

INFORMAȚIE

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control, pentru trimestrul I - 2021

I. Introducere, domeniile de activitate, funcțiile, componența, statul de personal al Agenției

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Agenția) este autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei și Infrastructurii, responsabilă de implementarea politicii statului în domeniile de activitate ce îi sănătate, realizează funcțiile stabilite de Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Agenției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1089/2017, în următoarele domenii:

1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor(inclusiv turistice);

2) protecția consumatorilor;

3) metrologie;

4) supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;

6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

În conformitate cu domeniile de activitate stabilite, Agenția realizează următoarele funcții:

1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice):

a) funcțiile stabilite în art.7 alin.(4) din Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce ține de comercializarea produselor nealimentare;

b) efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

c) efectuarea controlului calității serviciilor turistice prestate în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012;

2) în domeniul protecției consumatorilor:

a) funcțiile stabilite în art.27 alin. (3) din Legea nr. 105-XV/2003 privind protecția consumatorilor;

b) funcțiile stabilite în art.5 alin. (3) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior;

3) în domeniul metrologiei, efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu art.5 alin.(8) din Legea metrologiei nr.19/2016;

4) în domeniul supravegherii și controlului de stat al activităților jocurilor de noroc, efectuarea supravegherii și controlului de stat în limitele prevederilor Legii nr.131/2012;

5) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență, funcțiile stabilite de Legea nr.131/2012.

Componența, statul de personal

Agenția are următoarea structură, cu un efectiv-limită de 63 persoane, fără subdiviziuni teritoriale:
Consiliul de soluționare a disputelor

Direcția relații cu consumatorii și mediul de afaceri

Direcția asigurarea intereselor consumatorilor și siguranța ocupațională

Direcția control metrologic

Direcția control produse industriale și servicii

Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor

Direcția management instituțional

Serviciul juridic și resurse umane

Serviciul finanțier-administrativ

Serviciul tehnologia informației și comunicații

Serviciul cooperare internațională și comunicare cu mass-media

Serviciul managementul documentelor

Serviciul audit intern.

Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control al Agenției (Planul anual) pentru perioada anului 2021, a fost elaborat în corespondere cu Metodologia de stabilire a obiectivelor și

indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.355/2020.

În conformitate cu metodologia respectivă, Planul anual include 6 obiective cu 9 indicatori de performanță, din care 6 indicatori universali și 3 indicatori individuali, valorile-țintă stabilite.

II. Obiectivele și indicatorii de performanță

A. Indicatorii universali de performanță

1. Alocarea resurselor (*raportare anuală*):

Obiectivul 1: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare

A .1.1. Alocarea de resurse pentru activitățile de control

A .1.2. Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare

A .1.3. Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor (*raportare trimestrială*):

Obiectivul 2: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor

A .2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate

3. Activități de consultanță (*raportare trimestrială*):

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A .3.1. Activități de consultanță

4. Activități de comunicare (*raportare trimestrială*):

Obiectivul 4: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A .4.1. Activități de comunicare

B. Indicatori individuali de performanță (raportare anual)

Obiectiv 2: Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață, asigurarea respectării prevederilor legale în domeniul metrologiei

B 2.1. Produse, servicii, mijloace de măsurare conforme cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice aplicabile

B 2.2. Probe colectate conforme cerințelor

Obiectiv 3: Promovarea controlului și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale

B 3.1. Constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu

Planul anual a fost aprobat prin Ordinul Ministerului Economiei și Infrastructurii nr. 42/2021.

Raportul cu privire la activitatea Agenției, pentru perioada trimestrului I - 2021, prezintă informația cu privire la realizarea obiectivelor de activitate prin indicatorii universali de performanță, cu frecvența de raportare trimestrială, gradul de realizare în perioada de raportare, în comparație cu perioada similară a anului precedent, inclusiv informații cu privire la instrumentele utilizate pentru atingerea obiectivelor în perioada de raportare, activitățile de control cu un grad înalt de risc efectuate în domeniile de competență, consultanță și comunicare.

