



HOTĂRÎRE
cu privire la aprobarea Strategiei în domeniul protecției
consumatorilor pentru anii 2013-2020

nr. 560 din 24.07.2013

Monitorul Oficial nr.161-166/654 din 26.07.2013

* * *

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

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

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

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

[Pct.1 modificat prin [Hot.Guv. nr.449 din 19.06.2017](#), în vigoare 30.06.2017]

2. Ministerele și alte autorități administrative centrale:

vor prezenta, anual, pînă la 31 ianuarie, Ministerului Economiei informația despre implementarea Planului de acțiuni menționat;

vor asigura, în limitele competenței și din contul mijloacelor aprobate prin legea bugetului de stat pe anul respectiv, precum și din alte surse prevăzute de legislația în vigoare, implementarea prevederilor Planului de acțiuni nominalizat.

3. Se recomandă autorităților administrației publice locale să aprobe planuri de acțiuni teritoriale privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020 și să asigure condițiile necesare pentru realizarea acțiunilor incluse în Plan.

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

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

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

PRIM-MINISTRU

Iurie LEANCĂ

Contrasemnează:

Viceprim-ministru, ministrul economiei

Valeriu Lazăr

Ministrul finanțelor

Veaceslav Negruța

Chișinău, 24 iulie 2013.

Nr.560.

STRATEGIA în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020

I. INTRODUCERE

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

Din altă perspectivă, un accent aparte privind protecția consumatorului este pus pe asigurarea inofensivității produselor și serviciilor, inclusiv pînă la etapa în care acestea constituie obiectul tranzacției dintre consumator și antreprenor. În acest caz, rolul consumatorului este subsidiar, odată ce majoritatea acțiunilor sînt efectuate de autoritățile din sistemul de supraveghere a pieței prin interacțiune, în primul rînd, cu agenții economici. În acest sens, esențială pentru un sistem eficient de supraveghere a pieței este obținerea echilibrului dintre protejarea intereselor consumatorilor și reducerea la minimum a sarcinilor impuse mediului de afaceri. În special, cele mai eficiente sisteme pun mai mare accent pe prevenirea situațiilor nefaste, decît pe penalizarea încălcărilor.

Necesitatea și obligația Guvernului din perspectivă politică și administrativă de a adopta un document de politici în domeniul protecției consumatorului (strategie și plan de acțiuni aferent) reies din următoarele prevederi ale cadrului normativ existent:

- a) obligația asigurării drepturilor fundamentale ale consumatorului și onorării obligațiilor autorităților publice în acest sens, stabilite prin [Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](#) privind protecția consumatorilor;
- b) împuternicirile stabilite la articolul 3 alineatul (9¹), articolul 11 alineatul (6), precum și la articolul 12 alineatul (8) din [Legea nr.64-XII din 31 mai 1990](#) cu privire la Guvern;
- c) expirarea perioadei de planificare strategică (2008-2012) în domeniul protecției consumatorilor, stabilite prin Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012, aprobată prin [Hotărîrea Guvernului nr.5 din 14 ianuarie 2008](#);
- d) trasarea obiectivelor de asigurare a unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, de consolidare a capacităților de supraveghere a pieței și de perfecționare a sistemului instituțional și a actelor normative în domeniu, în cadrul Programului de activitate al Guvernului Republicii Moldova "Integrarea Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare" 2013-2014, căruia i s-a acordat vot de încredere prin [Hotărîrea Parlamentului nr.125 din 30 mai 2013](#).

II. DESCRIEREA SITUAȚIEI

Globalizarea comerțului impune schimbarea abordărilor privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor.

Referitor la practica Uniunii Europene, se constată că în prezent libera circulație a mărfurilor este calea de realizare a unei piețe deschise pentru afaceri în Europa. Noul cadru legislativ privind comerțul în Uniunea Europeană a fost adoptat în iulie 2008. Acesta constă dintr-un pachet larg de măsuri menite să elimine obstacolele rămase în calea liberei circulații a produselor și oferă un impuls major pentru comerțul cu bunuri între statele membre ale Uniunii Europene. Noul cadru normativ al Uniunii Europene

are ca scop îmbunătățirea normelor de supraveghere a pieței, protejarea mai bună a consumatorilor față de produsele nesigure, prin planificare, coordonare și colaborare. Sistemul de supraveghere a pieței în Uniunea Europeană se bazează pe bunele practici și informarea reciprocă a autorităților de supraveghere a pieței.

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

În ceea ce privește planificarea strategică în domeniul dezvoltării economice, Moldova și-a trasat obiectivele și abordările pentru perioada de pînă în anul 2020 prin [Strategia Națională de Dezvoltare "Moldova 2020"](#). Prin intermediul acestui document de politici se propune un nou model de dezvoltare economică construit în baza schimbării paradigmei de dezvoltare actuală, punîndu-se accent pe dezvoltarea productivității capitalului și muncii, ca factor al funcției de producție. Totodată, pentru dezvoltarea productivității capitalului, nivelul de competitivitate și inovație pe piață este decisiv. În acest sens, prin reevaluarea consumului și valorificarea forței consumatorului pot fi create bazele pentru schimbarea paradigmei de dezvoltare economică pentru Moldova, spre care se tinde inclusiv și prin intermediul [Strategiei de Dezvoltare Națională "Moldova 2020"](#).

În ultimii cinci ani, acțiunile Guvernului și ale altor autorități publice privind protecția consumatorului au fost ghidate în mare parte de Strategia Națională în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012 și de Planul de acțiuni pentru implementarea acesteia, aprobate prin [Hotărîrea Guvernului nr.5 din 14 ianuarie 2008](#) (în continuare – Strategia 2008-2012). La elaborarea Strategiei menționate s-a luat în considerare Strategia corespunzătoare a Uniunii Europene pentru perioada 2007-2013.

Obiectivele trasate de [Strategia 2008-2012](#) au fost: asigurarea unui nivel adecvat de protecție a consumatorilor și asigurarea aplicării eficiente a legislației prin cooperarea cu societatea civilă, informarea și educarea consumatorilor.

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

Totodată, au fost adoptate și legi noi care în mod tangențial țin de protecția consumatorilor și stabilesc norme de bază pe unele segmente, precum domeniile sănătății, energeticii, eficienței energetice.

În același timp, în scopul armonizării legislației naționale cu legislația comunitară ce ține de domeniul protecției consumatorilor, un șir de acte normative comunitare necesită a fi transpuse în planul de acțiuni pentru perioada următoare.

În ceea ce privește cadrul legislativ de bază care consfințește drepturile și garanțiile de bază pentru consumatori, pe lîngă dezvoltarea și perfecționarea din perioada 2008-2012 transpare necesitatea creării mai multor acte normative subordonate legii, care ar veni să stabilească cadrul normativ necesar implementării legilor actuale. În același timp, se impune și dezvoltarea continuă a legilor sectoriale privind implementarea și consfințirea celor mai importante drepturi și garanții pentru consumatori pe segmente distincte ale pieței și pentru economie în general.

