



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2026

Chișinău

cu privire la aprobarea Programului național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030

În temeiul art. 5 lit. a) și art. 6 lit. h) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 252, art. 412), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Programul național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030, conform anexei.

2. Autoritățile și instituțiile publice responsabile:

2.1. vor realiza acțiunile prevăzute în Planul de acțiuni privind implementarea Programului național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030;

2.2. vor prezenta Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, anual, până la data de 01 februarie, precum și la solicitare rapoarte privind gradul de realizare a acțiunilor incluse în Planul de acțiuni privind implementarea Programului.

3. Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării:

3.1 va monitoriza implementarea Programului și va prezenta Guvernului, anual, până la data de 1 martie, raportul de progres privind implementarea Programului național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030;

3.2 va prezenta Guvernului, până la data de 1 aprilie 2029, raportul de evaluare intermediară privind realizarea Programului;

3.3 va prezenta Guvernului, până la data de 1 iunie 2031, raportul final privind implementarea Programului.

3. Finanțarea acțiunilor prevăzute în Programul național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030 se va efectua din contul și în limitele

alocațiilor aprobate în acest scop în bugetele autorităților/instituțiilor implicate, precum și din alte surse, conform legislației.

4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.

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

PRIM – MINISTRU

Contrasemnează:

Ministru al Dezvoltării Economice și Digitalizării

Ministru al Finanțelor

PROGRAMUL **național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030**

Capitolul I **INTRODUCERE**

1. Programul național privind protecția consumatorilor pentru anii 2026-2030 (*în continuare – Program*) stabilește cadrul de planificare, coordonare și monitorizare a intervențiilor autorităților administrației publice în domeniul protecției consumatorilor. Programul urmărește consolidarea sistemului național de protecție a consumatorilor și alinierea progresivă la standardele și practicile Uniunii Europene, în contextul procesului de aderare.

2. În cadrul negocierilor aferente capitolului 28 „Protecția consumatorilor și sănătății”, Republica Moldova urmează să asigure transpunerea și implementarea acquis-ului relevant. Noul Program va accelera procesul de transpunere, punând, totodată, un accent sporit pe implementare și consolidarea capacităților instituționale. 3. În perioada 2008-2020, Republica Moldova a elaborat și implementat două documente de politici în domeniul protecției consumatorilor: (i) Hotărârea Guvernului nr. 5/2008 privind aprobarea Strategiei naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012; (ii) Hotărârea Guvernului nr. 560/2013 privind aprobarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020.

4. Implementarea documentelor de politici din perioada 2008-2020 a contribuit la consolidarea sistemului de protecție a consumatorilor și a generat progrese relevante: actualizarea cadrului normativ, inclusiv inițierea dezvoltării mecanismelor de soluționare alternativă a litigiilor și consolidarea posibilităților de acțiuni colective; optimizarea mecanismelor de coordonare (revizuirea componenței Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței); reorganizarea instituțională prin transformarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor în Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor; îmbunătățirea accesului consumatorilor la informare și depunerea sesizărilor, inclusiv prin lansarea Centrului unic de apel; consolidarea controlului la import prin instituirea unui

mecanism comun de verificare între autoritatea de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal.

5. Implementarea documentelor de politici în domeniul protecției consumatorilor din perioada 2008-2020 a contribuit la dezvoltarea cadrului normativ și instituțional național, în special prin promovarea armonizării legislației cu acquis-ul Uniunii Europene. În această perioadă au fost elaborate și adoptate acte normative care au transpus cerințele europene privind contractele la distanță, contractele negociate în afara spațiilor comerciale, comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și garanțiile asociate bunurilor de consum. Totodată, au fost întreprinse măsuri pentru consolidarea cadrului de siguranță a produselor, inclusiv prin elaborarea reglementărilor necesare transpunerii legislației europene privind siguranța generală a produselor și promovarea metodelor de planificare a controalelor bazate pe analiza riscurilor. Aceste acțiuni au constituit premise importante pentru modernizarea sistemului de protecție a consumatorilor și apropierea acestuia de standardele europene.

6. Deși progresele realizate în perioada precedentă au contribuit la dezvoltarea cadrului normativ și instituțional în domeniul protecției consumatorilor, procesul de reformă rămâne unul continuu. Evoluțiile recente ale acquis-ului Uniunii Europene, transformările generate de digitalizare, extinderea comerțului electronic și apariția unor noi modele de afaceri impun adaptarea permanentă a cadrului național de reglementare și a mecanismelor de aplicare. Totodată, experiența acumulată în implementarea politicilor anterioare a evidențiat necesitatea consolidării capacităților instituționale, a îmbunătățirii coordonării între autoritățile competente și a dezvoltării unor instrumente mai eficiente de protecție a consumatorilor. În acest context, pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și continuarea alinierii la standardele europene, se impune promovarea unor intervenții orientate spre modernizarea și consolidarea sistemului național de protecție a consumatorilor.

7. Domeniul protecției consumatorilor, asemenea altor sectoare ale economiei, se află într-un proces continuu de transformare, determinat de evoluțiile tehnologice, digitalizarea accelerată a serviciilor, extinderea comerțului electronic și apariția diferitor canale de distribuție. Aceste schimbări generează oportunități sporite pentru consumatori, dar și riscuri noi, care necesită adaptarea permanentă a cadrului normativ, instituțional și operațional de protecție a consumatorilor, astfel necesită reforme pentru a remedia deficiențele acumulate, a acoperi lacunele identificate și a răspunde mai bine acestor transformări.

8. În acest sens, Programul va planifica intervenții în următoarele domenii: (i) consolidarea cadrului legal și instituțional în domeniul protecției consumatorilor;

(ii) creșterea capacității administrative și îmbunătățirea mecanismelor de coordonare interinstituțională; (iii) dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului implicat în protecția consumatorilor; (iv) promovarea educației consumatorilor și creșterea nivelului de informare; (v) accelerarea alinierii la standardele Uniunii Europene și extinderea cooperării internaționale în domeniu; (vi) asigurarea respectării drepturilor consumatorilor în comerțul online și în alte forme de comerț la distanță și (vii) fortificarea colaborării cu societatea civilă, în special cu asociațiile de consumatori.

9. Protecția consumatorilor are și o funcție de echilibrare a pieței: interesele consumatorilor sunt, de regulă, dispersate și mai dificil de reprezentat, în timp ce unele interese economice sunt concentrate și mai bine organizate. În aceste condiții, intervenția publică este justificată pentru a reduce asimetriile de informație și putere dintre consumatori și operatorii economici și pentru a asigura reguli de joc echitabile. Standardele înalte de protecție a consumatorilor, aplicate consecvent, stimulează companiile să îmbunătățească calitatea, eficiența și inovarea, consolidând în același timp încrederea în piață, reducând economia informală și protejând toți agenții economici, dar în mod special întreprinderile mici și mijlocii de concurența neloială.

10. Scopul principal al Programului privind protecția consumatorului este de a consolida cadrul instituțional și operațional al sistemului național de protecție a consumatorilor, în vederea alinierii acestuia la standardele europene și asigurării unui nivel înalt de protecție, informare și împuternicire a consumatorilor în toate sectoarele relevante.

Secțiunea 1

Contribuția la realizarea altor priorități guvernamentale și documente de politici conexe

11. Programul este elaborat în conformitate cu obiectivele de dezvoltare durabilă (în continuare – ODD) și răspunde în mod direct în special la următoarele: (i) ODD 12 - Asigurarea unor tipare de consum și producție durabile și (ii) ODD 16 - Promovarea unor societăți pașnice și incluzive pentru o dezvoltare durabilă, a accesului la justiție pentru toți și crearea unor instituții eficiente, responsabile și incluzive la toate nivelurile.

12. Programul contribuie la implementarea următorului obiectiv din Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030” aprobată prin Legea nr.315/2022 ce reiese din Agenda de Dezvoltare Durabilă 2030: *Obiectivul 1: Creșterea veniturilor din surse durabile și atenuarea inegalităților* - dezvoltarea

oportunităților pentru inovații și antreprenariat (obiectivul specific 1.2); și *Obiectivul 7*: Asigurarea unei guvernări eficiente, incluzive și transparente - centrarea serviciilor publice pe nevoile oamenilor (obiectivul specific 7.2) și integrarea științei, a tehnologiilor și a datelor în procesul de guvernanță (obiectivul specific 7.3).

13. Programul contribuie la implementarea următorului obiectiv din Strategia națională de dezvoltare economică 2030, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 393/2024: Obiectivul 1: Crearea unui mediu favorabil pentru antreprenariat și investiții și pregătirea economiei pentru aderarea la Uniunea Europeană; Rezultatul 8: sistemul economic devine mai sustenabil și rezilient datorită conștientizării mai largi, educării consumatorilor și producătorilor, precum și investițiilor realizate în reducerea amprente de mediu a activității economice;

14. Programul se aliniază cu Acordul de Asociere, care trasează un șir de priorități ce vizează protecția consumatorilor, în mod special Titlul IV, Capitolul 5, prin care părțile se angajează să coopereze pentru a asigura un nivel înalt de protecție a consumatorilor și pentru a se ajunge la compatibilitatea dintre sistemele lor de protecție a consumatorilor.

