



**HOTĂRÎRE**  
**cu privire la aprobarea Strategiei Naționale în domeniul**  
**protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012**

**nr. 5 din 14.01.2008**

*Monitorul Oficial nr.14-15/76 din 22.01.2008*

\* \* \*

În scopul stabilirii direcțiilor prioritare în domeniul protecției consumatorilor, creării unui sistem de tip european capabil să asigure creșterea gradului de protecție a drepturilor consumatorilor, cu implicarea activă a societății civile în soluționarea problemelor consumatorilor, Guvernul

**HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012 (se anexează).

2. Ministerele și alte autorități administrative centrale:

vor elabora, în termen de 2 luni, planuri proprii de implementare a Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012, cu specificarea acțiunilor concrete ce urmează a fi executate, a termenelor și responsabililor de realizare;

vor informa, anual, pînă la 1 februarie, Serviciul Standardizare și Metrologie despre situația privind executarea prevederilor Strategiei nominalizate, inclusiv necesitatea modificării sau completării obiectivelor preconizate.

3. Se recomandă autorităților administrației publice locale să elaboreze planuri de acțiuni teritoriale privind implementarea Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012, cu indicarea măsurilor concrete ce urmează a fi executate, a termenelor și responsabililor de realizare, informînd, anual, Serviciul Standardizare și Metrologie despre realizarea acestora.

4. Serviciul Standardizare și Metrologie va generaliza informațiile primite și va prezenta Guvernului, pînă la data de 15 februarie, raportul anual privind implementarea Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012.

5. Se pune în sarcina:

Ministerului Finanțelor să prevadă în Cadrul de cheltuieli pe termen mediu pentru perioada 2009-2012 mijloace financiare necesare pentru realizarea Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012;

Serviciului Standardizare și Metrologie monitorizarea și coordonarea procesului de implementare a Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012.

**PRIM-MINISTRU**

**Contrasemnează:**

**Ministrul economiei și comerțului**

**Ministrul finanțelor**

**Ministrul sănătății**

**Ministrul industriei și infrastructurii**

**Chișinău, 14 ianuarie 2008.**

**Nr.5.**

**Vasile TARLEV**

**Igor Dodon**

**Mihail Pop**

**Ion Ababii**

**Vladimir Antosii**

## **STRATEGIA NAȚIONALĂ în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012**

### **I. INTRODUCERE**

#### **1. Dispoziții generale**

Una din prioritățile de dezvoltare a Republicii Moldova la etapa actuală este creșterea nivelului de protecție a consumatorilor, precum și realizarea drepturilor consumatorilor în conformitate cu legislația. Analiza bazei legislative și a organizării procesului de protecție a consumatorilor în raport cu practicile europene și internaționale ar putea servi drept sursă de eficientizare a organizării activității de protecție a consumatorilor în țara noastră, a stabilirii principiilor și obiectivelor în acest domeniu.

Schimbările social-economice, deschiderea pieței bunurilor și serviciilor, libera circulație a mărfurilor au condus la stabilirea unor relații noi privind oferirea produselor și serviciilor consumatorilor, fapt ce se răsfrînge asupra securității vieții și sănătății lor. În ultimii ani au avut loc noi schimbări și au apărut noi factori care au influențat contactul consumatorilor din țară cu piața. Între timp, dorința și efortul Moldovei de integrare în spațiul european și global s-a materializat sub forma cîtorva acorduri concrete, precum: aderarea la Organizația Mondială a Comerțului (OMC), colaborarea instituțională cu structurile Uniunii Europene (UE), inclusiv semnarea Acordului de parteneriat și cooperare dintre Comunitățile Europene și statele lor membre, pe de o parte, și Republica Moldova, pe de altă parte, semnat în 1994 și a Planului de Acțiuni Republica Moldova - Uniunea Europeană (RM-UE), semnat în 2005. Deschiderea pieței și confruntarea directă a consumatorilor din Moldova cu practicile economiei de piață conduce la necesitatea reglementării relațiilor privind interesele consumatorilor din țara noastră.

Protecția consumatorilor, fiind o componentă de bază a programelor de protecție socială a cetățenilor, este destinată pentru a asigura și ameliora în continuu respectarea intereselor acestora. Consumatorul, în calitatea sa de purtător al cererii de mărfuri și servicii, joacă un rol important în mecanismul de piață, constituind, în același timp, elementul de referință al tuturor acțiunilor întreprinse de producători și comercianți.

Evoluția economică, socială și politică care a avut loc în ultimii ani în Republica Moldova a condus la multiple schimbări, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor, în special în partea ce ține de legislație. Însă, este necesar de întreprins încă multe acțiuni în continuare atât în domeniul reglementării, cât și în domeniul implementării legislației.

Necesitatea elaborării și implementării Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012 (în continuare - Strategie) a fost condiționată de faptul că procesul trebuie să fie sistematic, sarcinile și responsabilitățile autorităților trebuie să fie clare și transparente.

În sensul prezentei Strategii noțiunea de consumator înseamnă orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure, care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesitățile nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Prezenta Strategie stabilește prioritățile de bază în dezvoltarea activității de protecție a consumatorilor și va fi implementată în baza unui plan de acțiuni pentru o perioadă de 5 ani (2008-2012), cu o perspectivă pentru următorii 10-15 ani.

Realizarea Strategiei va fi asigurată inclusiv prin integrarea obiectivelor acesteia în alte strategii pertinente.

## **2. Armonizarea cu politicile europene**

Prezenta Strategie este bazată pe Strategia privind politicile în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2007-2013, aprobată de Comisia Europeană la 13 martie 2007 și Rezoluția Consiliului Uniunii Europene referitor la Strategia privind politicile consumeriste pentru perioada 2007-2013 din 31 mai 2007, luând în considerare, totodată, condițiile specifice ale Republicii Moldova.

Principalele obiective ale Programului de acțiuni al Comunității Europene în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada anilor 2007-2013 sînt:

a) asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, inclusiv prin îmbunătățirea procesului de oferire a consultanței, precum și îmbunătățirea reprezentării intereselor consumatorilor;

b) coordonarea între autoritățile competente, implementarea tehnologiilor informaționale, aplicarea eficientă a legislației privind securitatea generală a produselor;

c) colectarea informației referitoare la dezvoltarea politicilor consumatorilor;

d) colectarea informației și analiza structurii piețelor de desfacere și a problemelor care apar în aceste direcții;

e) asigurarea aplicării eficiente a regulilor de protecție a consumatorilor, în special prin cooperare, în cadrul implementării legislației, precum și prin informarea, educarea și restituirea pagubelor aduse consumatorilor.

La elaborarea Strategiei s-a ținut cont de situația existentă în domeniu, prevederile documentelor strategice europene, experiența țărilor avansate. Totodată, atingerea obiectivelor prezentei Strategii va fi asigurată prin acțiuni adecvate condițiilor existente în țara noastră.

## **II. SITUAȚIA ACTUALĂ ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR**

Situația existentă se prezintă după cum urmează:

cadrul legal în domeniul protecției consumatorilor;

cadrul instituțional;

analiza SWOT (punctele forte, punctele vulnerabile, oportunități și riscuri).

### **3. Cadrul legal în domeniul protecției consumatorilor**

Cadrul legal în domeniul protecției consumatorilor se află la etapa de formare și dezvoltare. Astfel, una din legile de bază în domeniu este Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor.

Art.5 al Legii menționate prevede că orice consumator are dreptul la:

a) protecția drepturilor sale de către stat;

b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime;

c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului, ori la reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;

d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;

e) instruire în domeniul drepturilor sale;

f) organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor;

g) adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale;

h) sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, precum și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

În afară de Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor mai sînt un șir de alte acte normative care conțin cerințe și alte prevederi în domeniul protecției consumatorilor (anexa nr.1 la prezenta Strategie).

