



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Национальной стратегии в области
защиты прав потребителей на 2008-2012 гг.

N 5 от 14.01.2008

Мониторул Офичиал N 14-15/76 от 22.01.2008

* * *

В целях установления приоритетных направлений в области защиты прав потребителей, создания системы европейского типа, способной обеспечить рост уровня защиты прав потребителей с активным привлечением гражданского общества в решение проблем потребителей, Правительство

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Национальную стратегию в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг. (прилагается).

2. Министерством, другим центральным административным органам:
разработать в 2-месячный срок собственные планы внедрения Национальной стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг. с указанием конкретных действий, которые должны быть предприняты, сроков исполнения и ответственных лиц;
информировать ежегодно до 1 февраля Службу стандартизации и метрологии о положении с выполнением указанной стратегии, в том числе о необходимости внесения изменений или дополнений по предусмотренным задачам.

3. Рекомендовать органам местного публичного управления разработать территориальные планы внедрения Национальной стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг. с указанием конкретных действий, сроков и ответственных за исполнение с ежегодным информированием Службы стандартизации и метрологии об их выполнении.

4. Службе стандартизации и метрологии обобщать полученную информацию и представлять до 15 февраля Правительству годовой отчет о внедрении Национальной стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг.

5. Поручить:

Министерству финансов предусмотреть в Среднесрочном прогнозе расходов на 2009-2012 годы финансовые средства, необходимые для реализации Стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг.;

Службе стандартизации и метрологии осуществлять мониторинг и координацию процесса внедрения Стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг.

ПРЕМЬЕР-МИНИСТР

Василе ТАРЛЕВ

Контрассигнуют:

министр экономики и торговли

Игорь Додон

министр финансов

Михаил Поп

министр здравоохранения

Ион Абабий

министр промышленности и инфраструктуры

Владимир Антосий

Кишинэу, 14 января 2008 г.

№ 5.

НАЦИОНАЛЬНАЯ СТРАТЕГИЯ в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг.

I. ВВЕДЕНИЕ

1. Общие положения

Одним из приоритетов развития Республики Молдова на нынешнем этапе являются рост уровня защиты прав потребителей и реализация их прав в соответствии с законодательством. Анализ законодательной базы, организации процесса защиты прав потребителей на основе европейского и международного опыта может стать источником эффективного проведения политики защиты прав потребителей в нашей стране, установления принципов и задач в этой области.

Социально-экономические изменения, открытие рынка товаров и услуг, свободное перемещение товаров привели к установлению новых отношений в области предложения товаров и услуг потребителям, охватывая и аспекты безопасности жизни и здоровья потребителей. В последние годы произошли новые изменения и появились новые факторы, которые воздействовали на отношение потребителей к рынку. В то же время стремление Молдовы интегрировать в европейское и мировое пространство проявилось в нескольких конкретных соглашениях, а именно: вступление во Всемирную торговую организацию (ВТО), институциональное сотрудничество со структурами Европейского Союза (ЕС), в том числе подписание Договора о партнерстве и сотрудничестве между Европейским Сообществом и странами-участницами, с одной стороны, и Республикой Молдова, с другой стороны, подписанного в 1994 году, и Плана действий Республика Молдова – Европейский Союз (РМ - ЕС), подписанного в 2005 году. Открытие рынка и прямое контактирование потребителей Молдовы с практикой рыночной экономики ведут к необходимости регламентирования отношений, связанных с интересами потребителей нашей страны.

Защита потребителей, являясь одним из основных компонентов программ по социальной защите населения, имеет своей целью обеспечение и постоянное соблюдение прав потребителей. Потребитель как носитель спроса товаров и услуг играет очень важную роль в механизме рынка, являясь в то же время элементом сравнения всех действий, предпринятых производителями и продавцами.

Экономические, социальные и политические преобразования, происходившие за последние годы в Республике Молдова, сопровождались многочисленными изменениями, в том числе в области защиты прав потребителей, в частности, что касается законодательства. Но все-таки и в дальнейшем необходимо предпринять еще ряд действий как в области регламентирования, так и в области внедрения законодательства.

Разработка Национальной стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг. (в дальнейшем – Стратегия) была обусловлена необходимостью организации защиты прав потребителей на системной основе, ясной постановки задач и ответственности органов управления.

Для целей настоящей Стратегии понятие "потребитель" означает любое физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее продукты, услуги для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью.

Настоящая Стратегия устанавливает основные приоритеты в развитии деятельности по защите прав потребителей и будет внедряться на основе плана мероприятий на 5-летний период (2008-2012 гг.) с перспективой на следующие 10-15 лет.

Реализация настоящей Стратегии будет обеспечиваться в том числе путем включения соответствующих целей в другие взаимосвязанные стратегии.

2. Гармонизация с европейскими политиками

Настоящая Стратегия основывается на Стратегии в области политики по защите прав потребителей на 2007-2013 гг., утвержденной Европейской комиссией 13 марта 2007 г., и Резолюции Совета Европейского Союза относительно Стратегии в области политики по защите прав потребителей на 2007-2013 гг. от 31 мая 2007 года, с учетом вместе с тем специфических условий Республики Молдова.

Основными целями Программы действий Европейского Союза в области защиты прав потребителей на 2007-2013 годы являются:

- a) обеспечение высокого уровня защиты прав потребителей, в том числе путем улучшения процесса консультирования, а также представления интересов потребителей;
- b) согласованность между компетентными органами, внедрение информационных технологий, эффективное внедрение законодательства по общей безопасности продукции;
- c) сбор информации относительно развития политики в области защиты прав потребителей;
- d) сбор информации и анализ структуры рынка сбыта и проблем, возникающих в этом направлении;
- e) обеспечение эффективного применения правил защиты потребителей, в частности, путем кооперирования в области внедрения законодательства, а также путем информирования, воспитания и возмещения нанесенного потребителям ущерба.

При разработке Стратегии были учтены существующее положение в области, принципы, заложенные в европейской стратегии, опыт передовых стран. Вместе с тем достижение целей настоящей Стратегии будет реализовано путем действий и мер, соответствующих условиям в нашей стране.

II. НЫНЕШНЕЕ СОСТОЯНИЕ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Нынешнее состояние представлено в следующей структуре:

законодательная база в области защиты прав потребителей;

институциональная основа;

анализ SWOT (сильные и слабые стороны, целесообразность и риски).

3. Законодательная база в области защиты потребителей

Законодательная база в области защиты прав потребителей находится на этапе формирования и развития. Так, одним из основных законов в данной области является Закон о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г., пересмотренный и принятый в новой редакции.

Статья 5 указанного закона предусматривает, что любой потребитель имеет право на:

- a) защиту государством своих прав;
- b) защиту от риска приобретения продукта, услуги, которые могут причинить вред его жизни, здоровью, наследственности или безопасности либо нанести ущерб его правам и законным интересам;
- c) бесплатное устранение недостатков, бесплатную замену, возврат стоимости продукта, услуги или соответствующее уменьшение цены, возмещение ущерба, в том числе морального, причиненного несоответствующими продуктом, услугой;
- d) полную, достоверную и точную информацию о приобретаемых продуктах, услугах;
- e) просвещение в области своих прав;
- f) организацию в общественные объединения по защите прав потребителей;
- g) обращение в органы публичной власти и представление своих интересов в них;

h) обращение в объединения по защите прав потребителей и органы публичной власти по поводу нарушения своих прав и законных интересов в качестве потребителя и внесение предложений об улучшении качества продуктов, услуг.

