



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

**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 temeiul art. 62 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 122-124, art. 195), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 221–229, art. 577) cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1.1. la punctul 3, cifrele „63” se substituie cu cifrele „66”;

1.2. anexa nr. 1:

1.2.1 se completează cu punctul 5¹ și 5²:

„5¹. În cadrul Inspectoratului se instituie Unitatea de soluționare alternativă a litigiilor (cu statut serviciu), conform prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, componența și regulamentul de activitate ale acesteia sunt prevăzute de anexa nr. 1 la prezentul regulament.

5². În cadrul Inspectoratului se instituie Centrul unic de apel pentru consumatori.”

1.2.2. punctul 8 se completează cu subpunctul 7) și 8):

„7) controlul biocombustibilului solid;

8) eficiența energetică”.

1.2.3. punctul 9 se modifică după cum urmează:

1.2.3.1. subpunctul 1 se completează cu litera c) cu următorul cuprins:

„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”.

1.2.3.2. subpunctul 3 va avea următorul cuprins:

„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 redirecționarea după caz a acestora organelor ale administrației publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, în limita domeniului de competență;

j) exercită atribuțiile biroului unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.”

1.2.4. se completează cu anexa, cu următorul cuprins:

„Anexa
la Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea
Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea
Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

REGULAMENTUL **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**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Unității de soluționare alternativă a litigiilor (în continuare - *Unitate*) din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare *Inspectoratul*), ca subdiviziune structurală autonomă, care este responsabilă de derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor (în continuare - *SAL*).

2. Unitatea este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat efectuate de către Inspectorat.

3. Unitatea se călăuzește, în activitatea sa, de Constituția Republicii Moldova, legile Republicii Moldova, decretele Președintelui Republicii Moldova, hotărârile și ordonanțele Guvernului, tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, precum și de prevederile prezentului Regulament.

4. Principiile care guvernează activitatea Unității sunt: eficacitatea, corectitudinea, legalitatea, profesionalismul, transparența, imparțialitatea, independența și confidențialitatea.

**Capitolul II
MISIUNEA, FUNCȚIILE DE BAZĂ ȘI ATRIBUȚIILE**

5. Unitatea are misiunea de a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere.

6. Funcțiile de bază ale Unității sunt:

a) realizarea activităților ce țin de organizarea și desfășurarea procedurilor SAL, în conformitate cu prevederile legale și propriile norme procedurale;

b) implementarea proiectelor, studiilor, analizelor, sondajelor și a altor metode de cercetare în domeniul SAL;

c) publicarea broșurilor, informațiilor și altor publicații de interes public în domeniul SAL;

d) organizarea de diverse tipuri de acțiuni de informare și consiliere în domeniul SAL;

e) cooperarea internațională cu instituțiile și experții relevanți în domeniul SAL și schimbul de bune practici cu acestea.

7. În conformitate cu funcțiile de bază ce-i revin, Unitatea exercită următoarele atribuții:

a) elaborează procedurile în domeniile specifice de competență;

b) pune la dispoziția persoanelor interesate informațiile referitoare la procedurile SAL prin intermediul site-ului web oficial al Inspectoratului sau pe un suport durabil, la cererea părților;

c) permite consumatorilor prezentarea cererii de inițiere a soluționării alternative a litigiului (în continuare cerere) și a documentelor justificative online, precum și în scris, pe suport hârtie sau, după caz, pe alt suport durabil;

- d) analizează cererile consumatorilor și se pronunță cu privire la acceptarea sau refuzul instrumentării litigiului;
- e) soluționează cererile consumatorilor conform prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și ale altor reguli de procedură aplicabile;
- f) facilitează schimbul de informații și înregistrări între părți în legătură cu litigiul prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;
- g) cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării alternative a litigiilor transfrontaliere;
- h) efectuează schimburi periodice de bune practici cu alte entități SAL, în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor transfrontaliere și a celor naționale;
- i) cooperează cu autoritățile naționale abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și supraveghere a respectării legislației privind protecția consumatorilor;
- j) transmite autorităților competente în domeniul protecției consumatorilor, orice informații solicitate, în conformitate cu prevederile legii;
- k) întocmește anual un raport de activitate pe care îl publică pe site-ul web oficial al Inspectoratului și îl transmite către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării.

