

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul Hotărârii de Guvern pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul Hotărârii de Guvern pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este elaborat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
În conformitate cu prevederile art. 62 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, „<i>subdiviziune structurală responsabilă de derularea procedurilor SAL este înființată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat</i>”. În scopul executării acțiunilor menționate supra, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a inițiat procesul de elaborare a proiectului Hotărârii de Guvern pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. În context, elaborarea proiectului de hotărâre se impune prin acțiunea 24.8 din Planul de activitate al Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru anul 2024.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
În prezent, consolidarea domeniului protecției consumatorilor reprezintă o prioritate a statului prin prisma angajamentelor de aliniere la acquis-ul comunitar, or, Republica Moldova trebuie să asigure un cadru instituțional riguros, să poate răspunde prompt la necesitățile consumatorilor, să corespundă așteptărilor cetățenilor să asigure implementarea eficientă a politicilor promovate de către stat. Prin urmare, una din problemele cu care se confruntă instituțiile statului la momentul actual constă în gestionarea reclamațiilor, inclusiv prin apelurile telefonice. În context, urmare analizei lacunelor și provocărilor privind asigurarea protecției consumatorilor s-au conturat următoarele aspecte importante: ❖ Gestionarea fragmentată a reclamațiilor; ❖ Lipsa unui sistem centralizat; ❖ Conștientizare limitată; ❖ Timp de răspuns inefficient; ❖ Colectarea și analiza datelor. În plus, recente amendamente aduse Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor impune crearea unei structuri de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor. Prin urmare, în continuarea celor expuse supra, intervenția în actul normativ național se impune drept urmare a transpunerii în legislația națională a Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 165 din 18 iunie 2013, care a impus crearea unei entități SAL sub formă de subdiviziune structurală din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul Hotărârii de Guvern pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor are în special următoarele obiective:

1. Ajustarea funcțiilor de bază ale Inspectoratului prin prisma prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor

Odată cu intrarea în vigoare a prevederilor Legii nr. 342/2023 pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, au fost puse în aplicare prevederile Capitolului VIII - Cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și Capitolului IX Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.

Așadar, în vederea executării prevederilor prezentelor capitole, precum și a ajustării la alte atribuții a Inspectoratului se impune completarea punctului 9 subpunctul 3 din Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu anumite funcțiile de bază noi ale Inspectoratului în domeniul protecției consumatorilor.

Respectiv proiectul prevede următoarele:

„9. Funcțiile de bază ale Inspectoratului sunt:

- 1) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare:
 - c) exercitarea atribuțiilor în calitate de birou unic de legătură conform art. 14 alin. (2) al Legii nr. 162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor”.
- 3) în domeniul protecției consumatorilor:
 - a) funcțiile stabilite în art. 35 alin. (4) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
 - b) funcțiile stabilite în art. 5 alin. (3) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior;
 - c) funcțiile stabilite în Legea nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere;
 - d) constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
 - e) efectuarea controlului privind legalitatea utilizării mărcilor;
 - f) supravegherea privind respectarea legislației în domeniul drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale;
 - g) cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor conform atribuțiilor stabilite în Capitolul VIII din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
 - h) soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor conform atribuțiilor stabilite în Capitolul IX din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
 - i) asigurarea preluării în mod centralizat a apelurilor consumatorilor la numărul unic de telefon: (022) 51-51-51, cu stabilirea circumstanțelor descrise de consumatori și redirectionarea după caz a acestora organelor ale administrației publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, în limita domeniului de competență.”

2. Instituirea Unității de soluționare alternativă a litigiilor (cu statut serviciu).

Unitatea de soluționare alternativă a litigiilor (cu statut serviciu) are competența să soluționeze alternativ litigii naționale ce apar în urma tranzacțiilor încheiate între consumatori și comercianți.

Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.

În același timp, unitatea urmează să acopere suplimentar și domeniile prevăzute la art. 36 alin. (2) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul în care nu există altă entitate SAL competentă să preia subiectul litigiului.

Totodată, așa cum prevede art. 62 alin. (4) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, „soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către

structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL menționată la alin. (1) este gratuită pentru părți”.

3. Majorarea efectivului-limită al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu 6 unități de personal.

Urmare a instituirii Unității de soluționare alternativă a litigiilor (cu statut serviciu) se impune majorarea efectivului-limită al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor de la 63 de unități, așa cum este prevăzut la pct. 3 din HG nr. 466/2022, la 66 de unități. Așadar, cele 3 unități vor fi distribuite după cum urmează:

Unitatea de soluționare alternativă a litigiilor:

- a) șef Serviciu (funcție publică de conducere) - 1 unitate;
- b) specialist principal (funcție publică de execuție) – 2 unități.

