuţiilor autorităţilor de supraveghere a pieţei în scopul excluderii dublărilor şi excesului de control asupra agenţilor economici. Totodată, în scopul ajustării cadrului legal privind supravegherea pieţei la cerinţele UE este necesară elaborarea şi adoptarea Legii privind supravegherea pieţei şi crearea mecanismului de colaborare şi coordonare a activităţii de supraveghere a pieţei la nivel naţional dintre organele de supraveghere, organele vamale şi alte organe interesate.

Deşi au fost înregistrate unele rezultate privind consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei prin dotarea laboratoarelor (în special a laboratoarelor de produse alimentare), rămîne actuală consolidarea capacităţilor laboratoarelor pentru produse nealimentare.

Pe parcursul anilor s-au remarcat importanţa şi contribuţia asociaţiilor obşteşti de consumatori în cadrul comisiilor, grupurilor de lucru, consiliilor organelor centrale de specialitate ale administraţiei publice şi autorităţilor administraţiei publice locale, precum şi reprezentarea intereselor acestora în cadrul elaborării şi implementării politicilor în domeniu.

[Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](lex:LPLP20030313105) privind protecţia consumatorilor stabileşte criteriile pe care trebuie să le întrunească asociaţiile obşteşti de consumatori cu statut de utilitate publică pentru obţinerea finanţării pentru anumite programe, proiecte şi activităţi de informare a consumatorilor. Totodată, nu au fost efectuate finanţări din lipsa de resurse prognozate din bugetul de stat.

În conceptul noii Strategii a Uniunii Europene se stabileşte drept scop primordial capacitatea decizională a consumatorului, care poate fi realizată în primul rînd prin informarea şi educarea acestuia. În ultimii ani au fost întreprinse acţiuni ce ţin în special de informarea consumatorilor, dar şi de educarea acestora. Spre exemplu, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei a organizat şi a desfăşurat, anual, cu suportul organelor administraţiei publice locale întîlniri (vizite) consultative de informare a consumatorilor şi agenţilor economici privind protejarea drepturilor şi intereselor economice ale consumatorilor. De asemenea, majoritatea autorităţilor care sînt împuternicite prin lege cu protecţia consumatorului în domeniul lor de activitate (în special autorităţile de supraveghere a pieţei) au efectuat seminare şi consultări legate de problemele respectării drepturilor consumatorului în domeniul acestora de reglementare şi control. În acest sens însă trebuie de remarcat faptul că autorităţile respective nu sistematizează şi nu aspiră spre eficientizarea şi maximizarea impactului prin lipsa de planuri clare în acest sens, prin lipsa de stabilire şi urmărire a indicatorilor de performanţă.

În vederea dezvoltării procesului de educare a consumatorilor, Ministerul Educaţiei a elaborat şi a implementat curriculumul în domeniul protecţiei consumatorilor pentru clasele VIII-IX şi X-XII pentru un curs opţional. În sistemul universitar acest curs lipseşte, deşi în sistemul universitar ar fi mult mai indicat odată ce studentul reprezintă un consumator destul de activ.

La nivel naţional, este important să existe o sursă de informare constantă în cadrul mass-media, în special sub forma unei ediţii periodice dedicate exclusiv problematicilor protecţiei consumatorului, pentru care nu s-au depus eforturi suficiente ca aceasta să apară şi să fie menţinută la nivelul corespunzător.

Din analiza statisticilor indirecte se constată şi nivelul minim de încredere a consumatorului în sistemul instituţional existent, deşi, pe de altă parte, nu există un sistem clar conturat de soluţionare a disputelor şi de recuperare a prejudiciilor în mod extrajudiciar sau fără o anumită implicare a autorităţilor publice.

În ceea ce priveşte consolidarea şi planificarea efortului de informare din partea statului, trebuie să constatăm că lipseşte în mare parte un sistem informaţional definit care ar permite monitorizarea nivelului de informare şi încredere a consumatorului. În prezent, în legătură cu analiza efectuată pentru elaborarea noii strategii, au fost desfăşurate acţiuni privind determinarea nivelului real de informare şi de încredere a consumatorului. Dar şi în cazul acestor acţiuni s-a constat lipsa de interes şi voinţă a actorilor implicaţi în monitorizarea nivelului de informare şi de încredere a consumatorului. Faptul impune necesitatea creării şi implementării factorilor motivaţionali pentru actorii (autorităţi şi asociaţii) implicaţi, astfel încît aceştia să acorde o atenţie mult mai mare aspectelor de informare, educare şi comunicare, în genere, cu consumatorul.

În acelaşi timp, în pofida progreselor menţionate, se constată şi multe carenţe în procesul funcţional, dar şi în privinţa abordării. Din perspectiva autorităţilor publice, dar şi a consumatorului, persistă o serie de neconcordanţe în ceea ce priveşte percepţia conceptuală a consumatorului în raport cu rolul acestuia pentru economie. Consumatorul de multe ori este privit şi se poziţionează pe sine într-o categorie de cetăţeni care are un set de drepturi ce necesită protecţie cel puţin formală din partea statului, însă fără să transpară un scop prestabilit în acest sens. În acţiunile de susţinere ale exercitării drepturilor consumatorilor, autorităţile publice în multe cazuri nu urmăresc decît finalitatea protecţiei în sine, în virtutea legii. Consumatorul însă, în plan economic şi social, trebuie privit ca un instrument indispensabil pentru crearea şi menţinerea concurenţei pe piaţă, dezvoltarea diversităţii şi eficienţei activităţii antreprenoriale, minimizarea preţurilor şi maximizarea calităţii produselor, precum şi pentru scăderea riscurilor pentru viaţă şi sănătate (cauzate de produse şi servicii neconforme). Ceea ce, în definitiv, conduce la dezvoltarea economică şi socială a statului în întregime. Fără acţiuni ample de dezvoltare a capacităţilor consumatorului, eforturile statului în privinţa dezvoltării mediului de afaceri, creşterii investiţiilor şi competitivităţii se dovedesc ineficiente odată ce se pierde din vizor actorul principal – consumatorul.

Atitudinea pasivă a consumatorilor transpare şi din punerea în practică a dreptului la asociere. Deşi legislaţia în vigoare prevede dreptul cetăţenilor de a se asocia în asociaţii obşteşti de consumatori, numărul acestora în prezent este mic. Din 10 asociaţii înregistrate oficial doar 4 sînt funcţionale şi au o arie de influenţă mai mică în comparaţie cu rolul pe care ar trebui să-l aibă, le lipseşte specializarea şi, respectiv, activitatea acestora nu este atît de semnificativă.

Desfăşurarea procesului de implementare a strategiei anterioare a scos în evidenţă o serie de probleme de ordin tehnic şi funcţional de care este necesar să se ţină cont în procesul de aplicare a prezentei Strategii:

1) obiectivele trasate au fost destul de generale şi vagi şi nu conţineau indicatori care ar permite contabilizarea performanţei, totodată acestea nu reieşeau din probleme şi cauze clar prestabilite;

2) lipsa unui sistem clar de monitorizare şi evaluare a performanţei care să fie bazat pe indicatori de performanţă şi indicatori de rezultat. Deşi planul prevedea o serie de rezultate scontate, totuşi formularea multora nu permitea constatarea obţinerii rezultatului în sine;

3) lipsa de funcţionalitate a unui mecanism de coordonare şi responsabilizare a autorităţilor implicate în implementarea Strategiei;

4) la planificarea acţiunilor s-a făcut abstracţie de capacităţile reale funcţionale şi financiare ale autorităţilor implicate, fapt ce a dus, în primul rînd, la neexecutarea pe deplin a planului de acţiuni.