A. Obiectivele și indicatorii universali de performanță/rezultat (raportare trimestrială)

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor (*raportare trimestrială*):

Obiectivul 2: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor

A. 2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate

Conform planului anual consolidat de control, pentru anul 2021 au fost planificate 486 controale de stat în domeniile de competență, la agenții economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieseind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examineate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor.

Ulterior, prin HG nr.936/2020 cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului și abrogarea unei hotărâri de Guvern, competența în domeniul securității și sănătății în muncă, inclusiv controalele planificate (82 controale), au fost transmise Inspectoratului de Stat al Muncii.

Astfel, pentru trimestrul I - 2021 au fost planificate 101 controale, cu un grad înalt de risc, în domeniile de competență: metrologie și supravegherea pieței privind produsele nealimentare, sau cu 4% mai mult față de trimestrul I – 2020 (97 controale planificate).

În perioada de raportare au fost efectuate 96 controale, din care 11 inopinate.

Conform rezultatelor, în cadrul a 53 (55%) controale, au fost depistate neconformități.

În cadrul a 47 (49%) controale au fost aplicate măsuri juridice (eliberate prescripții, decizii de remediere), înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă a procesului - verbal de control.

În cadrul a 6 (6,3%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform Legii 131/2012).

Totodată, în cadrul a 29 (30,2%) controale, din total efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc

Pe parcursul trimestrului I - 2020 au fost efectuate 75 controale, în cadrul a 30(40%) controale fiind aplicate sancțiuni, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc.

Ponderea controalelor efectuate în trimestrul I-2021 asupra persoanelor spuse controlului cu un grad înalt de risc, indică o diminuare cu 9,8% față de perioada similară a anului 2020.

3. Activități de consultanță (*raportare trimestrială*):

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor

A. 3.1. Activități de consultanță

• Oferite 2804 consultații, în trimestrul I -2021, prin toate mijloacele disponibile, inclusiv:

- corespondență scrisă, 278 petiții examineate și oferit răspuns;

- poșta electronică, 102 adresări înregistrate electronic, la care consumatorii au fost informați prin răspunsuri în scris în urma examinării petiției, sau răspunsul imediat, că petiția nu intrunează toate cerințele stabilite;

- în Call – Centrul de asistență au fost oferite 1828 consultații.

- în Ghișeul unic au fost oferite 141 consultații, prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă și 36 consultații nemijlocit în Ghișeu.

Conform Ordinului APCSP nr.17/2020 cu privire la Măsurile de securitate și sănătate în muncă de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției cu Covid-19, numărul consultațiilor în Ghișeul unic a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă;

- în cadrul controalelor efectuate - 96;

- examinării contractelor - 23 (agenți economici);

- înregistrării cazurilor de succes – 35;

- pe pagina web oficială și/sau pe pagina Agenției din rețelele de socializare - 16 consultații/comentarii;

- 5 activități de informare/instruire (campanii, evenimente publice, webinar tematic, videoconferințe), organizate inclusiv:

- Campania Națională de Educație Financiară destinată elevilor cu genericul „Generația Inteligenței Financiare”, realizată online (comunicatul de lansare publicat) – 19 vizualizări;

- dialogul online cu genericul „Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic”, organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook - 52 participanți;

- Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet - 47 participanți;

- Conferința cu genericul „Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participanți;

- Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, pe platforma Zoom – 30 participanți.

În cadrul celor 5 activități de informare au participat 230 de persoane.

În total, în trimestrul I-2021, au primit consultanță 2804 persoane, față de 3162 consultații oferite în trimestrul I - 2020, cu o diminuare de 11,3 % față de perioada similară a anului 2020, cauzată de condițiile severe impuse de pandemie, care au avut un impact nefavorabil asupra activității atât a Agenției cât și asupra activității agenților economici, urmare scăderii vânzărilor și

cererii din partea consumatorilor. Desfășurarea activităților de informare a consumatorilor și agenților economici prin comunicare directă, a fost suspendată în perioadele de referință.

4. Activități de comunicare (*răportare trimestrială*):

Obiectivul 4: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A 4.1. Activități de comunicare

În trimestrul I-2021, pentru informarea și educarea consumatorilor a fost lansată Campania Națională de Educație Financiară destinată elevilor, cu genericul „*Generația Inteligenței Financiare*”, realizată online.