Capitolul III

DREPTURILE UNITĂȚII

8. Pentru îndeplinirea funcțiilor și atribuțiilor, Unitatea este împuternicit cu următoarele drepturi:

- a) să coopereze și să solicite punctul de vedere consultativ al autorităților responsabile de domeniile prevăzute la art. 36 alin. (2) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora;
- b) să solicite și să primească de la consumatori și/sau comercianți, informații și documente necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- c) să facă cunoștință cu toate documentele care dovedesc faptele pretinse într-un litigiu privind protecția consumatorilor;
- d) să prelungească termenul de examinare a litigiilor deosebit de complexe, în condițiile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
- e) să coopereze cu alte entități SAL în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și să efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale;
- f) să ofere cursuri de formare pentru persoanele responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor;
- g) să participe la grupuri de lucru, cursuri de instruire, conferințe, seminare, mese rotunde și la alte activități, organizate în Republica Moldova și în alte țări, la care se discută chestiuni ce țin de domeniile de competență ale Unității, cu condiția delegării pentru participare;
- h) să solicite de la conducerea Inspectoratului acordarea sprijinului în îndeplinirea drepturilor și obligațiilor sale funcționale;
- i) să prezinte conducerii Inspectoratului propuneri privind perfecționarea profesională a funcționarilor publici din cadrul Unității;

j) să exercite alte drepturi prevăzute de legislația Republicii Moldova.

Capitolul IV

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII UNITĂȚII

9. Unitatea este condusă de șeful Unității, care se numește și se eliberează din funcție de către șeful Inspectoratului. Șeful Unității trebuie să dețină o diplomă de studii superioare de licență și aptitudini necesare în domeniul procedurilor SAL sau al soluționării judiciare a litigiilor privind protecția consumatorilor și să corespundă cerințelor stabilite de legislația Republicii Moldova.

Șeful Unității își organizează activitatea imparțial și independent de acțiunile de supraveghere și control de stat ale Inspectoratului.

10. Șeful Unității exercită următoarele atribuții:

- a) organizează activitatea Unității și poartă răspundere pentru realizarea sarcinilor și atribuțiilor ce decurg din prezentul Regulament;
- b) stabilește sarcinile și atribuțiile de serviciu ale angajaților Unității;
- c) stabilește obiectivele individuale și evaluează performanțele profesionale individuale ale angajaților din subordine;
- d) elaborează și revizuiește fișele de post ale angajaților din subordine;
- e) repartizează materialele și corespondența parvenită în Unitate;
- f) asigură aplicarea corectă a prevederilor legislației în activitatea Unității;
- g) verifică și coordonează proiectele de acorduri privind soluționarea alternativă a litigiilor elaborate în cadrul Unității;
- h) asigură respectarea disciplinei de muncă și a normelor interne de conduită și etică din cadrul Inspectoratului de către angajații din subordine;
- i) coordonează cererile de concediu de odihnă și asigură realizarea graficului concediilor de odihnă pentru angajații din subordine;
- j) întocmește tabelele de pontaj lunar pentru angajații din subordine;
- k) analizează și promovează propunerile și inițiativele angajaților din subordine;
- l) raportează șefului Inspectoratului despre activitatea desfășurată;
- m) exercită alte atribuții care decurg din funcțiile de bază ale Unității.

11. În lipsa șefului, Unitatea este condusă de către un angajat al Unității, desemnat prin ordinul șefului Inspectoratului. Funcționarii publici din cadrul Unității sunt numiți și eliberați din funcție de către șeful Inspectoratului, în conformitate cu legislația.

12. Structura organizatorică a Unității include următorul nomenclator de funcții publice:

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

13. Atribuțiile de serviciu ale funcționarilor publici din cadrul Unității sunt determinate în fișele de post, aprobate de șeful Inspectoratului.

Capitolul V

RESPONSABILITĂȚILE UNITĂȚII

14. Unitatea are următoarele responsabilități:

- a) examinarea calitativă, obiectivă și în termen a cererilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor;

b) asigurarea prelucrării datelor cu caracter personal în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

c) respectarea principiului transparenței în procesul decizional pentru activitățile ce țin de competența sa;

d) realizarea măsurilor incluse în planurile Inspectoratului puse în sarcina Unității;

e) respectarea, în conformitate cu legea, a secretului profesional și comercial, precum și a altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute de legislație în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercițiul funcției publice, cu excepția informațiilor considerate de interes public.

15. Funcționarii publici din cadrul Unității poartă răspundere, în condițiile legii, pentru activitatea desfășurată și acțiunile realizate în exercițiul funcției.

Capitolul VI DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentul Regulament intră în vigoare din momentul aprobării acestuia.

17. Drepturile și obligațiile funcționarilor publici din cadrul Unității sunt stabilite în Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, prezentul regulament și fișele de post.