15. Suplimentar, angajamentul de a elabora un document de politici în domeniul protecției consumatorului a fost stabilit în cadrul Programului național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025, Clusterul 2 „Piața internă”, Capitolul 28 „Protecția consumatorilor și sănătății”, Anexa A, acțiunea nr. 19.

16. Programul promovează armonizarea continuă a cadrului normativ național cu legislația europeană, consolidarea mecanismelor de aplicare și supraveghere a pieței, dezvoltarea instrumentelor de informare și educare a consumatorilor, precum și sporirea capacității instituționale a autorităților competente și a organizațiilor reprezentative ale consumatorilor.

17. Programul integrează noile priorități ale politicilor europene în domeniul protecției consumatorilor, reflectate în Agenda 2030 pentru protecția consumatorilor și planul de acțiune pentru consumatori în cadrul pieței unice „Un nou impuls pentru protecția consumatorilor, competitivitate și creștere durabilă”¹. Astfel, sunt promovate măsuri care sprijină consumul durabil și economia circulară, inclusiv extinderea accesului consumatorilor la servicii de reparație a bunurilor, creșterea duratei de viață a produselor, combaterea practicilor

¹ [EUR-Lex - 52025DC0848 - EN - EUR-Lex](#)

de obsolescență prematură și îmbunătățirea informării privind impactul de mediu al produselor și serviciilor.

18. Programul urmărește consolidarea cadrului privind siguranța produselor și răspunderea pentru produsele defecte, inclusiv adaptarea acestuia la noile tehnologii, produsele digitale și sistemele bazate pe inteligență artificială.

19. Programul susține dezvoltarea unor mecanisme moderne de soluționare alternativă a litigiilor, consolidarea drepturilor consumatorilor în mediul online, protecția împotriva practicilor comerciale neloiale și a afirmațiilor ecologice înșelătoare (greenwashing), precum și promovarea transparenței și echității în relațiile dintre comercianți și consumatori.

20. Programul contribuie la crearea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, comparabil cu standardele Uniunii Europene, și la dezvoltarea unei piețe funcționale, sustenabile și orientate către interesele cetățenilor.

Capitolul II

ANALIZA SITUAȚIEI

Secțiunea 1

21. Sistemul național de protecție a consumatorilor este orientat spre asigurarea unui nivel adecvat de siguranță a produselor și serviciilor, prevenirea și combaterea practicilor comerciale incorecte, informarea și educarea consumatorilor, precum și asigurarea unor mecanisme eficiente de soluționare a reclamațiilor și litigiilor. Totodată, transformările economice și tehnologice impun adaptarea continuă a cadrului normativ și instituțional pentru a răspunde noilor provocări asociate comerțului online, tranziției verzi, sustenabilității consumului, dreptului la repararea bunurilor și protecției consumatorilor în contextul digitalizării.

22. În vederea identificării principalelor probleme și tendințe din domeniu, analiza situației actuale se bazează pe datele privind petițiile și reclamațiile consumatorilor, activitățile de supraveghere a pieței, nivelul de conformitate al produselor și serviciilor, precum și pe evaluarea gradului de armonizare a cadrului național cu acquis-ul Uniunii Europene.

23. În anul 2025, la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Alimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare – ISSPNPC) au fost înregistrate 1,651 petiții. Prin comparație, în anul 2024 au fost recepționate 1,412 petiții, ceea ce indică o tendință de majorare a volumului de petiții adresate ISSPNPC. Cele mai frecvente două categorii, care cumulează circa 77,7% din total,

vizează serviciile prestate necorespunzător și produsele nealimentare neconforme (a se vedea tabelul 1).

Tabelul 1. Principalele subiecte ale petițiilor în 2024 și 2025

Subiectele	2024	2025
Servicii prestate necorespunzător	42%	43%
Produse nealimentare neconforme	36%	35%
Încălcarea regulilor de comerț	11%	11%
Produse alimentare/inclusiv servicii alimentație publică	7%	7%
Metrologie și produse petroliere	4%	5%

24. Conform rapoartelor privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru perioada anilor 2023 - 2025 se constată că volumul total al petițiilor adresate instituțiilor relevante se menține relativ constant, în jurul valorii de 5,000 anual. Totodată, între 2024 și 2025 se observă o redistribuire a petițiilor între instituții: numărul petițiilor adresate ISSPNPC s-a majorat cu aproximativ 17%, iar către Autoritatea Aeronautică Civilă cu circa 57%, în timp ce petițiile către Comisia Națională a Pieței Financiare au crescut cu aproximativ 135%, iar către Agenția Națională Transport Auto cu circa 234% (a se vedea tabelul 2).

Tabelul 2. Numărul de petiții per instituție pentru anii 2023 - 2025

Denumirea instituției	Numărul de petiții recepționate în 2023	Numărul de petiții recepționate în 2024	Numărul de petiții recepționate în 2025
Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția	1,739 (34.3%)	1,412 (28.4%)	1,651

Consumatorilor (ISSPNPC)			
Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)	986 (19.5%)	814 (16.3%)	843
Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)	776 (15.3%)	880 (17.7%)	1235
Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC)	773 (15.3%)	336 (6.7%)	356
Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)	349 (6.9%)	820 (16.7%)	914
Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații (ARCOM)	204 (4.0%)	145 (2.9%)	161
Agencia Națională Transport Auto (ANTA)	126 (2.5%)	421 (8.5%)	456
Agencia Națională pentru Sănătate Publică (ANSP)	60 (1.2%)	59 (1.2%)	58
Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică (INST)	46 (1.0%)	40 (0.8%)	89
Agencia Navală (AN)	5 (0.1%)	13 (0.3%)	9
Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (AMDM)	2 (0.04%)	37 (0.7%)	65
Agencia Feroviară (AF)	N/A	2 (0.04%)	0
TOTAL	5,066	4,979	

25. Din totalul de 4,979 petiții recepționate de autoritățile publice, 1,117 au fost redirectionate între autorități, deoarece au fost transmise inițial către autorități fără competențe directe pentru examinarea cazurilor semnalate. Aceasta înseamnă că aproximativ 23% dintre petiții parcurg cel puțin un proces de redirectionare înainte de a ajunge la autoritatea competentă. Acest fenomen indică persistența fragmentării și complexității instituționale, cu efecte asupra eficienței și accesibilității mecanismelor de revendicare a drepturilor consumatorilor (tergiversări, activități suplimentare pentru petiționari/autorități, și risc de întârzieri în intervenție și prevenire din partea statului).

26. În vederea simplificării procesului de depunere a petițiilor și a facilitării monitorizării acestora, Agenția de Guvernare Electronică, a lansat modulul e-Petiții pe platforma e-Democrație. Funcționalitățile pentru depunerea petițiilor în domeniul protecției consumatorului la moment sunt la etapa finală de dezvoltare și vor fi utilizate de toate autoritățile cu competențe în domeniul protecției consumatorului.

27. În anul 2025 a fost creat Centrul unic de apel pentru consumatori, gestionat de ISSPNPC, care oferă informare, consiliere și sprijin. Prin acest centru, consumatorii pot primi îndrumare de specialitate din partea a 12 autorități publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. Pe parcursul anului 2025 au fost preluate 11,356 apeluri.

Tabelul 3. Datele apelurilor recepționate de Centrul unic

Distribuția apelurilor Total: (11,356)	Redirecționări realizate de ISSPNPC către alte autorități Total: 709	Redirecționări către ISSPNPC din partea altor autorități Total: 307
ISSPNPC: 7,323	ANSA: 380	ANSA: 282
ANSA: 1,535	ANTA: 106	ANRE: 14
ANRE: 798	ANRE: 77	CNPF: 9
CNPF: 785	ANSP: 62	ARCOM: 1
ARCOM: 479	ARCOM: 42	
AAC: 436	CNPF: 28	
	INST: 9	
	AAC: 5	

28. În anul 2025 a fost reactivat Consiliul pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței, ca urmare a revizuirii Regulamentului și a componenței acestuia. Având în vedere caracterul transversal al domeniului și implicarea mai multor instituții cu atribuții conexe, existența și funcționarea Consiliului constituie un element relevant pentru coordonarea interinstituțională.

29. Programul distinge grupurile-țintă, după cum urmează²:

29.1. Populația urbană - grupul activ în depunerea reclamațiilor și nemulțumit de reacția agenților economici sau intervenția autorităților;

29.2. Populația rurală - grupul cel mai pasiv în depunerea reclamațiilor și cel mai puțin informat despre drepturile și obligațiile lor;

30. Tinerii - grupul celor mai activi consumatori de produse și servicii, inclusiv din mediul online, precum și cei mai informați și interesați în revendicarea drepturilor consumatorului.

Secțiunea 2

Descrierea problemelor și a cauzelor acestora

31. Sistemul național de protecție a consumatorilor nu răspunde pe deplin provocărilor generate de transformările economice, digitale și de sustenabilitate și nu asigură încă un nivel de protecție comparabil cu standardele Uniunii Europene.