**III. DEFINIREA PROBLEMELOR ŞI A CAUZELOR ACESTORA**

Problema generală cu care se confruntă statul şi consumatorul rezidă în aplicarea şi garantarea drepturilor şi obligaţiilor fundamentale prevăzute de legislaţie. Acest fapt presupune efort în crearea unui cadru economic, informaţional, instituţional şi juridic corespunzător, în baza căruia ar putea fi valorificate pe deplin drepturile consemnate şi garantate şi, totodată, nu ar apărea excepţii ce ar justifica exonerarea de la obligaţiile prestabilite.

Luînd în considerare analiza situaţiei existente, identificăm următoarele probleme.

**1. Nivelul nesatisfăcător de siguranţă (inofensivitate) a produselor şi serviciilor**

Nu este creat un sistem care ar garanta inofensivitatea produselor şi serviciilor plasate pe piaţă, şi anume lipseşte un mecanism funcţional de implementare a cerinţelor privind siguranţa produselor şi de colaborare a autorităţilor de supraveghere a pieţei. Autorităţile de supraveghere a pieţei nu-şi realizează capacitatea instituţională de care dispun în vederea prevenirii, stopării şi interzicerii pătrunderii şi plasării pe piaţă a produselor necorespunzătoare cerinţelor prescrise şi declarate. Sistemul de infrastructură a calităţii lasă spaţiu larg de perfecţionare şi dezvoltare în privinţa cadrului normativ, dar şi a funcţionalităţii cadrului instituţional. O mare parte dintre autorităţile de supraveghere a pieţei păstrează o arie de acoperire foarte mică pe domeniul atribuit (interacţionînd anual cu maximum 5% din totalitatea de subiecţi pasibili de a fi monitorizaţi şi controlaţi). În general, acţiunile de control în cadrul activităţii de supraveghere a pieţei au scopul primar de depistare şi penalizare a încălcărilor şi mai puţin de promovare a respectării legislaţiei, ceea ce contravine noilor priorităţi, principii şi tendinţe în privinţa controlului de stat asupra activităţii de întreprinzător. Cu toate acestea, mai mult de o treime din încălcările constatate ţin de lipsa inofensivităţii produselor şi serviciilor, ceea ce reprezintă o cifră destul de mare, ţinînd cont de gradul înalt de pericol pentru viaţa şi sănătatea omului pe care îl poate genera un produs nesigur.

**2. Nivelul înalt al prejudiciului economic cauzat consumatorilor în urma tranzacţiilor încheiate**

Din analiza efectuată, se constată că problema primordială cu care se confruntă în prezent consumatorul constă în riscul înalt (aproximativ 80%) de apariţie a prejudiciului din tranzacţiile economice, ceea ce duce la piedici consistente pentru posibilitatea de maximizare a utilităţii, punîndu-se accent doar pe maximizarea profitului agentului economic. În acest context, are loc distribuirea ineficientă a resurselor în cadrul societăţii, ceea ce duce la scăderea potenţialului consumatorului de a influenţa crearea unei pieţe ce tinde spre concurenţă perfectă şi, respectiv, diversificarea maximă a produselor şi serviciilor şi menţinerea preţurilor joase. Din cauza riscului înalt de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile, consumatorii au pierderi considerabile (estimativ de cel puţin 3 miliarde lei anual).

Rolul societăţii civile privind sesizarea cazurilor de tranzacţii prejudiciabile este foarte mic.

**3. Nivelul scăzut de capacitate decizională a consumatorului din cauza informării insuficiente a acestuia**

În urma analizei efectuate, s-a constatat că acţiunile de informare şi educare poartă un caracter sporadic şi puţin eficient. În acest domeniu, autorităţilor şi asociaţiilor obşteşti implicate le lipseşte intensitatea şi tendinţa spre performanţă. Lipsesc programe informaţionalele ale autorităţilor cu funcţii de protecţie a consumatorilor. Informarea consumatorilor prin intermediul mass-media este foarte redusă. Pentru informarea consumatorilor nu sînt utilizate tehnologii informaţionale. Implementarea curriculei la disciplina Protecţia consumatorilor nu este temeinică şi eficientă.

**4. Nivelul scăzut de utilizare a sistemului judecătoresc şi extrajudecătoresc pentru recuperarea prejudiciilor**

În practică, consumatorul are puţine alternative eficiente de a-şi recupera prejudiciul cauzat. Sistemul judecătoresc se dovedeşte a fi de multe ori costisitor şi prea lent, în special în raport cu o valoarea mai puţin semnificativă a acţiunii. Astfel, costurile financiare de recuperare a prejudiciului şi de revendicare a dreptului în instanţa de judecată de multe ori depăşesc de zeci de ori valoarea monetară a prejudiciului în sine. În acest sens, extrem de semnificativ este faptul că, anual, doar 0,001% din totalul de cazuri civile ţin de domeniul protecţiei consumatorului. Procedurile alternative de recuperare a prejudiciului, în afara sistemului judecătoresc, deşi sînt stabilite prin lege, se constată a fi prea puţin funcţionale şi neutilizate. În acest mod, consumatorul este nevoit să se confrunte direct cu agentul economic, fiind lăsat, în definitiv, în cadrul marjei de discreţie a agentului economic, ceea ce în prea puţine cazuri se soldează cu recuperarea prejudiciului.

**Cauzele problemelor depistate**

Din analiza situaţiei existente şi a modului de implementare a Strategiei anterioare, în funcţionalitatea actuală a sistemului normativ şi instituţional se evidenţiază o serie de cauze ale problemelor enunţate mai sus:

1) acţiunile întreprinzătorului:impunerea condiţiilor contractuale abuzive şi/sau inechitabile; acţiuni frauduloase, abuzive sau înşelătoare; antrenarea în acţiuni anticoncurenţiale (înţelegeri de tip cartel, fixare de preţuri, împărţirea pieţei etc.);

2) eşecurile în reglementarea existentă:lipsa reglementării şi abordării externalităţilor, lipsa reglementării (sau reglementare insuficientă) în scopul minimizării costurilor tranzacţionale, precum şi în scopul scăderii asimetriei informaţionale etc.;

3) aspectul informaţional:lipsa de informare a consumatorului; existenţa sau impunerea prin reglementare a informării inadecvate (incompletă, prea complexă sau prea voluminoasă) din partea antreprenorului; existenţa obstacolelor în comunicarea informaţiei necesare (în mare parte din cauza informaţiei specifice şi complexe) şi, respectiv, în asimilarea acesteia pentru a fi utilizată de consumator;

4) atitudinea şi comportamentul consumatorului:lipsa abordării euristice; încrederea exagerată şi/sau scontarea hiperbolizată; lipsa de percepere adecvată a ofertelor, din cauza modului instinctiv de prelucrare a informaţiei şi/sau prezentare a informaţiei agentului economic etc.;