4. Stabilirea Regulamentului de organizare și funcționare a Unității de soluționare alternativă a litigiilor (cu statut serviciu) din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;

5. Actualizarea Anexei nr. 2 (Structura organizatorică ISSPNPC) și Anexei nr. 3 (Organigrama ISSPNPC)

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	
Șef Șef adjunct Direcția protecția drepturilor consumatorilor <i>Secția control servicii</i> Direcția informarea consumatorilor și a mediului de afaceri Direcția supravegherea pieței Direcția supraveghere metrologică <i>Serviciul control produse petroliere</i> Direcția planificare, coordonare și monitorizare <i>Secția planificare și monitorizare a activităților</i> <i>Serviciul cooperare instituțională</i> Direcția juridică Direcția management instituțional <i>Serviciul financiar-administrativ</i> <i>Serviciul resurse umane</i> <i>Serviciul comunicare cu mass-media</i>	Șef Unitatea de soluționare alternativă a litigiilor (cu statut serviciu) Șef adjunct Direcția protecția drepturilor consumatorilor Secția control servicii Direcția informarea consumatorilor și a mediului de afaceri <i>Serviciul comunicare cu mass-media și cooperare instituțională</i> Direcția supravegherea pieței Direcția supraveghere metrologică <i>Serviciul supraveghere și control produse petroliere</i> Direcția planificare, coordonare și monitorizare <i>Secția planificare și monitorizare a activităților</i> Direcția juridică Direcția management instituțional <i>Serviciul financiar-administrativ</i> <i>Serviciul resurse umane</i>

Serviciul managementul documentelor

Serviciul managementul documentelor

Se propune comasarea Serviciului cooperare instituțională și Serviciului comunicare cu mass-media într-o subdiviziune unică denumită **Serviciul comunicare cu mass-media și cooperare instituțională** care se va afla în subordinea Direcției informarea consumatorilor și a mediului de afaceri. Această modificare va eficientiza procedeele de informare a consumatorilor prin comunicarea eficientă cu mass-media.

În partea ce ține de momentul intrării în vigoare a actului normativ

În conformitate cu prevederile art. 56 alin. (1) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, „*actele normative intră în vigoare peste o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova sau la data indicată în textul actului normativ, care nu poate fi anterioară datei publicării*”.

Totodată, potrivit alin. (3) al aceluiași articol, „*intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată doar în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, conformarea cadrului normativ hotărârilor Curții Constituționale, eliminarea unor lacune din legislație sau contradicții între actele normative ori dacă există alte circumstanțe obiective*”.

Prin urmare, ținem să menționăm faptul că necesitatea înființării subdiviziunii structurale responsabilă de derularea procedurilor SAL în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a survenit drept urmare a adoptării Legii nr. 342/2023 pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, intrată în vigoare la 13.02.2024

Respectiv, până la momentul de față, Hotărârea de Guvern nr. 466/2022 nu a fost ajustată pentru a corespunde normei prevăzute de Legea menționată *supra*.

Așadar, din considerentele expuse în prezenta notă de fundamentare, se propune ca prezentul proiect de Hotărâre de Guvern să intre în vigoare din momentul publicării în Monitorul Oficial.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Alte opțiuni alternative nu au fost identificate, datorită faptului că proiectul de act normativ oferă o soluție eficientă în vederea realizării obiectivelor propuse și legislației aplicabile.

Respectiv, opțiunea de intervenție asigură respectarea cerințelor legale (Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor) precum și oferă noi soluții pentru îmbunătățirea mecanismului general de protecție a consumatorilor.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul va contribui la îmbunătățirea calității serviciilor destinate protecției consumatorilor.

Astfel, proiectul contribuie la creșterea nivelului de încredere a consumatorilor în capacitatea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor de a gestiona eficient problemele întâmpinate de către aceștia.

Reducerea stresului și a suprasolicitării personalului Inspectoratului reprezintă un alt aspect pozitiv al prezentului proiect, or prin crearea unor subdiviziuni distincte, responsabile de anumite domenii menționate *supra*, va contribui la crearea unui mediu de lucru mai sănătos și productiv pentru angajați, ceea ce va avea un efect benefic asupra performanței acestora.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului de Hotărâre a Guvernului implică costuri financiare pentru asigurarea funcționalității Unității de soluționare alternativă a litigiilor:

Calcul estimativ privind cheltuielile de personal pentru 2 unități de personal de execuție și 1 unitate de personal de conducere.