Cu toate că în ultimii ani a apărut un număr mare de acte normative ce impun cerințe minime pentru calitatea produselor și serviciilor, rămîne totuși necesitatea accentuată de dezvoltare și perfecționare a cadrului normativ cu referire la reglementarea calității și inofensivității produselor și serviciilor în parte.

Legislația ce ține de soluționarea judiciară și extrajudiciară a conflictelor și de recuperare a

prejudiciilor necesită în primul rând să fie dezvoltată cu scopul susținerii și ameliorării soluționării conflictelor pe cale extrajudiciară, dar totodată în scopul creării și susținerii unui sistem integrat de recepționare și prelucrare eficientă a petițiilor și consultării din partea organelor abilitate cu protecția consumatorilor.

Odată cu dezvoltarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor s-au depus eforturi pentru a consolida cadrul instituțional care ar asigura implementarea prevederilor legale, astfel încât consumatorii să beneficieze de o protecție reală resimțită în general și de fiecare în parte.

Ultimele modificări operate în [Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](#) privind protecția consumatorilor redefinesc cadrul instituțional în domeniul protecției consumatorilor, în special sînt revăzute atribuțiile organului central de specialitate al administrației publice, responsabil de domeniu sub aspectul delimitării funcțiilor de elaborare a politicii care revin Ministerului Economiei, iar atribuțiile de realizare a politicii sînt specificate pentru Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Scopul creării Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este eficientizarea activității statului în materie de protecție directă și indirectă a consumatorilor prin supravegherea pieței, informarea și educarea consumatorilor, întărirea capacității decizionale și stimularea capacității de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor.

Una dintre componentele de protecție a consumatorilor este supravegherea pieței, scopul căreia este de a împiedica plasarea pe piață a produselor și serviciilor care nu corespund cerințelor prescrise și/sau declarate. În perioada respectivă atât la nivel normativ, cît și legislativ a fost efectuată o delimitare clară a atribuțiilor autorităților de supraveghere a pieței în scopul excluderii dublărilor și excesului de control asupra agenților economici. Totodată, în scopul ajustării cadrului legal privind supravegherea pieței la cerințele UE este necesară elaborarea și adoptarea Legii privind supravegherea pieței și crearea mecanismului de colaborare și coordonare a activității de supraveghere a pieței la nivel național dintre organele de supraveghere, organele vamale și alte organe interesate.

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

Pe parcursul anilor s-au remarcat importanța și contribuția asociațiilor obștești de consumatori în cadrul comisiilor, grupurilor de lucru, consiliilor organelor centrale de specialitate ale administrației publice și autorităților administrației publice locale, precum și reprezentarea intereselor acestora în cadrul elaborării și implementării politicilor în domeniu.

[Legea nr.105-XV din 13 martie 2003](#) privind protecția consumatorilor stabilește criteriile pe care trebuie să le întrunească asociațiile obștești de consumatori cu statut de utilitate publică pentru obținerea finanțării pentru anumite programe, proiecte și activități de informare a consumatorilor. Totodată, nu au fost efectuate finanțări din lipsa de resurse prognozate din bugetul de stat.

În conceptul noii Strategii a Uniunii Europene se stabilește drept scop primordial capacitatea decizională a consumatorului, care poate fi realizată în primul rând prin informarea și educarea acestuia. În ultimii ani au fost întreprinse acțiuni ce țin în special de informarea consumatorilor, dar și de educarea acestora. Spre exemplu, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a organizat și a desfășurat, anual, cu suportul organelor administrației publice locale întâlniri (vizite) consultative de informare a consumatorilor și agenților economici privind protejarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor. De asemenea, majoritatea autorităților care sînt împuternicite prin lege cu protecția consumatorului în domeniul lor de activitate (în special autoritățile de supraveghere a pieței) au efectuat seminare și consultări legate de problemele respectării drepturilor consumatorului în domeniul acestora de reglementare și control. În acest sens însă trebuie de remarcat faptul că autoritățile respective nu sistematizează și nu aspiră spre eficientizarea și maximizarea impactului prin lipsa de planuri clare în acest sens, prin lipsa de stabilire și urmărire a indicatorilor de performanță.

În vederea dezvoltării procesului de educare a consumatorilor, Ministerul Educației a elaborat și a implementat curriculumul în domeniul protecției consumatorilor pentru clasele VIII-IX și X-XII pentru un curs opțional. În sistemul universitar acest curs lipsește, deși în sistemul universitar ar fi mult mai indicat odată ce studentul reprezintă un consumator destul de activ.

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

Din analiza statisticilor indirecte se constată și nivelul minim de încredere a consumatorului în sistemul instituțional existent, deși, pe de altă parte, nu există un sistem clar conturat de soluționare a disputelor și de recuperare a prejudiciilor în mod extrajudiciar sau fără o anumită implicare a autorităților publice.

În ceea ce privește consolidarea și planificarea efortului de informare din partea statului, trebuie să constatăm că lipsește în mare parte un sistem informațional definit care ar permite monitorizarea nivelului de informare și încredere a consumatorului. În prezent, în legătură cu analiza efectuată pentru elaborarea noii strategii, au fost desfășurate acțiuni privind determinarea nivelului real de informare și de încredere a consumatorului. Dar și în cazul acestor acțiuni s-a constatat lipsa de interes și voință a actorilor implicați în monitorizarea nivelului de informare și de încredere a consumatorului. Faptul impune necesitatea creării și implementării factorilor motivaționali pentru actorii (autorități și asociații) implicați, astfel încât aceștia să acorde o atenție mult mai mare aspectelor de informare, educare și comunicare, în genere, cu consumatorul.

În același timp, în pofida progreselor menționate, se constată și multe carențe în procesul funcțional, dar și în privința abordării. Din perspectiva autorităților publice, dar și a consumatorului, persistă o serie de neconcordanțe în ceea ce privește percepția conceptuală a consumatorului în raport cu rolul acestuia pentru economie. Consumatorul de multe ori este privit și se poziționează pe sine într-o categorie de cetățeni care are un set de drepturi ce necesită protecție cel puțin formală din partea statului, însă fără să transpară un scop prestabilit în acest sens. În acțiunile de susținere ale exercitării drepturilor consumatorilor, autoritățile publice în multe cazuri nu urmăresc decât finalitatea protecției în sine, în virtutea legii. Consumatorul însă, în plan economic și social, trebuie privit ca un instrument indispensabil pentru crearea și menținerea concurenței pe piață, dezvoltarea diversității și eficienței activității antreprenoriale, minimizarea prețurilor și maximizarea calității produselor, precum și pentru scăderea riscurilor pentru viață și sănătate (cauzate de produse și servicii neconforme). Ceea ce, în definitiv, conduce la dezvoltarea economică și socială a statului în întregime. Fără acțiuni ample de dezvoltare a capacităților consumatorului, eforturile statului în privința dezvoltării mediului de afaceri, creșterii investițiilor și competitivității se dovedesc ineficiente odată ce se pierde din vizor actorul principal – consumatorul.