5) multe aspecte în domeniul protecţiei consumatorului sînt nereglementate sau sînt reglementate superficial;

6) lipseşte cooperarea necesară între autorităţile publice responsabile, coordonarea acţiunilor acestora în vederea supravegherii pieţei, precum şi un dialog constructiv între autorităţile publice şi asociaţiile obşteşti din domeniu;

7) atitudinea faţă de rolul consumatorului pentru dezvoltarea economică a statului şi în special pentru eficienţa acţiunilor de protecţie nu este proporţională cu impactul real pe care îl poate avea consumatorul pentru dezvoltarea economiei;

8) activităţile de supraveghere a pieţei şi în special de control se dovedesc a fi ineficiente din cauza lipsei analizei riscurilor, planificării defectuoase a activităţii de control, coordonării slabe între autorităţile de control, suprapunerii atribuţiilor şi acţiunilor de control şi supraveghere, lipsei de utilizare a instrumentelor de comunicare pentru a promova respectarea legii, lipsei de transparenţă şi previzibilitate a acţiunilor de supraveghere şi în special de selectare a agenţilor economici, precum şi din cauza faptului că sistemul de supraveghere a pieţei este primordial îndreptat spre depistarea şi sancţionarea încălcărilor şi prea puţin spre promovarea respectării legii;

9) pasivitatea asociaţiilor obşteşti ce reiese din pasivitatea consumatorului mediu, dar şi din lipsa mecanismelor de finanţare a activităţilor desfăşurate de acestea.

**Analiza SWOT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puncte forte** | **Puncte vulnerabile** |
| 1) existenţa unui sistem legislativ de bază consolidat care permite, în principiu, o diversitate destul de mare de acţiuni pentru protecţia drepturilor consumatorului;  2) existenţa unui sistem instituţional care permite cel puţin menţinerea unui vector pozitiv minim în ceea ce priveşte protecţia consumatorului;  3) relaţii deja stabilite cu organizaţii internaţionale şi donatori externi, în baza cărora este posibilă solicitarea asistenţei;  4) existenţa unei strategii şi a unui plan de acţiuni în baza cărora deja s-au stabilit tendinţele şi abordările principale;  5) obligaţia expresă a statului de a se angaja în acţiuni directe de protecţie şi garantare a drepturilor consumatorilor, indiferent de rezultatul final | 1) insuficienţa mijloacelor financiare pentru realizarea acţiunilor planificate în strategie bazată pe incertitudinea planificărilor bugetare pe un termen mai mare de 3 ani;  2) resurse umane limitate antrenate în serviciul de protecţie a consumatorilor în raport cu nivelul de încălcare a drepturilor consumatorului;  3) lipsa de colaborare în acest domeniu între autorităţile responsabile;  4) lipsa factorilor motivaţionali care ar determina o colaborare eficientă şi o împărţire a efortului între autorităţi, precum: forma juridică a actului normativ prin care se adoptă strategia şi planul (hotărîre de Guvern), responsabilitatea primară îi aparţine unei singure autorităţi (Ministerul Economiei) care nu are priorităţi ierarhice în raport cu alte autorităţi etc. |
| **Oportunităţi** | **Riscuri** |
| 1) interesul direct al consumatorilor şi dorinţa de a fi protejaţi în raport cu antreprenorii (cerere înaltă pentru acţiuni de protecţie din partea aparatului de stat);  2) mărirea asistenţei externe din partea donatorilor străini;  3) existenţa unei infrastructuri în afara aparatului de stat care poate fi încurajată să se implice mai activ în protecţia consumatorului (asociaţii obşteşti, avocaţi, instituţii de învăţămînt etc.);  4) procesele legate de negocierea Acordului de asociere la UE şi a Acordului DCFTA. | 1) nivelul scăzut de capacitate decizională a consumatorului din cauza informării ineficiente;  2) comportamentul pasiv al consumatorilor în apărarea drepturilor lor;  3) tendinţa sporită şi constantă a agenţilor economici de a obţine profit în baza lipsei de informare a consumatorului şi lipsei de eficienţă a supravegherii de stat;  4) dependenţa destul de mare de asistenţa externă |

**IV. OBIECTIVELE GENERALE ŞI SPECIFICE ŞI MĂSURILE NECESARE**

**PENTRU REALIZAREA ACESTORA**

Avînd scopurile de utilizare a capacităţilor consumatorului ca factor decisiv pentru dezvoltarea economică a statului, de scădere a riscului de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumator, de susţinere a consumatorului în maximizarea utilităţii în urma tranzacţiilor, cît şi de aliniere la nivelul de protecţie a consumatorilor din Uniunea Europeană, este trasat obiectivul general în domeniul protecţiei consumatorilor pentru perioada 2013-2020 de consolidare a capacităţilor decizionale şi de protecţie a consumatorului cu următoarele obiective specifice.

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

Prin obiectivul de scădere a riscului apariţiei produselor periculoase pe piaţă se urmăreşte crearea unui sistem complex care ar cuprinde toate elementele de care depinde siguranţa produselor, şi anume: stabilirea cerinţelor de siguranţă faţă de grupe de produse concrete, respectiv în reglementările tehnice, în acest sens va fi completată baza normativă prin elaborarea de noi reglementări tehnice şi actualizarea celor în vigoare; asigurarea de către instituţiile competente şi de reglementare a promovării către mediul de afaceri a cerinţelor de siguranţă aplicabile pentru produsele respective; consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei, astfel încît să asigure neadmiterea pătrunderii pe piaţă a produselor care prezintă pericol pentru viaţa şi sănătatea consumatorilor, precum şi retragerea acestora.

Indicatorii de performanţă sînt:

a) stabilirea cerinţelor minime de inofensivitate şi calitate pentru produsele şi serviciile pentru care nu există actele normative respective;

b) scăderea cazurilor de prejudiciu pentru viaţă şi sănătate cauzate de produse şi servicii defectuoase (neconforme) cu 10%;

c) fondarea sistemului de avertizare între autorităţi şi creşterea cu cel puţin 5% anual a numărului de avertizări cu privire la produsele şi serviciile nesigure depistate.

Măsurile de implementare constau în:

a) asigurarea inofensivităţii produselor şi serviciilor prin stabilirea cerinţelor minime de inofensivitate şi calitate pentru produse şi servicii;

b) consolidarea capacităţilor instituţionale de supraveghere a pieţei şi de sporire a eficienţei supravegherii pieţei (prin cooperare şi planificare), inclusiv stabilirea bazei unei cooperări cît mai eficiente cu autorităţile vamale;

c) îmbunătăţirea echilibrului dintre protecţia publică şi sarcinile administrative impuse mediului de afaceri;

d) implementarea bunelor practici de supraveghere a pieţei.

**2. Scăderea nivelului tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumatori**

Avînd în vedere diversificarea continuă a ofertei şi faptul că piaţa devine tot mai sofisticată propunînd produse şi tehnici de vînzare din ce în ce mai complexe, pentru a realiza obiectivul de scădere a riscului de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile pentru consumatori vor fi realizate măsuri de perfecţionare şi completare a cadrului legislativ, astfel ca să cuprindă cerinţe referitoare la contractele de credit la distanţă, contracte negociate în afara spaţiilor comerciale, servicii financiare pentru consumatori, precum şi alte tipuri de contracte încheiate cu consumatorii la distanţă. Va fi eficientizat modul de examinare a petiţiilor şi de consultare a consumatorilor, inclusiv utilizînd tehnologii informaţionale.