Кроме Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г., есть еще ряд других нормативных актов, которые предусматривают другие требования и положения в области защиты потребителей (приложение № 1 к настоящей Стратегии).

Вместе с тем европейское законодательство в области защиты прав потребителей (acquis-ul) предусматривает около 20 европейских директив. Следует отметить, что в период реализации Стратегии будет осуществлен процесс гармонизации законодательства Республики Молдова с европейским законодательством на основе соответствующих директив.

4. Институциональная основа

Институциональная основа в области защиты прав потребителей определена, в первую очередь, Законом о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г., который устанавливает центральный отраслевой орган публичного управления, наделенный функциями разработки и реализации на государственном уровне политики в области защиты прав потребителей, и центральные отраслевые органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей, а именно:

1) Центральный отраслевой орган публичного управления, наделенный функциями по защите прав потребителей

В соответствии со статьей 22 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г. Служба стандартизации и метрологии наделена следующими функциями:

a) разработка и реализация политики государства в области защиты прав потребителей и координация деятельности центральных отраслевых органов публичного управления, наделенных функциями по защите прав потребителей;

b) осуществление государственного контроля и надзора за соответствием продуктов и услуг установленным и/или заявленным требованиям, а также за достоверностью предоставляемой информации, рассмотрение жалоб потребителей в данной области;

c) разработка положений, касающихся координации действий центральных отраслевых органов публичного управления и органов местного публичного управления, а также неправительственных структур в области защиты прав потребителей;

d) применение санкций, предусмотренных законодательством;

e) определение на основании жалоб потребителей мер по бесплатному устранению недостатков, бесплатной замене или возврату стоимости несоответствующих продукта, услуги;

f) организация деятельности бюро по связям с потребителями;

g) обеспечение издания информационного бюллетеня "Consumatorul" ("Потребитель");

h) представление Республики Молдова в международных организациях в области защиты прав потребителей.

2) Министерства, другие центральные административные органы, наделенные функциями по защите прав потребителей

В соответствии со статьей 23 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г. министерствами, другими центральными административными органами, наделенными функциями по защите прав потребителей, являются:

a) *Министерство здравоохранения* – в области защиты жизни и здоровья потребителей;

b) *Министерство транспорта и дорожного хозяйства* – в области междугородного и международного транспорта;

c) *Агентство строительства и развития территорий* – в области строительства;

d) *Министерство культуры и туризма* – в области туризма;

- e) *Национальное агентство по регулированию в энергетике* – в области энергетики;
- f) *Национальное агентство в области связи и информатики* – в области связи;
- g) *Национальный банк Молдовы* – в области банковских услуг;
- h) *Государственный орган, наделенный функциями по надзору за страхованием*, – в области страхования.

Функции центральных отраслевых органов публичного управления в области защиты прав потребителей установлены в положениях об их деятельности, утвержденных постановлениями Правительства.

В целях координации деятельности по защите прав потребителей Постановлением Правительства № 773 от 6 июля 2006 г. был создан Координационный совет в области защиты прав потребителей, консультативный орган Правительства, основными функциями которого являются:

содействие продвижению политики государства в области защиты прав потребителей;

координация деятельности в области защиты прав потребителей;

участие в процессе гармонизации национального законодательства с законодательством Европейского Союза в области защиты прав потребителей.

3) Функции органов местного публичного управления по защите прав потребителей

В соответствии со статьей 24 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г. органы местного публичного управления в пределах соответствующей административно-территориальной единицы наделены функциями по защите прав потребителей и обязаны:

a) информировать и консультировать потребителей, рассматривать в пределах компетенции их жалобы в отношении:

местного транспорта;

коммунальных услуг;

деятельности, на которую им согласно законодательству выдаются разрешения и лицензии;

b) переадресовывать жалобы органу, наделенному функциями по защите прав потребителей в соответствующей области, в случае, если предмет жалобы выходит за пределы их компетенции;

c) безотлагательно информировать компетентные органы о случаях выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг, а также о других случаях несоответствия установленным или заявленным требованиям в целях принятия необходимых мер согласно законодательству;

d) аннулировать в обязательном порядке по обращению органов, указанных в статьях 22 и 23 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г., разрешение или лицензию, выданные органами местного публичного управления экономическому агенту, в случае выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг;

e) всячески содействовать формированию и функционированию общественных объединений потребителей.

4) Общественные объединения по защите прав потребителей (в дальнейшем – общественные объединения)

В соответствии со статьей 25 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г. и Закона об общественных объединениях № 837 от 17 мая 1996 г. граждане вправе организовываться на добровольной основе в общественные объединения потребителей, осуществляющие свою деятельность в соответствии с законодательством. В соответствии с реестром, который ведет Министерство юстиции, до настоящего времени зарегистрировано 10 общественных объединений по защите прав потребителей. Из них можно отметить деятельность таких, как:

а) Центр по защите прав потребителей (ЦЗП), созданный как общественная организация, который осуществляет свою деятельность с 23 апреля 2002 г. и имеет 3 филиала в районах Комрат, Кэлэрашь и Вулкэнешть. Основная деятельность направлена на сферу коммунальных и других видов услуг посредством юридического консультирования потребителей, представления их интересов в суде;

б) Общественное движение "Pro Consumator", созданное как общественное движение, зарегистрированное 27 мая 2002 г. и имеющее основной целью защиту потребителей на всей территории республики, повышение уровня оказания услуг потребителям, недопущение торговли некачественными и поддельными товарами;

с) Лига по защите прав потребителей (ЛЗПП), основанная как общественная организация и имеющая целью защиту потребителей посредством функционирования бюро по информированию и консультированию граждан;

д) Общественная организация "Protectia Consumatorilor", зарегистрированная 2 марта 2004 г. и имеющая целью защиту прав потребителей, защиту их гражданских и экономических прав, а также развитие социальной активности и инициативы граждан.

Вместе с тем действующее законодательство не предусматривает какие-либо требования, которым должны соответствовать общественные организации для того, чтобы их можно было считать социальными партнерами с правом представлять интересы потребителей.

Общественные организации по защите прав потребителей объединены в Национальный совет общественных организаций по защите прав потребителей. Совет не осуществляет деятельность по сотрудничеству с предпринимателями по проблемам, касающимся защиты прав потребителей.

5. Анализ SWOT

1) Сильные стороны:

а) Закон о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г. в новой редакции, включающий международные принципы по регламентированию в данной области;

б) образование Правительством Координационного совета в области защиты прав потребителей;

с) накопленный опыт по взаимодействию между общественными организациями и органами публичного управления всех уровней в этой области.