Atitudinea pasivă a consumatorilor transpore și din punerea în practică a dreptului la asociere. Deși legislația în vigoare prevede dreptul cetățenilor de a se asocia în asociații obștești de consumatori, numărul acestora în prezent este mic. Din 10 asociații înregistrate oficial doar 4 sînt funcționale și au o arie de influență mai mică în comparație cu rolul pe care ar trebui să-l aibă, le lipsește specializarea și, respectiv, activitatea acestora nu este atât de semnificativă.

Desfășurarea procesului de implementare a strategiei anterioare a scos în evidență o serie de probleme de ordin tehnic și funcțional de care este necesar să se țină cont în procesul de aplicare a prezentei Strategii:

1) obiectivele trasate au fost destul de generale și vagi și nu conțineau indicatori care ar permite contabilizarea performanței, totodată acestea nu reieșeau din probleme și cauze clar prestabilite;

2) lipsa unui sistem clar de monitorizare și evaluare a performanței care să fie bazat pe indicatori de performanță și indicatori de rezultat. Deși planul prevedea o serie de rezultate scontate, totuși formularea multora nu permitea constatarea obținerii rezultatului în sine;

3) lipsa de funcționalitate a unui mecanism de coordonare și responsabilizare a autorităților implicate în implementarea Strategiei;

4) la planificarea acțiunilor s-a făcut abstracție de capacitățile reale funcționale și financiare ale autorităților implicate, fapt ce a dus, în primul rînd, la neexecutarea pe deplin a planului de acțiuni.

III. DEFINIREA PROBLEMELOR ȘI A CAUZELOR ACESTORA

Problema generală cu care se confruntă statul și consumatorul rezidă în aplicarea și garantarea

drepturilor și obligațiilor fundamentale prevăzute de legislație. Acest fapt presupune efort în crearea unui cadru economic, informațional, instituțional și juridic corespunzător, în baza căruia ar putea fi valorificate pe deplin drepturile consemnate și garantate și, totodată, nu ar apărea excepții ce ar justifica exonerarea de la obligațiile prestabilite.

Luând în considerare analiza situației existente, identificăm următoarele probleme.

1. Nivelul nesatisfăcător de siguranță (inofensivitate) a produselor și serviciilor

Nu este creat un sistem care ar garanta inofensivitatea produselor și serviciilor plasate pe piață, și anume lipsește un mecanism funcțional de implementare a cerințelor privind siguranța produselor și de colaborare a autorităților de supraveghere a pieței. Autoritățile de supraveghere a pieței nu-și realizează capacitatea instituțională de care dispun în vederea prevenirii, stopării și interzicerii pătrunderii și plasării pe piață a produselor necorespunzătoare cerințelor prescrise și declarate. Sistemul de infrastructură a calității lasă spațiu larg de perfecționare și dezvoltare în privința cadrului normativ, dar și a funcționalității cadrului instituțional. O mare parte dintre autoritățile de supraveghere a pieței păstrează o arie de acoperire foarte mică pe domeniul atribuit (interacționând anual cu maximum 5% din totalitatea de subiecți pasibili de a fi monitorizați și controlați). În general, acțiunile de control în cadrul activității de supraveghere a pieței au scopul primar de depistare și penalizare a încălcărilor și mai puțin de promovare a respectării legislației, ceea ce contravine noilor priorități, principii și tendințe în privința controlului de stat asupra activității de întreprinzător. Cu toate acestea, mai mult de o treime din încălcările constatate țin de lipsa inofensivității produselor și serviciilor, ceea ce reprezintă o cifră destul de mare, ținând cont de gradul înalt de pericol pentru viața și sănătatea omului pe care îl poate genera un produs nesigur.

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

Din analiza efectuată, se constată că problema primordială cu care se confruntă în prezent consumatorul constă în riscul înalt (aproximativ 80%) de apariție a prejudiciului din tranzacțiile economice, ceea ce duce la pierderi consistente pentru posibilitatea de maximizare a utilității, punându-se accent doar pe maximizarea profitului agentului economic. În acest context, are loc distribuția ineficientă a resurselor în cadrul societății, ceea ce duce la scăderea potențialului consumatorului de a influența crearea unei piețe ce tinde spre concurență perfectă și, respectiv, diversificarea maximă a produselor și serviciilor și menținerea prețurilor joase. Din cauza riscului înalt de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile, consumatorii au pierderi considerabile (estimativ de cel puțin 3 miliarde lei anual).

Rolul societății civile privind sesizarea cazurilor de tranzacții prejudiciabile este foarte mic.

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

În urma analizei efectuate, s-a constatat că acțiunile de informare și educare poartă un caracter sporadic și puțin eficient. În acest domeniu, autorităților și asociațiilor obștești implicate le lipsește intensitatea și tendința spre performanță. Lipsesc programe informaționalele ale autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor. Informarea consumatorilor prin intermediul mass-media este foarte redusă. Pentru informarea consumatorilor nu sînt utilizate tehnologii informaționale. Implementarea curriculei la disciplina Protecția consumatorilor nu este temeinică și eficientă.

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

În practică, consumatorul are puține alternative eficiente de a-și recupera prejudiciul cauzat. Sistemul judecătoresc se dovedește a fi de multe ori costisitor și prea lent, în special în raport cu o valoare mai puțin semnificativă a acțiunii. Astfel, costurile financiare de recuperare a prejudiciului și de revendicare a dreptului în instanța de judecată de multe ori depășesc de zeci de ori valoarea monetară a prejudiciului în sine. În acest sens, extrem de semnificativ este faptul că, anual, doar 0,001% din totalul de cazuri civile țin de domeniul protecției consumatorului. Procedurile alternative de recuperare a prejudiciului, în afara sistemului judecătoresc, deși sînt stabilite prin lege, se constată a fi prea puțin funcționale și neutilizate. În acest mod, consumatorul este nevoit să se confrunte direct cu agentul economic, fiind lăsat, în definitiv, în cadrul marjei de discreție a agentului economic, ceea ce în prea

puține cazuri se soldează cu recuperarea prejudiciului.