Lansarea Campaniei a fost publicată pe pagina web oficială și pagina de facebook a Agenției.

De asemenea, au fost realizate 28 apariții media TV/Radio, cu diverse tematici de interes public, înregistrând o creștere de 11% față de perioada similară a anului 2020 (25 apariții media).

Pe pagina web oficială au fost publicate 64 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri (48 comunicate/13 cazuri de succes/3 anunțuri), referitor la activitatea Agenției, sau cu 42 postări mai multe față de perioada similară a anului 2020 (26 postări).

În perioada de referință, au fost înregistrate 66598 accesări și 53712 vizualizări a paginii web oficiale, de către persoanele interesate de activitățile Agenției.

Totodată, au fost înregistrate 2562 vizualizări și 2286 accesări a postărilor pe pagina web.

În mediu, pe parcursul trimestrului I-2021, o postare a acumulat aproximativ 45 vizualizări și 37 accesări pe pagina web.

Numărul maxim de vizualizări și accesări l-au acumulat comunicatele de presă cu tematica „*comercializarea pungilor din plastic*”, ce constituie 90 – 107 vizualizări / 80 – 100 accesări.

Numărul vizualizărilor/accesărilor paginii web și a postărilor, în semestrul I - 2020 nu a fost identificat ca indicator de performanță pentru a fi integrat în Planul de activitate a Agenției, din care cauză compararea acestuia cu perioada similară a anului precedent nu este posibilă.

Pentru dezvoltarea capacitații decizionale a consumatorilor, au fost tipărite și difuzate materiale informative tematici, 100 exemplare de pliante distribuite consumatorilor în Ghișeul unic.

Au fost elaborate concepte (proiecte) și design-ul a 2 Ghiduri:

- „*Comerțul electronic, cu compartimentul Etichetarea energetică*”;
- „*Eficiența energetică, produsele din plastic*”.

• În același scop, au fost utilizate instrumente moderne de informare – 6 filmulete educative.

➤ În cadrul Campaniei Naționale de Educație Financiară destinată elevilor, au fost elaborate 4 filmulete educative și publicate pe pagina *Generația Inteligenței Financiare*, creată în rețeaua de socializare Facebook :

- „*Cunoaște sensul banului cu Emi și unchiul Matei. Episodul 1*”;
<https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/videos/250618720022898>

- „*Cum ar trebui să înceapă părinții procesul de educație financiară a copiilor ?Profesorul de discipline economice Andrei Zapșa*”;

<https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/photos/a.150876143046358/294707951996509>

- „*Care este vârsta potrivită a unui copil pentru a cunoaște despre bani? psihologul Tatiana Turchină*”;

<https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/photos/a.150876143046358/294062838727687>

- „*Generația Inteligenței Financiare*”;
https://agora.md/stiri/85335/generatia-inteligentei-financiare-campanie-nationala-de-educatie-financiara-dedicata-elevilor-video?fbclid=IwAR3imNcYrZI7J3IAO_ZNYPSgYNekElS0Ao_Pp3kOjgNBPXaXMiK5cTs08bo

➤ Cu ocazia Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „*Combaterea poluării cu plastic*”, elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe au elaborat 2 filmulete tematici și le-au plasat pe pagina APCSP din facebook.

<https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/262554762031870>;

<https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/887469532039766>.

În semestrul I - 2020 au fost elaborate 12 spoturi și 5 materiale informaționale, care au fost difuzate în cadrul vizitelor de consultanță.

Din cauza restricțiilor impuse de pandemie, comunicarea directă cu consumatorii și mediul de afaceri, în perioada de referință, a fost suspendată.