2) Слабые стороны:

а) недостаточная информированность потребителей об их правах и обязанностях;

б) низкий уровень доступа потребителей к информационным системам, в том числе к Интернету;

с) разность доступа к информации потребителей, проживающих в городах и в сельской местности, разных социальных категорий и социально уязвимых лиц;

д) отсутствие публичного органа по информированию общественности о деятельности в области защиты прав потребителей;

е) пробелы в законодательно-нормативной базе в данной области, в частности в энергетической области;

ф) недостаточно развитая система взаимодействия между органами, наделенными функциями контроля;

г) дублирование некоторых функций в деятельности разных органов управления;

h) недостаточные возможности лабораторий по испытанию качества товаров;

i) низкая оплата труда персонала в этой области и как следствие отсутствие необходимого числа квалифицированных специалистов;

j) отсутствие бюджетного финансирования, предназначенного для внедрения образовательных программ как центральными отраслевыми органами публичного

управления и органами местного публичного управления, так и общественными организациями;

к) отсутствие отдельного органа, который имел бы только функции по защите прав потребителей.

3) Целесообразность:

а) гармонизация законодательства с европейским законодательством;

б) вступление в международные и европейские организации по защите прав потребителей;

в) включение в Национальный план развития (НПР, 2008-2011 гг.) цели развития мероприятий по защите прав потребителей;

г) представление проектов в целях получения финансовой поддержки от внешних кредиторов для внедрения настоящей Стратегии.

4) Риски:

при отсутствии необходимого финансирования и соответствующего персонала есть риск невозможности реализации запланированных действий и, соответственно, достижения поставленных целей.

III. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

6. Проблемы, требующие решения

Анализ состояния дел в области защиты прав потребителей выявил следующие системные задачи:

а) необходимость развития законодательной и институциональной базы в области;

б) недостаточность квалифицированного персонала для реализации задач в области;

в) недостаточное обеспечение испытательными лабораториями для проведения тестирования продукции, размещенной на рынке;

г) пассивность потребителей вследствие незнания и недостаточного информирования о их правах в качестве потребителей.

7. Основные цели:

1) обеспечение соответствующего уровня защиты потребителей;

2) обеспечение эффективного применения законодательства путем сотрудничества с гражданским обществом, информирования и обучения потребителей.

Реализация первой цели (обеспечение соответствующего уровня защиты потребителей) будет достигаться посредством:

а) развития законодательной и институциональной основы;

б) укрепления возможностей по надзору за рынком в соответствии с практикой, применяемой в ЕС.

Реализация второй цели (обеспечение эффективного применения законодательства путем сотрудничества с гражданским обществом, информирования и обучения потребителей) будет достигаться посредством:

в) развития, поддержки и поощрения инициатив общественных объединений;

г) улучшения доступа к информированию и воспитанию потребителей.

8. Развитие законодательной и институциональной базы

Выполнение этой задачи предусматривает разработку и пополнение законодательной базы, понятной как для предпринимателей, так и для потребителей, которая поддержит инициативу, предоставит адекватную защиту потребителям, не будет создавать ненужные ограничения для рынка и необоснованные препятствия в сфере предпринимательства. Эти принципы гармонизированы с требованиями Всемирной торговой организации и с принципами, применяемыми странами ЕС. Имеется в виду также гармонизация национального законодательства в контексте обязательств Республики Молдова, предусмотренных ст.50 Соглашения о партнерстве и

сотрудничестве между Европейским Союзом и странами-участницами, а также обязательствами, принятыми в рамках Плана действий РМ - ЕС. Таким образом устанавливается необходимость развития законодательства в области защиты прав потребителей через постепенное введение европейского законодательства там, где это необходимо. Исходя из этого, следует предпринять следующие действия:

1) Разработка законодательства

С целью гармонизации национального законодательства с европейским необходимо принять ряд нормативных актов в области защиты прав потребителей, в том числе путем применения европейских директив. В результате этого в перспективе законодательство будет развиваться преимущественно на базе европейского законодательства в области защиты прав потребителей, в частности в отношении и указания цен на товары, предлагаемые потребителям, аспектов продажи товаров и сопутствующих гарантий, а также относительно сомнительной рекламы и др.

Необходимо создать механизм внедрения законодательства по альтернативному решению претензий потребителей.

Исходя из того, что законодательство в области энергетики еще не гармонизировано с Законом о защите прав потребителей, необходимо внести изменения в целый ряд нормативных актов в этой области.

2) Внедрение законодательства

Наличие законодательства в области защиты прав потребителей узаконивает и требует проверки его исполнения. В рамках осуществления законных действий по защите прав потребителей зачастую выявляется, что предприниматели применяют различные методы несоблюдения законодательства. На 2008-2012 гг. для обеспечения соблюдения законодательства предусмотрены следующие мероприятия;

а) совершенствование процедур по разрешению жалоб потребителей.

Имеется в виду совершенствование методов приема и разрешения жалоб и обращений потребителей в оптимальные сроки, в том числе с выходом на место. Создание мобильных групп инспекторов, которые будут реагировать в срочном режиме с целью выявления источников повышенной опасности для потребителей и решения обращений и жалоб потребителей.

С целью усовершенствования механизма рассмотрения жалоб в период реализации Стратегии будет создана база данных относительно проблем, вытекающих из жалоб потребителей, которая позволит предпринять соответствующие корректирующие действия;

б) организация совместных действий по проведению проверок.

3) Укрепление институциональной базы в области защиты прав потребителей в контексте административной реформы

С целью повышения уровня защиты прав и законных интересов потребителей исходя из практики многих стран считается целесообразным отделение отраслевого органа в области защиты прав потребителей от выполнения других функций или создание самостоятельного органа, наделенного достаточными полномочиями и самостоятельностью. В этом смысле и в контексте административной реформы, проводимой в Республике Молдова, в период реализации Стратегии на основе изучения институциональной основы других стран предлагается создание адекватной институциональной структуры, обеспеченной необходимым количеством квалифицированных специалистов и финансовыми средствами.

Создание четких институциональных структур с целью устранения дублирования и наложения функций облегчит потребителям доступ к их потенциалу.

4) Развитие внешнего сотрудничества посредством:

а) вступления в международные и европейские организации по защите прав потребителей;

- b) участия специалистов в международных форумах по тематике по защите прав потребителей;
- c) обмена информацией и специалистами со смежными организациями других стран, в том числе со странами ЕС.

9. Укрепление возможностей по надзору за рынком в соответствии с практикой, применяемой в ЕС.

1) Институциональная структура по надзору за рынком

Защита прав потребителей представляет собой комплекс действий, основанных на деятельности в различных областях деятельности, связанной с инфраструктурой качества (стандартизация, метрология, оценка соответствия). Концепция развития этих областей не является целью настоящей Стратегии, в то время как стандартизация, метрология и оценка соответствия являются важными элементами для реализации Стратегии.

В то же время защита прав потребителей – это мероприятия и ответственность не только государства, но и операторов рынка. Учитывая, что целью надзора за рынком является препятствование размещению на рынке товаров и услуг, не соответствующих предписанным и/или заявленным требованиям, развитие надзора за рынком должно стать составной частью Стратегии. Вместе с тем необходимо учесть, что надзор за рынком не может обеспечить все аспекты по защите прав потребителей (например, воспитание, информирование, защита экономических интересов потребителей и т.д.). Учитывая роль институциональной структуры в создании основы для безопасного рынка, Стратегия предусматривает действия по четкому разграничению функций каждого органа по надзору за рынком во избежание конфликта интересов, для разработки и продвижения интересов потребителей в европейском стиле, для возможности действовать в направлении предупреждения и борьбы с практиками, вредными для жизни, здоровья и безопасности, а также по обеспечению экономических интересов потребителей.