Cauzele problemelor depistate

Din analiza situației existente și a modului de implementare a Strategiei anterioare, în funcționalitatea actuală a sistemului normativ și instituțional se evidențiază o serie de cauze ale problemelor enunțate mai sus:

1) acțiunile întreprinzătorului: impunerea condițiilor contractuale abuzive și/sau inechitabile; acțiuni frauduloase, abuzive sau înșelătoare; antrenarea în acțiuni anticoncurențiale (înțelegeri de tip cartel, fixare de prețuri, împărțirea pieței etc.);

2) eșecurile în reglementarea existentă: lipsa reglementării și abordării externalităților, lipsa reglementării (sau reglementare insuficientă) în scopul minimizării costurilor tranzacționale, precum și în scopul scăderii asimetriei informaționale etc.;

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

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

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

6) lipsește cooperarea necesară între autoritățile publice responsabile, coordonarea acțiunilor acestora în vederea supravegherii pieței, precum și un dialog constructiv între autoritățile publice și asociațiile obștești din domeniu;

7) atitudinea față de rolul consumatorului pentru dezvoltarea economică a statului și în special pentru eficiența acțiunilor de protecție nu este proporțională cu impactul real pe care îl poate avea consumatorul pentru dezvoltarea economiei;

8) activitățile de supraveghere a pieței și în special de control se dovedesc a fi ineficiente din cauza lipsei analizei riscurilor, planificării defectuoase a activității de control, coordonării slabe între autoritățile de control, suprapunerii atribuțiilor și acțiunilor de control și supraveghere, lipsei de utilizare a instrumentelor de comunicare pentru a promova respectarea legii, lipsei de transparență și previzibilitate a acțiunilor de supraveghere și în special de selectare a agenților economici, precum și din cauza faptului că sistemul de supraveghere a pieței este primordial îndreptat spre depistarea și sancționarea încălcărilor și prea puțin spre promovarea respectării legii;

9) pasivitatea asociațiilor obștești ce reiese din pasivitatea consumatorului mediu, dar și din lipsa mecanismelor de finanțare a activităților desfășurate de acestea.

Analiza SWOT

Puncte forte	Puncte vulnerabile
1) existența unui sistem legislativ de bază consolidat care permite, în principiu, o diversitate destul de mare de acțiuni pentru protecția drepturilor consumatorului;	1) insuficiența mijloacelor financiare pentru realizarea acțiunilor planificate în strategie bazată pe incertitudinea planificărilor bugetare pe un termen mai mare de 3 ani;
2) existența unui sistem instituțional care permite cel puțin menținerea unui vector pozitiv minim în ceea ce privește protecția consumatorului;	2) resurse umane limitate antrenate în serviciul de protecție a consumatorilor în raport cu nivelul de încălcare a drepturilor consumatorului;
3) relații deja stabilite cu organizații internaționale și donatori externi, în baza cărora este posibilă solicitarea asistenței;	3) lipsa de colaborare în acest domeniu între autoritățile responsabile;
4) existența unei strategii și a unui plan de acțiuni în baza cărora deja s-au stabilit tendințele și abordările principale;	4) lipsa factorilor motivaționali care ar determina o colaborare eficientă și o împărțire a efortului între autorități, precum: forma juridică a actului normativ prin

5) obligația expresă a statului de a se angaja în acțiuni directe de protecție și garantare a drepturilor consumatorilor, indiferent de rezultatul final	care se adoptă strategia și planul (hotărâre de Guvern), responsabilitatea primară îi aparține unei singure autorități (Ministerul Economiei) care nu are priorități ierarhice în raport cu alte autorități etc.
Oportunități	Riscuri
<p>1) interesul direct al consumatorilor și dorința de a fi protejați în raport cu antreprenorii (cerere înaltă pentru acțiuni de protecție din partea aparatului de stat);</p> <p>2) mărirea asistenței externe din partea donatorilor străini;</p> <p>3) existența unei infrastructuri în afara aparatului de stat care poate fi încurajată să se implice mai activ în protecția consumatorului (asociații obștești, avocați, instituții de învățământ etc.);</p> <p>4) procesele legate de negocierea Acordului de asociere la UE și a Acordului DCFTA.</p>	<p>1) nivelul scăzut de capacitate decizională a consumatorului din cauza informării ineficiente;</p> <p>2) comportamentul pasiv al consumatorilor în apărarea drepturilor lor;</p> <p>3) tendința sporită și constantă a agenților economici de a obține profit în baza lipsei de informare a consumatorului și lipsei de eficiență a supravegherii de stat;</p> <p>4) dependența destul de mare de asistența externă</p>

IV. OBIECTIVELE GENERALE ȘI SPECIFICE ȘI MĂSURILE NECESARE PENTRU REALIZAREA ACESTORA

Avînd scopurile de utilizare a capacităților consumatorului ca factor decisiv pentru dezvoltarea economică a statului, de scădere a riscului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumator, de susținere a consumatorului în maximizarea utilității în urma tranzacțiilor, cît și de aliniere la nivelul de protecție a consumatorilor din Uniunea Europeană, este trasat obiectivul general în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013-2020 de consolidare a capacităților decizionale și de protecție a consumatorului cu următoarele obiective specifice.

1. Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață

Prin obiectivul de scădere a riscului apariției produselor periculoase pe piață se urmărește crearea unui sistem complex care ar cuprinde toate elementele de care depinde siguranța produselor, și anume: stabilirea cerințelor de siguranță față de grupe de produse concrete, respectiv în reglementările tehnice, în acest sens va fi completată baza normativă prin elaborarea de noi reglementări tehnice și actualizarea celor în vigoare; asigurarea de către instituțiile competente și de reglementare a promovării către mediul de afaceri a cerințelor de siguranță aplicabile pentru produsele respective; consolidarea capacităților de supraveghere a pieței, astfel încît să asigure neadmiterea pătrunderii pe piață a produselor care prezintă pericol pentru viața și sănătatea consumatorilor, precum și retragerea acestora.

Indicatorii de performanță sînt:

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

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

c) fondarea sistemului de avertizare între autorități și creșterea cu cel puțin 5% anual a numărului de avertizări cu privire la produsele și serviciile nesigure depistate.

Măsurile de implementare constau în:

a) asigurarea inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii;

b) consolidarea capacităților instituționale de supraveghere a pieței și de sporire a eficienței supravegherii pieței (prin cooperare și planificare), inclusiv stabilirea bazei unei cooperări cît mai eficiente cu autoritățile vamale;

c) îmbunătățirea echilibrului dintre protecția publică și sarcinile administrative impuse mediului de afaceri;

d) implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței.

2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori

Avînd în vedere diversificarea continuă a ofertei și faptul că piața devine tot mai sofisticată propunînd produse și tehnici de vînzare din ce în ce mai complexe, pentru a realiza obiectivul de scădere a riscului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori vor fi realizate măsuri de perfecționare și completare a cadrului legislativ, astfel ca să cuprindă cerințe referitoare la contractele de credit la distanță, contracte negociate în afara spațiilor comerciale, servicii financiare pentru consumatori, precum și alte tipuri de contracte încheiate cu consumatorii la distanță. Va fi eficientizat modul de examinare a petițiilor și de consultare a consumatorilor, inclusiv utilizînd tehnologii informaționale.