32. Dezvoltarea accelerată a comerțului electronic a facilitat accesul consumatorilor la o gamă extinsă de produse și servicii, inclusiv prin intermediul platformelor online și al furnizorilor transfrontalieri. Totodată, această evoluție a amplificat riscurile asociate contractelor încheiate la distanță, inclusiv cele legate de lipsa transparenței informațiilor precontractuale, utilizarea unor practici comerciale înșelătoare, dificultăți în exercitarea dreptului de retragere, livrarea produselor neconforme sau contrafăcute, precum și identificarea și tragerea la răspundere a comercianților care operează în mediul online.

33. Accesibilitatea sporită a comerțului online pentru toate categoriile de consumatori, inclusiv pentru persoanele vulnerabile, persoanele în vârstă și tinerii, impune consolidarea mecanismelor de protecție și informare adaptate mediului digital.

34. Consumatorii nu beneficiază încă de un nivel suficient de protecție, informare și remediere a prejudiciilor în raport cu complexitatea și dinamica actuală a pieței bunurilor și serviciilor.

35. Problema principală abordată de document este: Protecție insuficientă și neuniformă a consumatorilor. Cauzele acestei probleme dar și sub-cauzele ei sunt analizate detaliat în secțiunile de mai jos.

² Conform datelor cercetării realizate de Expert-Grup: <https://www.expert-grup.org/ro/biblioteca/item/3025-sondaj-rezultatele-cercet%C4%83rii-percep%C8%9Biei-consumatorilor>

36. Cauza 1: Cadrul normativ și de politici în domeniul protecției consumatorilor nu este pe deplin adaptat evoluțiilor pieței și noilor riscuri pentru consumatori.

Deși Republica Moldova dispune de un cadru normativ funcțional în domeniu, anumite reglementări necesită modernizare pentru a răspunde eficient noilor provocări și pentru a asigura un nivel adecvat de protecție a consumatorilor.

36.3. sub-cauza 1.1: Reglementarea insuficientă a aspectelor legate de consumul durabil și economia circulară

Consumatorii dispun încă de informații limitate privind durabilitatea, reparabilitatea și durata de viață a produselor. În același timp, mecanismele care încurajează repararea bunurilor, reutilizarea acestora și adoptarea unor decizii de consum sustenabile sunt insuficient dezvoltate.

37. Cauza 2: Capacitate administrativă insuficientă și coordonare interinstituțională limitată.

37.1. sub-cauza 2.1: Lipsa unui mecanism funcțional și instituționalizat de coordonare între autoritățile publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorului.

Deși cadrul normativ prevede implicarea a 12 autorități publice în domeniul protecției consumatorilor, coordonarea dintre acestea rămâne limitată și preponderent formală. La nivel strategic, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, prin structurile sale de specialitate, nu a reușit să instituționalizeze un dialog constant și eficient între actorii implicați, care să permită identificarea timpurie a problemelor sistemice și elaborarea de soluții comune. Mecanismele de consultare și cooperare sunt utilizate sporadic, iar suportul metodologic și consilierea tehnică oferite autorităților sectoriale necesită a fi dezvoltate. Un exemplu elocvent îl constituie activitatea Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, instituit în anul 2016 cu rolul de platformă centrală de coordonare interinstituțională. În pofida acestui mandat, Consiliul a fost convocat oficial o singură dată în perioada 2018-2025, ceea ce demonstrează caracterul său nefuncțional. Inactivitatea acestui mecanism afectează negativ schimbul de informații, coerența intervențiilor și capacitatea sistemului de a răspunde coordonat la provocările din domeniul protecției consumatorilor, inclusiv cele generate de digitalizarea piețelor și diversificarea produselor și serviciilor.

37.2. sub-cauza 2.2: Neutilizarea mecanismului existent de soluționare a conflictelor de competență și lipsa clarificării domeniilor neatribuite între autorități.

Deși cadrul normativ stabilește, în linii generale, domeniile de competență ale autorităților, petițiile și apelurile recepționate de la cetățeni au evidențiat existența unor situații care nu sunt atribuite în mod direct unei autorități specifice sau în care competența este interpretată diferit. Codul administrativ prevede un mecanism pentru examinarea și soluționarea conflictelor de competență, inclusiv regula potrivit căreia, atunci când legea nu reglementează competența materială, competență este autoritatea publică a cărei activitate este cea mai apropiată de natura raporturilor juridice. Cu toate acestea, mecanismul respectiv nu este utilizat suficient în practică pentru clarificarea rapidă și uniformă a responsabilităților. Astfel, sesizările privind zgomotul, mirosurile, comerțul stradal sau tulburarea liniștii publice sunt gestionate neuniform, generând „zone gri” în care autoritățile evită sau întârzie asumarea responsabilității. Aceasta conduce la redirectionări repetate, întârzieri și soluționarea incompletă a cazurilor. Prin urmare, problema constă în aplicarea insuficientă a mecanismului actual și în necesitatea identificării explicite a domeniilor neatribuite, pentru a asigura claritate instituțională, intervenții mai eficiente și o protecție mai bună a intereselor cetățenilor.

37.3. sub-cauza 2.3: Deficiențe în colectarea, standardizarea, interoperabilitatea și utilizarea datelor pentru fundamentarea deciziilor și politicilor publice.

Deși ISSPNPC elaborează anual rapoarte privind situația din domeniul protecției consumatorilor, datele furnizate de celelalte autorități publice sunt neuniforme și dificil de comparat. În prezent, nu există un set standardizat de indicatori și nici un model unic de raportare, ceea ce limitează capacitatea de analiză sistemică și evaluare a impactului intervențiilor publice. Lipsa datelor dezagregate, inclusiv pe criterii de gen, vârstă sau mediu de reședință, îngreunează identificarea grupurilor vulnerabile și adaptarea intervențiilor la nevoile acestora. În absența unor date fiabile și comparabile, procesul de elaborare a politicilor publice riscă să se bazeze pe informații incomplete, iar deciziile adoptate să nu reflecte pe deplin realitățile din teren. Chiar în Raportul ISSPNPC pentru 2024 autoritatea publică indică expres la compartimentul „Concluzii și Recomandări”, că: *„Procesul de elaborare a raportului, continuă a fi unul anevoios. (...) Autoritățile responsabile de domeniu nu au stabilite acțiuni cu indicatori țintă de monitorizare și evaluare a performanței în domeniul protecției consumatorilor, informațiile prezentate nu conțin asemenea date, necesare pentru descrierea detaliată sau comparativă*

perioadelor precedente, sau nivelului de realizare în raport cu acțiunile planificate de către fiecare autoritate vizată”. Aceasta evidențiază nevoia urgentă de dezvoltare și implementare a soluțiilor care să asigure coordonarea și uniformizarea colectării datelor statistice relevante, pentru a spori capacitățile analitice și a asigura formularea de politici publice și modificări legislative corecte și eficiente, în vederea consolidării protecției consumatorilor. Definirea și utilizarea unui set unitar de indicatori, corelat cu procese analitice clare și integrate în ciclul decizional, reprezintă o condiție esențială pentru consolidarea capacității administrative și a coordonării interinstituționale.

37.4. sub-cauza 2.4: Capacitatea instituțională limitată a ISSPNPC, raportată la complexitatea și volumul responsabilităților asumate.

ISSPNPC reprezintă pilonul principal al sistemului de protecție a consumatorilor, având un mandat extins ce include protecția intereselor economice ale consumatorilor, supravegherea pieței, aplicarea sancțiunilor, soluționarea alternativă a litigiilor de ultimă instanță, coordonarea Centrului unic de apel și abordarea problemelor sistemice din diverse sectoare economice. Cu toate acestea, capacitatea instituțională a ISSPNPC nu este proporțională cu responsabilitățile sale. La nivelul anului 2025, instituția dispunea de doar 40 de angajați, față de 63 de unități prevăzute în regulamentul de funcționare, ceea ce limitează capacitatea de intervenție și coordonare. Totodată, acesta este reprezentat doar în Chișinău, neavând reprezentanțe la nivel teritorial, făcând imposibilă desfășurarea activităților de protecție a consumatorilor la nivel național de către principala instituție de protecție a consumatorilor din Republica Moldova. În același timp, nivelul de salarizare rămâne modest, afectând atractivitatea funcției publice și stabilitatea personalului. Presiunea asupra resurselor existente este reflectată și de datele operaționale: în anul 2025, ISSPNPC a gestionat peste 1,650 de petiții, a oferit aproximativ 13,760 de consultații, a efectuat 243 de controale la nivel național și a participat în circa 59 de cauze judiciare.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor are stabilit un efectiv limită de 63 de unități din anul 2022. Conform datelor oficiale disponibile pe pagina web a Biroului Național de Statistică, cifra de afaceri în comerțul cu amănuntul pentru grupul de produse nealimentare pentru anul 2020, era de 37,3 mld lei. Totodată, conform datelor Serviciului Fiscal de Stat, oferite ISSPNPC în anul 2025 a fost prezentată informația prin care se constată că la sfârșitul anului 2024 doar venitul de vânzări al unităților comerciale cu statut activ din domeniul aferent activității ISSPNPC (conform CAEM), constituia 257,5 mld lei, realizat de 97,957 unități comerciale. Respectiv,

se observă o dezvoltare semnificativă a activității antreprenoriale din domeniul de responsabilitate al ISSPNPC, iar menținerea efectivului limită de 63 de unități de personal (ocupate doar 40) nu va putea asigura buna realizare a competențelor atribuite instituției.