2) Создание инфраструктуры по проверке товаров перед поставкой на рынок (структура "premarket")

Под действиями по проверке товаров перед поставкой их на рынок, исходя из подхода и практики ЕС, имеется в виду внедрение мер, которые напрямую воздействуют на процессы и процедуры по поставке товаров и услуг на рынок на этапе, предшествующем их поставке на рынок. Сюда входят разные формы регистрации или предварительные административные разрешения, формы обязательной сертификации и т.д. Система и инфраструктура качества по стандартизации, оценке соответствия и метрологии играют важную роль в процессе проверки товаров перед их поставкой на рынок. Исходя из подходов ЕС, процедуры проверки товаров перед поставкой на рынок должны быть максимально простыми, прозрачными, ясными и понятными для экономических агентов, а также, желательно, основанными и применяемыми на добровольной основе, которые не создают необоснованных препятствий для экономических агентов.

3) Создание инфраструктуры проверки товаров, размещенных на рынке (структура "postmarket"), включая надзор за рынком

Под действиями по проверке товаров, размещенных на рынке ("postmarket"), исходя из подхода и практики ЕС, имеется в виду внедрение мер, которые непосредственно воздействуют на процессы и процедуры по поставке товаров или услуг на рынок на этапе после их размещения на рынке. Это означает, в частности, надзор за рынком. В этом контексте важным является существование независимых лабораторий в рамках органа по надзору за рынком. В период реализации Стратегии должны быть усилены мощности лабораторий путем соответствующего их оснащения.

Надзор за рынком является функцией центральных отраслевых органов публичного управления, которые должны проверять соответствие товаров, размещенных на рынке,

требованиям нормативных актов. Эффективный надзор за рынком обеспечит одинаковый уровень защиты потребителей на всей территории страны.

Надзор за рынком включает два основных этапа:

а) мониторинг соответствия товаров и услуг, размещенных на рынке, требованиям законодательства;

б) принятие необходимых мер для приведения несоответствующих товаров в соответствие с действующими требованиями.

Важным является существование независимых органов по надзору за рынком, отвечающих за исполнение законодательства в данной области, и строгого разграничения функций с целью исключения дублирования и чрезмерных проверок экономических агентов.

4) Разработка проекта закона о надзоре за рынком

С целью установления прозрачных и ясных процедур для деятельности по надзору за рынком будет разработан проект закона о надзоре за рынком.

При разработке данного законопроекта будут применены следующие принципы:

а) переход от систематических проверок с целью обнаружения нарушений законодательства к мониторингу товаров с учетом риска, который могут представлять эти товары;

б) создание новых отношений с предпринимателями, основанных на доверии, вытекающем из сотрудничества с ними;

в) соблюдение принципа пропорциональности применяемых запретительных мер тяжести выявленных несоответствий.

5) Организация совместных действий в рамках надзора за рынком

Будут организованы специализированные комплексные проверки совместно с другими органами, наделенными функциями контроля.

Усовершенствуется сотрудничество между органами, наделенными функциями контроля, общественными объединениями по защите прав потребителей и средствами массовой информации.

6) Обучение персонала органов публичного управления и предпринимателей

Публичные органы, ответственные за внедрение и введение в действие законодательства в области защиты прав потребителей, должны удостовериться, что персонал, задействованный в данной сфере, имеет достаточную квалификацию для осуществления данной деятельности, и что он обучен должным образом и в достаточной мере. Эти обязанности касаются, в частности, Службы стандартизации и метрологии и органов, предусмотренных в ст.23 и 24 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г., и органов по надзору за рынком. Одновременно с целью ознакомления с законодательством в данной области и применения механизмов, обеспечивающих соблюдение законодательства, будут проведены мероприятия по обучению персонала органов по надзору за рынком и предпринимателей.

7) Разработка процедур и механизмов присоединения к системам оповещения – RAPEX и RASFF

Составной частью реформированной системы надзора за рынком станет систематический сбор информации для системы Европейского Союза по быстрому обмену информацией об опасной продукции RAPEX (для непищевой продукции) и RASFF (для пищевой продукции).

Республика Молдова, не являясь членом ЕС, не может напрямую участвовать в этих системах. В период внедрения Стратегии будут подготовлены необходимые документы для возможного присоединения в будущем и законодательно определены национальные контактные пункты для связи с этими системами.

В период до подключения к системе оповещения RAPEX в целях выявления опасной продукции на внутреннем рынке органы по надзору за рынком будут использовать информацию, распространенную системой RAPEX посредством еженедельных отчетов.

10. Развитие, поддержка и поощрение инициатив общественных объединений

Роль общественных объединений очень важна, особенно для защиты потребителей для их информирования и воспитания, а также представления их интересов в различных инстанциях. Действия общественных объединений направлены на то, чтобы потребители были хорошо информированы и могли правильно выбрать товары и услуги в соответствии с их интересами. Центральные отраслевые органы публичного управления и органы местного публичного управления также должны содействовать должному информированию потребителей и тому, чтобы общественные организации по защите потребителей играли в этом важную роль. Таким образом повысится роль общественных организаций в гражданском обществе Молдовы. Общественные объединения нуждаются в поддержке для развития и повышения эффективности их деятельности.

1) Принципы представления потребителей общественными объединениями

Представление интересов потребителей основывается на следующих принципах:

а) привлечение общественных объединений к работе в составе комиссий, рабочих групп, советов центральных отраслевых органов публичного управления и органов местного публичного управления. Поддержка и продвижение активных общественных объединений;

б) обеспечение защиты законных прав потребителей, представление их интересов в процессе разработки и внедрения государственных политик в данной области.

2) Продвижение интересов и прав потребителей общественными объединениями

Общественные объединения продвигают интересы потребителей посредством:

а) представления потребителей.

Имеется в виду, что общественные объединения могут представлять интересы одного потребителя или группы потребителей в судебной инстанции, а также могут представлять интересы потребителей перед предпринимателями при взаимном разрешении споров;

б) консультирование потребителей.

Одним из методов защиты прав потребителей является правильное их консультирование для самостоятельного разрешения возникающих проблем или споров и для ознакомления с законными процедурами по защите своих прав.

3) Создание центров по информированию потребителей и прямых телефонных линий

Подобные центры создаются в рамках общественных объединений и занимаются в основном консультированием и информированием по всем аспектам, связанным с интересами потребителей. В рамках центров по информированию одним из методов разрешения многих проблем является использование прямой телефонной линии. Услуги, предоставляемые этими центрами, являются публичными, предназначенными в основном потребителям товаров и услуг, предоставляющими информацию и консультирующими их с целью ознакомления со своими правами в качестве потребителей.

4) Организация и взаимодействие общественных объединений

Порядок взаимодействия общественных объединений по защите прав потребителей должен отвечать требованиям действующего законодательства.