Indicatorii de performanță prevăd:

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

b) mărirea numărului cu cel puțin 10% a reclamațiilor referitoare la produsele și serviciile neconforme, depuse la autoritățile responsabile de domeniul protecției consumatorilor.

Măsurile de implementare constau în:

a) reglementarea practicilor de comerț și a raporturilor contractuale;

b) promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației în privința raporturilor precontractuale, contractuale și postcontractuale;

c) facilitarea procesului de recepționare și examinare a petițiilor de către autoritățile abilitate în domeniu;

d) eficientizarea raporturilor contractuale, dar și a comunicării între autoritățile publice și consumatori în baza tehnologiilor informaționale.

3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia

Scopul principal al Strategiei fiind creșterea capacității decizionale a consumatorilor, vor fi desfășurate acțiuni importante pentru a informa consumatorii, pe de o parte, despre drepturile lor și, pe de altă parte, despre produsele și serviciile plasate pe piață. Rolul și importanța programelor educaționale va crește, inițiindu-se educarea consumatorilor în instituțiile de învățămînt gimnazial, liceal și apoi, în baza unui curriculum mai complex, în instituțiile de învățămînt superior, la disciplina Protecția consumatorilor, iar la Facultățile de Drept – prin promovarea curriculumului la Dreptul protecției consumatorului la ciclul I – licență, ca o disciplină obligatorie pentru toate specialitățile de drept.

Indicatorii de performanță prevăd:

a) mărirea indicelui de informare¹ și încredere a consumatorului cu cel puțin 8%;

¹ Indice obținut în baza sondajului.

b) programe educaționale în materia drepturilor consumatorului adoptate și implementate de instituțiile de învățămînt gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate și universitar;

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

Măsurile de implementare prevăd:

a) informarea cu privire la produse și servicii, cu privire la drepturi și obligații și cu privire la măsuri reparatorii;

b) informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor;

c) promovarea programelor educaționale.

4. Eficentizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor

Obiectivul respectiv constă în tendința de a micșora maximum posibil timpul și investițiile necesare pentru recuperarea prejudiciilor depistate și revendicate de consumator, odată cu mărirea beneficiului obținut în urma revendicărilor.

Indicatorii de performanță sînt:

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

b) mărirea cu 10% a numărului cazurilor în instanțe privind apărarea drepturilor consumatorului și

recuperarea prejudiciilor;

c) mărirea cu cel puțin 20% a numărului adresărilor la autorități publice.

Măsurile de implementare prevăd:

a) perfecționarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor și de recuperare a prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar;

b) consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar;

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

Ținând cont de faptul că perioada 2013-2020 este destul de lungă, propunem ca implementarea Strategiei să fie divizată în etape a câte 4 ani, iar pentru fiecare etapă va fi prevăzut un plan de acțiuni privind implementarea Strategiei, respectiv pentru anii 2013-2016 și pentru anii 2017-2020.

Măsurile preconizate pentru implementarea obiectivelor vor fi aplicate pe trei dimensiuni: acțiuni în privința cadrului normativ; acțiuni în privința cadrului instituțional; acțiuni privind aspectul aplicativ sau alte acțiuni.

V. ESTIMAREA IMPACTULUI AFERENT IMPLEMENTĂRII STRATEGIEI

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

Analiza efectuată demonstrează necesitatea și oportunitatea restructurării parțiale, a majorării cheltuielilor și eforturilor depuse de autoritățile publice pentru protecția consumatorilor.

Necesitatea este determinată nu doar de aspirațiile spre eficiență și perfecționare economică și socială, dar și de însăși esența structurii de stat și obligațiilor consfințite în [Constituție](#).

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

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

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

Fiecare autoritate va aloca din bugetele proprii mijloace necesare pentru finanțarea tuturor măsurilor și intervențiilor particulare planificate spre realizare, conform Planului de acțiuni.

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

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

Calcululele estimative au fost efectuate luîndu-se în considerare: numărul actelor normative spre

elaborare, numărul materialelor informative editate, numărul campaniilor informaționale, numărul agenților economici și al consumatorilor antrenați în traininguri. Reieșind din calculele estimative pentru perioada 2013-2016, costul total al acțiunilor necesare pentru implementarea obiectivelor și măsurilor propuse este de aproximativ 22,6 milioane lei. Conform situației actuale, din sursele externe vor fi acoperite cheltuielile de implementare de aproximativ 5,7 milioane lei. Parțial, costul unor acțiuni va fi acoperit în limitele bugetului. Rămân acțiuni neacoperite în mărime de 12,2 milioane lei.

În plan nonfinanciar se constată următoarele beneficii directe:

- 1) scăderea riscului apariției pe piață a produselor periculoase;
- 2) scăderea riscului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile (cu cel puțin 10%);
- 3) capacitatea decizională a consumatorului prin informare și educare;
- 4) eficientizarea recuperării prejudiciilor cauzate consumatorilor;
- 5) alinierea în plan legislativ la nivelul general de protecție a consumatorului și de garantare a drepturilor din Uniunea Europeană (armonizarea cu încă 12 Directive);
- 6) diversificarea și perfecționarea instrumentelor juridice de protecție a consumatorului prin dezvoltarea cadrului normativ;
- 7) consolidarea efortului autorităților publice prin acțiuni de cooperare și crearea sistemelor de schimb informațional, precum și dezvoltarea întregului sistem instituțional;
- 8) scăderea riscului de apariție a prejudiciului pentru viață și sănătate prin perfecționarea sistemului de supraveghere a pieței în plan normativ și instituțional, implicit scăderea nivelului de vătămare, a morbidității și mortalității cauzate de produse și servicii neconforme.

Beneficii indirecte pot fi considerate:

- 1) alocarea mai eficientă a resurselor monetare pe piață, consolidarea concurenței, diversificarea pieței, scăderea prețurilor și creșterea calității produselor datorate unui nivel mai avansat de apărare a integrității consumatorului și intereselor economice ale acestuia;
 - 2) posibilitatea de aprofundare și implementare a unor instrumente specifice (pentru domenii mai înguste) în plan legislativ și instituțional, odată cu armonizarea la nivelul de bază de protecție legislativă acordat în Uniunea Europeană;
 - 3) posibilitatea diversificării acțiunilor de protecție și lărgirea ariei de consumatori protejați direct în baza perfecționării mecanismului de cooperare a autorităților;
 - 4) micșorarea considerabilă a efortului statului și a necesității de investiții pentru protecția consumatorului odată cu obținerea unui nivel înalt de informare și educare a consumatorului privind drepturile acestuia și riscurile produselor;
 - 5) scăderea investițiilor necesare pentru depistarea încălcărilor odată cu ridicarea nivelului de încredere a consumatorului în sistemul instituțional existent;
 - 6) prin dezvoltarea sistemului extrajudiciar de soluționare a disputelor este solicitat mai puțin sistemul judiciar, deși crește eficiența recuperării prejudiciilor;
 - 7) apariția unor direcții noi în privința protecției consumatorului (consum durabil, protecție în mediu electronic etc.);
 - 8) creșterea asistenței externe din partea donatorilor străini.
- Totodată, atât obținerea beneficiilor directe, cât și a celor indirecte sînt condiționate de unele riscuri:
- 1) mărirea cheltuielilor bugetare din partea statului;
 - 2) necesitatea investirii în atragerea asistenței străine și posibila ridicare a nivelului datoriei externe;
 - 3) angajarea într-o serie de acțiuni și obligații care, posibil, vor solicita mărirea investițiilor peste termenul stabilit pentru implementarea Strategiei.