Totodată, cu referință la legislația Uniunii Europene, pentru protecția consumatorilor acquis-ul comunitar prevede circa 20 de Directive Europene. Este de constatat că în perioada de implementare a prezentei Strategii va fi desfășurat procesul de armonizare a legislației Republicii Moldova cu legislația europeană în domeniu, bazându-se pe directivele respective.

#### **4. Cadrul instituțional**

Cadrul instituțional în domeniul protecției consumatorilor este determinat, în primul rând, de Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, care stabilește organul central de specialitate al administrației publice abilitat cu funcția de elaborare și promovare a politicii statului în domeniul protecției consumatorilor și organele centrale de specialitate ale administrației publice care sînt abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor în domeniile respective, după cum urmează:

##### **1) Organul central de specialitate al administrației publice abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor**

În conformitate cu art.22 al Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor Serviciul Standardizare și Metrologie este abilitat cu următoarele funcții:

a) elaborarea și promovarea politicii statului în domeniul protecției drepturilor consumatorilor și coordonarea activității organelor centrale de specialitate ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor;

b) efectuarea controlului și supravegherii de stat asupra corespunderii produselor și serviciilor cerințelor prescrise și/sau declarate, precum și asupra veridicității informațiilor prezentate, examinarea reclamațiilor consumatorilor în acest domeniu;

c) elaborarea reglementărilor privind coordonarea acțiunilor organelor centrale de specialitate ale administrației publice și autorităților administrației publice locale, precum și ale structurilor neguvernamentale în domeniul protecției consumatorilor;

d) aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislație;

e) stabilirea măsurilor de remediere sau înlocuire gratuită ori de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, în baza reclamațiilor consumatorului;

f) organizarea funcționării Oficiului pentru relațiile cu consumatorii;

g) asigurarea editării buletinului informațional "Consumatorul";

h) reprezentarea Republicii Moldova în organisme internaționale pentru protecția consumatorilor.

##### **2) Ministerele, alte autorități administrative centrale abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor**

În conformitate cu art.23 al Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor ministerele, alte autorități administrative centrale abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sînt:

*a) Ministerul Sănătății* - în domeniul protecției vieții și sănătății consumatorilor;

*b) Ministerul Transporturilor și Gospodăriei Drumurilor* - în domeniul transportului interurban și internațional;

*c) Agenția Construcții și Dezvoltare a Teritoriului* - în domeniul construcțiilor;

*d) Ministerul Culturii și Turismului* - în domeniul turismului;

*e) Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică* - în domeniul energiei;

*f) Agenția Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică* - în domeniul telecomunicațiilor;

*g) Banca Națională a Moldovei* - în domeniul serviciilor bancare;

*h) Organul de stat abilitat cu funcții de supraveghere a asigurărilor* - în domeniul asigurărilor.

Atribuțiile organelor centrale de specialitate ale autorităților administrației publice în domeniul protecției consumatorilor sînt stabilite în regulamentele acestora, aprobate prin hotărîri de Guvern.

În scopul coordonării activităților de protecție a consumatorilor prin Hotărârea Guvernului nr.773 din 6 iulie 2006 a fost instituit Consiliul coordonator în domeniul protecției consumatorilor, organ consultativ al Guvernului, funcțiile de bază ale cărui sînt:

contribuirea la promovarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor;

coordonarea activităților desfășurate în domeniul protecției consumatorilor;

participarea la procesul de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorilor.

### **3) Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor**

În conformitate art.24 al Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor autoritățile administrării publice locale sînt abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor în raza unității teritorial-administrative și au obligația:

a) să informeze consumatorii și să le acorde consultații, să examineze, în limitele competenței lor, reclamațiile acestora referitor la:

transportul local;

serviciile comunale;

activitățile pentru care, conform legislației, ele acordă autorizații și licențe;

b) să readreseze reclamațiile către organul abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor în domeniul respectiv, în cazul în care obiectul reclamației depășește limitele competenței lor;

c) să informeze neîntîrziat autoritățile competente despre cazurile de constatare a produselor, serviciilor falsificate (contrafăcute) sau periculoase, precum și despre alte cazuri de necorespondere cerințelor prescrise sau declarate, pentru a întreprinde măsurile de rigoare, conform legislației în vigoare;

d) să retragă, în mod obligatoriu, la sesizarea organelor menționate la art.22 și 23 ale Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, autorizația sau licența, eliberată agentului economic de către autoritățile administrației publice locale, în cazul depistării de produse, servicii falsificate (contrafăcute) sau periculoase;

e) să contribuie, prin mijloace posibile, la înființarea și funcționarea asociațiilor obștești de consumatori.

### **4) Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor (în continuare - asociațiile obștești)**

În conformitate cu Legea nr.837 din 17 mai 1996 cu privire la asociațiile obștești și art.25 al Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, cetățenii sînt în drept să se organizeze benevol în asociații obștești de consumatori, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația. Conform registrului deținut de Ministerul Justiției pînă în prezent au fost înregistrate 10 asociații obștești. Poate fi menționată activitatea unora din acestea, cum ar fi:

**a) Centrul pentru Protecția Consumatorilor (CPC)** - constituit ca organizație obștească, activează din 23 aprilie 2002 și are 3 filiale în raioanele Comrat, Călărași și Vulcănești. Direcțiile de activitate sînt axate pe servicii comunale și alte tipuri de servicii, realizate prin consultarea juridică a consumatorilor, reprezentarea acestora în instanțele de judecată;

**b) Mișcarea obștească "Pro Consumator"** - constituită ca mișcare obștească, înregistrată la 27 mai 2002, are drept scop protecția consumatorilor pe întreg teritoriul republicii, ridicarea nivelului serviciilor prestate către consumatori, neadmiterea în comerț a produselor de calitate inferioară și contrafăcute;

**c) Liga pentru Apărarea Drepturilor Consumatorilor (LADC)** - constituită ca organizație obștească, are drept scop protecția consumatorilor prin intermediul biroului de informare și consultare;

**d) Organizația obștească "Protecția Consumatorilor"** - înregistrată la 2 martie 2004, are drept scop protecția consumatorilor, realizarea și apărarea drepturilor economice ale acestora, de asemenea, dezvoltarea spiritului de inițiativă a cetățenilor.

Totodată, legislația în vigoare nu stabilește careva cerințe care trebuie să le întrunească asociațiile obștești, pentru a putea fi considerate ca parteneri sociali cu drept de reprezentare a intereselor consumatorilor.

Asociațiile obștești de protecție a consumatorilor s-au asociat în Consiliul Național al asociațiilor obștești de protecție a consumatorilor. Consiliul nu desfășoară activități de colaborare cu mediul de afaceri în problemele de protecție a consumatorilor.

## **5. Analiza SWOT**

### **1) Puncte forte:**

a) Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, care cuprinde principiile internaționale de reglementare a domeniului respectiv;

b) instituirea de către Guvern a Consiliului coordonator în domeniul protecției consumatorilor;

c) experiența acumulată în conlucrarea asociațiilor obștești și autorităților publice de toate nivelurile în acest domeniu.