18. Atribuirea Unității a unor funcții/sarcini ce nu țin de specificul competențelor acesteia este inadmisibilă”.

1.3. anexele 2 și 3 vor avea următorul cuprins:

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 466/2022

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

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

Serviciul comunicare cu mass-media și cooperare instituțională

Direcția supravegherea pieței

Direcția supraveghere metrologică

Serviciul supraveghere și control produse petroliere

Direcția planificare, coordonare și monitorizare

Secția planificare și monitorizare a activităților

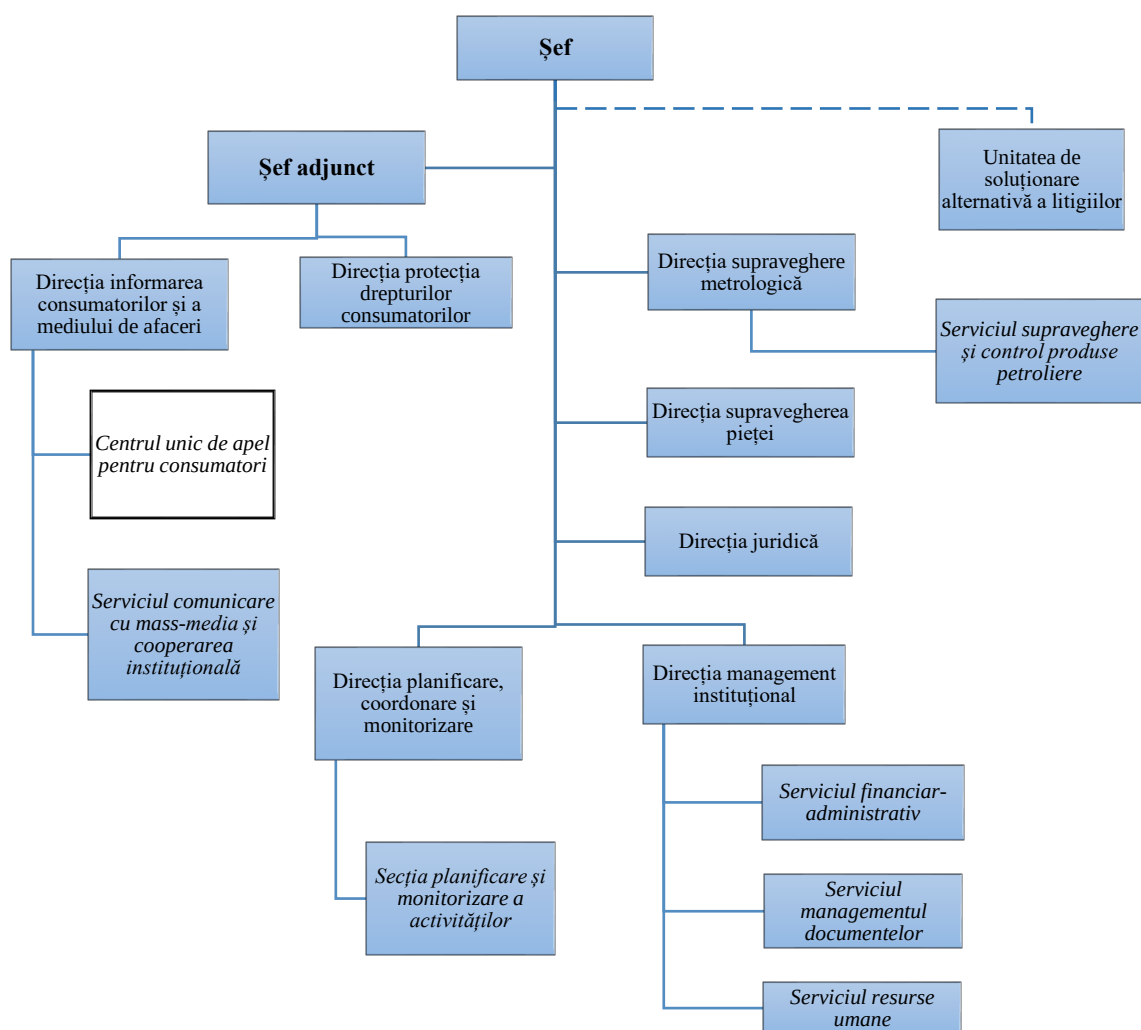
Direcția juridică

Direcția management instituțional

Serviciul financiar-administrativ
Serviciul resurse umane
Serviciul managementul documentelor

Anexa nr. 3
la Hotărârea Guvernului nr. 466/2022

ORGANIGRAMA
Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor
Nealimentare și Protecția Consumatorilor



2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

DORIN RECEAN

Contrasemnează:

Viceprim-ministru,
ministrul dezvoltării
economice și digitalizării

Dumitru ALAIBA

Ministrul finanțelor

Victoria BELOUS