Intervenții limitate pentru verificarea conformității produselor/ serviciilor, pe motivul insuficienței de personal calificat în domeniul de supraveghere și control. Astfel, în condițiile apariției de noi servicii și produse, diversificarea metodelor de vânzări preponderent prin utilizarea comerțului online și vânzărilor la distanță, dezvoltarea semnificativă a activității antreprenoriale din domeniul de responsabilitate al ISSPNPC (97,957 de unități comerciale la sfârșitul anului 2024), efectivul de personal cu funcții de supraveghere/control și examinare a sesizărilor/petițiilor din cadrul ISSPNPC, la nivel național, constituie doar 28 de unități (inspectorii), celelalte 35 de unități fiind responsabile consultarea mediului de afaceri, reprezentarea ISSPNPC și a consumatorilor în instanță, planificare/coordonarea activităților și sarcinilor atribuite ISSPNPC ca punct național de contact, funcționarea centrului de apel pentru consumatori precum și asigurarea managementului instituțional (administrare financiară, resurse umane, documentare).

Conform datelor statistice, din cele 11,356 apeluri recepționate la Centrul Unic de Apel pentru Consumatori, 7,323 au vizat domeniul ISSPNPC, dintre care 6987 apeluri de la consumatori și 336 de la persoane juridice (ONG, agenți economici, autorități publice centrale/locale, sau alte instituții ale statului). Astfel, în cazul apelurilor telefonice, ISSPNPC oferă consultații și îndrumare, gestionând circa 64,5% din apelurile telefonice. De asemenea, din analiza datelor privind examinarea petițiilor (tabelul nr. 2) ISSPNPC îi revin aproximativ 28% din totalul petițiilor, fiind urmat de ANRE cu 18% și CNPF cu 17%. Acest dezechilibru structural între sarcini și resurse reduce eficiența intervențiilor și capacitatea instituției de a exercita un rol activ de coordonare la nivel național.

37.5. sub-cauza 2.5: Lipsa formării profesionale continue pentru funcționarii publici și alți actori relevanți.

În prezent, nu există un program național care să asigure instruirii periodice și tematice în domeniul protecției consumatorilor pentru funcționarii publici din autoritățile centrale și sectoriale. Această lacună conduce la niveluri diferite de competență profesională și la aplicarea neuniformă a legislației între instituții. Într-un sistem în care atribuțiile sunt distribuite între mai mulți actori, absența formării continue afectează calitatea serviciilor oferite cetățenilor și generează discrepanțe

în modul de soluționare a cazurilor similare. Totodată, în contextul alinierii accelerate a cadrului legislativ național la acquis-ul Uniunii Europene, lipsa instruirilor specializate limitează capacitatea autorităților de a aplica efectiv noile norme. Această situație este amplificată de absența programelor de instruire dedicate judecătorilor, ceea ce poate conduce la interpretări neunitare și la practici judiciare divergente în materia protecției consumatorilor.

37.6. sub-cauza 2.6: Lipsa unui regulament cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorilor în autoritățile publice.

Deși mai multe autorități publice exercită atribuții în domeniul protecției consumatorilor, organizarea internă a subdiviziunilor responsabile de acest domeniu diferă considerabil de la o autoritate la alta. În unele cazuri, aceste subdiviziuni nu sunt clar identificate, nu dispun de personal dedicat sau nu funcționează efectiv. Absența unui regulament cadru aprobat la nivel guvernamental conduce la practici neuniforme, rapoarte anuale necomparabile și o capacitate analitică limitată la nivel de sistem. Lipsa standardizării afectează predictibilitatea și coerența intervențiilor publice, precum și capacitatea de coordonare și monitorizare a politicilor din domeniul protecției consumatorilor. Un regulament cadru ar permite definirea clară a misiunii, funcțiilor, responsabilităților și cerințelor minime de funcționare ale acestor subdiviziuni, contribuind la consolidarea cadrului instituțional și la îmbunătățirea calității actului administrativ.

37.7. sub-cauza 2.7: Parteneriate instituționale insuficient dezvoltate cu asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor.

Nu există o colaborare eficientă și sistematică între autoritățile publice competente în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile obștești active în acest domeniu. Deși sectorul asociativ este fragmentat, în practică se constată rareori inițiative sau activități comune între autorități și organizațiile societății civile existente și active. Astfel, este ratată o oportunitate importantă de cooperare instituțională și de întărire a mecanismelor de protecție a consumatorilor. Autoritățile ar trebui să adopte o abordare mai pro-activă în dezvoltarea parteneriatelor funcționale și să manifeste mai puțină reticență față de implicarea ONG-urilor active în domeniul protecției consumatorilor. Colaborarea poate viza atât asistarea juridico-informațională a consumatorilor (consiliere, orientare, suport și cooperare transfrontalieră), cât și activități de educare și informare publică (campanii de informare comune, ghiduri, instruiri, ajustarea curriculum școlar). Aceste eforturi comune vor avea un rol direct în prevenirea încălcărilor și creșterea nivelului de conștientizare a drepturilor consumatorilor.

37.8. sub-cauza 2.8: Lipsa unui mecanism sistematic de evaluare și actualizare periodică a legislației în domeniul protecției consumatorilor

Procesul de identificare a lacunelor legislative și de actualizare a cadrului normativ are, în prezent, un caracter predominant reactiv. Nu există un mecanism instituționalizat care să asigure monitorizarea permanentă a tendințelor pieței, evaluarea impactului normelor existente și formularea periodică a propunerilor de ajustare a legislației în funcție de noile riscuri și necesități ale consumatorilor.

38. Cauza 3: Mecanisme de remedii insuficiente și lente

În prezent, protecția drepturilor consumatorilor este realizată preponderent prin demersuri individuale. În situațiile în care un număr mare de consumatori sunt afectați de aceeași practică comercială, de aceleași clauze contractuale sau de același produs defect, mecanismele existente nu permit întotdeauna o remediere rapidă și eficientă a prejudiciilor la scară largă. Această situație poate reduce accesul efectiv la justiție și capacitatea sistemului de a corecta practicile care afectează simultan un număr mare de consumatori.

38.1. sub-cauza 3.1: Nevalorificarea mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) și nivelul scăzut de informare privind acest instrument.

Deși cadrul legal național prevede existența mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, în Republica Moldova nu sunt înregistrate, în prezent, entități SAL funcționale. Această situație limitează accesul consumatorilor la remedii extrajudiciare rapide, eficiente și mai puțin costisitoare, menținând instanțele de judecată ca principală, și adesea unica, cale de soluționare a litigiilor. Nivelul de informare privind existența și avantajele mecanismului SAL este redus atât în rândul consumatorilor, cât și al agenților economici, ceea ce diminuează cererea și interesul pentru dezvoltarea acestui instrument. În absența unor entități SAL operaționale, sistemul de protecție a consumatorilor nu valorifică pe deplin instrumentele moderne de soluționare a disputelor conform practicilor Uniunii Europene. Este important de menționat faptul că în februarie 2025, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a supus consultărilor publice un proiect de hotărâre a Guvernului privind instituirea unei entități SAL în cadrul ISSPNPC, cu statut de serviciu, însă proiectul se află în continuare în stadiul de consultare, iar unitatea nu a fost încă creată.

38.2. sub-cauza 3.2: Eficiență redusă în identificarea, contestarea și eliminarea clauzelor contractuale abuzive

Cadrul normativ național instituie un mecanism complex de protecție împotriva clauzelor contractuale abuzive, care permite autorităților competente să efectueze controale, să constate existența unor clauze potențial abuzive și să sesizeze instanțele de judecată în vederea declarării nulității acestora. Totodată, legislația oferă posibilitatea promovării unor acțiuni cu efect extins asupra contractelor standard utilizate de comercianți și permite intervenția asociațiilor de consumatori în apărarea intereselor consumatorilor.

Cu toate acestea, aplicarea practică a acestor mecanisme rămâne limitată. Numărul redus al sesizărilor, controalelor tematice și al cauzelor promovate în instanță privind clauzele contractuale abuzive indică o valorificare insuficientă a instrumentelor existente. În același timp, nivelul redus de informare a consumatorilor cu privire la drepturile lor contractuale și complexitatea procedurilor judiciare contribuie la subraportarea unor practici potențial abuzive.

Ca urmare, anumite clauze contractuale pot continua să fie utilizate pe scară largă în contractele standard, afectând un număr semnificativ de consumatori înainte de a fi supuse controlului administrativ sau judiciar. Această situație evidențiază necesitatea consolidării activităților de monitorizare și control, dezvoltării unor mecanisme proactive de identificare a riscurilor contractuale, sporirii gradului de informare a consumatorilor și valorificării mai eficiente a instrumentelor legale existente pentru eliminarea clauzelor abuzive din practică.

38.3. sub-cauza 3.3: Lipsa unei cooperări transfrontaliere efective pentru protecția consumatorilor.