### **2) Puncte vulnerabile:**

a) cunoașterea și informarea insuficientă a consumatorilor despre drepturile lor;

b) nivelul redus de acces al consumatorilor la sistemele de comunicații, inclusiv Internet;

c) accesul diferențiat la informații a consumatorilor rurali și urbani, diferitelor categorii sociale și a persoanelor cu dizabilități;

d) lipsa unui organ public de informare în masă privind activitatea de protecție a consumatorilor;

e) lacunele cadrului legislativ-normativ în domeniu, în special în partea ce ține de domeniul energetic;

f) imperfecțiunea sistemului de conlucrare între organele cu funcții de control;

g) dublarea unor funcții în activitatea diferitelor autorități și instituții;

h) capacitățile insuficiente ale laboratoarelor de încercări a produselor;

i) remunerarea neadecvată a personalului care activează în domeniu și, drept consecință, lipsa unui număr suficient de angajați calificați;

j) lipsa alocărilor bugetare, destinate implementării unor programe educaționale atât de către organele centrale de specialitate ale administrației publice și autoritățile administrației publice locale, cât și de asociațiile obștești;

k) lipsa unei autorități autonome care ar avea doar funcții de protecție a consumatorilor.

### **3) Oportunități:**

a) armonizarea cadrului legislativ respectiv cu acquis-ul comunitar;

b) aderarea la organizațiile internaționale și europene de protecție a consumatorilor;

c) includerea în Planul Național de Dezvoltare (PND 2008-2011) a obiectivului de dezvoltare a activităților de protecție a consumatorilor;

d) înaintarea proiectelor privind solicitarea de la potențialii donatori externi a susținerii financiare pentru implementarea prezentei Strategii.

### **4) Riscuri:**

În cazul lipsei mijloacelor financiare necesare și a resurselor umane adecvate, există riscul imposibilității de realizare a activităților planificate și, respectiv, atingerea obiectivelor trasate.

## **III. OBIECTIVELE STRATEGICE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR**

### **6. Problemele care necesită soluționare**

Analiza situației în domeniul protecției consumatorilor a scos în evidență următoarele probleme sistemice:

a) necesitatea dezvoltării cadrului legislativ și instituțional în domeniu;

b) insuficiența de personal calificat pentru realizarea sarcinilor în domeniu;

c) capacități insuficiente de laborator pentru testarea produselor plasate pe piață;

d) pasivitatea cetățenilor datorată necunoașterii și informării insuficiente a drepturilor lor în calitate de consumatori.

#### **7. Obiectivele de bază sînt:**

**1) asigurarea unui nivel adecvat de protecție a consumatorilor;**

**2) asigurarea aplicării eficiente a legislației prin cooperare cu societatea civilă, informarea și educarea consumatorilor.**

Realizarea primului obiectiv (asigurarea unui nivel adecvat de protecție a consumatorilor) se va asigura prin:

**a) dezvoltarea cadrului legislativ și instituțional;**

**b) consolidarea capacităților de supraveghere a pieței în conformitate cu practicile UE.**

Realizarea obiectivului al doilea (asigurarea aplicării eficiente a legislației prin cooperare cu societatea civilă, informarea și educarea consumatorilor) se va asigura prin:

**c) dezvoltarea, susținerea și încurajarea inițiativelor asociațiilor obștești;**

**d) sporirea accesului la informație și educarea consumatorilor.**

#### **8. Dezvoltarea cadrului legislativ și instituțional**

Prin obiectivul în cauză se urmărește crearea și completarea cadrului legislativ, care să fie ușor de înțeles atât de către antreprenori, cât și de consumatori, să susțină inițiativele, să ofere protecție adecvată consumatorilor și să nu impună restricții inutile asupra pieței, precum și să nu creeze bariere nejustificate în calea antreprenoriatului. Aceste principii sînt în corelare cu cerințele Organizației Mondiale a Comerțului (OMC), precum și cu principiile aplicate în țările UE. De asemenea, se urmărește armonizarea legislației naționale, în contextul obligațiilor Republicii Moldova prevăzute în art.50 al Acordului de Parteneriat și Cooperare dintre Comunitățile Europene și statele lor membre, precum și angajamentele asumate în cadrul Planului de acțiuni RM-UE. Astfel, se constată necesitatea dezvoltării cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor prin transpunerea treptată a legislației comunitare, acolo unde este relevant. În cele din urmă se impune necesitatea desfășurării următoarelor acțiuni:

##### **1) Elaborarea legislației**

În scopul armonizării legislației naționale cu cea a Uniunii Europene, este necesar să se adopte un șir de acte normative în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv prin transpunerea Directivelor europene. Prin urmare, în perspectivă cadrul legislativ se va dezvolta preponderent în baza legislației comunitare în domeniul protecției consumatorilor, în special indicării prețurilor la produsele oferite consumatorilor, aspectelor vânzării de bunuri de consum și garanții conexe, precum și celor referitoare la caracterul îndoielnic al publicității etc.

Este necesar să se creeze mecanismul de implementare a cadrului legislativ, pentru soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor.

Reieșind din faptul că legislația din domeniul energetic nu este încă armonizată cu Legea privind protecția consumatorilor este necesar să se modifice un șir de acte normative din domeniul vizat.

##### **2) Aplicarea legislației**

Existența legislației în domeniul protecției consumatorilor legitimează și impune verificarea respectării acesteia. În cadrul desfășurării acțiunilor legale de protecție a consumatorilor, deseori se depistează că antreprenorii aplică diferite metode de ocolire a legislației. În perioada 2008-2012 vor fi desfășurate anumite activități de asigurare a aplicării legislației, cum ar fi:

a) perfecționarea procedurilor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor.

Se are în vedere îmbunătățirea modalităților de primire și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor în termene optime, inclusiv la fața locului. Crearea echipelor mobile de inspectori, care vor acționa în regim de urgență, în scopul depistării surselor sporite de pericol pentru consumatori și soluționării sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor.

În scopul perfecționării modului de examinare a petițiilor în perioada de realizare a prezentei Strategii va fi creată o bază de date a problemelor care reies din petițiile consumatorilor și care va permite întreprinderea acțiunilor corective corespunzătoare.

b) organizarea acțiunilor comune de control.

### **3) Consolidarea cadrului instituțional în domeniul protecției consumatorilor în contextul reformei administrative**

În scopul sporirii gradului de protejare a drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, reieșind din practica mai multor țări, se consideră oportună îndepărtarea autorității de specialitate în domeniul protecției consumatorilor de la exercitarea altor funcții sau crearea unei autorități autonome cu un grad suficient de împuterniciri și independență. În acest sens și în contextul reformei administrative care se desfășoară în Republica Moldova, în perioada de realizare a Strategiei, în baza studiului cadrului instituțional din alte țări, se propune crearea cadrului instituțional adecvat, asigurat suficient cu specialiști calificați și mijloace financiare necesare.

Crearea structurilor instituționale clare, în scopul evitării dublărilor și suprapunerii de funcții va da posibilitate consumatorilor să poată beneficia cu ușurință de potențialul acestora.

#### **4) Dezvoltarea cooperării externe prin:**

a) aderarea la organizațiile europene și internaționale de protecție a consumatorilor;

b) participarea specialiștilor la reuniunile internaționale cu tematica de protecție a consumatorilor;

c) schimbul de informații și specialiști cu instituții similare din alte state, inclusiv statele-membre ale UE.

## **9. Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței în conformitate cu practicile UE**

### **1) Structura instituțională privind supravegherea pieței**

Protecția consumatorilor reprezintă un complex de acțiuni bazat pe activități în diferite domenii de activitate ce țin de infrastructura calității (standardizarea, metrologia, evaluarea conformității). Concepția de dezvoltare a domeniilor respective nu este obiectul prezentei Strategii, totodată, domeniile standardizare, metrologie și evaluarea conformității vor constitui un suport esențial în realizarea Strategiei.