INFORMATIE

cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței la nivel de organ de control, pentru trimestrul I - 2021

Indicatori universali de performanță a activității Agentiei pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor

Obiectiv: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pielei și protecției a consumatorilor

Indicatori universali de performanță a activității Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței pentru trimestrul I - 2021									
2. Planificarea controalelor în baza analizei risurilor									
Obiectiv: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a consumatorilor									
Denumirea indicatorului	Indicator de produs /de rezultat intermediar	Parametrii care urmează să fie măsuраți/calculați	Surse de date	Indicatori de rezultat	Frecvența raportării	Unitatea de măsură	Nivelul de raportare	Valoare-țintă	
A.2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/un ităilor care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate	<ul style="list-style-type: none"> • Planul anual de control 2021 al APCSP, aprobat și publicat; • Controale de stat planificate ; • Controale de stat efectuate de direcțiile responsabile; <p>(conform raportului pentru 9 luni anul 2020) 148/216=68%</p>	Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate.	Rapoarte	<p>Conform planului anual consolidat de control 2021, au fost planificate 486 controale de stat în domeniile de competență, la agenții economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examineate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor. Ulterior, prin HG nr.936/2020 <i>cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului și abrogarea unei hotărâri de Guvern</i>, competența, respectiv controalele în domeniul securității și sănătății în muncă (82 controale planificate), au fost transmise spre executare către Inspectoratul de Stat al Muncii. Astfel, pentru trimestrul I - 2021 au fost planificate 101 controale, cu un grad înalt de risc, în domeniile de competență: metrologie și supravegherea pieței privind produsele nealimentare, sau cu 4% mai mult față de trimestrul I – 2020 (97 controale planificate). În perioada de raportare au fost efectuate 96 controale, inclusiv 11 inopinate. Conform rezultatelor, în cadrul a 53 (55%) controale, inclusiv 6 inopinate, au fost depistate neconformități. În cadrul a 47 (49%) controale au fost aplicate măsuri juridice (prescripții, decizii de remediere), înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă a procesului - verbal de control. În cadrul a 6 (6,3%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform Legii 131/2012). Totodată, în cadrul a 29 (30,2%) controale, au</p>	Trimestrială	% din numărul total de controale efectuate (29/96) = 30,2%	Ministerul Economiei și Infrastructurii Cancelaria de Stat	Creșterea cu 2% față de perioada precedentă de evaluare, a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat	

			fost aplicate sancțiuni contravenționale, care indică existența încălcărilor cu grad înalt de risc. Pe parcursul trimestrului I - 2020 a fost efectuate 75 controale, în cadrul a 30 (40%) controale fiind aplicate sancțiuni, care indică existența încălcărilor cu un grad înalt de risc. Ponderea controalelor efectuate în trimestrul I-2021 asupra persoanelor spuse controlului cu un grad înalt de risc, indică o diminuare cu 9,8% față de perioada similară a anului 2020.			
--	--	--	---	--	--	--

3. Activități de consultanță

Obiectiv: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și prestarea serviciilor și capacitatea de decizionale ale consumatorilor prin informare și educare

A.3.1. Activități de consultanță	<p>3.1.1. Acordarea consultanței consumatorilor și persoanelor juridice, inclusiv prin asigurarea funcționării <i>Ghișeului unic</i> pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultanților solicitate de consumatori și agenți economici</p> <p>3.1.2. Acordarea consultanței prin intermediului <i>Call - Centrului</i> de asistență la linia verde și la telefonul consumatorului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Numărul de consultanță acordate consumatorilor, persoanelor juridice în domeniile de competență prin toate mijloacele disponibile – 5365, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> în scris, poșta electronică - 950; prin intermediul liniei telefonice (<i>Call - Centrul</i>) - 4000; în <i>Ghișeul unic</i> – 150; pe pagina web oficială și pe pagina Agenției din rețelele de socializare-35; prin 230 activități de informare/instruire și/sau evenimente publice, organizate de către organul de control (conform 	Rapoarte	<ul style="list-style-type: none"> Consultanțe oferite în trimestrul I-2021–2804, prin toate mijloacele disponibile, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> corespondență scrisă, 278 petiții examineate și oferit răspuns; poșta electronică, 102 adresări înregistrate electronic, la care consumatorii au fost informați prin răspunsuri în scris în urma examinării petiției, sau răspunsul imediat, că petiția nu întrunea toate cerințele stabilite; în Call – Centrul de asistență au fost oferite 1828 consultații. în <i>Ghișeul unic</i> au fost oferite 141 consultații, prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă și 36 consultații nemijlocit în <i>Ghișeu</i>. <p>Conform Ordinului APCSP nr.17/2020 <i>cu privire la Măsurile de securitate și sănătate în muncă de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției cu Covid-19</i>, numărul consultațiilor în <i>Ghișeul unic</i> a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix conectat la rețeaua internă;</p> <ul style="list-style-type: none"> în cadrul controalelor efectuate - 96; examinării contractelor-23(agenți economici); înregistrării cazurilor de succes – 35; pe pagina web oficială și/sau pe pagina Agenției din rețelele de socializare – 16 consultații/comentarii; 5 activități de informare/instruire (campanii, evenimente publice, webinare tematice, videoconferințe), organizate inclusiv: Campania Națională de Educație Financiară 	Trimestrial	<p>Consultația, materializată în:</p> <ul style="list-style-type: none"> răspuns în scris; răspunsuri la telefon; răspuns prin intermediul poștei electronice; pagina web oficială sau pe paginile Agenției din rețelele de socializare; numărul de persoane care au participat la activitățile de instruire/ evenimentele desfășurate de către Agenție. 	<p>Ministerul Economiei și Infrastructurii</p> <p>Cancelaria de Stat</p>	<p>Creșterea treptată cu 5%, față de perioada precedentă de evaluare, a numărului de consultații oferite de către APCSP</p>
--	--	---	----------	--	-------------	---	--	---