În plan normativ, domeniul cooperării transfrontaliere în protecția consumatorilor este acoperit prin Legea nr. 105/2003, care include un capitol distinct privind „cooperarea privind încălcările transfrontaliere” și desemnează ISSPNPC drept „birou unic de legătură” pentru coordonarea acestui mecanism. Totodată, cadrul secundar este consolidat prin Hotărârea Guvernului nr. 322/2024, care aprobă lista autorităților competente și un formular standard pentru cererile de asistență reciprocă. În plan practic, mecanismul cooperării transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor pare a fi nefuncțional. Conform Raportului ISSPNPC privind realizarea Planului de acțiuni pentru 2025, s-a constatat că acesta marchează explicit activitatea de cooperare în calitate de birou unic de legătură ca „neinițiată”. Totodată, este important de remarcat faptul că ISSPNPC abordează cooperarea transfrontalieră preponderent din perspectiva supravegherii pieței, fără a trata componenta privind protecția drepturilor consumatorilor, astfel cum este stabilit în Legea nr. 105/2003 care asigură alinierea la Regulamentul (UE)

2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (Text cu relevanță pentru SEE)³.

38.4. sub-cauza 3.4: Implicare insuficientă a autorităților publice locale în soluționarea problemelor consumatorilor la nivel local.

O categorie frecventă de petiții o reprezintă plângerile parvenite de la locatarii blocurilor de locuit, în special din municipiul Chișinău. Deși aceste petiții sunt transmise către ANRE, în calitate de autoritate de reglementare a serviciilor invocate de cetățeni, în practică multe dintre problemele reclamate nu țin de competența ANRE, ci sunt generate preponderent de încălcări sau deficiențe în activitatea gestionarilor fondului locativ (ÎMGFL, CCL, APC, APLP). Majoritatea sesizărilor de acest tip provin din blocurile aflate în gestiunea ÎMGFL-urilor, unde se constată recurent facturări incorecte pentru servicii intermediare (apă și canalizare, inclusiv apă caldă menajeră), refuzul efectuării recalculării în baza indicilor reali ai contorului prezentați de locatar, refuzul sigilării contoarelor de apă caldă și rece în lipsa contractelor directe cu operatorul, administrarea deficitară a proprietății comune, precum și neîndeplinirea obligațiilor legale privind întreținerea instalațiilor și rețelelor ingineresti din interiorul blocului, care influențează direct calitatea serviciilor comunale. Neîndeplinirea corespunzătoare a acestor obligații are impact direct asupra consumatorilor finali atât în plan financiar, cât și în planul calității serviciilor. Totodată, furnizorii/operatorii licențiați sunt responsabili pentru prestarea serviciilor până la hotarul de delimitare (intrarea în bloc), în timp ce întreținerea sistemelor ingineresti din interiorul blocului și administrarea proprietății comune țin de competența gestionarilor fondului locativ, aspect ce generează dificultăți de soluționare atunci când problemele apar după hotarul de delimitare. În conformitate cu legile sectoriale, ANRE monitorizează și controlează respectarea de către titularii de licențe a obligațiilor privind calitatea serviciilor prestate, performanța activităților licențiate și respectarea drepturilor consumatorilor finali, în limitele stabilite de lege și actele de reglementare ale ANRE. Totuși, Agenția nu are competențe de monitorizare și control asupra activității gestionarilor fondului locativ. În lipsa unui mecanism clar de monitorizare și responsabilizare a ÎMGFL, petițiile sunt gestionate neuniform, se produc redirectionări repetate, iar soluționarea cazurilor rămâne adesea incompletă,

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32017R2394>

ceea ce afectează protecția efectivă a drepturilor consumatorilor în contextul serviciilor comunale prestate în condominii.

38.5. sub-cauza 3.5: Necesitatea consolidării cadrului normativ privind siguranța produselor și răspunderea pentru produsele defecte

Evoluția tehnologică a produselor, inclusiv integrarea componentelor digitale, a software-ului și a funcționalităților conectate, generează noi provocări în materie de siguranță și responsabilitate. Cadrul normativ necesită dezvoltare pentru a asigura mecanisme eficiente de prevenire a riscurilor, retragere a produselor periculoase de pe piață și despăgubire a consumatorilor care suferă prejudicii cauzate de produse defecte.

39. Cauza 4: Adaptare insuficientă a cadrului de protecție a consumatorilor la comerțul digital și la vânzările la distanță.

39.1. sub-cauza 4.1: Implementarea defectuoasă a cadrului existent în domeniul comerțului electronic.

Cadrul normativ în vigoare reglementează aspectele privind contractele încheiate la distanță, contractele negociate în afara spațiului comercial și contractele încheiate prin intermediul mijloacelor electronice (art.1013-1023 Codul Civil). Aceste norme au fost incluse în cod încă la 1 martie 2019, urmărind scopul transpunerii Directivei 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor. În 2022, a fost modificată Legea nr. 284/2004 privind comerțul electronic, fiind redenumită în Legea privind serviciile societății informaționale. Această lege transpune Directiva 2000/31/CE din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic). Legea dată definește clar contractul electronic, stabilind principiile de reglementare și condițiile de furnizare a serviciilor societății informaționale, răspunderea furnizorilor de servicii și a intermediarilor, precum și principiile de susținere a cooperării între Republica Moldova și alte state în procesul de furnizare a serviciilor societății informaționale. Problema majoră constă în buna implementare a legii. Autoritățile competente în domeniul protecției consumatorilor deseori neglijează prevederile legale din Codul civil sau alte legi relevante privind protecția consumatorilor, limitându-se incorect doar la aplicarea prevederilor Legii nr.105/2003, în detrimentul celorlalte norme, cu aceeași putere juridică.

39.2. sub-cauza 4.2: Reglementarea insuficientă a unor aspecte specifice comerțului electronic, contractelor la distanță și a practicilor comerciale din mediul digital.

Creșterea semnificativă a numărului de tranzacții realizate prin intermediul platformelor online și al contractelor încheiate la distanță a generat noi riscuri pentru consumatori. În practică persistă dificultăți privind identificarea comercianților, furnizarea informațiilor precontractuale, exercitarea dreptului de retragere, returnarea produselor, rambursarea plăților și soluționarea litigiilor aferente tranzacțiilor online. De asemenea, dezvoltarea comerțului transfrontalier și a platformelor digitale creează situații care nu sunt întotdeauna reglementate suficient de clar.

39.3. sub-cauza 4.3: Fragmentarea competențelor de recepționare a sesizărilor, control și sancționare în cazul comerțului la distanță.

În practică, pentru achizițiile realizate în spații comerciale, consumatorii se adresează, de regulă, autorității sectoriale (ex. ANSA, ISSPNPC). Însă, pentru aceleași tipuri de produse/servicii achiziționate la distanță, deși autoritatea sectorială rămâne relevantă, competența de supraveghere privind drepturile consumatorilor și respectarea regimului juridic al contractelor la distanță (art. 38 din Legea nr. 105/2003 și normele incidente din Codul Civil) revine ISSPNPC (iar în anumite sectoare (financiare) CNPF). Această separare artificială a competențelor în funcție de canalul de vânzare (offline/online) generează sesizări direcționate greșit, întârzieri, dublări de proceduri și dificultăți în aplicarea măsurilor corective/sancționatorii, afectând accesul consumatorilor la remedii efective.

39.4. sub-cauza 4.4: Reglementarea incompletă a practicilor comerciale din mediul digital

Noile forme de promovare și comercializare online, inclusiv utilizarea algoritmilor, recomandărilor personalizate, influențatorilor digitali și a interfețelor care influențează comportamentul consumatorilor, pot genera riscuri de manipulare sau inducere în eroare. Cadrul normativ necesită ajustări pentru a asigura transparența și corectitudinea practicilor comerciale desfășurate în mediul digital.

40. Cauza 5: Nivel insuficient de informare a consumatorilor privind exercitarea drepturilor. Pentru asigurarea protecției consumatorilor, autoritățile responsabile de domeniul protecția consumatorilor, desfășoară activități de

informare și dezvoltare a capacității decizionale a consumatorilor, precum și sensibilizare a mediului de afaceri, în vederea respectării drepturilor consumatorilor, utilizând diverse instrumente de comunicare, având drept scop sporirea indicelui de informare și încredere a consumatorilor în autoritățile abilitate cu competențe în domeniul protecției consumatorilor, cum ar fi: campanii de informare, evenimente tematice, mese rotunde, vizite de consultanță, comunicate și informații de interes public pe rețele de socializare, apariții media TV/Radio, pliante/materiale informaționale distribuite participanților la activități, postări pe paginile web a autorităților responsabile de protecția consumatorilor. Totodată, deși în ultimul deceniu au fost realizate progrese în domeniul protecției consumatorilor, aceste schimbări nu sunt suficient cunoscute de către cetățeni. Rapoartele ISSPNPC constată că mulți consumatori nu sunt suficient informați și că o proporție semnificativă dintre aceștia nu cunosc pașii necesari pentru a-și revendica drepturile, pentru a depune o plângere atunci când întâmpină probleme cu produsele sau serviciile achiziționate. În plus, pe lângă dreptul de a reclama neconformități, consumatorii beneficiază și de alte drepturi, precum informarea, returnarea, înlocuirea sau restituirea produsului sau serviciului. În iulie 2025, Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” a prezentat rezultatele unei cercetări⁴ privind percepția consumatorilor asupra drepturilor pe care le au și asupra eficienței autorităților din domeniul protecției consumatorilor. Potrivit rezultatelor, 10.2% dintre respondenți declară că își cunosc drepturile foarte bine, 29.7% bine, 33.5% suficient, iar 25.6% puțin. Totodată, la o întrebare aplicată privind elementele obligatorii ale unei reclamații, aproximativ o treime dintre respondenți au oferit răspunsul corect, ceea ce indică o diferență între cunoașterea declarată și capacitatea practică de a utiliza mecanismele de revendicare a drepturilor.