Indicatorii de performanţă prevăd:

a) mărirea cu 20% a numărului de controale în urma cărora nu au fost constatate încălcări raportat la numărul total de controale;

b) mărirea numărului cu cel puţin 10% a reclamaţiilor referitoare la produsele şi serviciile neconforme, depuse la autorităţile responsabile de domeniul protecţiei consumatorilor.

Măsurile de implementare constau în:

a) reglementarea practicilor de comerţ şi a raporturilor contractuale;

b) promovarea, controlul şi supravegherea respectării legislaţiei în privinţa raporturilor precontractuale, contractuale şi postcontractuale;

c) facilitarea procesului de recepţionare şi examinare a petiţiilor de către autorităţile abilitate în domeniu;

d) eficientizarea raporturilor contractuale, dar şi a comunicării între autorităţile publice şi consumatori în baza tehnologiilor informaţionale.

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

Scopul principal al Strategiei fiind creşterea capacităţii decizionale a consumatorilor, vor fi desfăşurate acţiuni importante pentru a informa consumatorii, pe de o parte, despre drepturile lor şi, pe de altă parte, despre produsele şi serviciile plasate pe piaţă. Rolul şi importanţa programelor educaţionale va creşte, iniţiindu-se educarea consumatorilor în instituţiile de învăţămînt gimnazial, liceal şi apoi, în baza unui curriculum mai complex, în instituţiile de învăţămînt superior, la disciplina Protecţia consumatorilor, iar la Facultăţile de Drept – prin promovarea curriculumului la Dreptul protecţiei consumatorului la ciclul I – licenţă, ca o disciplină obligatorie pentru toate specialităţile de drept.

Indicatorii de performanţă prevăd:

a) mărirea indicelui de informare1 şi încredere a consumatorului cu cel puţin 8%;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Indice obţinut în baza sondajului.

b) programe educaţionale în materia drepturilor consumatorului adoptate şi implementate de instituţiile de învăţămînt gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate şi universitar;

c) mărirea numărului de apeluri pentru consultare cu cel puţin 40%.

Măsurile de implementare prevăd:

a) informarea cu privire la produse şi servicii, cu privire la drepturi şi obligaţii şi cu privire la măsuri reparatorii;

b) informarea mediului de afaceri privind cerinţele aplicabile, regulile de comerţ şi de plasare pe piaţă a produselor şi serviciilor;

c) promovarea programelor educaţionale.

**4. Eficentizarea procesului de revendicare a drepturilor şi de recuperare a prejudiciilor**

Obiectivul respectiv constă în tendinţa de a micşora maximum posibil timpul şi investiţiile necesare pentru recuperarea prejudiciilor depistate şi revendicate de consumator, odată cu mărirea beneficiului obţinut în urma revendicărilor.

Indicatorii de performanţă sînt:

a) scăderea cu cel puţin 20% a duratei de recuperare a prejudiciului cauzat de produse sau servicii defectuoase;

b) mărirea cu 10% a numărului cazurilor în instanţe privind apărarea drepturilor consumatorului şi recuperarea prejudiciilor;

c) mărirea cu cel puţin 20% a numărului adresărilor la autorităţi publice.

Măsurile de implementare prevăd:

a) perfecţionarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor şi de recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar;

b) consolidarea capacităţilor instituţionale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar;

c) ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta.

Ţinînd cont de faptul că perioada 2013-2020 este destul de lungă, propunem ca implementarea Strategiei sa fie divizată în etape a cîte 4 ani, iar pentru fiecare etapă va fi prevăzut un plan de acţiuni privind implementarea Strategiei, respectiv pentru anii 2013-2016 şi pentru anii 2017-2020.

Măsurile preconizate pentru implementarea obiectivelor vor fi aplicate pe trei dimensiuni: acţiuni în privinţa cadrului normativ; acţiuni în privinţa cadrului instituţional; acţiuni privind aspectul aplicativ sau alte acţiuni.

**V. ESTIMAREA IMPACTULUI AFERENT IMPLEMENTĂRII STRATEGIEI**

Impactul implementării Strategiei este estimat din punct de vedere financiar şi nonfinanciar.

Analiza efectuată demonstrează necesitatea şi oportunitatea restructurării parţiale, a majorării cheltuielilor şi eforturilor depuse de autorităţile publice pentru protecţia consumatorilor.

Necesitatea este determinată nu doar de aspiraţiile spre eficienţă şi perfecţionare economică şi socială, dar şi de însăşi esenţa structurii de stat şi obligaţiilor consfinţite în [Constituţie](lex:LPLP19940729CONST).

Oportunitatea este demonstrată prin beneficii net superioare costurilor minime estimate, dar şi prin avantajele ce apar pentru viitor şi care nu pot fi cuantificate şi/sau valorificate în formă monetară. Din analiza cost-beneficii, reflectată detaliat în Analiza de impact, reiese că majorarea ratei de creştere anuală a cheltuielilor bugetare pentru protecţia consumatorului (de la 10% la 15% anual, ce ar aduce costuri adiţionale de aproximativ 58 milioane lei pentru perioada prevăzută de Strategie) ar cauza cel puţin micşorarea riscului de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile cu minimum 10% (ceea ce ar putea reprezenta beneficii de cel puţin 1,3 miliarde lei pe întreaga perioadă de implementare a Strategiei). Per capita aceasta ar însemna că în anul 2020 pentru 83 lei investiţi (alocaţi pentru cheltuieli bugetare) consumatorul mediu va avea posibilitatea să nu piardă prin tranzacţii prejudiciabile 400 de lei în cadrul marjei de toleranţă a prejudiciului personal2, adică fără aplicarea efortului suplimentar din partea consumatorului.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2 Pentru a determina beneficiile certe monetare minime care vor putea apărea la realizarea scopului scontat de scădere a riscului de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile în analiza impactului ce însoţeşte Strategia, s-a determinat care este limita pe care de obicei o tolerează consumatorul şi deci, implicit, de care antreprenorul va profita şi o va utiliza pentru maximizarea profitului. Astfel, analiza şi determinarea beneficiilor monetare au fost evaluate doar în limita marjei de toleranţă a prejudiciului personal, care din estimările efectuate este de aproximativ 5-6% din valoarea tranzacţiei.

Pentru realizarea acţiunilor planificate pentru implementarea prezentei Strategii, fiecare autoritate responsabilă de executarea acestora va prevedea în bugetul anual resurse financiare.

Fiecare autoritate va aloca din bugetele proprii mijloace necesare pentru finanţarea tuturor măsurilor şi intervenţiilor particulare planificate spre realizare, conform Planului de acţiuni.

Unele estimări sînt incluse prin determinarea exactă a costurilor de implementare, fiind posibilă estimarea concretă a necesarului de mijloace financiare la etapa înaintării propunerilor. În alte cazuri, costurile financiare reprezintă estimări aproximative, care au fost elaborate în faza de prevedere a acţiunilor, cînd aprecierea volumului finanţării nu era posibilă din motive justificate.