В настоящее время в Республике Молдова создан Национальный совет общественных объединений по защите прав потребителей, целью которого является развитие, усиление и координация деятельности этих объединений, а также облегчение диалога между ними и другими социальными партнерами. Для поддержки конструктивного диалога с представителями деловой среды Национальный совет разработает процедуры или виды соглашений о сотрудничестве с ассоциациями производителей, импортерами, патронатами и т.д. Сотрудничество государственных органов с представительствами общественных объединений значительно повысит

эффективность мониторинга рынка и выработки наиболее целесообразных предложений по улучшению защиты прав потребителей.

5) Финансовая поддержка

Важным условием достижения общественными объединениями высоких результатов является наличие у них необходимых финансовых средств для осуществления своей деятельности. Центральные отраслевые органы публичного управления и органы местного публичного управления в рамках законодательства будут содействовать выполнению общественными объединениями задач в данной области в соответствии с законодательством. Общественным объединениям следует развивать свою деятельность по защите прав потребителей как собственными силами, так и из государственного и местных бюджетов в рамках законодательства, а также при финансовой поддержке иностранных доноров. Важно, чтобы при финансировании общественных объединений не допускалось их финансирование со стороны предпринимателей, что может привести к навязыванию их интересов.

11. Расширение доступа к информированию и воспитание потребителей

Информирование и воспитание потребителей относительно своих прав являются областью, в которой все заинтересованные стороны – государство, предприниматели, а также и сами потребители – должны взаимодействовать посредством общественных объединений.

1) Развитие центров по информированию и консультированию потребителей

Благодаря созданию общественными объединениями центров по информированию потребителей, которые могут предоставлять (а некоторые уже предоставляют) консультации посредством центральных или региональных центров по информированию и консультированию, еще больше обозначилась необходимость развития таких центров.

Для выполнения задач по консультированию и информированию общественные объединения должны иметь соответствующее оборудование и квалифицированный персонал. Исходя из того, что центры по консультированию потребителей относятся к области услуг, предоставляемых гражданам органами местного публичного управления, они совместно с центральными отраслевыми органами публичного управления могут участвовать в финансировании этих услуг общего назначения.

2) Усиление процесса распространения информации потребителям

Информирование и консультирование потребителей являются важными элементами защиты прав потребителей. Только хорошо информированный потребитель может иметь правильный подход к выбору из множества товаров и услуг на рынке и принять компетентное решение в соответствии с его интересами, способствуя таким образом в некоторых случаях улучшению качества товаров и услуг.

Для обеспечения реального и комплексного механизма распространения информации потребителям в этом процессе должно участвовать все общество: центральные отраслевые органы публичного управления и органы местного публичного управления, орган по защите прав потребителей, органы по надзору за рынком, общественные объединения, предприниматели и т.д.

Их роль может быть разной, и доля каждого из них может варьировать во времени в зависимости от финансирования, способности персонала, технической компетентности и опыта, доверия потребителей и т.д. Однако действия должны быть скоординированы должным образом. В настоящее время это осуществляется в рамках сотрудничества между указанными субъектами, а также в рамках Координационного совета в области защиты прав потребителей – консультационного органа Правительства.

Усиление процесса распространения информации потребителям может быть достигнуто путем:

- a) внедрения информационных технологий.

Этот метод предусматривает разработку программы "soft" с базой данных, легко доступной органам власти с функциями по защите прав потребителей, для электронного учета в данной области;

б) разработки справочников для потребителей.

Будут разработаны буклеты, проспекты, брошюры с целью информирования потребителей;

с) проведения региональных кампаний по информированию потребителей.

В этих кампаниях будут участвовать потребители со всей территории страны, будут организованы семинары с участием потребителей.

3) Развитие процесса просвещения потребителей

Просвещение потребителей является важным элементом для развития уровня сознания демократического гражданского общества.

Просвещение потребителей направлено на воспитание детей, подростков и взрослых в качестве потребителей. Это создаст эмоциональную и познавательную предрасположенность, что является фундаментом для понимания информации, предоставляемой потребителям. Особо важно изменить отношение и поведение потребителей с целью формирования их сознания в духе критики и социальной ответственности.

Развитие процесса воспитания потребителей будет реализовано посредством:

а) разработки учебных программ в области защиты прав потребителей для учебных заведений.

Защиту прав потребителей необходимо включить как обязательный или факультативный предмет в учебную программу школ и других учебных заведений. Эти действия должны осуществляться в форме смежных предметов (гражданское воспитание, политические науки и пр.);

б) развитие инструментов по информированию и воспитанию потребителей.

Имеется в виду организация национальных кампаний по информированию потребителей об их правах, организация передач радио- и ТВ, а также публикация статей в прессе по вопросам защиты прав потребителей, проведение специальных мероприятий (семинаров, встреч и т.д.) в сотрудничестве с общественными организациями, в том числе по случаю Международного дня защиты прав потребителей – 15 марта, сотрудничество со средствами массовой информации в действиях по предупреждению потребителей в отношении рисков при использовании некоторых товаров и услуг.

Эти мероприятия включают большой объем работ и, конечно, финансовые, технические и человеческие ресурсы. В этом смысле необходимо тесное сотрудничество между государственными структурами, общественными объединениями, средствами массовой информации и предпринимателями. Одной из форм сотрудничества может быть выделение грантов активным общественным объединениям для осуществления конкретной деятельности в условиях общественной конкуренции.

IV. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

В целях эффективного внедрения настоящей Стратегии разработан План мероприятий, приведенный в приложении № 2 к настоящей Стратегии, в котором указаны мероприятия по внедрению, ответственные, финансовые ресурсы и сроки исполнения.

Процесс внедрения Стратегии будет проводиться на национальном и местном уровнях. На национальном уровне ответственность за достижение целей Стратегии возлагается на центральные отраслевые органы публичного управления, а на местном уровне – на органы местного публичного управления.

Мониторинг и координация процесса внедрения настоящей Стратегии возлагается на Службу стандартизации и метрологии. Оценка внедрения Стратегии будет осуществляться ежегодно с выделением проблем, связанных с внедрением, разработкой и представлением предложений по их решению уполномоченным органам.

К разработке отчета о достижениях могут быть привлечены и общественные объединения по защите прав потребителей в рамках уставов их деятельности.

Приложение № 1
К Национальной стратегии в
области защиты прав
потребителей на 2008-2012 гг.