40.1. sub-cauza 5.1: Pro activitate redusă din partea agenților economici în soluționare amiabilă și comunicarea clară a procedurilor (garanție, retur, reclamații).

Lipsa unei implicări a agenților economici în comunicarea clară a drepturilor, obligațiilor și procedurilor de reclamație contribuie la dificultăți în exercitarea efectivă a drepturilor consumatorilor. În practică, primul pas pentru revendicarea drepturilor este adresarea către vânzătorul bunului sau prestatorul serviciului, inclusiv prin depunerea unei reclamații, însă nu toți consumatorii cunosc această succesiune procedurală și nici nu beneficiază de informații ușor accesibile privind pașii de urmat, din prima sursă, de la comerciant. Or, unii agenți economici, din

⁴ La chestionar au participat 266 de persoane din țară. Nu este un sondaj științific.

lipsă de timp sau resurse administrative nu contribuie la informare, pe când alți agenți economici profită de necunoașterea de către consumatori a drepturilor de care dispun, și în pofida prevederilor legale, prin inacțiune sau informare incorectă în defavoarea consumatorilor, evită responsabilitatea față de aceștia. Persistă, de asemenea, confuzii cu privire la condițiile și termenele în care consumatorul poate solicita repararea, înlocuirea sau rambursarea contravalorii pentru anumite bunuri și servicii. În absența unor explicații uniforme și ușor de înțeles oferite de agenții economici, consumatorii tind să formuleze reclamații incomplete, să apeleze direct la autorități, să omită termenul legal de adresare către agenții economici, sau să renunțe la demers, ceea ce reduce eficiența mecanismelor de soluționare și amplifică percepția de bariere și complexitate a sistemului.

40.2. sub-cauza 5.2: Informarea inefficientă și neaccesibilă a consumatorilor.

Consumatorii nu au întotdeauna o înțelegere clară a modului în care autoritățile intervin și a tipurilor de măsuri pe care le pot aplica (ex. decizii de remediere, prescripții, planuri de remediere, sancțiuni contravenționale, acțiuni de supraveghere a pieței), precum și a condițiilor în care acestea pot fi utilizate. Ca urmare, apar frecvent așteptări nerealiste privind soluționarea imediată a unui caz sau confuzii privind ce poate obține consumatorul printr-o petiție, de exemplu, diferența dintre sancționarea operatorului economic și obținerea unei remedieri individuale. Această lipsă de claritate reduce capacitatea consumatorilor de a formula corect demersul și poate descuraja continuarea procedurii atunci când rezultatul administrativ nu este perceput ca util pentru remedierea prejudiciului.

În prezent, controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat de către 12 autorități, în funcție de tipul serviciului sau produsului. În practică, delimitările de competență pot fi dificil de înțeles pentru consumatori, mai ales în cazuri „mixte”. În rezultat, consumatorii pot depune sesizări la instituții care nu dispun de competență, iar o parte a petițiilor necesită ulterior redirectionare. Conform datelor analizate, aproximativ o pătrime dintre petiții sunt redirectionate între autorități. Această situație generează consecințe negative: consumatorii întâmpină dificultăți în identificarea instituției competente, se prelungește timpul de soluționare, scade percepția asupra eficienței mecanismelor de protecție, iar autoritățile alocă resurse suplimentare pentru analiză și redirectionare, în detrimentul examinării și soluționării cazurilor.

40.3. sub-cauza 5.3: Funcționalitatea redusă a rolului asociațiilor de consumatori în soluționarea extrajudiciară a litigiilor.

Deși art. 40 din Legea nr. 105/2003 recunoaște asociațiilor de consumatori dreptul de a acționa în interesul consumatorilor (inclusiv de a înainta sesizări, de a informa autoritățile și de a desfășura activități de consiliere/mediere), în practică acest rol este slab valorificat din cauza lipsei unor pârghii clare și aplicabile în relația directă cu comercianții. În particular, nu există un mecanism normativ/procedural expres care să oblige comercianții să recepționeze, înregistreze și examineze reclamațiile depuse de asociațiile de consumatori în numele consumatorilor, în condiții echivalente reclamațiilor depuse direct de consumatori (ex.: confirmarea recepționării, termen de răspuns, motivarea soluției, propunerea/realizarea remediilor: reparare/ înlocuire/ restituire/ reducere de preț). În lipsa acestor obligații, reclamațiile formulate prin intermediul asociațiilor sunt frecvent tratate ca simple „adresări” fără efect juridic, ceea ce reduce eficiența intervenției în cazuri repetate sau sistemice, când sesizările agregate ar putea preveni prejudicii și ar accelera soluționarea. Mai mult, cadrul actual nu asigură suficient răspunderea comerciantului pentru ignorarea/ nesoluționarea reclamațiilor transmise de asociații în interesul consumatorilor (de ex. lipsa unui răspuns în termen, refuz nemotivat, tergiversare), ceea ce diminuează caracterul practic al art. 40 și slăbește accesul efectiv la remedii pe cale extrajudiciară. Spre comparație, în alte domenii legea spune clar când o entitate colectivă (nu o persoană fizică) are drepturi de tip „consumator” în relația cu un profesionist, ca să nu existe interpretări. De exemplu, în Legea privind condominiul 187/2022 se precizează expres că asociația de condominiu are „calitate de consumator” în anumite raporturi cu furnizorii/profioniștii. Asta înseamnă că furnizorul știe exact că trebuie să trateze asociația ca pe un „consumator” în acele situații și să respecte regulile (informare, răspuns, soluționare etc.). O clarificare similară ar fi utilă și în protecția consumatorilor, ca să fie fără dubiu că reclamațiile depuse de asociațiile de consumatori în numele consumatorilor trebuie înregistrate și examinate la fel ca reclamațiile depuse direct de consumatori. Iar în cazul în care consumatorul merge mai departe către autorități, sau instanța de judecată, adresarea prealabilă făcută prin intermediul asociației, să fie luată în considerare.

Secțiunea 3

Efectele problemelor

41. În absența unor intervenții care să corecteze carențele identificate, efectele se vor manifesta atât asupra sănătății și bunăstării consumatorilor, cât și asupra

funcționării pieței. Fragmentarea instituțională și aplicarea neuniformă a regulilor pot menține un nivel ridicat de incertitudine pentru consumatori, reducând încrederea în mecanismele de protecție și, implicit, în tranzacțiile de zi cu zi.

42. Accesul la instrumentele de protecție va rămâne inegal, în special pentru consumatorii din mediul rural sau din localitățile mai îndepărtate, unde disponibilitatea serviciilor și a canalelor de suport este mai limitată, iar costurile de timp și deplasare sunt mai mari.

43. În paralel, pe fondul creșterii rapide a comerțului electronic și a vânzărilor la distanță, capacitățile limitate de intervenție pot amplifica riscurile de expunere la practici comerciale incorecte, produse neconforme și dificultăți de exercitare a drepturilor post vânzare, ceea ce poate conduce la pierderi financiare și la o reticență crescută față de utilizarea metodelor digitale de cumpărare.

44. Astfel, efectele pe termen scurt și mediu ca urmare a nesoluționării problemei sunt:

44.1. diminuarea încrederii consumatorilor în piață, în comercianți și în instituțiile responsabile de protecția consumatorilor;

44.2. creșterea riscului de achiziționare a produselor neconforme, nesigure sau care nu corespund caracteristicilor prezentate;

44.3. expunerea sporită a consumatorilor la practici comerciale incorecte și la clauze contractuale dezavantajoase;

44.4. dificultăți în exercitarea drepturilor consumatorilor în comerțul electronic și în cadrul contractelor la distanță;

44.5. acces limitat și neuniform la mecanisme de asistență și remediere, în special pentru consumatorii din grupuri vulnerabile și din localitățile rurale;

44.6. creșterea costurilor de timp și financiare suportate de consumatori pentru soluționarea litigiilor;

44.7. reducerea eficienței activităților de supraveghere și control și creșterea presiunii asupra autorităților competente;

44.8. afectarea concurenței loiale prin avantajarea operatorilor economici care nu respectă cerințele legale;

44.9. menținerea și extinderea fenomenelor asociate economiei informale și comercializării produselor neconforme;

44.10. diminuarea nivelului de protecție a intereselor economice, a sănătății și a siguranței consumatorilor;

44.11. creșterea pierderilor economice suportate de consumatori și de mediul de afaceri ca urmare a litigiilor, neconformităților și practicilor comerciale incorecte;

44.12. valorificarea insuficientă a oportunităților oferite de comerțul electronic și economia digitală din cauza nivelului redus de încredere al consumatorilor.