Pentru realizarea unor măsuri ce nu au acoperire financiară, urmează a fi iniţiată identificarea surselor de finanţare suplimentară, inclusiv prin apelarea la suportul donatorilor.

Calculele estimative au fost efectuate luîndu-se în considerare: numărul actelor normative spre elaborare, numărul materialelor informative editate, numărul campaniilor informaţionale, numărul agenţilor economici şi al consumatorilor antrenaţi în traininguri. Reieşind din calculele estimative pentru perioada 2013-2016, costul total al acţiunilor necesare pentru implementarea obiectivelor şi măsurilor propuse este de aproximativ 22,6 milioane lei. Conform situaţiei actuale, din sursele externe vor fi acoperite cheltuielile de implementare de aproximativ 5,7 milioane lei. Parţial, costul unor acţiuni va fi acoperit în limitele bugetului. Rămîn acţiuni neacoperite în mărime de 12,2 milioane lei.

În plan nonfinanciar se constată următoarele beneficii directe:

1) scăderea riscului apariţiei pe piaţă a produselor periculoase;

2) scăderea riscului de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile (cu cel puţin 10%);

3) capacitatea decizională a consumatorului prin informare şi educare;

4) eficientizarea recuperării prejudiciilor cauzate consumatorilor;

5) alinierea în plan legislativ la nivelul general de protecţie a consumatorului şi de garantare a drepturilor din Uniunea Europeană (armonizarea cu încă 12 Directive);

6) diversificarea şi perfecţionarea instrumentelor juridice de protecţie a consumatorului prin dezvoltarea cadrului normativ;

7) consolidarea efortului autorităţilor publice prin acţiuni de cooperare şi crearea sistemelor de schimb informaţional, precum şi dezvoltarea întregului sistem instituţional;

8) scăderea riscului de apariţie a prejudiciului pentru viaţă şi sănătate prin perfecţionarea sistemului de supraveghere a pieţei în plan normativ şi instituţional, implicit scăderea nivelului de vătămare, a morbidităţii şi mortalităţii cauzate de produse şi servicii neconforme.

Beneficii indirecte pot fi considerate:

1) alocarea mai eficientă a resurselor monetare pe piaţă, consolidarea concurenţei, diversificarea pieţei, scăderea preţurilor şi creşterea calităţii produselor datorate unui nivel mai avansat de apărare a integrităţii consumatorului şi intereselor economice ale acestuia;

2) posibilitatea de aprofundare şi implementare a unor instrumente specifice (pentru domenii mai înguste) în plan legislativ şi instituţional, odată cu armonizarea la nivelul de bază de protecţie legislativă acordat în Uniunea Europeană;

3) posibilitatea diversificării acţiunilor de protecţie şi lărgirea ariei de consumatori protejaţi direct în baza perfecţionării mecanismului de cooperare a autorităţilor;

4) micşorarea considerabilă a efortului statului şi a necesităţii de investiţii pentru protecţia consumatorului odată cu obţinerea unui nivel înalt de informare şi educare a consumatorului privind drepturile acestuia şi riscurile produselor;

5) scăderea investiţiilor necesare pentru depistarea încălcărilor odată cu ridicarea nivelului de încredere a consumatorului în sistemul instituţional existent;

6) prin dezvoltarea sistemului extrajudiciar de soluţionare a disputelor este solicitat mai puţin sistemul judiciar, deşi creşte eficienţa recuperării prejudiciilor;

7) apariţia unor direcţii noi în privinţa protecţiei consumatorului (consum durabil, protecţie în mediul electronic etc.);

8) creşterea asistenţei externe din partea donatorilor străini.

Totodată, atît obţinerea beneficiilor directe, cît şi a celor indirecte sînt condiţionate de unele riscuri:

1) mărirea cheltuielilor bugetare din partea statului;

2) necesitatea investirii în atragerea asistenţei străine şi posibila ridicare a nivelului datoriei externe;

3) angajarea într-o serie de acţiuni şi obligaţii care, posibil, vor solicita mărirea investiţiilor peste termenul stabilit pentru implementarea Strategiei.

**VI. PROCEDURI DE RAPORTARE, MONITORIZARE ŞI EVALUARE**

Evaluarea Strategiei se va face în baza indicatorilor de performanţă stabiliţi pentru fiecare obiectiv specific şi în baza obţinerii rezultatelor scontate pentru fiecare acţiune, stabilite în Planul de acţiuni pentru implementarea Strategiei şi actualizate pe măsura necesităţii.

Realizarea obiectivelor stabilite în cadrul prezentei Strategii este monitorizată de următoarele autorităţi:

1) autorităţile administraţiei publice responsabile de implementarea Strategiei;

2) Ministerul Economiei, ca organ responsabil de elaborarea politicii în domeniul protecţiei consumatorilor;

3) Consiliul coordonator pentru protecţia consumatorilor şi supravegherea pieţei (în continuare – Consiliu coordonator).

Autorităţile responsabile de implementarea Strategiei examinează activităţile de care sînt responsabile, monitorizează progresul implementării şi raportează Ministerului Economiei, anual, pînă la data de 31 ianuarie, despre desfăşurarea acţiunilor şi obţinerea rezultatelor scontate.

Ministerul Economiei elaborează, anual, raportul generalizat de monitorizare şi evaluare a Strategiei şi îl prezintă pînă la 15 februarie Consiliului coordonator. După examinarea de către Consiliul coordonator, raportul şi nota acestuia se transmit Guvernului de către Ministerul Economiei pînă la 1 martie. După caz, împreună cu raportul anual generalizat, se transmit şi propuneri privind măsurile de asigurare a implementării Strategiei.

La expirarea a 4 ani (anul 2016) este efectuată evaluarea generală şi se constată nivelul de realizare a obiectivelor în baza indicatorilor de performanţă şi este elaborat planul de acţiuni pentru următoarea perioadă (anii 2017-2020).

*[Capitolul VI modificat prin* [*Hot.Guv. nr.449 din 19.06.2017*](lex:HGHG20170619449)*, în vigoare 30.06.2017]*

Anexa nr.2

la Hotărîrea Guvernului

nr.560 din 24 iulie 2013

*Notă: În anexa nr.2, cuvintele „Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase” şi cuvintele „Inspecţia de Stat în Construcţii” se substituie cu cuvintele „Agenţia pentru Supraveghere Tehnică”, conform* [*Hot.Guv. nr.1088 din 18.12.2017*](lex:HGHG201712181088)*, în vigoare 20.12.2017*