		<p><i>propunerilor la buget anul 2021);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - numărul de persoane care au participat la diverse activități de formare/instruire și/sau evenimente publice, organizate de către Agenție - 1312 (conform raportului pentru 9 luni anul 2020) 	<p>destinată elevilor cu genericul „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>”, realizată online (comunicatul de lansare) – 19 vizualizări;</p> <ul style="list-style-type: none"> - dialogul online cu genericul „<i>Restricții în domeniul comerțului cu amănuntul a produselor fabricate din plastic</i>”, organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie, realizat pe platforma Zoom, pagina Facebook - 52 participantă; - Conferința Internațională consacrată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Google Meet - 47 participantă; - Conferința cu genericul „<i>Reglementări naționale și standarde juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului</i>”, organizată în parteneriat cu Academia Ștefan cel Mare, pe platforma Google Meet - 101 participantă; - Sesiunea informativă cu elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, dedicată Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, realizată pe platforma Zoom - 30 participantă. <p>În cadrul celor 5 activități de informare au participat 230 de persoane.</p> <p>În total, în trimestrul I-2021, au primit consultanță 2804 persoane, față de 3162 consultații oferite în trimestrul I-2020, cu o diminuare de 11,3% față de perioada similară a anului 2020, cauzată de condițiile severe impuse de pandemie, care au avut un impact nefavorabil asupra activității atât a Agenției cât și asupra activității agenților economici, urmare scăderii vânzărilor și cererii din partea consumatorilor. Desfășurarea activităților de informare a consumatorilor și agenților economici prin comunicare directă, a fost suspendată în perioadele de referință.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

4. Activități de comunicare

Obiectiv: Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

A.4.1. Activități de comunicare	4.1.1. Desfășurarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin	<ul style="list-style-type: none"> • Numărul de postări pe pagina web oficială a Agenției, anunțuri, inclusiv prin 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina web oficială a Agenției, în trimestrul I-2021, au fost publicate 64 comunicate de presă/informații/cazuri de succes/anunțuri (48 comunicate/13 cazuri de 	Trimestrială	<ul style="list-style-type: none"> Postarea; Accesarea unei postări; Vizualizarea 	Ministerul Economiei și Infrastructurii	Creșterea treptată cu 2%, față de perioada
------------------------------------	--	---	---	--------------	--	---	--