În același timp protecția consumatorilor reprezintă acțiuni și responsabilități nu doar ale statului, dar și ale operatorilor de pe piață. Având în vedere scopul supravegherii pieței de a împiedica plasarea pe piață a produselor și serviciilor care nu corespund cerințelor prescrise și/sau declarate, dezvoltarea supravegherii pieței trebuie să fie parte componentă a Strategiei. Totodată, trebuie să se ia în considerare că supravegherea pieței nu poate asigura toate aspectele legate de protecția consumatorilor (de exemplu educarea, informarea, interesele economice ale consumatorilor etc.). Având în vedere rolul structurii instituționale în crearea bazei pentru o piață sigură, Strategia prevede acțiuni privind delimitarea clară a atribuțiilor fiecărei autorități de supraveghere a pieței, evitarea conflictelor de interese, elaborarea și promovarea intereselor consumatorilor în spirit european, să se poată acționa în prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății și securității, precum și a intereselor economice ale consumatorilor.

### **2) Constituirea infrastructurii de verificare înainte de plasare a produselor pe piață (structuri premarket)**

Prin activitățile "premarket" de verificare înainte de plasarea pe piață a produselor, reieșind din abordările și practicile UE, se are în vedere implementarea măsurilor care au impact direct asupra proceselor și procedurilor de plasare a produselor sau serviciilor pe piață la etapa anterioară plasării lor pe piață. Aceasta include diferite forme de înregistrări sau autorizări administrative preliminare, forme obligatorii de certificare etc. Structurile și infrastructura calității privind standardizarea, evaluarea conformității și metrologia joacă un rol important în procesele de verificare înainte de plasarea pe piață a produselor. În contextul abordărilor UE, procedurile de verificare a produselor pînă la plasarea lor pe piață trebuie să fie cît mai simple,

transparente, clare pentru agenții economici, precum și, preferabil, bazate pe mecanisme aplicabile în bază voluntară, care nu creează bariere nejustificate pentru agenții economici.

### **3) Constituirea infrastructurii de verificare a produselor plasate pe piață ("postmarket"), inclusiv supravegherea pieței**

Prin activități ("postmarket") de verificare a produselor plasate pe piață, reieșind direct din abordările și practicile UE, se are în vedere implementarea măsurilor care au impact asupra proceselor și procedurilor de plasare a produselor sau serviciilor pe piață la etapa după ce ele au fost plasate pe piață. Aceasta include, în particular, și supravegherea pieței. Totodată, este esențială existența unor laboratoare independente în cadrul autorității de supraveghere a pieței. În perioada de realizare a Strategiei vor fi întărite capacitățile laboratoarelor prin dotarea respectivă a acestora.

Supravegherea pieței este sarcina organelor centrale de specialitate ale administrației publice, care trebuie să verifice dacă produsele plasate pe piață corespund cerințelor actelor normative. Prin supravegherea pieței va fi asigurat un nivel egal de protecție pentru consumatori pe întreg teritoriul țării.

Supravegherea pieței include două etape principale:

- a) monitorizarea faptului dacă produsele plasate pe piață sînt conforme cu cerințele legale;
- b) întreprinderea acțiunilor necesare ca produsele neconforme să fie aduse în conformitate cu cerințele aplicabile.

Este esențială existența unor autorități adecvate de supraveghere a pieței cu un nivel suficient de independență, responsabile pentru punerea în aplicare a legislației în domeniu și delimitarea strictă a funcțiilor acestora, în scopul excluderii dublărilor și excesului de control la agenții economici.

### **4) Elaborarea proiectului de lege privind supravegherea pieței**

În scopul stabilirii unor proceduri clare și transparente pentru activitatea de supraveghere a pieței se va elabora proiectul legii privind supravegherea pieței.

La elaborarea acestui proiect de lege vor fi aplicate următoarele principii:

- a) trecerea de la inspecțiile sistematice, referitor la depistarea încălcărilor legislației, la monitorizarea produselor, ținîndu-se cont de estimarea riscului general pe care pot să-l prezinte acestea;
- b) crearea unor relații noi cu antreprenorii, bazate pe încredere, rezultate din conlucrarea cu aceștia;
- c) respectarea principiului proporționalității restricțiilor aplicate cu gravitatea neconformităților depistate.

### **5) Organizarea acțiunilor comune în cadrul supravegherii pieței**

Se vor organiza controale complexe specializate comune de către organele abilitate cu funcții de control.

Se va eficientiza conlucrarea organelor cu funcții de control și protecție a consumatorilor, asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor și mijloacelor mass-media.

### **6) Instruirea personalului autorităților publice și a antreprenorilor**

Autoritățile publice responsabile de implementarea și punerea în aplicare a legislației din domeniul protecției consumatorilor, trebuie să se asigure într-un mod transparent și evident că personalul care activează în acest domeniu este calificat să desfășoare activitățile corespunzătoare, și că acesta este instruit într-un mod relevant și suficient. Obligațiile în cauză se referă, în particular, la Serviciul Standardizare și Metrologie, organele prevăzute la art.23 și 24 ale Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor și la organele de supraveghere a pieței. Totodată, în scopul cunoașterii legislației din domeniu și aplicării mecanismelor care asigură respectarea legislației, vor fi desfășurate activități de instruire pentru personalul autorităților de supraveghere a pieței și antreprenori.

### **7) Elaborarea procedurilor și mecanismelor de aderare la sistemele de alertă - RAPEX și RASFF**

Parte componentă a sistemului reformat de supraveghere a pieței va fi colectarea sistematică a informației pentru sistemul Uniunii Europene rapid de schimb de informații privind produsele periculoase RAPEX (pentru produsele nealimentare) și RASFF (pentru produsele alimentare).

Republica Moldova nu poate să participe direct în aceste sisteme deoarece nu face parte din UE. În perioada de implementare a Strategiei va fi elaborat setul de documente necesar privind potențiala conexiune pe viitor, și vor fi desemnate prin legile respective punctele naționale de contact pentru sistemele menționate.

În perioada de până la conectarea la sistemul de alertă RAPEX, în scopul depistării produselor periculoase pe piața internă, autoritățile de supraveghere a pieței vor utiliza informațiile distribuite de sistemul RAPEX prin intermediul rapoartelor săptămânale.

## **10. Dezvoltarea, susținerea și încurajarea inițiativelor asociațiilor obștești**

Rolul asociațiilor obștești este important, în particular în partea ce ține de protecția consumatorilor privind informarea și educarea acestora, precum și reprezentarea intereselor consumatorilor în diverse instanțe. Asociațiile obștești activează în scopul ca consumatorii să fie bine informați, capabili să facă alegeri adecvate de produse și servicii în conformitate cu interesele lor. Organele centrale de specialitate ale administrației publice și autoritățile administrației publice locale, de asemenea, trebuie să contribuie ca consumatorii să fie bine informați, iar asociațiile obștești să aibă un rol foarte important în acest aspect. Astfel, se va urmări sporirea rolului asociațiilor obștești în societatea civilă din Moldova. Asociațiile obștești necesită susținere pentru a se dezvolta și a-și spori eficiența.

### **1) Principiile reprezentării consumatorilor de către organizațiile obștești**

Reprezentarea intereselor consumatorilor se bazează pe următoarele principii:

a) atragerea pentru participare a asociațiilor obștești în cadrul comisiilor, grupurilor de lucru, consiliilor organelor centrale de specialitate ale administrației publice și autoritățile administrației publice locale. Susținerea și promovarea asociațiilor obștești care participă activ în acest domeniu;

b) asigurarea protecției drepturilor legale ale consumatorilor, reprezentarea intereselor acestora în cadrul elaborării și implementării politicilor guvernamentale în domeniu.

### **2) Promovarea intereselor și drepturilor consumatorilor de către asociațiile obștești**

Asociațiile obștești promovează interesele consumatorilor prin:

a) reprezentarea consumatorilor.