**PLANUL DE ACŢIUNI**

**pentru perioada a doua (2017-2020) privind implementarea Strategiei**

**în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.  crt.** | **Acţiuni** | **Termen  de  realizare** | **Instituţia responsabilă** | **Sursele de finanţare şi costul acţiunii** | | **Rezultatul scontat** |
| **bugetul de stat** | **surse externe** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **OBIECTIVUL 1. SCĂDEREA RISCULUI DE APARIŢIE A PRODUSELOR ŞI SERVICIILOR PERICULOASE PE PIAŢĂ** | | | | | | |
| **1.1.** | **Asigurarea inofensivităţii produselor şi serviciilor prin stabilirea cerinţelor minime de inofensivitate şi calitate pentru produse şi servicii** | | | | | |
| 1.1.1. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern cu privire la echipamente sub presiune transportabile, care transpune Directiva 1999/36/CE a Consiliului din 29 aprilie 1999 privind echipamentele sub presiune transportabile | 2017 | Ministerul Economiei; Ministerul Transporturilor şi Infrastructurii Drumurilor | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.2. | Stabilirea mecanismului de supraveghere şi control al nimicirii produselor alimentare, ca rezultat al interzicerii returnării către furnizori a produselor alimentare neconforme reglementărilor în domeniul alimentar, inclusiv a celor cu termen de valabilitate expirat | 2017-2018 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare; Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat; mecanism funcţional |
| 1.1.3. | Asigurarea implementării cadrului legal şi instituţional în scopul oferirii accesului echitabil la apă pentru grupurile vulnerabile şi marginalizate | 2020 | Ministerul Mediului; Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei; Ministerul Sănătăţii | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă tehnică externă | Cadru legal pus în aplicare |
| 1.1.4. | Asigurarea epurării apelor uzate urbane în concordanţă cu prevederile Directivei 91/271/CEE | 2018 | Ministerul Mediului | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă tehnică externă sau alte surse | Cerinţele Directivei transpuse şi reglementate; număr de proiecte investiţionale implementate |
| 1.1.5. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern privind cerinţele în materie de trasabilitate a alimentelor de origine animală | 2019 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.6. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern privind stabilirea normelor de sănătate animală care reglementează producţia, transformarea, distribuţia şi introducerea produselor de origine animală destinate consumului uman | 2019 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.7. | Elaborarea proiectului de lege privind cerinţele generale de igienă a produselor alimentare | 2018 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat; lege adoptată |
| 1.1.8. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern cu privire la aprobarea cerinţelor de calitate şi comercializare pentru produsele din carne | 2017 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.9. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern cu privire la aprobarea cerinţelor de calitate pentru produsele apicole | 2017 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.10. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern cu privire la modificarea şi completarea [Hotărîrii Guvernului nr.696 din 4 august 2010](lex:HGHG20100804696) „Cu privire la aprobarea Reglementării tehnice „Carne – materie primă. Producerea, importul şi comercializarea” | 2017 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.11. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern privind modificarea [Hotărîrii Guvernului nr.611 din 5 iulie 2010](lex:HGHG20100705611) „Cu privire la aprobarea Reglementării tehnice „Lapte şi produse lactate” | 2017 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.12. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern pentru transpunerea Directivei 2009/128/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 21 octombrie 2009 de stabilire a unui cadru de acţiune comunitară în vederea utilizării durabile a pesticidelor | 2019 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| 1.1.13. | Elaborarea proiectului Programului naţional privind protecţia integrată a plantelor | 2017 | Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| **1.2.** | **Consolidarea capacităţilor de supraveghere a pieţei şi sporirea eficienţei supravegherii pieţei** | | | | | |
| 1.2.1. | Elaborarea şi implementarea programelor sectoriale de supraveghere a pieţei | 2017-2020 | Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale; Agenţia Navală | În limitele bugetului aprobat | – | Programe sectoriale şi rapoarte anuale aprobate şi plaste pe paginile web ale instituţiilor responsabile |
| 1.2.2. | Elaborarea şi publicarea programului general anual de supraveghere a pieţei pe pagina web oficială a Ministerului Economiei şi a raportului anual de implementare | 2017-2020 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Program general şi raport anual plasate pe pagina web oficială a Ministerului Economiei |
| 1.2.3. | Revizuirea cadrului normativ în domeniul materialelor de construcţii în conformitate cu prevederile [Legii nr.7 din 26 februarie 2016](lex:LPLP201602267) privind supravegherea pieţei în ceea ce priveşte comercializarea produselor nealimentare | Trimestrul III, 2019 | Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă sau alte surse | Număr de acte normative aprobate şi publicate |
| 1.2.4. | Asigurarea funcţionării Sistemului de schimb rapid de informaţii privind produsele periculoase între autorităţile de supraveghere a pieţei la nivel naţional | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Ministerul Economiei; Ministerul Sănătăţii; Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Ministerul Transporturilor şi Infrastructurii Drumurilor; Ministerul Mediului; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale; Serviciul Vamal; Agenţia Navală | În limitele bugetului aprobat |  | Sistem funcţional; număr de notificări plasate în sistem; număr de loturi de produse periculoase/ cu risc grav constatate; număr de comunicate pentru informarea consumatorilor |
| 1.2.5. | Obţinerea graduală a accesului Republicii Moldova la Sistemul Comunitar de Informare Rapidă (RAPEX) | 2019-2020 | Ministerul Economiei; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă | Foaie de parcurs elaborată; grad de implementare a foii de parcurs (%);  raport de implementare elaborat şi publicat; acces la sistem asigurat |
| 1.2.6. | Asigurarea respectării legislaţiei cu privire la cerinţele în materie de proiectare ecologică, inclusiv aplicarea corectă a etichetei pentru produsele cu impact energetic plasate pe piaţă | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de verificări; număr de cazuri de încălcări; pondere a neconformităţilor stabilite (%) |
| 1.2.7. | Asigurarea controlului asupra produselor de biocombustibil solid | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de verificări;  număr de cazuri de încălcări; ponderea neconformităţilor stabilite (%) |
| 1.2.8. | Asigurarea controlului privind existenţa şi aplicarea corectă a etichetei şi prezentarea certificatului de conformitate pentru produsele agroalimentare ecologice plasate pe piaţă | 2017-2020 | Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de cazuri de încălcări; pondere a neconformităţilor stabilite (%) |
| 1.2.9. | Consolidarea capacităţii de verificare a publicităţii produselor | 2017-2020 | Ministerul Sănătăţii; Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de verificări efectuate |
| 1.2.10. | Organizarea activităţilor de instruire a personalului Ministerului Economiei şi al Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei privind supravegherea pieţei pe baza principiilor Uniunii Europene | 2017-2020 | Ministerul Economiei; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | – | Parteneri de dezvoltare | Număr de instruiri efectuate pentru 100% din personalul angajat |
| 1.2.11. | Instruirea personalului autorităţilor de supraveghere a pieţei privind noul cadru legal adoptat care reglementează domeniul supravegherii pieţei | 2017-2020 | Ministerul Economiei; Ministerul Sănătăţii; Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor; Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de inspectori instruiţi (asigurarea participării la instruire a 50% din numărul total al inspectorilor din autorităţile abilitate cu competenţe în domeniul protecţiei consumatorului) |