НОРМАТИВНАЯ БАЗА в области защиты прав потребителей

Основные нормативные акты в области защиты прав потребителей.:

Закон о санитарно-эпидемиологическом обеспечении населения № 1513-XII от 16 июня 1993 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1993 г., № 9, ст.256), устанавливающий требования к санитарно-эпидемиологическому обеспечению населения;

Закон о ветеринарно-санитарной деятельности № 221-XVI от 19 октября 2007 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 51-54, ст.153), регулирующий выполнение санитарно-ветеринарного контроля за производством продукции и сырья животного и растительного происхождения, предназначенных для местного производителя, а также для размещения на внешнем рынке;

Закон о купле-продаже товаров № 134-XIII от 3 июня 1994 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1994 г., № 17, ст.177), определяющий основные принципы регламентирования коммерческих отношений между экономическими субъектами, вытекающих из правовых (договорных) форм, без ограничения самостоятельности участников торгового оборота, свободы договора и с учетом правил честности и добросовестности, принятых в коммерческих отношениях;

Закон о подаче петиций № 190-XIII от 19 июля 1994 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1994 г., № 4, ст.47), устанавливающий порядок рассмотрения петиций граждан Республики Молдова, поданных в государственные органы, на предприятия, в учреждения и организации в целях обеспечения защиты их прав и законных интересов;

Закон о библиотеках № 286-XIII от 16 ноября 1994 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1995 г., № 2, ст.15), устанавливающий законодательные рамки предоставления библиотеками услуг, включая платные;

Закон об энергетике № 1525-XIII от 19 февраля 1998 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1998 г., № 50-51, ст.366), устанавливающий правовую основу для обеспечения эффективного функционирования энергетике, надежного снабжения национальной экономики и населения энергетическими ресурсами;

Закон об обязательном медицинском страховании № 1585-XIII от 27 февраля 1998 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1998 г., № 38-39, ст.280), определяющий правовую основу гарантированной государством системы защиты интересов населения в области охраны здоровья путем формирования за счет страховых взносов целевых денежных фондов, предназначенных для покрытия затрат на лечение состояний, обусловленных наступлением страховых событий (заболевания или увечья). Система обязательного медицинского страхования обеспечивает всем гражданам Республики Молдова равные возможности в получении своевременной и качественной медицинской помощи;

Закон о газе № 136-XIV от 17 сентября 1998 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1998 г., № 111-113, ст.679), определяющий основные принципы организации и регулирования производства, хранения, передачи, распределения, поставки и потребления газа, а также систему защиты интересов потребителей;

Закон об электроэнергии № 137-XIV от 17 сентября 1998 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1998 г., № 111-113, ст.681), определяющий основные принципы

организации и регламентирования производства, передачи, распределения, поставки и потребления электроэнергии, а также систему защиты интересов ее потребителей;

Закон о питьевой воде № 272-XIV от 10 февраля 1999 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1999 г., № 39-41, ст.167), устанавливающий правовую основу отношений в области питьевого водоснабжения и нормы обеспечения питьевой водой физических и юридических лиц, надежного и качественного функционирования систем питьевого водоснабжения, а также ответственность за правонарушения в данной области;

Закон об издательском деле № 939-XIV от 20 апреля 2000 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2000 г., № 70-72, ст.511), устанавливающий законодательную базу печатания и распространения издательской продукции;

Закон о доступе к информации № 982-XIV от 11 мая 2000 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2000 г., № 88-90, ст.664), регулирующий отношения между поставщиком информации и физическим и/или юридическим лицом в процессе обеспечения и реализации конституционного права на доступ к информации;

Гражданский кодекс Республики Молдова № 1107-XV от 6 июня 2002 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2002 г., № 82-86, ст.661), устанавливающий некоторые договорные отношения между потребителем и продавцом, услугодателем и производителем;

Закон о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2003 г., № 126-131, ст.507), устанавливающий законодательную базу для защиты государством прав лиц, выступающих в качестве потребителей;

Закон о пищевых продуктах № 78-XV от 18 марта 2004 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2004 г., № 83-87, ст.431), устанавливающий законодательную базу для производства, переработки и поставки пищевых продуктов, а также регламентирующий основные условия для оборота этих продуктов, в том числе обеспечение их безопасности с целью защиты здоровья людей, защиты прав потребителей в части пищевых продуктов, продвижения честных практик в торговле этими продуктами;

Закон об электронной торговле № 284-XV от 22 июля 2004 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2004 г., № 138-146, ст.741), устанавливающий правовую основу для осуществления электронной торговли, принципы регулирования и поддержки государством деятельности в области электронной торговли, а также правовой режим электронных договоров и сообщений о продаже вещей, выполнении работ или предоставлении услуг;

Закон о правах и ответственности пациента № 263-XVI от 27 октября 2005 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2005 г., № 176-181, ст.867), целью которого является установление основных прав человека в системе услуг здравоохранения, обеспечение уважения достоинства и целостности пациента, а также повышение степени участия лиц в принятии решений по вопросам здравоохранения;

Закон об организации и функционировании рынков сельскохозяйственной и агропродовольственной продукции № 257-XVI от 27 июля 2006 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2006 г., № 142-145, ст.700), устанавливающий правовую основу организации рынков сельскохозяйственной и агропродовольственной продукции физическими и юридическими лицами, производителями, хранящими, перерабатывающими и/или реализующими эту продукцию на общенациональном уровне и в производственных зонах, на внутренних и/или внешних рынках, а также функционирования данных рынков;

Закон об организации и осуществлении туристической деятельности в Республике Молдова № 352-XVI от 24 ноября 2006 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2007 г., № 14-17, ст.40), регулирующий правоотношения, возникающие при разработке и проведении государственной политики в области туризма, организацию и координацию туристической деятельности, предпринимательской деятельности в области туризма, виды туризма, создание и функционирование национальных туристических зон,

устанавливающий требования к качеству туристических услуг, обеспечению безопасности туристов, а также принципы международного сотрудничества в области туризма;

Закон об общей безопасности продукции № 422-XVI от 22 декабря 2006 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2007 г., № 36-38, ст.145), устанавливающий общую законодательную базу обеспечения безопасности продукции, размещенной на рынке Республики Молдова;

Постановление Правительства № 49 от 24 января 1994 г. "Об Основных правилах розничной торговли и деятельности в сфере общественного питания для субъектов предпринимательства на территории Республики Молдова" (Официальный монитор Республики Молдова, 1994 г., № 1, ст.28);

Постановление Правительства № 212 от 4 апреля 1995 г. "Об утверждении Правил розничной торговли алкогольной продукции" (Официальный монитор Республики Молдова, 1995 г., № 25-26, ст.193);

Постановление Правительства № 547 от 4 августа 1995 г. "О мерах по упорядочению и государственному регулированию цен (тарифов)" (Официальный монитор Республики Молдова, 1995 г., № 53-54, ст.426);

Постановление Правительства № 1010 от 31 октября 1997 г. "Об утверждении Правил комиссионной торговли" (Официальный монитор Республики Молдова, 1997 г., № 79-80 ст.814);

Постановление Правительства № 126 от 15 февраля 2000 г. "О Перечне видов оружия и боеприпасов к нему, разрешаемых к продаже физическим и юридическим лицам" (Официальный монитор Республики Молдова, 2000 г., № 19-20 ст.208);

Постановление Правительства № 1068 от 20 октября 2000 г. "Об утверждении Положения о приемке товаров по количеству и качеству в Республике Молдова" (Официальный монитор Республики Молдова, 2000 г., № 137-138 ст.1174);

Постановление Правительства № 65 от 26 января 2001 г. "Об утверждении Правил розничной торговли отдельными видами продовольственных и непродовольственных товаров" (Официальный монитор Республики Молдова, 2001 г., № 11-13, ст.101);

Постановление Правительства № 191 от 19 февраля 2002 г. "Об утверждении Положения о порядке предоставления и оплаты жилищных, коммунальных и некоммунальных услуг для жилищного фонда, установки счетчиков учета расхода воды в квартирах и условиях отключения их от систем отопления и водоснабжения и подключения к этим системам" (Официальный монитор Республики Молдова, 2002 г., № 29-31, ст.263);