Capitolul III

OBIECTIVELE GENERALE ȘI SPECIFICE

45. Obiectivele prezentului Program sunt stabilite în baza problemelor, cauzelor și efectelor identificate în analiza situației din domeniul protecției consumatorilor și urmăresc dezvoltarea unui sistem modern, eficient și orientat către nevoile cetățenilor. Acestea vizează consolidarea capacității instituționale, creșterea nivelului de conformare a operatorilor economici, sporirea gradului de informare și educare a consumatorilor, îmbunătățirea accesului la măsuri de remediere și soluționarea litigiilor, precum și adaptarea continuă a sistemului de protecție a consumatorilor la evoluțiile pieței, inclusiv în contextul digitalizării, dezvoltării comerțului electronic și promovării unui consum durabil. Realizarea obiectivelor va contribui la consolidarea încrederii consumatorilor în piață, la asigurarea unui mediu concurențial echitabil și la creșterea nivelului de bunăstare și siguranță a cetățenilor.

46. Obiectivul general al Programului constă în **creșterea nivelului de protecție a consumatorilor în Republica Moldova.**

46.1. **Obiectivul specific 1:** Consolidarea guvernantei și a capacității administrative a sistemului de protecție a consumatorilor.

46.1.1. Deși funcția de protecție a consumatorilor este distribuită între mai multe autorități publice, această fragmentare instituțională nu ar trebui să fie resimțită direct de consumator. Din perspectiva cetățeanului, mecanismele de protecție trebuie să funcționeze ca un sistem integrat, în care traseul unei sesizări este clar și rapid, iar transferul între instituții se realizează fără efort suplimentar din partea petiționarului și fără a diminua calitatea răspunsului sau a soluției oferite. Consolidarea capacității administrative presupune, în primul rând, reducerea întârzierilor și a blocajelor în examinarea cazurilor, astfel încât problemele semnalate să fie soluționate în termene rezonabile. Întârzierile prelungite nu doar afectează drepturile consumatorilor, ci pot amplifica efectele negative, inclusiv creșterea prejudiciului, repetarea încălcărilor și scăderea încrederii în mecanismele de protecție. Totodată, o capacitate administrativă mai bună presupune trecerea de la intervenții predominant reactive la o abordare care include prevenirea și anticiparea riscurilor. Monitorizarea sistematică a datelor (petiții, apeluri, controale și neconformități) ar trebui să permită identificarea timpurie a semnalelor de risc și

aplicarea măsurilor corective înainte ca problemele să devină sistemice, cu impact extins asupra consumatorilor.

46.1.2. Ritmul accelerat de dezvoltare al pieței și diversificarea serviciilor oferite de agenții economici generează situații în care delimitarea competențelor între autorități nu este întotdeauna clară. În consecință, anumite tipuri de sesizări (exemplu: disconfortul generat de zgomot sau miros) pot fi dificil de încadrat rapid sub responsabilitatea unei instituții anume. În acest context, este relevantă instituirea unui mecanism administrativ de alocare a competenței, care să permită stabilirea rapidă a autorității responsabile și inițierea intervenției corespunzătoare.

46.1.3. Nici o politică publică nu poate fi elaborată și monitorizată fără date care să permită urmărirea evoluției problemelor în timp și evaluarea efectelor intervențiilor. În prezent, lipsa unui cadru comun de standardizare a indicatorilor și a datelor raportate de autoritățile relevante limitează posibilitatea de a formula concluzii comparabile, de a extrage lecții învățate și de a orienta deciziile pe bază de evidențe în domeniul protecției consumatorilor. În aceste condiții, Programul va include măsuri orientate spre armonizarea, standardizarea și interoperabilitatea datelor, astfel încât atât ISSPNPC, cât și MDED să poată analiza sistematic domeniul, să identifice sectoarele cu risc sporit și să urmărească progresele înregistrate în timp.

46.1.4. Analiza situației a evidențiat un dezechilibru între capacitatea ISSPNPC și volumul, respectiv complexitatea atribuțiilor exercitate. Capacitatea operațională este afectată atât de resurse insuficiente (personal, infrastructură), cât și de deficite de competențe specializate. În aceste condiții, consolidarea ISSPNPC trebuie abordată ca o prioritate pentru funcționarea eficientă a întregului sistem de protecție a consumatorilor. O instituție bine organizată, cu personal instruit, cu procese clare și mecanisme funcționale de monitorizare și urmărire a conformării, poate răspunde mai rapid la problemele semnalate, poate anticipa riscurile și poate genera intervenții eficiente pentru îmbunătățirea situației atât pentru protecția consumatori, cât și pentru dezvoltarea pieței.

46.1.5. O altă dimensiune a standardizării și eficientizării sistemului de protecție a consumatorilor vizează elaborarea și aprobarea unui regulament-cadru privind organizarea și funcționarea subdiviziunilor responsabile de protecția consumatorilor în cadrul autorităților publice cu atribuții relevante. Adoptarea unui asemenea regulament ar contribui la coerența sistemului prin diminuarea suprapunerilor și sincronizarea intervențiilor în sectoare diferite, ar îmbunătăți

calitatea și predictibilitatea acțiunilor întreprinse și ar asigura aplicarea unor standarde unitare la nivelul întregului sistem.

46.1.6. Misiunea de a îmbunătăți nivelul de protecție a consumatorilor este complexă și nu poate fi realizată eficient doar prin intervenția unui singur actor. În acest context, Programul urmărește instituționalizarea unei colaborări sistematice între autoritățile publice și asociațiile obștești/organizațiile neguvernamentale active în domeniul protecției consumatorilor. Colaborarea poate viza atât sprijinul juridico-informațional acordat consumatorilor (consiliere, orientare, suport în formularea sesizărilor, inclusiv în cazurile cu componentă transfrontalieră), cât și activități de educare și informare publică (campanii comune, ghiduri practice, instruirii, materiale educaționale). Astfel de eforturi comune pot contribui la prevenirea încălcărilor, la creșterea nivelului de conștientizare a drepturilor consumatorilor și la consolidarea încrederii în mecanismele de protecție. Experiența în domeniul politicilor publice arată că parteneriatele funcționale între sectorul public și societatea civilă sporesc acoperirea intervențiilor și cresc impactul resimțit de către consumatori.

46.1.7. În contextul angajamentelor Republicii Moldova în calitate de țară candidat, armonizarea legislației în domeniul protecției consumatorilor este în continuă desfășurare pentru a asigura consumatorilor din Republica Moldova un tratament echitabil și mecanisme echitabile de protecție a consumatorilor similar celor din statele membre.

Armonizarea cadrului normativ național cu acquis-ul UE recent constituie o etapă esențială în procesul de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană. Transpunerea directivelor și regulamentelor europene în domeniul protecției consumatorilor va asigura un nivel echitabil de protecție, comparabil cu cel din statele membre, și va consolida încrederea consumatorilor în piață.

Dezvoltarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor rămâne o prioritate pentru Republica Moldova. Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED) stabilește anual, în planurile sale de activitate, acțiuni specifice în acest domeniu. Principale priorități normative sunt orientate spre amendarea cadrului normativ național în vederea asigurării transpunerii totale a prevederilor Directivei (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme;

transpunerea Regulamentului (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 privind siguranța generală a produselor; Directiva (UE) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului din 18 octombrie 2023 privind contractele de credit de consum; Directiva (UE) 2023/2673 a Parlamentului European și a Consiliului din 22 noiembrie 2023 de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE, etc.

46.1.7 Performanța obiectivului specific 1 va fi monitorizată și evaluată în baza indicatorilor de rezultat stabiliți în tabelul 4.

Tabelul 4. Indicatorii de rezultat pentru obiectivul specific 1

Indicatorul	Valoarea de referință (2024)	Ținta 2028	Ținta 2030
Rata de ocupare a funcțiilor în cadrul ISSPNPC Sursa: ISSPNPC	64%	75%	90%
Ponderea petițiilor redirecționate între autorități Sursa: Raportul consolidat în domeniul protecției consumatorilor elaborat de ISSPNPC	23% (1,117 din 4,979)	15%	10%
Ponderea instituțiilor cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor care raportează setul minim de indicatori în format standard (anual) Sursa: Raportul consolidat în domeniul protecției consumatorilor elaborat de ISSPNPC	N/A va fi stabilit prin sondaj național realizat în 2026	75%	95%
Ponderea instituțiilor care au aplicat regulamentul cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorilor Sursa: MDED	0%	75%	95%
Ponderea asociațiilor obștești active în domeniu care participă sistematic la	N/A	25%	50%

mecanismul de colaborare instituționalizat Sursa: Raportul consolidat în domeniul protecției consumatorilor elaborat de ISSPNPC			
Ponderea funcționarilor publici din cadrul subdiviziunilor de protecție a consumatorilor care au participat la Programul național de formare continuă în domeniul protecției consumatorilor Sursa: Raportul consolidat în domeniul protecției consumatorilor elaborat de ISSPNPC	N/A	40%	80%
Ponderea participanților la instruire care declară că și-au îmbunătățit capacitățile profesionale în domeniul protecției consumatorilor, evaluată în baza chestionarelor post-instruire (scara Likert) Sursa: MDED	N/A	60%	80%

46.2. Obiectivul specific 2: Consolidarea mecanismelor de remediere a încălcărilor drepturilor consumatorilor și facilitarea accesului la soluții rapide de soluționare a litigiilor.