1. Salariul de bază conform schemei de încadrare pentru funcția de **specialist principal**, clasa III, valoarea de referință 2500 – 9325,0 lei
2. Sporul de performanță – 932,5 lei
3. Sporul pentru grad de calificare – 200,0 lei
4. Spor în valoare fixă – 1300,0 lei
TOTAL Fondul lunar de retribuire = 11757,5 lei .
1. Contribuții de asigurări sociale – 11757,5 lei *29% = 3409,68 lei.
11757,5 * 12 luni = 141090,00 lei
3409,68 lei * 12 luni = 40916,16 lei
Total – 182006,16 lei/anual pentru 1 unitate de specialist principal.

2. Salariul de bază conform schemei de încadrare pentru funcția de **șef serviciu** clasa III, valoarea de referință 2500 – 13325,0 lei
2. Sporul de performanță – 1332,5 lei
3. Sporul pentru grad de calificare – 300,0 lei
4. Spor în valoare fixă – 1300,0 lei
TOTAL Fondul lunar de retribuire = 16257,5 lei .
1. Contribuții de asigurări sociale – 16257,5 lei *29% = 4714,68 lei.
16257,5 * 12 luni = 195090,00 lei
4714,68 lei * 12 luni = 56576,10 lei
Total –251666,1 lei/anual pentru 1 unitate de șef serviciu.

TOTAL cheltuieli de personal, 3 unități = 615678,42 lei

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul de hotărâre nu are impact asupra sectorului privat

4.4. Impactul social

Proiectul de hotărâre nu are impact social

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul de hotărâre nu are impact asupra datelor cu caracter personal

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul de hotărâre nu are impact asupra echității și egalității de gen

4.5. Impactul asupra mediului

Proiectul de hotărâre nu are impact asupra mediului

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Consumatorii vor resimți impacturile noilor reglementări odată cu punerea în aplicare a prevederilor proiectului Hotărârii de Guvern, drept urmare a ajustării cadrului normativ național și a creșterii nivelului general de protecție a acestora.

Prin intermediul procedurilor SAL, consumatorii au acces la proceduri gratuite și relativ scurte de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Suplimentar, consumatorii urmează să beneficieze de capacitatea sporită a Inspectoratului în partea ce ține preluarea apelurilor și consultarea consumatorilor în legătură cu drepturile acestora.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

Proiectul nu este elaborat în scopul armonizării legislației naționale cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, elaborarea prezentului proiect Hotărârii de Guvern a fost demarată odată cu publicarea pe pagina

web-oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării la compartimentul Transparență Decizională - Anunțuri privind consultări publice și pe platforma www.particip.gov.md a anunțului de inițiere prin care se solicită implicarea tuturor subiecților interesați prin prezentarea propunerilor de rigoare asupra proiectului Hotărârii de Guvern.

Subsecvent, proiectul a fost examinat în cadrul Grupului de lucru privind examinarea inițiativelor de instituire/reorganizare a autorităților administrative centrale și a structurilor organizaționale din sfera lor de competență, fiind emis Procesul-verbal nr. 9 din 21.11.2024.

7. Concluziile expertizelor

În conformitate cu prevederile art. 36 și 37 din Legea nr. 100/2017, proiectul Hotărârii de Guvern urmează a fi supus expertizei anticorupție și expertizei juridice la etapa finală, după definitivarea proiectului actului normativ potrivit avizelor și rezultatelor consultărilor publice.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul Hotărârii Guvernului nu necesită elaborarea sau modificarea unor alte acte normative.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea proiectului Hotărârii de Guvern se va iniția odată cu intrarea în vigoare a acesteia, răsfrângându-se asupra tuturor consumatorilor din Republicii Moldova.

Odată cu aprobarea proiectului, ISSPNPC va publica un comunicat pe pagina web oficială a Inspectoratului, cât și va aduce la cunoștința părților interesate despre actul aprobat.

Actul normativ va fi publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Monitorizarea se va efectua în baza următorilor indicatori de performanță:

1. numărul cererilor SAL înaintate de către consumatori;
2. numărul de decizii SAL încheiate.

Secretar de stat

Cristina CEBAN