VI. PROCEDURI DE RAPORTARE, MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Evaluarea Strategiei se va face în baza indicatorilor de performanță stabiliți pentru fiecare obiectiv specific și în baza obținerii rezultatelor scontate pentru fiecare acțiune, stabilite în Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei și actualizate pe măsura necesității.

Realizarea obiectivelor stabilite în cadrul prezentei Strategii este monitorizată de următoarele

autorități:

- 1) autoritățile administrației publice responsabile de implementarea Strategiei;
- 2) Ministerul Economiei, ca organ responsabil de elaborarea politicii în domeniul protecției consumatorilor;
- 3) Consiliul coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței (în continuare – Consiliu coordonator).

Autoritățile responsabile de implementarea Strategiei examinează activitățile de care sînt responsabile, monitorizează progresul implementării și raportează Ministerului Economiei, anual, pînă la data de 31 ianuarie, despre desfășurarea acțiunilor și obținerea rezultatelor scontate.

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

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

[Capitolul VI modificat prin [Hot.Guv. nr.449 din 19.06.2017](#), în vigoare 30.06.2017]

Anexa nr.2
la Hotărîrea Guvernului
nr.560 din 24 iulie 2013

Notă: În anexa nr.2, cuvintele „Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase” și cuvintele „Inspekția de Stat în Construcții” se substituie cu cuvintele „Agenția pentru Supraveghere Tehnică”, conform [Hot.Guv. nr.1088 din 18.12.2017](#), în vigoare 20.12.2017

PLANUL DE ACȚIUNI
pentru perioada a doua (2017-2020) privind implementarea Strategiei
în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020

Nr. crt.	Acțiuni	Termen de realizare	Instituția responsabilă	Sursele de finanțare și costul acțiunii		Rezultatul scontat
				bugetul de stat	surse externe	
1	2	3	4	5	6	7
OBIECTIVUL 1. SCĂDEREA RISCULUI DE APARIȚIE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR PERICULOASE PE PIAȚĂ						
1.1.	Asigurarea inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii					
1.1.1.	Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern cu privire la echipamente sub presiune transportabile, care transpune Directiva 1999/36/CE a Consiliului din 29 aprilie 1999 privind echipamentele sub presiune	2017	Ministerul Economiei; Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat

	transportabile					
1.1.2.	Stabilirea mecanismului de supraveghere și control al nimicirii produselor alimentare, ca rezultat al interzicerii returnării către furnizori a produselor alimentare neconforme reglementărilor în domeniul alimentar, inclusiv a celor cu termen de valabilitate expirat	2017-2018	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat; mecanism funcțional
1.1.3.	Asigurarea implementării cadrului legal și instituțional în scopul oferirii accesului echitabil la apă pentru grupurile vulnerabile și marginalizate	2020	Ministerul Mediului; Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei; Ministerul Sănătății	În limitele bugetului aprobat	Asistență tehnică externă	Cadru legal pus în aplicare
1.1.4.	Asigurarea epurării apelor uzate urbane în concordanță cu prevederile Directivei 91/271/CEE	2018	Ministerul Mediului	În limitele bugetului aprobat	Asistență tehnică externă sau alte surse	Cerințele Directivei transpuse și reglementate; număr de proiecte investiționale implementate
1.1.5.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern privind cerințele în materie de trasabilitate a alimentelor de origine animală	2019	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.1.6.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern privind stabilirea normelor de sănătate animală care reglementează producția, transformarea, distribuția și introducerea produselor de origine animală destinate consumului uman	2019	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.1.7.	Elaborarea proiectului de lege privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare	2018	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat; lege adoptată
1.1.8.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea cerințelor de calitate și comercializare pentru produsele din carne	2017	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.1.9.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea cerințelor de calitate pentru produsele	2017	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat

	apicole					
1.1.10.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr.696 din 4 august 2010 „Cu privire la aprobarea Reglementării tehnice „Carne – materie primă. Producerea, importul și comercializarea”	2017	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.1.11.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.611 din 5 iulie 2010 „Cu privire la aprobarea Reglementării tehnice „Lapte și produse lactate”	2017	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.1.12.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern pentru transpunerea Directivei 2009/128/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 octombrie 2009 de stabilire a unui cadru de acțiune comunitară în vederea utilizării durabile a pesticidelor	2019	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.1.13.	Elaborarea proiectului Programului național privind protecția integrată a plantelor	2017	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
1.2.	Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței supravegherii pieței					
1.2.1.	Elaborarea și implementarea programelor sectoriale de supraveghere a pieței	2017-2020	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale; Agenția Navală	În limitele bugetului aprobat	–	Programe sectoriale și rapoarte anuale aprobate și plase pe paginile web ale instituțiilor responsabile
1.2.2.	Elaborarea și publicarea programului general anual de supraveghere a pieței pe	2017-2020	Ministerul Economiei	În limitele bugetului	–	Program general și raport anual plasate pe pagina

	pagina web oficială a Ministerului Economiei și a raportului anual de implementare			aprobat		web oficială a Ministerului Economiei
1.2.3.	Revizuirea cadrului normativ în domeniul materialelor de construcții în conformitate cu prevederile Legii nr.7 din 26 februarie 2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare	Trimestrul III, 2019	Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor; Agenția pentru Supraveghere Tehnică	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă sau alte surse	Număr de acte normative aprobate și publicate
1.2.4.	Asigurarea funcționării Sistemului de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Ministerul Economiei; Ministerul Sănătății; Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor; Ministerul Mediului; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale; Serviciul Vamal; Agenția Navală	În limitele bugetului aprobat		Sistem funcțional; număr de notificări plasate în sistem; număr de loturi de produse periculoase/ cu risc grav constatate; număr de comunicate pentru informarea consumatorilor
1.2.5.	Obținerea graduală a accesului Republicii Moldova la Sistemul Comunitar de Informare Rapidă (RAPEX)	2019-2020	Ministerul Economiei; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă	Foaie de parcurs elaborată; grad de implementare a foii de parcurs (%); raport de implementare elaborat și publicat; acces la sistem asigurat
1.2.6.	Asigurarea respectării legislației cu privire la cerințele în materie de proiectare ecologică, inclusiv aplicarea corectă a etichetei pentru produsele cu impact energetic plasate pe piață	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de verificări; număr de cazuri de încălcări; pondere a neconformităților stabilite (%)
1.2.7.	Asigurarea controlului asupra produselor de biocombustibil solid	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de verificări; număr de cazuri de încălcări;