Постановление Правительства № 606 от 15 мая 2002 г. "О Национальной системе контроля экспорта, реэкспорта, импорта и транзита стратегических товаров в Республике Молдова" (Официальный монитор Республики Молдова, 2002 г., № 69-70, ст.724);

Постановление Правительства № 996 от 20 августа 2003 г. "Об утверждении Норм по этикетированию пищевых продуктов и Норм по этикетированию средств бытовой химии" (Официальный монитор Республики Молдова, 2003 г., № 189-190, ст.1046);

Постановление Правительства № 1465 от 8 декабря 2003 г. "Об утверждении Правил обмена непродовольственных товаров и гарантийных сроков" (Официальный монитор Республики Молдова, 2003 г., № 248-253, ст.1530);

Постановление Правительства № 1045 от 5 октября 2005 г. "Об утверждении Положения о ввозе, хранении, реализации и применении средств фитосанитарного назначения и средств, повышающих плодородие почвы" (Официальный монитор Республики Молдова, 2005 г., № 135-138, ст.1128);

Постановление Правительства № 1194 от 22 ноября 2005 г. "Об утверждении Положения о поставке и использовании электрической энергии" (Официальный монитор Республики Молдова, 2005 г., № 168-171, ст.1367);

Постановление Правительства № 1311 от 12 декабря 2005 г. "Об утверждении перечней платных услуг, предоставляемых Министерством культуры и туризма и

подведомственными ему организациями" (Официальный монитор Республики Молдова, 2005 г., № 172-175, ст.1423);

Постановление Правительства № 773 от 6 июля 2006 г. "О создании Координационного совета в области защиты прав потребителей" (Официальный монитор Республики Молдова, 2006 г., № 112-115, ст.850);

Постановление Правительства № 883 от 2 августа 2006 г. "О некоторых мерах по защите потребителей" (Официальный монитор Республики Молдова, 2006 г., № 131-133, ст.966);

Постановление Правительства № 1141 от 4 октября 2006 г. "Об утверждении Положения о порядке ведения Книги жалоб" (Официальный монитор Республики Молдова, 2006 г., № 161, ст.1233).

[Приложение N 1 изменено Пост.Прав. N 1183 от 20.10.2008, в силу 24.10.2008]

Приложение № 2
к Национальной стратегии
в области защиты прав
потребителей на 2008-2012 гг.

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ по внедрению Национальной стратегии в области защиты прав потребителей на 2008-2012 гг.

№ п/п	Наименование действий	Ответственное учреждение	Срок внедрения	Стоимость действия и источник возможного финансирования, тыс.леев		Ожидаемые результаты
				государственный бюджет	помощь доноров	
1	2	3	4	5	6	7
1. Развитие законодательной и институциональной базы в области защиты прав потребителей						
1.1	Укрепление и развитие институциональных возможностей в области защиты прав потребителей в контексте реформы центрального публичного управления	Заинтересованные органы центрального управления	2008-2009 гг.	38	-	Изменение соответствующих законов
1.2	Оснащение двух региональных бюро по связям с потребителями в составе Службы стандартизации и метрологии	Служба стандартизации и метрологии	2009-2011 гг.	36	195 (16 тыс. долларов США)	Два бюро, оснащенных соответствующим образом
1.3	Разработка нормативных актов с целью внедрения следующих европейских директив:					

	Директива Европейского Парламента и Совета Европы № 98/6/СЕ от 16 февраля 1988 г. по защите прав потребителей путем указания цен на товары, предлагаемые потребителям;	Министерство экономики и торговли, Служба стандартизации и метрологии	2009-2010 гг.	113	227 (19 тыс. долларов США)	Внесение изменений в Закон о внутренней торговле
	Директива Европейского Парламента и Совета Европы № 1998/44/СЕ от 25 мая 1999 г. о некоторых аспектах продажи товаров и взаимосвязанных гарантиях;	Министерство экономики и торговли, Служба стандартизации и метрологии	2009-2010 гг.			Внесение изменений в Закон о внутренней торговле
	Директива Совета Европы № 84/450/СЕЕ от 10 сентября 1984 г. о гармонизации законодательных актов и административных исков относительно рекламы, вводящей в заблуждение	Министерство экономики и торговли, Служба стандартизации и метрологии	2009-2010 гг.			Внесение изменений в Закон о внутренней торговле
1.4	Разработка проекта закона о внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные акты в области энергетики, а именно:		2008-2009 гг.	38	-	Закон о внесении изменений и дополнений в соответствующие законы
	внесение изменений и дополнений в Закон № 1525-ХІІІ от 19 февраля 1998 г. об энергетике;	Служба стандартизации и метрологии, Министерство промышленности и инфраструктуры, Национальное агентство по регулированию в энергетике				
	внесение изменений и дополнений в Закон № 137-ХІV от 17 сентября 1998 г. об электроэнергии;					
	внесение изменений и дополнений в Закон № 136-ХІV					

	от 17 сентября 1998 г. о газе;					
	внесение изменений и дополнений в Закон № 272-ХІV от 10 февраля 1999 г. о питьевой воде;	Служба стандартизации и метрологии, Агентство строительства и развития территории, Министерство здравоохранения, Министерство местного публичного управления				
	внесение изменений и дополнений в Закон № 105-ХV от 13 марта 2003 г. о защите прав потребителей	Служба стандартизации и метрологии				
1.5	Развитие механизма применения законодательства посредством:					
	совершенствования процедуры рассмотрения рекламаций потребителей органами власти, наделенными функциями по защите прав потребителей;	Служба стандартизации и метрологии, другие органы, наделенные функциями по защите прав потребителей	2008-2009 гг.	-	120 (10 тыс. долларов США)	Разработка процедуры документирования рассмотрения рекламаций, затрагивающей несколько органов, и проведение совместных проверок
	организации совместных проверок	Служба стандартизации и метрологии, Министерства сельского хозяйства и пищевой промышленности, Министерство промышленности и инфраструктуры, Министерство здравоохранения, Министерство внутренних дел, Министерство информационного развития, Министерство транспорта и дорожного хозяйства, Агропромышленн	2008-2012 гг.	-	96 (8 тыс. долларов США)	Осуществление законных действий и предоставление полугодового отчета о совместной работе в рамках Координационного совета в области защиты прав потребителей