Se are în vedere că asociațiile obștești, pot reprezenta interesele unui consumator sau a unui grup de consumatori în instanțele de judecată, de asemenea, pot reprezenta interesele consumatorilor în fața antreprenorilor, cu soluționarea amiabilă a litigiilor;

b) consultarea consumatorilor.

O modalitate de apărare a drepturilor consumatorilor este consultarea corectă a acestora, pentru a soluționa de sine stătător problemele apărute sau litigiul și pentru a cunoaște procedurile legale de protejare a drepturilor sale.

### **3) Crearea centrelor de informare a consumatorilor și liniilor telefonice directe**

Astfel de centre pot fi create în cadrul asociațiilor obștești și se vor preocupa, în special, de consultare și informare în toate aspectele legate de interesele consumatorilor. În cadrul centrelor de informare o modalitate de soluționare a multor probleme este utilizarea liniei telefonice directe. Serviciile oferite de aceste centre sînt de interes public, destinate, în general, consumatorilor de produse și servicii, care le oferă informare și consultanță gratuită în vederea familiarizării cu drepturile ce le revin în calitatea lor de consumatori.

### **4) Organizarea și conlucrarea asociațiilor obștești**

Modalitatea de conlucrare a asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor trebuie să corespundă prevederilor legislației în vigoare.

În prezent în Republica Moldova asociațiile obștești au creat Consiliul Național al asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor. Acest Consiliu este creat în scopul

dezvoltării, consolidării și coordonării activităților asociațiilor obștești, precum și în scopul facilitării dialogului dintre acestea și alți parteneri sociali. Pentru a promova un dialog constructiv cu reprezentanții mediului de afaceri, Consiliul Național va elabora proceduri sau alte tipuri de acorduri de colaborare cu asociațiile de producători, importatori, patronate etc. Conlucrarea organelor de stat cu reprezentanții asociațiilor obștești va spori esențial eficacitatea monitorizării pieței și elaborarea celor mai oportune propuneri pentru îmbunătățirea protecției consumatorilor.

#### **5) Suport financiar**

O necesitate importantă pentru atingerea unor rezultate eficiente de către asociațiile obștești constă în faptul că ele trebuie să dispună de mijloace financiare necesare pentru a-și susține activitatea. Organele centrale de specialitate ale administrației publice și autoritățile administrației publice locale vor contribui la susținerea asociațiilor obștești în îndeplinirea de către acestea a sarcinilor stabilite în domeniu, în conformitate cu legislația. Asociațiile obștești urmează să desfășoare activitățile de protecție a consumatorilor atât cu forțe proprii, cât și cu suportul financiar din bugetul de stat și local, în conformitate cu legislația, precum și a donatorilor străini. Este important faptul că la finanțarea asociațiilor obștești să se evite finanțarea lor de către mediul de afaceri, care ar putea influența sau impune unele interese proprii asociațiilor de consumatori.

### **11. Sporirea accesului la informație și educarea consumatorilor**

Informarea și educarea consumatorilor asupra drepturilor sale reprezintă un domeniu în care toate părțile interesate trebuie să coopereze - statul, antreprenorii, precum și însuși consumatorii, prin intermediul asociațiilor acestora.

#### **1) Dezvoltarea centrelor de informare și consultanță pentru consumatori**

În urma creării de către asociațiile obștești a unor centre de informare care pot oferi (unele deja oferă) consultanță prin intermediul centrelor de informare și consultanță centrale sau regionale, s-a reliefat și mai mult necesitatea dezvoltării acestora.

Pentru a-și îndeplini sarcinile sale de consultanță și informare, organizațiile obștești trebuie să dispună de personal instruit și echipamentul necesar. Dat fiind faptul că centrele de consultanță a consumatorilor aparțin domeniului de servicii pe care autoritățile administrației publice locale trebuie să le ofere cetățenilor, ele pot să participe, în comun cu organele de specialitate ale administrației publice centrale, la procesul de finanțare a acestor servicii de interes comun.

#### **2) Consolidarea procesului de difuzare a informației către consumatori**

Informația pentru consumatori și consultarea consumatorilor constituie elemente esențiale de protecție a consumatorilor. Doar un consumator bine informat poate avea o atitudine corectă față de varietatea produselor și serviciilor plasate pe piață și poate lua o decizie competentă în conformitate cu interesele sale, contribuind astfel, în unele cazuri, la îmbunătățirea calității produselor și serviciilor.

În scopul asigurării unui mecanism real și complex de furnizare a informației pentru consumatori, la acest proces trebuie să participe toată societatea: organele centrale de specialitate ale administrației publice și autoritățile administrației publice locale, autoritatea de protecție a consumatorilor, autoritățile de supraveghere a pieței, asociațiile obștești, antreprenorii etc.

Rolul acestora poate fi diferit și ponderea fiecărui dintre ei poate varia în timp, în funcție de finanțare, de capacitatea personalului, competența tehnică și experiența, încrederea consumatorilor etc. Totodată, activitățile trebuie să fie bine coordonate. În prezent aceasta se efectuează în cadrul conlucrării entităților menționate, inclusiv în cadrul Consiliului coordonator în domeniul protecției consumatorilor, organ consultativ al Guvernului.

Consolidarea procesului de difuzare a informației către consumatori poate fi realizată prin:

a) implementarea tehnologiilor informaționale.

Acest mijloc prevede crearea unui Soft, cu baze de date, ușor accesibile autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor, pentru a ține evidența electronică în domeniu;

b) elaborarea ghidurilor pentru consumatori.

Vor fi elaborate și difuzate pliante, prospecte, broșuri pentru informarea consumatorilor;

c) desfășurarea campaniilor regionale de informare a consumatorilor.

În cadrul acestor campanii vor participa consumatorii de pe întreg teritoriul țării, vor fi organizate seminare cu participarea consumatorilor.

### **3) Dezvoltarea procesului de educare a consumatorilor**

Educarea consumatorilor este un element important pentru dezvoltarea nivelului de conștiință al unei societăți civile democratice.

Educarea consumatorilor este direcționată spre educarea copiilor, adolescenților și adulților în rolul acestora de consumatori. Aceasta creează o stare emoțională și predispoziție spre cunoaștere, care sînt fundamentale pentru o asimilare eficientă a informației pentru consumatori. O intenție deosebită este de a schimba atitudinea și comportamentul consumatorilor, în scopul formării unei conștiințe în spirit critic și a unei responsabilități sociale.

Dezvoltarea procesului de educare a consumatorilor se va realiza prin:

a) elaborarea programelor de studii în domeniul protecției consumatorilor pentru instituțiile de învățămînt.

Protecția consumatorilor trebuie inclusă ca un subiect obligatoriu sau facultativ în curricula școlilor și a altor instituții de învățămînt. Această acțiune trebuie efectuată sub formă de subiecte interconectate (educație civică, științe politice etc.);

b) dezvoltarea instrumentelor de informare și educare a consumatorilor.

Se are în vedere organizarea de campanii naționale de informare a consumatorilor privind drepturile acestora, realizarea de emisiuni radio, TV, precum și publicarea de articole în presă pe probleme din domeniul protecției consumatorilor, derularea de acțiuni speciale (seminare, reuniuni etc.), în colaborare cu organizațiile obștești, inclusiv cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor - 15 martie, colaborarea cu mass-media în acțiunile de avertizare a consumatorilor cu privire la riscurile legate de folosirea anumitor produse sau servicii.