						ponderea neconformităților stabilite (%)
1.2.8.	Asigurarea controlului privind existența și aplicarea corectă a etichetei și prezentarea certificatului de conformitate pentru produsele agroalimentare ecologice plasate pe piață	2017-2020	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de cazuri de încălcări; pondere a neconformităților stabilite (%)
1.2.9.	Consolidarea capacității de verificare a publicității produselor	2017-2020	Ministerul Sănătății; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de verificări efectuate
1.2.10.	Organizarea activităților de instruire a personalului Ministerului Economiei și al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței privind supravegherea pieței pe baza principiilor Uniunii Europene	2017-2020	Ministerul Economiei; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	–	Parteneri de dezvoltare	Număr de instruirii efectuate pentru 100% din personalul angajat
1.2.11.	Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței privind noul cadru legal adoptat care reglementează domeniul supravegherii pieței	2017-2020	Ministerul Economiei; Ministerul Sănătății; Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor; Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de inspectori instruiți (asigurarea participării la instruire a 50% din numărul total al inspectorilor din autoritățile abilitate cu competențe în domeniul protecției consumatorului)
1.2.12.	Sensibilizarea prin informare și instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	Parteneri de dezvoltare	Număr de instruirii; număr de cazuri de încălcări depistate
1.3.	Cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului					
1.3.1.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea proiectului de lege pentru modificarea și completarea Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor în	2018	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat lege adoptată

	scopul armonizării cu prevederile Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului					
1.4.	Îmbunătățirea echilibrului dintre protecția publică și sarcinile administrative impuse mediului de afaceri					
1.4.1.	Implementarea resurselor informaționale în domeniul comerțului, în conformitate cu art.1 din Legea nr.231 din 23 septembrie 2010 cu privire la comerțul interior	2017	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	Proiectul „Ameliorarea Competitivității (PAC-II)”	Soft implementat și funcțional
1.4.2.	Monitorizarea implementării programelor anuale de supraveghere a pieței	2017-2020	Ministerul Economiei; Consiliul coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Rapoarte elaborate și aprobate
1.5.	Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței					
1.5.1.	Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse	2017-2020	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale; Agenția Navală	În limitele bugetului aprobat		Proceduri aprobate pe domenii de control
1.5.2.	Instruirea personalului autorităților de supraveghere a pieței	2017-2020	Ministerul Economiei; Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat; Inspectoratul	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă sau alte surse	Număr de specialiști instruiți; număr de instruiți

			Ecologic de Stat; Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale; Agenția Navală			
1.6.	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare					
1.6.1.	Determinarea numărului anual al cazurilor de prejudiciu vieții și sănătății provocate de produsele nealimentare defectuoase sau de produse alimentare ofensive/neconforme	2017-2020	Ministerul Sănătății; Ministerul Economiei; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Raport anual ce reflectă numărul și dinamica cazurilor de prejudiciu
1.6.2.	Înregistrarea anuală a numărului de notificări între autoritățile de supraveghere a pieței	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de avertizări determinate și emiterea anuală a raportului privind dinamica avertizărilor
OBIECTIVUL 2. SCĂDEREA NIVELULUI TRANZACȚIILOR PREJUDICIABILE PENTRU CONSUMATORI						
2.1.	Reglementarea practicilor de comerț și raporturilor contractuale					
2.1.2.	Revizuirea cadrului normativ referitor la reglementarea modului de stabilire și anunțare a reducerilor în comerț, precum și stabilirea regulilor generale de prezentare a ofertei publice în comerț și prestare de servicii pentru consumatori	2018	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
2.2.	Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale					
2.2.1.	Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Banca Națională a Moldovei; Comisia Națională a Pieței Financiare; Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de agenți economici informați
2.2.2.	Acordarea consultațiilor referitoare la contracte încheiate cu consumatorii	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului	–	Număr de contracte examinate

				aprobat		
2.2.3.	Realizarea inspecțiilor la prestatorii de servicii financiare nebankare în vederea identificării încălcărilor aferente protecției consumatorului	2017-2020	Comisia Națională a Pieței Financiare	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de controale efectuate; număr de neconformități depistate; număr de consumatori despăgubiți/ suma totală a despăgubirilor
2.2.4.	Asigurarea respectării legislației cu privire la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Banca Națională a Moldovei	–	–	Număr de cazuri constatate și examinate; număr de sancțiuni aplicate
2.3.	Eficientizarea raporturilor în baza tehnologiilor informaționale					
2.3.1.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern care transpune prevederile Regulamentului (UE) nr.524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE	2019	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect elaborat și aprobat
2.4.	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare					
2.4.1.	Stabilirea nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat; Inspectoratul Ecologic de Stat	În limitele bugetului aprobat		Raport tipizat elaborat; raport anual
OBIECTIVUL 3. CREȘTEREA CAPACITĂȚII DECIZIONALE A CONSUMATORULUI PRIN EDUCAREA ȘI INFORMAREA ACESTUIA						
3.1.	Informarea cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii					
3.1.1.	Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie	2017-2020	Ministerul, Economiei; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	Parteneri de dezvoltare	Conferințe, mese rotunde organizate anual; număr de participanți

3.1.2.	Aducerea la cunoștința publicului larg, prin intermediul paginii web oficiale a Băncii Naționale a Moldovei, a informației privind deciziile importante adoptate cu impact asupra consumatorilor	2017-2020	Banca Națională a Moldovei	În limitele bugetului aprobat		Număr de informații publicate privind deciziile importante adoptate cu impact asupra consumatorilor
3.1.3.	Organizarea campaniilor de informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, distribuirea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și utilizarea paginilor electronice	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Ministerul Sănătății; Banca Națională a Moldovei; Comisia Națională a Pieței Financiare; Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor; asociațiile obștești de consumatori	În limitele bugetului aprobat	Parteneri de dezvoltare	Număr de campanii informaționale; număr de ghiduri, broșuri, pliante distribuite consumatorilor; număr de emisiuni TV și radio cu subiectul protecției consumatorilor; număr de comunicate plasate pe paginile web ale a instituțiilor responsabile
3.1.4.	Organizarea și susținerea programelor de educare și conștientizare privind obligația de asumare a responsabilității producătorului și a principiului „poluatorul plătește”	2017-2020	Ministerul Mediului	Fondul Ecologic Național	Asistență tehnică externă	Număr de programe susținute
3.1.5.	Organizarea campaniilor de conștientizare a consecințelor practicilor necorespunzătoare în domeniul gestionării deșeurilor, inclusiv a celor periculoase din punct de vedere al protecției mediului	2017-2020	Ministerul Mediului	Fondul Ecologic Național	Asistență tehnică externă	Număr de campanii organizate
3.2.	Dezvoltarea unui mecanism eficient de comunicare cu publicul și alte părți interesate în vederea protecției consumatorilor de servicii financiare					
3.2.1.	Elaborarea ghidului privind protecția consumatorului pe piața financiară nebanară	2017	Comisia Națională a Pieței Financiare	În limitele bugetului aprobat	–	Ghid elaborat și plasat pe pagina web oficială a Comisiei Naționale a Pieței Financiare