| 1.2.12. | Sensibilizarea prin informare şi instruire a organizaţiilor obşteşti privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piaţă | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | Parteneri de dezvoltare | Număr de instruiri; număr de cazuri de încălcări depistate |
| **1.3.** | **Cooperarea dintre autorităţile naţionale însărcinate să asigure aplicarea legislaţiei în materie de protecţie a consumatorului** | | | | | |
| 1.3.1. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern pentru aprobarea proiectului de lege pentru modificarea şi completarea [Legii nr.105-XV din 13 martie 2003](lex:LPLP20030313105) privind protecţia consumatorilor în scopul armonizării cu prevederile Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autorităţile naţionale însărcinate să asigure aplicarea legislaţiei în materie de protecţie a consumatorului | 2018 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat lege adoptată |
| **1.4.** | **Îmbunătăţirea echilibrului dintre protecţia publică şi sarcinile administrative impuse mediului de afaceri** | | | | | |
| 1.4.1. | Implementarea resurselor informaţionale în domeniul comerţului, în conformitate cu art.1 din [Legea nr.231 din 23 septembrie 2010](lex:LPLP20100923231) cu privire la comerţul interior | 2017 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | Proiectul „Ameliorarea Competitivităţii (PAC-II)” | Soft implementat şi funcţional |
| 1.4.2. | Monitorizarea implementării programelor anuale de supraveghere a pieţei | 2017-2020 | Ministerul Economiei; Consiliul coordonator pentru protecţia consumatorilor şi supravegherea pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Rapoarte elaborate şi aprobate |
| **1.5.** | **Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieţei** | | | | | |
| 1.5.1. | Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse | 2017-2020 | Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale; Agenţia Navală | În limitele bugetului aprobat |  | Proceduri aprobate pe domenii de control |
| 1.5.2. | Instruirea personalului autorităţilor de supraveghere a pieţei | 2017-2020 | Ministerul Economiei; Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale; Agenţia Navală | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă sau alte surse | Număr de specialişti instruiţi; număr de instruiri |
| **1.6.** | **Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare** | | | | | |
| 1.6.1. | Determinarea numărului anual al cazurilor de prejudiciu vieţii şi sănătăţii provocate de produsele nealimentare defectuoase sau de produsele alimentare ofensive/neconforme | 2017-2020 | Ministerul Sănătăţii; Ministerul Economiei; Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Raport anual ce reflectă numărul şi dinamica cazurilor de prejudiciu |
| 1.6.2. | Înregistrarea anuală a numărului de notificări între autorităţile de supraveghere a pieţei | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de avertizări determinate şi emiterea anuală a raportului privind dinamica avertizărilor |
| **OBIECTIVUL 2. SCĂDEREA NIVELULUI TRANZACŢIILOR PREJUDICIABILE PENTRU CONSUMATORI** | | | | | | |
| **2.1.** | **Reglementarea practicilor de comerţ şi raporturilor contractuale** | | | | | |
| 2.1.2. | Revizuirea cadrului normativ referitor la reglementarea modului de stabilire şi anunţare a reducerilor în comerţ, precum şi stabilirea regulilor generale de prezentare a ofertei publice în comerţ şi prestare de servicii pentru consumatori | 2018 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| **2.2.** | **Promovarea, controlul şi supravegherea respectării legislaţiei precontractuale, contractuale şi postcontractuale** | | | | | |
| 2.2.1. | Organizarea activităţilor de informare a părţilor interesate referitor la legislaţia nou-adoptată în domeniile de competenţă | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Banca Naţională a Moldovei; Comisia Naţională a Pieţei Financiare; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de agenţi economici informaţi |
| 2.2.2. | Acordarea consultaţiilor referitoare la contracte încheiate cu consumatorii | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de contracte examinate |
| 2.2.3. | Realizarea inspecţiilor la prestatorii de servicii financiare nebancare în vederea identificării încălcărilor aferente protecţiei consumatorului | 2017-2020 | Comisia Naţională a Pieţei Financiare | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de controale efectuate; număr de neconformităţi depistate; număr de consumatori despăgubiţi/ suma totală a despăgubirilor |
| 2.2.4. | Asigurarea respectării legislaţiei cu privire la prestarea serviciilor de plată şi emiterea de monedă electronică | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Banca Naţională a Moldovei | – | – | Număr de cazuri constatate şi examinate; număr de sancţiuni aplicate |
| **2.3.** | **Eficientizarea raporturilor în baza tehnologiilor informaţionale** | | | | | |
| 2.3.1. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern care transpune prevederile Regulamentului (UE) nr.524/2013 al Parlamentului European şi al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea online a litigiilor în materie de consum şi de modificare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 şi a Directivei 2009/22/CE | 2019 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect elaborat şi aprobat |
| **2.4.** | **Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare** | | | | | |
| 2.4.1. | Stabilirea nivelului de apariţie a tranzacţiilor prejudiciabile | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat;  Inspectoratul Ecologic de Stat | În limitele bugetului aprobat |  | Raport tipizat elaborat; raport anual |
| **OBIECTIVUL 3. CREŞTEREA CAPACITĂŢII DECIZIONALE A CONSUMATORULUI PRIN EDUCAREA ŞI INFORMAREA ACESTUIA** | | | | | | |
| **3.1.** | **Informarea cu privire la produse şi servicii, la drepturi şi obligaţii şi la măsuri reparatorii** | | | | | |
| 3.1.1. | Organizarea şi desfăşurarea activităţilor consacrate Zilei mondiale a protecţiei drepturilor consumatorilor – 15 martie | 2017-2020 | Ministerul, Economiei; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | Parteneri de dezvoltare | Conferinţe, mese rotunde organizate anual; număr de participanţi |
| 3.1.2. | Aducerea la cunoştinţa publicului larg, prin intermediul paginii web oficiale a Băncii Naţionale a Moldovei, a informaţiei privind deciziile importante adoptate cu impact asupra consumatorilor | 2017-2020 | Banca Naţională a Moldovei | În limitele bugetului aprobat |  | Număr de informaţii publicate privind deciziile importante adoptate cu impact asupra consumatorilor |
| 3.1.3. | Organizarea campaniilor de informaţionale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, distribuirea materialelor informaţionale (ghiduri, broşuri, pliante) şi utilizarea paginilor electronice | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Ministerul Sănătăţii; Banca Naţională a Moldovei; Comisia Naţională a Pieţei Financiare; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei; Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor; asociaţiile obşteşti de consumatori | În limitele bugetului aprobat | Parteneri de dezvoltare | Număr de campanii informaţionale; număr de ghiduri, broşuri, pliante distribuite consumatorilor; număr de emisiuni TV şi radio cu subiectul protecţiei consumatorilor; număr de comunicate plasate pe paginile web ale a instituţiilor responsabile |
| 3.1.4. | Organizarea şi susţinerea programelor de educare şi conştientizare privind obligaţia de asumare a responsabilităţii producătorului şi a principiului „poluatorul plăteşte” | 2017-2020 | Ministerul Mediului | Fondul Ecologic Naţional | Asistenţă tehnică externă | Număr de programe susţinute |
| 3.1.5. | Organizarea campaniilor de conştientizare a consecinţelor practicilor necorespunzătoare în domeniul gestionării deşeurilor, inclusiv a celor periculoase din punct de vedere al protecţiei mediului | 2017-2020 | Ministerul Mediului | Fondul Ecologic Naţional | Asistenţă tehnică externă | Număr de campanii organizate |
| **3.2.** | **Dezvoltarea unui mecanism eficient de comunicare cu publicul şi alte părţi interesate în vederea protecţiei consumatorilor de servicii financiare** | | | | | |