Activitățile respective cuprind un volum mare de lucru și, desigur, necesită resurse financiare, tehnice și umane. În acest sens este necesară o colaborare intensă între structurile de stat, asociațiile obștești, mass-media și mediul antreprenorial. O formă de colaborare poate fi și acordarea granturilor pentru asociațiile obștești care au capacitate adecvată de muncă, pentru a desfășura activități concrete în condițiile concurenței publice.

## **IV. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA REZULTATELOR**

În scopul implementării eficiente a Strategiei s-a elaborat Planul de acțiuni, anexa nr.2 la prezenta Strategie, care cuprinde acțiunile de implementare, responsabilii, sursele financiare și termenele de executare.

Procesul de implementare a Strategiei se va desfășura la nivel național și local. La nivel național, responsabilitatea pentru realizarea obiectivelor Strategiei este pusă pe seama organelor centrale de specialitate ale autorității publice, iar la nivel local - a autorităților administrației publice locale.

Monitorizarea și coordonarea procesului de implementare a prezentei Strategii se pune în sarcina Serviciului Standardizare și Metrologie. Evaluarea implementării Strategiei se va efectua anual, cu evidențierea problemelor privind implementarea, elaborarea și prezentarea propunerilor de soluționare a acestora organelor abilitate.

La elaborarea raporturilor de progres vor fi atrase și asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor, în limitele statutelor lor de activitate.

## **CADRUL NORMATIV în domeniul protecției consumatorilor**

Cele mai importante acte în domeniul protecției consumatorilor sînt:

Legea nr.1513-XII din 16 iunie 1993 privind asigurarea sanitaro-epidemiologică a populației (Monitor, 1993, nr.9, art.256), care stipulează cerințele privind asigurarea bunăstării sanitaro-epidemiologice a populației;

Legea nr.221-XVI din 19 octombrie 2007 privind activitatea sanitar-veterinară (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.153), care reglementează asigurarea controlului sanitar-veterinar asupra fabricării produselor și materiei prime de origine animală și vegetală salubre, destinate consumatorilor autohtoni, precum și expuse pe piața externă;

Legea vînzării de mărfuri nr.134-XIII din 3 iunie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1994, nr.17, art.177), care stabilește principiile fundamentale de reglementare a relațiilor comerciale între agenții economici, ce se formează în temeiul unor forme juridice contractuale, fără a limita autonomia participanților la circuitul comercial, libertatea contractului, ținînd cont de normele de onestitate și de bună-credință obișnuite în relațiile comerciale;

Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1994, nr.4, art.47), care stabilește modalitatea de examinare a petițiilor cetățenilor Republicii Moldova, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor, în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor lor legitime;

Legea nr.286-XIII din 16 noiembrie 1994 cu privire la biblioteci (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr.2, art.15), care stabilește cadrul juridic privind prestarea serviciilor, inclusiv cu plată, de către biblioteci;

Legea nr.1525-XIII din 19 februarie 1998 cu privire la energetică (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1998, nr.50-51, art.366), care stabilește cadrul juridic pentru asigurarea eficienței energeticii, aprovizionarea fiabilă a economiei naționale și a populației cu resurse energetice, prevede principiile relațiilor dintre furnizor și consumator la prestarea serviciilor în domeniul resurselor energetice;

Legea nr.1585-XIII din 27 februarie 1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1998, nr.38-39, art.280), care stabilește baza juridică privind asistența medicală și apărarea intereselor populației în domeniul ocrotirii sănătății prin constituirea, din contul primelor de asigurare, a unor fonduri bănești destinate pentru acoperirea cheltuielilor de tratare a stărilor condiționate de survenirea evenimentelor asigurate (maladie sau afecțiune). Sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală oferă cetățenilor Republicii Moldova posibilități egale în obținerea asistenței medicale oportune și calitative;

Legea nr.136-XIV din 17 septembrie 1998 cu privire la gaze (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1998, nr.111-113, art.679), care stabilește principiile fundamentale de organizare și reglementare a activităților ce țin de producerea, stocarea, transportul, distribuția, furnizarea și consumul de gaze, precum și modul de protecție a intereselor consumatorilor în domeniul prestării serviciilor de furnizare a gazelor;

Legea nr.137-XIV din 17 septembrie 1998 cu privire la energia electrică (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1998, nr.111-113, art.681), care stabilește principiile fundamentale de organizare și reglementare a activităților ce țin de producerea, transportul, distribuția, furnizarea și consumul de energie electrică, precum și sistemul de protecție a intereselor consumatorilor în domeniul prestării serviciilor respective;

Legea nr.272-XIV din 10 februarie 1999 cu privire la apa potabilă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1999, nr.39-41, art.167), care stabilește baza juridică privind relațiile din

domeniul alimentării cu apă potabilă și norme referitoare la asigurarea persoanelor fizice și juridice cu apă potabilă, la funcționarea sigură a sistemelor de alimentare cu apă potabilă și la calitatea, răspunderea pentru încălcări în acest domeniu .

Legea nr.939-XIV din 20 aprilie 2000 cu privire la activitatea editorială (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.70-72, art.511), care stabilește cadrul juridic privind editarea și difuzarea producției editoriale;

Legea nr.982-XIV din 11 mai 2000 privind accesul la informație (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.88-90, art.664), care reglementează raporturile dintre furnizorul de informație și persoana fizică și/sau juridică în procesul de asigurare și realizare a dreptului constituțional de acces la informație;

Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86, art.661), care stabilește cadrul juridic privind relațiile contractuale civile între consumator și vânzător, prestator și producător;

Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507), care stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori;

Legea nr.78-XV din 18 martie 2004 privind produsele alimentare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.83-87, art.431), care stabilește cadrul juridic privind producerea, prelucrarea și distribuirea produselor alimentare, precum și reglementează condițiile de bază privind circuitul acestor produse, inclusiv asigurarea inofensivității lor, în scopul ocrotirii sănătății omului, protecției intereselor consumatorilor;

Legea nr.284-XV din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.138-146, art.741), care stabilește cadrul juridic pentru efectuarea comerțului electronic, principiile de reglementare și susținere de către stat a activității în domeniul comerțului electronic, precum și regimul juridic al contractelor și comunicărilor electronice privind vânzarea bunurilor, executarea lucrărilor sau prestarea serviciilor;

Legea nr.263-XVI din 27 octombrie 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.176-181, art.867), care stabilește drepturile fundamentale ale omului în sistemul serviciilor de sănătate, în scopul asigurării respectării demnității și integrității pacientului și sporirea rolului participativ al persoanelor la adoptarea deciziilor de sănătate;

Legea nr.257-XVI din 27 iulie 2006 privind organizarea și funcționarea piețelor produselor agricole și agroalimentare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.142-145, art.700), care stabilește cadrul juridic privind organizarea piețelor produselor agricole și agroalimentare de către persoanele fizice și persoanele juridice care produc, depozitează, prelucrează și/sau comercializează aceste produse, la nivel național sau pe zone de producție, pe piețele interne și/sau externe, precum și funcționarea acestor piețe;

Legea nr.352-XVI din 24 noiembrie 2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.14-17, art.40), care reglementează raporturile turistice ce țin de elaborarea și promovarea politicii de stat în domeniul turismului, formele de turism, crearea și activitatea zonelor turistice naționale, stabilește cerințele privind calitatea serviciilor turistice și asigurarea securității turiștilor, precum și principiile de colaborare internațională în domeniul turismului;

Legea nr.422-XVI din 22 decembrie 2006 privind securitatea generală a produselor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.36-38, art.145), care stabilește cadrul legal general pentru asigurarea securității produselor plasate pe piața Republicii Moldova;

Hotărîrea Guvernului nr.49 din 24 ianuarie 1994 "Cu privire la aprobarea Regulilor de bază ale comerțului cu amănuntul și activității în sfera alimentației publice pentru agenții antreprenoriatului din teritoriul Republicii Moldova" (Monitor, 1994, nr.1, art.28);