3.2.2.	Elaborarea ghidului consumatorului privind descrierea, cunoașterea, depistarea produselor alimentare falsificate pe tot lanțul alimentar	2017 - 2020	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	În limitele bugetului aprobat	–	Ghid elaborat și plasat pe pagina web oficială a Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor
3.4.	Promovarea programelor educaționale					
3.4.1.	Implementarea modulelor cu privire la protecția drepturilor consumatorilor în curriculumurile specialităților economice	2018	Ministerul Educației	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de curriculumuri coordonate
3.4.2.	Implementarea programelor educaționale privind drepturile consumatorului de către instituțiile de învățământ gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate și universitar	2017-2020	Ministerul Educației	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de cursuri organizate în cadrul instituțiilor
3.4.3.	Implementarea proiectului „Schoolbank” în sistemul educațional din Republica Moldova (în instituțiile de învățământ în care se predă disciplina opțională „Educația Socială și Financiară”)	2017	Ministerul Educației	–	Child & Youth Finance International European Fund for South-East	Număr de elevi care și-au deschis cont bancar
3.4.4.	Organizarea ședințelor cu copiii și părinții privind activitățile de educație financiară (parteneri: Child & Youth Finance International, sprijinit de European Fund for South-East)	2017	Ministerul Educației	–	Child & Youth Finance International European Fund for South-East	Număr de ședințe organizate
3.5.	Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor					
3.5.1	Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor	2017-2020	Ministerul Economiei; Ministerul Sănătății; Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației; Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței;	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de consultații acordate; număr de participanți; număr de agenți economici informați; număr de seminare organizate

			Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale; Agenția Navală			
3.5.2.	Acordarea consultanței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor, precum și regulile de introducere pe piață a produselor pentru construcții	2017 - 2020	Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor; Agenția pentru Supraveghere Tehnică	–	–	Număr de consultații acordate; număr de agenți economici informați
3.5.3.	Organizarea seminarelor pentru producătorii de materiale de construcții	2017 - 2020	Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor	–	Asistență externă sau alte surse	Număr de seminare organizate și desfășurate; număr de producători instruiți
3.5.4.	Elaborarea Ghidului cu privire la produsele de construcții	2018	Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă sau alte surse	Ghid editat și distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcțiilor/ Ministerului Economiei
3.5.5.	Elaborarea și publicarea Ghidului privind relația dintre securitatea generală a produselor și regulile orizontale privind supravegherea pieței	2018	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă sau alte surse	Ghid editat și distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Economiei
3.5.6.	Elaborarea și publicarea Ghidului cu privire la echipamentele electrice de joasă tensiune	2018	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă sau alte surse	Ghid editat și distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Economiei
3.5.7.	Elaborarea și publicarea Ghidului cu privire la jucării (cerințe de securitate)	2018	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	Asistență externă sau alte surse	Ghid editat și distribuit/plasat pe pagina web oficială a Ministerului Economiei
3.6.	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare					
3.6.1.	Efectuarea sondajului în scopul stabilirii indicelui de	2019 - 2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și	În limitele	–	Raport privind rezultatele

	informare și încredere a consumatorului		Supravegherea Pieței; Ministerul Economiei	bugetului aprobat		sondajului (sondaj reprezentativ pentru întreaga țară, circa 1000 respondenți cu circa 10 întrebări), indice stabilit
OBIECTIVUL 4. EFICIENTIZAREA PROCESULUI DE REVENDICARE A DREPTURILOR ȘI DE RECUPERARE A PREJUDICIILOR						
4.1.	Perfecționarea cadrului legislativ referitor la revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar					
4.1.1.	Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea proiectului de lege privind modificarea și completarea a unor acte legislative (Directiva 98/27/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 mai 1998 privind acțiunile în încetare în ceea privește protecția intereselor consumatorilor)	2017-2018	Ministerul Justiției; Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	–	Proiect aprobat; lege adoptată
4.2.	Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar					
4.2.1.	Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare	2017-2020	Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	În limitele bugetului aprobat	–	Distribuire a 2000 de unități de materiale informaționale pe an cu abordarea a unui număr similar de consumatori
4.3.	Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta					
4.3.1.	Organizarea campaniilor de promovare a sistemului instituțional în cadrul autorităților de protecție a consumatorilor și a posibilităților ce le oferă aceasta, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului	2017-2020	Ministerul Sănătății; Banca Națională a Moldovei; Comisia Națională a Pieței Financiare; Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației; Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor; Agenția	În limitele bugetului aprobat	Parteneri de dezvoltare	Număr de evenimente informaționale (distribuirea anuală a 4000 unități de materiale informaționale și abordarea unui număr similar de consumatori)

			<p>pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Agenția pentru Supraveghere Tehnică; Inspectoratul Energetic de Stat; Inspectoratul Ecologic de Stat; Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale; Agenția Navală</p>			
4.4.	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare					
4.4.1.	<p>Stabilirea numărului de cazuri în instanță ce țin de apărarea drepturilor consumatorului și recuperarea prejudiciului cauzat de produse și servicii defectuoase</p>	2017-2020	<p>Ministerul Justiției, prin intermediul Agenției de administrare a instanțelor judecătorești</p>	În limitele bugetului aprobat	Parteneri de dezvoltare	<p>Raport anual care va reflecta numărul total de cazuri acceptate pentru examinare în cadrul sistemului judiciar și valoarea monetară a prejudiciilor recuperate</p>
OBIECTIVUL 5. COOPERAREA INTERNAȚIONALĂ ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR						
5.1.	<p>Participarea în cadrul Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre ale Comunității Statelor Independente</p>	2017-2020	Ministerul Economiei	În limitele bugetului aprobat	–	Număr de ședințe
5.2.	<p>Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene</p>	2017-2020	Ministerul Economiei; Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	În limitele bugetului aprobat	–	Schimb de experiență; seminare

[Anexa nr.2 în redacția [Hot.Guv. nr.449 din 19.06.2017](#), în vigoare 30.06.2017]