| 3.2.1. | Elaborarea ghidului privind protecţia consumatorului pe piaţa financiară nebancară | 2017 | Comisia Naţională a Pieţei Financiare | În limitele bugetului aprobat | – | Ghid elaborat şi plasat pe pagina web oficială a Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare |
| 3.2.2. | Elaborarea ghidului consumatorului privind descrierea, cunoaşterea, depistarea produselor alimentare falsificate pe tot lanţul alimentar | 2017 - 2020 | Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor | În limitele bugetului aprobat | – | Ghid elaborat şi plasat pe pagina web oficială a Agenţiei Naţionale pentru Siguranţa Alimentelor |
| **3.4.** | **Promovarea programelor educaţionale** | | | | | |
| 3.4.1. | Implementarea modulelor cu privire la protecţia drepturilor consumatorilor în curriculumurile specialităţilor economice | 2018 | Ministerul Educaţiei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de curriculumuri coordonate |
| 3.4.2. | Implementarea programelor educaţionale privind drepturile consumatorului de către instituţiile de învăţămînt gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate şi universitar | 2017-2020 | Ministerul Educaţiei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de cursuri organizate în cadrul instituţiilor |
| 3.4.3. | Implementarea proiectului „Schoolbank” în sistemul educaţional din Republica Moldova (în instituţiile de învăţămînt în care se predă disciplina opţională „Educaţia Socială şi Financiară”) | 2017 | Ministerul Educaţiei | – | Child & Youth Finance International European Fund for South-East | Număr de elevi care şi-au deschis cont bancar |
| 3.4.4. | Organizarea şedinţelor cu copiii şi părinţii privind activităţile de educaţie financiară (parteneri: Child & Youth Finance International, sprijinit de European Fund for South-East) | 2017 | Ministerul Educaţiei | – | Child & Youth Finance International European Fund for South-East | Număr de şedinţe organizate |
| **3.5.** | **Informarea mediului de afaceri privind cerinţele aplicabile, regulile de comerţ şi de plasare pe piaţă a produselor şi serviciilor** | | | | | |
| 3.5.1 | Acordarea consultanţei şi asistenţei mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerinţele aplicabile produselor şi serviciilor | 2017-2020 | Ministerul Economiei; Ministerul Sănătăţii; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei; Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat;  Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale; Agenţia Navală | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de consultaţii acordate; număr de participanţi; număr de agenţi economici informaţi; număr de seminare organizate |
| 3.5.2. | Acordarea consultanţei mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerinţele aplicabile produselor, precum şi regulile de introducere pe piaţă a produselor pentru construcţii | 2017 - 2020 | Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică | – | – | Număr de consultaţii acordate; număr de agenţi economici informaţi |
| 3.5.3. | Organizarea seminarelor pentru producătorii de materiale de construcţii | 2017 - 2020 | Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor | – | Asistenţă externă sau alte surse | Număr de seminare organizate şi desfăşurate; număr de producători instruiţi |
| 3.5.4. | Elaborarea Ghidului cu privire la produsele de construcţii | 2018 | Ministerul Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă sau alte surse | Ghid editat şi distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Dezvoltării Regionale şi Construcţiilor/ Ministerului Economiei |
| 3.5.5. | Elaborarea şi publicarea Ghidului privind relaţia dintre securitatea generală a produselor şi regulile orizontale privind supravegherea pieţei | 2018 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă sau alte surse | Ghid editat şi distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Economiei |
| 3.5.6. | Elaborarea şi publicarea Ghidului cu privire la echipamentele electrice de joasă tensiune | 2018 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă sau alte surse | Ghid editat şi distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Economiei |
| 3.5.7 | Elaborarea şi publicarea Ghidului cu privire la jucării (cerinţe de securitate) | 2018 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | Asistenţă externă sau alte surse | Ghid editat şi distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Economiei |
| **3.6.** | **Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare** | | | | | |
| 3.6.1. | Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de informare şi încredere a consumatorului | 2019 -2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Raport privind rezultatele sondajului (sondaj reprezentativ pentru întreaga ţară, circa 1000 respondenţi cu circa 10 întrebări), indice stabilit |
| **OBIECTIVUL 4. EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE REVENDICARE A DREPTURILOR ŞI DE RECUPERARE A PREJUDICIILOR** | | | | | | |
| **4.1.** | **Perfecţionarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar** | | | | | |
| 4.1.1. | Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern pentru aprobarea proiectului de lege privind modificarea şi completarea a unor acte legislative (Directiva 98/27/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 19 mai 1998 privind acţiunile în încetare în ceea priveşte protecţia intereselor consumatorilor) | 2017-2018 | Ministerul Justiţiei; Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Proiect aprobat; lege adoptată |
| **4.2.** | **Consolidarea capacităţilor instituţionale privind revendicarea drepturilor şi recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar şi extrajudiciar** | | | | | |
| 4.2.1. | Promovarea sistemului de petiţionare, inclusiv a sistemului electronic de petiţionare | 2017-2020 | Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor | În limitele bugetului aprobat | – | Distribuire a 2000 de unităţi de materiale informaţionale pe an cu abordarea a unui număr similar de consumatori |
| **4.3.** | **Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituţional existent prin promovarea soluţiilor pe care le oferă acesta** | | | | | |
| 4.3.1. | Organizarea campaniilor de promovare a sistemului instituţional în cadrul autorităţilor de protecţie a consumatorilor şi а posibilităţilor ce le oferă aceasta, precum şi promovarea cazurilor de succes în protecţia drepturilor consumatorului | 2017-2020 | Ministerul Sănătăţii; Banca Naţională a Moldovei; Comisia Naţională a Pieţei Financiare; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică; Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei; Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei; Agenţia pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale; Agenţia Navală | În limitele bugetului aprobat | Parteneri de dezvoltare | Număr de evenimente informaţionale (distribuirea anuală a 4000 unităţi de materiale informaţionale şi abordarea unui număr similar de consumatori) |
| **4.4.** | **Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare** | | | | | |
| 4.4.1. | Stabilirea numărului de cazuri în instanţă ce ţin de apărarea drepturilor consumatorului şi recuperarea prejudiciului cauzat de produse şi servicii defectuoase | 2017-2020 | Ministerul Justiţiei, prin intermediul Agenţiei de administrare a instanţelor judecătoreşti | În limitele bugetului aprobat | Parteneri de dezvoltare | Raport anual care va reflecta numărul total de cazuri acceptate pentru examinare în cadrul sistemului judiciar şi valoarea monetară a prejudiciilor recuperate |
| **OBIECTIVUL 5. COOPERAREA INTERNAŢIONALĂ ÎN DOMENIUL PROTECŢIEI CONSUMATORILOR** | | | | | | |
| 5.1. | Participarea în cadrul Consiliului consultativ în domeniul protecţiei consumatorilor statelor-membre ale Comunităţii Statelor Independente | 2017-2020 | Ministerul Economiei | În limitele bugetului aprobat | – | Număr de şedinţe |
| 5.2. | Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecţiei consumatorilor cu autorităţile naţionale ale statelor-membre ale Uniunii Europene | 2017-2020 | Ministerul Economiei; Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei | În limitele bugetului aprobat | – | Schimb de experienţă; seminare |

*[Anexa nr.2 în redacţia* [*Hot.Guv. nr.449 din 19.06.2017*](lex:HGHG20170619449)*, în vigoare 30.06.2017]*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Hotărîrile Guvernului  
560/24.07.2013 Hotărîre cu privire la aprobarea Strategiei în domeniul protecţiei consumatorilor pentru anii 2013-2020 *//Monitorul Oficial 161-166/654, 26.07.2013*