Hotărîrea Guvernului nr.212 din 4 aprilie 1995 "Despre aprobarea Regulilor de comercializare cu amănuntul a producției alcoolice" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr.25-26, art.193);

Hotărîrea Guvernului nr.547 din 4 august 1995 "Cu privire la măsurile de coordonare și reglementare de către stat a prețurilor (tarifelor)" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr.53-54, art.426);

Hotărîrea Guvernului nr.1010 din 31 octombrie 1997 "Cu privire la aprobarea Regulilor comerțului de consignație" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1997, nr.79-80, art.814);

Hotărîrea Guvernului nr.126 din 15 februarie 2000 "Cu privire la aprobarea Listei cu tipurile de arme și munițiile aferente pasibile de vânzare persoanelor fizice și juridice" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.19-20, art.208);

Hotărîrea Guvernului nr.1068 din 20 octombrie 2000 "Despre aprobarea Regulamentului cu privire la recepționarea mărfurilor conform cantității și calității în Republica Moldova" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.137-138, art.1174);

Hotărîrea Guvernului nr.65 din 26 ianuarie 2001 "Cu privire la aprobarea Regulilor de comercializare cu amănuntul a unor tipuri de mărfuri alimentare și nealimentare" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.11-13, art.101);

Hotărîrea Guvernului nr.191 din 19 februarie 2002 "Despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.29-31, art.263);

Hotărîrea Guvernului nr.606 din 15 mai 2002 "Cu privire la Sistemul național de control al exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice în Republica Moldova" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.69-70, art.724);

Hotărîrea Guvernului nr.996 din 20 august 2003 "Despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.189-190, art.1046);

Hotărîrea Guvernului nr.1465 din 8 decembrie 2003 "Cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.248-253, art.1530);

Hotărîrea Guvernului nr.1045 din 5 octombrie 2005 "Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la importul, stocarea, comercializarea și utilizarea produselor de uz fitosanitar și a fertilizanților" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.135-138, art.1128);

Hotărîrea Guvernului nr.1194 din 22 noiembrie 2005 "Cu privire la aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei electrice" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.168-171, art.1367);

Hotărîrea Guvernului nr.1311 din 12 decembrie 2005 "Cu privire la aprobarea nomenclatoarelor serviciilor cu plată prestate de către Ministerul Culturii și Turismului și instituțiile subordonate" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.172-175, art.1423);

Hotărîrea Guvernului nr.773 din 6 iulie 2006 "Cu privire la instituirea Consiliului coordonator în domeniul protecției consumatorilor" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.112-115, art.850);

Hotărîrea Guvernului nr.883 din 2 august 2006 "Cu privire la unele măsuri de protecție a consumatorilor" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.131-133, art.966);

Hotărîrea Guvernului nr.1141 din 4 octombrie 2006 "Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.161, art.1233).

*[Anexa nr.1 modificată prin Hot.Guv. nr.1183 din 20.10.2008, în vigoare 24.10.2008]*

**PLANUL DE ACȚIUNI**  
**pentru implementarea Strategiei Naționale în domeniul**  
**protecției consumatorilor pentru perioada anilor 2008-2012**

Nr. d/o	Denumirea acțiunii	Instituția responsabilă	Termenul de implementare	Costul acțiunii și sursa de finanțare potențială, mii lei		Rezultatele scontate
				bugetul de stat	asistența donatorilor	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1. Dezvoltarea cadrului legislativ și instituțional în domeniul protecției consumatorilor</b>						
1.1.	Consolidarea și dezvoltarea capacităților instituționale în domeniul protecției consumatorilor, în contextul reformei administrației publice centrale	Autoritățile centrale interesate	2008-2009	38		Modificarea legilor respective
1.2.	Dotarea a două oficii teritoriale de relații cu consumatorii în cadrul Serviciului Standardizare și Metrologie	Serviciul Standardizare și Metrologie	2009-2011	36	195 (16 mii dolari SUA)	Două oficii dotate corespunzător
1.3.	Elaborarea actelor normative, pentru transpunerea următoarelor directive europene:			113	227 (19 mii dolari SUA)	
	Directiva Parlamentului European și a Consiliului European nr.98/6/CE din 16 februarie 1988 privind protecția consumatorilor, prin	Ministerul Economiei și Comerțului	2009-2010			Modificarea Legii din domeniul comerțului interior
	indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor;	Serviciul Standardizare și Metrologie				
	Directiva Parlamentului European și a Consiliului European	Ministerul Economiei și Comerțului, Serviciul Standardizare și	2009-2010			Modificarea Legii cu privire la comerțul interior

	nr.1998/44/CE din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanții conexe;	Metrologie				
	Directiva Consiliului European nr.84/450/CEE din 10 septembrie 1984 de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative din statele-membre referitoare la publicitatea înșelătoare	Ministerul Economiei și Comerțului, Serviciul Standardizare și Metrologie	2009-2010			Modificarea Legii cu privire la comerțul interior
1.4.	Elaborarea proiectului de lege pentru modificarea și completarea unor acte legislative din domeniul energetic, și anume:		2008-2009	38	-	Legea privind modificarea și completarea legilor respective
	modificarea și completarea Legii nr.1525-XIV din 19 februarie 1998 cu privire la energetică;	Serviciul Standardizare și Metrologie, Ministerul Industriei și Infrastructurii, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică				
	modificarea și completarea Legii nr.137-XIV din 17 septembrie 1998 cu privire la energia electrică;					
	modificarea și completarea Legii nr.136-XIV din 17 septembrie 1998 cu privire la gaze;					
	modificarea și completarea Legii nr.272-XIV din 10 februarie 1999 cu privire la apa potabilă;	Serviciul Standardizare și Metrologie, Agenția Construcții și Dezvoltare a Teritoriului, Ministerul Sănătății, Ministerul Administrației Publice Locale				
	modificarea și completarea Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția	Serviciul Standardizare și Metrologie				

	consumatorilor					
1.5.	Dezvoltarea mecanismului de aplicare a legislației prin:					
	perfecționarea procesului de soluționare a reclamațiilor consumatorilor în cadrul autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor;	Serviciul Standardizare și Metrologie, alte autorități abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor	2008-2009	-	120 (10 mii dolari SUA)	Elaborarea unei proceduri documentate privind examinarea petițiilor care vizează mai multe autorități și efectuarea controalelor comune
	organizarea acțiunilor comune de control	Serviciul Standardizare și Metrologie, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Industriei și Infrastructurii, Ministerul Sănătății, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Dezvoltării Informaționale, Ministerul Transporturilor și Gospodăriei Drumurilor, Agenția Agroindustrială "Moldova-Vin", Agenția Construcții și Dezvoltare a Teritoriului	2008-2012	-	96 (8 mii dolari SUA)	Întreprinderea acțiunilor, conform legislației, și informarea semestrială privind activitatea de conlucrare în cadrul Consiliului coordonator în domeniul protecției consumatorilor
1.6.	Elaborarea actelor normative în suportul Legii cu privire la mediere	Ministerul Justiției, Serviciul Standardizare și Metrologie, asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor	2008-2009	-	-	Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la implementarea legii cu privire la mediere
<b>2. Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței în conformitate cu practicile UE</b>						
2.1.	Delimitarea funcțiilor de control prin nominalizarea autorităților de supraveghere a pieței pentru domeniile reglementate respective	Guvernul, la propunerea Ministerului Economiei și Comerțului, Serviciul Standardizare și Metrologie, Ministerul Sănătății	2008-2009	-	-	Hotărârea Guvernului referitor la desemnarea autorităților de supraveghere a pieței în domeniul reglementat
2.2.	Constituirea infrastructurii de	Ministerul Agriculturii și	2008-2011	38	7800 (650 mii dolari)	Lista utilajului necesar pentru