	utilizarea paginii web ale Agenției	<p>comunicate, etc, referitoare la activitatea Agenției, nouăți cu privire la cadrul normativ, evenimente etc, aferente domeniilor de competență ale Agenției – 132;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numărul de accesări a paginii web oficiale a Agenției – 20000, precum și 12000 vizualizări a postărilor în perioada de referință. (<i>conform raportului pentru trimestrul III - a. 2020 au fost înregistrate Vizualizări/Accesări – 2245/1105</i>); • Materiale informative tematice tipărite, difuzate – 23000 exemplare; Panouri, spoturi, bannere, etc.– 25 (<i>conform propunerilor la buget pentru a. 2021</i>) 	<p>succes/3 anunțuri), cu 42 postări mai mult față de perioada similară a anului 2020 (<i>26 postări</i>) referitor la activitatea Agenției.</p> <p>Au fost realizate 28 apariții media TV/Radio, înregistrând o creștere de 11% față de perioada similară a anului 2020 (25 apariții media).</p> <p>În perioada de referință, au fost înregistrate 66598 accesări și 53712 vizualizări a paginii web oficiale, de către persoanele interesate de activitățile Agenției.</p> <p>De asemenea, au fost înregistrate 2562 vizualizări și 2286 accesări a postărilor pe pagina web a Agenției.</p> <p>În mediu, pe parcursul trimestrului I-2021, o postare a acumulat aproximativ 45 vizualizări și 37 accesări pe pagina web.</p> <p>Numărul maxim de vizualizări și accesări l-au acumulat comunicatele de presă cu tematica „comercializarea pungilor din plastic” (90 – 107 vizualizări / 80 – 100 accesări).</p> <p>Numărul vizualizărilor/accesărilor paginii web și a postărilor, în semestrul I - 2020 nu a fost identificat ca indicator de performanță pentru a fi integrat în Planul de activitate a Agenției, din care cauză compararea acestuia cu perioada similară a anului precedent nu este posibilă.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiale informative tematice tipărite, difuzate: • difuzate 100 exemplare de pliante în Ghișeul consumatorului; • elaborate concepțele (proiecte) și design-ul a 2 Ghiduri: <ul style="list-style-type: none"> - „Comerțul electronic, cu compartimentul Etichetarea energetică”; - „Eficiența energetică, produsele din plastic”. • Instrumente moderne de informare, utilizate – 6 filmulete educative, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> ➢ În cadrul Campaniei Naționale de Educație Financiară destinată elevilor, cu genericul „Generația Inteligenței Financiare”, au fost elaborate 4 filmulete educative și publicate pe pagina <i>Generația Inteligenței Financiare</i>, 	unei postări.	Cancelaria de Stat	precedentă de evaluare, a numărului de accesări a paginii web oficială a APCSP, Creșterea cu 1%, față de perioada precedentă de evaluare a numărului de vizualizări a postărilor realizate
--	-------------------------------------	---	--	---------------	--------------------	--

		<p>creată în rețeaua de socializare Facebook :</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Cunoaște sensul banului cu Emi și unchiul Matei. Episodul 1</i>”; https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/videos/250618720022898 - „<i>Cum ar trebui să înceapă părinții procesul de educație financiară a copiilor ? Profesorul de discipline economice Andrei Zapșa</i>”; https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/photos/a.150876143046358/294707951996509 - „<i>Care este vârsta potrivită a unui copil pentru a cunoaște despre bani? psihologul Tatiana Turchină</i>”; https://www.facebook.com/GeneratiaInteligenteiFinanciare/photos/a.150876143046358/294062838727687 - „<i>Generația Inteligenței Financiare</i>” ; https://agora.md/stiri/85335/generatia-inteligentei-financiare-campanie-nationala-de-educatie-financiara-dedicata-elevilor-video?fbclid=IwAR3imNcYrZl7J3IAO_ZNTPSgYNekElSOAo_Pp3kOjqNBPXaXMiK5cTs08bo <p>➢ Cu ocazia Zilei Mondiale pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „<i>Combaterea poluării cu plastic</i>”, elevii Centrului de Excelență în Economie și Finanțe au elaborat 2 filmulete tematice, plasate pe pagina APCSP din facebook.</p> <p>https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/262554762031870; https://www.facebook.com/AgentiaPentruProtectiaConsumatorilor/videos/887469532039766.</p> <p>În semestrul I - 2020 au fost elaborate 12 spoturi și 5 materiale informative, care au fost difuzate în cadrul vizitelor de consultanță. Din cauza restricțiilor impuse, comunicarea directă cu consumatorii și mediul de afaceri în perioada raportată, a fost suspendată.</p>		
--	--	--	--	--

Director adjunct

Violina VARTA