		ое агентство "Moldova-Vin" , Агентство строительства и развития территорий				
1.6	Разработка нормативных актов в поддержку Закона о посредничестве	Министерство юстиции, Служба стандартизации и метрологии, общественные объединения по защите прав потребителей	2008-2009 гг.	-	-	Проект постановления Правительства о введении в действие Закона о посредничестве
2. Укрепление возможностей по надзору за рынком в соответствии с практикой, применяемой в ЕС						
2.1	Разграничение функций по контролю путем назначения органов надзора за рынком в соответствующих регламентированных областях	Правительство, по предложению Министерства экономики и торговли, Служба стандартизации и метрологии, Министерство здравоохранения	2008-2009 гг.	-	-	Постановление Правительства о назначении органов по надзору за рынком в регламентированных областях
2.2	Создание инфраструктуры по проверке товаров перед поставкой на рынок (структура "premarket") в два этапа: первый этап – оценка потребности в оснащении лабораторий по испытанию продукции перед ее размещением на рынке; второй этап – оснащение аккредитованных лабораторий по испытанию непродовольственной продукции перед ее размещением на рынке	Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности, Министерство промышленности и инфраструктуры, Министерство здравоохранения, Министерство экономики и торговли	2008-2011 гг.	38	7800 (650 тыс. долларов США, сумма относится к пп.2.2. и 2.3.)	Перечень необходимого оборудования для оснащения соответствующих испытательных лабораторий. Оснащение лабораторий оборудованием по испытанию непродовольственных товаров в соответствии с техническими регламентами
2.3	Создание инфраструктуры по проверке товаров, поставленных на рынок („postmarket“) путем определения испытательных лабораторий, которые будут	Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности, Министерство промышленности и инфраструктуры, Министерство	2008-2011 гг.			Утверждение списка испытательных лабораторий, которые будут использованы при надзоре за рынком

	использованы в ходе надзора за продукцией, размещенной на рынке	здравоохранения, Министерство экономики и торговли, Служба стандартизации и метрологии				
2.4	Разработка закона о надзоре за рынком	Министерство экономики и торговли, Служба стандартизации и метрологии, органы по надзору за рынком	2009-2010 гг.	38	152 (13 тыс. долларов США)	Разработка закона о надзоре за рынком
2.5	Обучение персонала центральных отраслевых органов публичного управления и ознакомление предпринимателей с законодательством и другими нормативными актами в области защиты прав потребителей	Служба стандартизации и метрологии, органы, наделенные функциями по защите прав потребителей и надзору за рынком	2008-2011 гг.	6/год	48 (4 тыс. долларов США)	Разработка программы обучения персонала центральных отраслевых органов публичного управления и предпринимателей в области защиты прав потребителей
2.6	Разработка документов для подключения к европейским системам оповещения об опасной продукции RAPEX и RASFF	Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности, Министерство здравоохранения, Министерство иностранных дел и европейской интеграции, Служба стандартизации и метрологии	2009-2012 гг.	-	Отдельный проект, 126 (11 тыс. долларов США)	Постановление Правительства о назначении органов, ответственных за связь с системами RAPEX и RASFF
2.7	Развитие международного сотрудничества в области защиты прав потребителей:	Правительство, Служба стандартизации и метрологии	2008-2012 гг.		87 (8 тыс. долларов США)	Участие в соответствующих форумах Проведение международных форумов Наличие необходимых материалов для вступления в соответствующие организации
	участие в международных и местных форумах;			-		
	проведение международных конференций в Республике Молдова;			29		
	вступление в международную организацию по защите прав			29		

	потребителей "Consumers - International" и в организацию по защите прав потребителей ЕС					
3. Развитие, поддержка и поощрение инициатив общественных объединений в области защиты прав потребителей:						
3.1	Вовлечение и участие общественных объединений по защите прав потребителей в комиссиях, рабочих группах, советах центральных отраслевых органов публичного управления и органов местного публичного управления	Служба стандартизации и метрологии, центральные отраслевые органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей	2008-2012 гг.	-	-	При разработке проектов постановлений Правительства о создании комиссий или рабочих групп предложить включить в их состав представителей общественных объединений по защите прав потребителей
3.2	Продвижение прав и интересов потребителей посредством: - представления потребителей; - консультирования потребителей; - создания центров по информированию потребителей и прямых телефонных линий для связи с потребителями	Общественные объединения, Национальный совет общественных объединений по защите прав потребителей	2008-2012 гг.	-	В объеме полученных проектов технической помощи (оценочно - 2400 (200 тыс. долларов США))	Создание центров по информированию и консультированию потребителей, поддержка прямых телефонных линий для потребителей
3.3	Финансовая поддержка общественных объединений по защите прав потребителей	Органы публичного управления	2008-2012 гг.		Проекты технической помощи, оценочно – 250/год (21 тыс. долларов США/год)	Подготовка и внесение предложений для грантов и проектов для получения финансирования деятельности общественных объединений по защите прав потребителей
4. Улучшение доступа к информированию и просвещение потребителей						
4.1	Развитие центров по информированию и консультированию потребителей	Органы публичного управления, наделенные функциями по	2008-2011 гг.		Проекты технической помощи, оценочно - 375/год	Создание и организация деятельности трех центров по информированию и

		защите прав потребителей, общественные объединения по защите прав потребителей			(32 тыс. долларов США/год)	консультированию потребителей
4.2	Усиление процесса по распространению информации для потребителей посредством:					
	- внедрения и развития информационных технологий;	Министерство информационного развития, Служба стандартизации и метрологии, другие органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей	2008-2012 гг.	9	-	Создание и поддержка веб-сайта органа по защите прав потребителей
	- разработки справочников для потребителей в виде брошюр и проспектов;	Служба стандартизации и метрологии, Министерство экономики и торговли, Министерство здравоохранения, Национальное агентство по регулированию в энергетике, Национальное агентство в области связи и информации	2008-2012 гг.	1	83 (7 тыс. долларов США)	Разработка справочников для потребителей
	- проведения региональных кампаний по информированию потребителей	Служба стандартизации и метрологии, Министерство местного публичного управления, общественные объединения по защите прав потребителей, органы местного публичного управления	2008-2012 гг.	-	58/ ежегодно (5 тыс. долларов США/ ежегодно)	Организация кампаний по информированию потребителей в районах страны
4.3	Развитие процесса обучения потребителей посредством разработки учебных программ в области защиты	Министерство просвещения и молодежи, Служба стандартизации и метрологии	2008-2009 гг.	-	152 (13 тыс. долларов США)	Учебные программы, утвержденные Министерством просвещения и молодежи

	прав потребителей для внедрения в учебных заведениях					
4.4	Учреждение и издание журнала "Потребитель"	Служба стандартизации и метрологии	2009-2012 гг.	276	-	Издание журнала "Потребитель"
5. Мониторинг и оценка внедрения Стратегии						
5.1	Составление ежегодного отчета о внедрении Стратегии	Служба стандартизации и метрологии	2008-2012 гг.	-	-	Ежегодный отчет
5.2	Мониторинг внедрения Стратегии	Служба стандартизации и метрологии	2008-2012 гг.	30	13 (1 тыс. долларов США)	Информации и периодические издания, рассмотрение на заседаниях Координационного совета в области защиты прав потребителей
5.3	Сбор данных и информации о внедрении Стратегии	Служба стандартизации и метрологии, общественные объединения по защите прав потребителей	2008-2012 гг.		Техническая помощь в объеме полученных проектов	Информации и публикации
	ВСЕГО			699, в том числе 268 в пределах бюджетных ассигнований на содержание соответствующих организаций (п.п.1.1., 1.3., 1.4., 2.2., 2.4., 2.5.)	5609 (468 тыс. долларов США) оценочная стоимость проектов технической помощи, без учета затрат на приобретение необходимого оборудования по пп.2.2.-2.3., составляющих 7800 тыс.леев (650 тыс.долларо в США)	