	control înainte de plasare a produselor pe piață (structuri premarket), în două etape:	Industria Alimentare, Ministerul Industriei și Infrastructurii, Ministerul Sănătății, Ministerul Economiei și Comerțului			SUA, suma se referă la p.2.2 și p.2.3)	dotarea laboratoarelor de încercări respective. Dotarea laboratoarelor de încercări cu echipamentul respectiv pentru încercări a produselor nealimentare, conform reglementărilor tehnice
	prima etapă – evaluarea necesităților pentru dotarea laboratoarelor de încercări a produselor nealimentare înainte de plasarea lor pe piață;					
	etapa a doua – dotarea laboratoarelor de încercări a produselor nealimentare înainte de plasarea lor pe piață					
2.3.	Constituirea infrastructurii de control a produselor plasate pe piață ("postmarket"), prin stabilirea laboratoarelor de încercări care vor fi utilizate în cadrul supravegherii pieței produselor plasate pe piață;	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Industriei și Infrastructurii, Ministerul Sănătății, Ministerul Economiei și Comerțului, Serviciul Standardizare și Metrologie	2008-2011			Aprobarea listei laboratoarelor de încercări care vor fi utilizate în cadrul supravegherii pieței
2.4	Elaborarea legii privind supravegherea pieței	Ministerul Economiei și Comerțului, Serviciul Standardizare și Metrologie, autoritățile abilitate cu funcții de supraveghere a pieței	2009-2010	38	152 (13 mii dolari SUA)	Elaborarea legii cu privire la supravegherea pieței
2.5.	Instruirea personalului organelor centrale de specialitate ale administrației publice și informarea antreprenorilor cu legislația și alte acte normative în domeniul protecției consumatorilor	Serviciul Standardizare și Metrologie, autoritățile abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și supraveghere a pieței	2008-2011	6/anual	48 (4 mii dolari SUA)	Elaborarea programului de instruire a personalului organelor centrale de specialitate ale administrației publice și a antreprenorilor în domeniul protecției consumatorilor

2.6.	Elaborarea documentelor necesare de aderare la sistemele europene de alertă privind produsele periculoase RAPEX și RASFF	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene, Serviciul Standardizare și Metrologie	2009-2012	-	Proiect separat 126 (11 mii dolari SUA)	Hotărârea Guvernului privind desemnarea autorităților ca puncte de contact cu sistemele RAPEX și RASFF		
2.7	Dezvoltarea cooperării internaționale în domeniul protecției consumatorilor:	Guvernul, Serviciul Standardizare și Metrologie	2008-2012		87 (8 mii dolari SUA)			
	participarea la forurile internaționale și locale;						-	Participarea la forurile respective
	organizarea conferințelor internaționale în Republica Moldova;						29	Organizarea conferințelor internaționale
	aderarea la organizația internațională "Consumers-International" și a Comunității Europene de protecție a consumatorilor						29	Materialele necesare pentru aderare la organizațiile respective
<b>3. Dezvoltarea, susținerea și încurajarea inițiativelor asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor</b>								
3.1.	Atragerea și implicarea asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor în cadrul comisiilor, grupurilor de lucru, consiliilor organelor centrale de specialitate ale administrației publice și autorităților administrației publice locale	Serviciul Standardizare și Metrologie, alte organe centrale de specialitate ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor	2008-2012	-	-	La elaborarea proiectelor hotărârilor de Guvern referitor la crearea diferitelor comisii sau grupuri de lucru să se înainteze propuneri privind includerea reprezentanților asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor		
3.2.	Promovarea intereselor și drepturilor consumatorilor prin:	Asociațiile obștești, Consiliul național al asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor	2008-2012	-	În volumul proiectelor obținute de asistență tehnică (estimativ - 2400 (200 mii	Crearea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor, menținerea liniilor telefonice directe pentru		
	- reprezentarea consumatorilor;							

	- consultarea consumatorilor; - crearea centrelor de informare a consumatorilor și liniilor directe de comunicare cu consumatorii				dolari SUA))	consumatori
3.3.	Acordarea suportului financiar asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor	Autoritățile publice	2008-2012		Proiecte de asistență tehnică în mărime estimativă de 250 anual (21 mii dolari SUA anual)	Pregătirea și înaintarea propunerilor de granturi și proiecte pentru obținerea finanțării activităților asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor
<b>4. Sporirea accesului la informație și educarea consumatorilor</b>						
4.1.	Dezvoltarea centrelor de informare și consultanță pentru consumatori	Autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor	2008-2011	-	Proiecte de asistență tehnică estimativ - 375 (32 mii dolari SUA)	Crearea și organizarea activității a trei centre de informare și consultare a consumatorilor
4.2.	Consolidarea procesului de difuzare a informației către consumatori prin:					
	introducerea și dezvoltarea tehnologiilor informaționale;	Ministerul Dezvoltării Informaționale Serviciul Standardizare și Metrologie, alte autorități publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor	2008-2012	9	-	Crearea și întreținerea paginii web a autorității de protecție a consumatorilor
	elaborarea ghidurilor pentru consumatori în formă de broșuri și pliante;	Serviciul Standardizare și Metrologie, Ministerul Economiei și Comerțului, Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică locale	2008-2012	1	83 (7 mii dolari SUA)	Elaborarea ghidurilor pentru informarea consumatorilor
	desfășurarea campaniilor regionale de informare a	Serviciul Standardizare și Metrologie, Ministerul	2008-2012	-	58 anual (5 mii dolari SUA anual)	Organizarea campaniilor de informare a consumatorilor în

	consumatorilor	Administrației Publice Locale, asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor, autoritățile administrației publice				raioanele țării
4.3.	Dezvoltarea procesului de educare a consumatorilor prin elaborarea programelor educaționale în domeniul protecției consumatorilor, pentru implementarea acestora în instituțiile de învățământ	Ministerul Educației și Tineretului, Serviciul Standardizare și Metrologie	2008-2009	-	152 (13 mii dolari SUA)	Programe educaționale aprobate de Ministerul Educației și Tineretului
4.4.	Fondarea și editarea revistei "Consumatorul"	Serviciul Standardizare și Metrologie	2009-2012	276	-	Editarea revistei "Consumatorul"
<b>5. Monitorizarea și evaluarea impactului Strategiei</b>						
5.1.	Elaborarea raportului anual cu privire la implementarea Strategiei	Serviciul Standardizare și Metrologie	2008-2012	-	-	Raport anual
5.2.	Monitorizarea implementării Strategiei	Serviciul Standardizare și Metrologie	2008-2012	30	13 (1 mii dolari SUA)	Informații și publicații, examinarea semestrială la ședințele Consiliului coordonator în domeniul protecției consumatorilor
5.3.	Colectarea datelor și informațiilor referitoare la implementarea Strategiei	Serviciul Standardizare și Metrologie, asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor	2008-2012	-	Asistență tehnică în volumul proiectelor obținute	Informații și publicații
	<b>TOTAL</b>			699 inclusiv 268 din contul limitei alocațiilor aprobate pentru întreținerea instituțiilor responsabile (pct.1.1., 1.3., 1.4., 2.2., 2.4., 2.5.)	5609 (468 mii dolari SUA) suma estimativă a proiectelor de asistență tehnică, fără a lua în calcul costul utilajului necesar pentru laboratoarele de încercări,	

					conform pct.2.2., 2.3., care constituie 7800 mii lei (650 mii dolari SUA)
--	--	--	--	--	--