46.2.1. Un sistem eficient de protecție a consumatorilor nu se limitează doar la stabilirea unor norme juridice, ci presupune și existența unor mecanisme funcționale prin care consumatorii își pot valorifica drepturile atunci când acestea sunt încălcate. În prezent, soluționarea litigiilor dintre consumatori și agenții economici se bazează în mare măsură pe procedurile judiciare, care pot fi costisitoare și de durată. În aceste condiții, consolidarea mecanismelor alternative de soluționare a disputelor devine esențială pentru reducerea timpului de soluționare a conflictelor și pentru facilitarea accesului consumatorilor la remedii eficiente. Instituirea și operaționalizarea unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) în domeniul protecției consumatorilor poate oferi o cale extrajudiciară rapidă pentru rezolvarea disputelor dintre consumatori și comercianți.

46.2.2. În paralel cu dezvoltarea mecanismelor SAL, este necesară consolidarea instrumentelor administrative de prevenire și combatere a practicilor contractuale abuzive. În prezent, constatarea caracterului abuziv al unei clauze contractuale se realizează exclusiv prin intermediul instanțelor de judecată, ceea ce limitează capacitatea sistemului de a interveni prompt. Instituirea unor mecanisme administrative care să permită identificarea și sancționarea clauzelor abuzive ar contribui la reducerea repetării acestor practici și la creșterea nivelului de conformare a agenților economici.

46.2.3. Un alt element important al consolidării mecanismelor de remediere îl reprezintă dezvoltarea cooperării transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor. În contextul creșterii comerțului digital și al diversificării tranzacțiilor transfrontaliere, consumatorii pot întâmpina dificultăți în exercitarea drepturilor lor atunci când comerciantul este stabilit într-o altă jurisdicție. Deși cadrul normativ național stabilește mecanisme de cooperare între autorități în cazul încălcărilor transfrontaliere, funcționarea efectivă a acestora rămâne limitată în practică. Consolidarea rolului ISSPNPC în calitate de punct de contact pentru cooperarea internațională, precum și dezvoltarea unor proceduri operaționale clare pentru gestionarea cazurilor transfrontaliere, ar contribui la protejarea mai eficientă a consumatorilor în relațiile comerciale cu operatori economici din alte state.

46.2.4. Accesul efectiv al consumatorilor la mecanisme de remediere depinde nu doar de existența instrumentelor juridice, ci și de capacitatea instituțiilor de a interveni la nivelul unde apar problemele. În numeroase situații, în special în cazul serviciilor comunale prestate în condominii, dificultățile semnalate de consumatori sunt generate de modul de administrare a fondului locativ și de deficiențe în gestionarea infrastructurii interne a blocurilor de locuit. În lipsa unor mecanisme clare de responsabilizare și monitorizare a gestionarilor fondului locativ, petițiile sunt adesea redirectionate între diferite instituții, iar soluționarea problemelor este întârziată sau incompletă. În acest context, consolidarea cooperării dintre autoritățile centrale, autoritățile publice locale și instituțiile de reglementare devine esențială pentru soluționarea eficientă a problemelor semnalate de consumatori la nivel local

46.2.5. Performanța obiectivului specific 2 va fi monitorizată și evaluată în baza indicatorilor de rezultat stabiliți în tabelul 5.

Tabelul 5. Indicatorii de rezultat pentru obiectivul specific 2

Indicatorul	Valoarea de referință (2025)	Ținta 2028	Ținta 2030
-------------	------------------------------	------------	------------

Ponderea litigiilor dintre consumatori și comercianți soluționate prin mecanisme extrajudiciare (SAL sau mecanisme administrative) din totalul litigiilor raportate Sursa: MDED	N/A	15%	30%
Ponderea consumatorilor care cunosc despre mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor Sursa: MDED	mai mic de 5%	15%	30%
Ponderea petițiilor soluționate în domeniul serviciilor comunale Sursa: MDED	N/A	80%	95%

46.3. Obiectivul specific 3: Consolidarea aplicării cadrului de protecție a consumatorilor în comerțul digital și în vânzările la distanță.

46.3.1. Dezvoltarea accelerată a comerțului electronic și a vânzărilor la distanță generează noi provocări pentru sistemul de protecție a consumatorilor, care necesită adaptarea mecanismelor de implementare și de supraveghere la particularitățile mediului digital. Pe de o parte, cadrul normativ existent, inclusiv prevederile Codului civil referitoare la contractele încheiate la distanță și prin mijloace electronice, precum și Legea privind serviciile societății informaționale, nu este valorificat pe deplin de către autoritățile competente în domeniul protecției consumatorilor. Pe de altă parte, exercitarea competențelor instituționale în domeniul comerțului la distanță este fragmentată între mai multe autorități, în funcție de canalul de vânzare și de specificul produselor sau serviciilor. Această distribuie a competențelor generează dificultăți în orientarea consumatorilor către

autoritatea competentă, întârzieri în examinarea sesizărilor și o aplicare neuniformă a măsurilor corective.

46.3.2. În acest context, obiectivul urmărește consolidarea mecanismelor de aplicare a cadrului normativ existent, clarificarea și coordonarea competențelor instituționale relevante, precum și adaptarea instrumentelor de supraveghere și intervenție la specificul comerțului digital.

46.3.3. Performanța obiectivului specific 3 va fi monitorizată și evaluată în baza indicatorilor de rezultat stabiliți în tabelul 6.

Tabelul 6. Indicatorii de rezultat pentru obiectivul specific 3

Indicatorul	Valoarea de referință (2025)	Ținta 2028	Ținta 2030
Pondere sesizărilor privind comerțul electronic și contractele la distanță soluționate în termenul legal Sursa: MDED	N/A	70%	85%
Pondere consumatorilor care declară că cunosc drepturile lor în cazul achizițiilor online sau la distanță Sursa: MDED	N/A	40%	60%

46.4. Obiectivul specific 4: Creșterea alfabetizării practice a consumatorilor privind exercitarea drepturilor.

46.4.1. Agentul economic care prestează un serviciu sau vinde un bun reprezintă primul punct de contact atunci când consumatorul întâmpină o problemă. Totuși, din rapoartele ISSPNPC se observă că, în anumite situații, consumatorii se adresează direct autorităților, fără a parcurge etapa inițială a reclamației către vânzător sau prestator. În condițiile procedurilor actuale, sesizarea ISSPNPC sau a altei autorități competente intervine după ce consumatorul a înaintat o reclamație către agentul economic și fie nu este de acord cu rezultatul examinării, fie primește un refuz de satisfacere a pretențiilor. Această practică indică necesitatea unor măsuri care să sprijine consumatorii să urmeze corect pașii de revendicare a

drepturilor și, în același timp, să crească rolul informativ al agenților economici. În acest sens, este important ca agenții economici să asigure o comunicare uniformă, vizibilă și ușor de înțeles privind procedura de depunere a reclamațiilor, precum și condițiile și termenele în care consumatorul poate solicita repararea, înlocuirea sau rambursarea contravalorii pentru bunurile și serviciile achiziționate.

46.4.2. Un element care lipsește în înțelegerea completă a situației reale este măsurarea, la nivel macro, a experiențelor pe care consumatorii le au în piață și a efectelor (negative sau pozitive) asupra deciziilor lor cotidiene. În prezent, analiza din domeniul protecției consumatorilor se bazează preponderent pe date administrative: numărul de petiții, numărul de apeluri, numărul de consultații. Aceste date reprezintă un punct de plecare util, însă surprind doar interacțiunile care ajung la instituțiile publice. În condițiile în care au loc zilnic sute de mii de tranzacții, nici o autoritate nu poate monitoriza conformitatea și traseul fiecărei tranzacții în parte. De aceea, practica internațională folosește sondaje periodice pentru a înțelege ce se întâmplă în piață la nivel agregat: cât de frecvent apar probleme, ce fac consumatorii atunci când le întâlnesc, dacă se adresează mai întâi agentului economic sau direct autorităților, ce rezultate obțin (reparație/înlocuire/rambursare, parțial sau fără remediere), cât de mulțumiți sunt de modul de soluționare și care sunt motivele pentru care, uneori, consumatorii aleg să nu depună nici o reclamație. Prin urmare, monitorizarea eficientă a domeniului nu poate fi realizată exclusiv printr-un singur set de date administrative. Ea trebuie completată prin sondaje, atât în rândul consumatorilor cât și în rândul agenților economici, pentru a înțelege mai bine dinamica relațiilor private dintre părți și eficiența mecanismelor de soluționare la nivel de piață. Un exemplu de rezultate obținute printr-un sondaj național comparabil este prezentat în figurile 1, 2 și 3 din Regatul Unit. Elaborarea unor sondaje periodice (de exemplu, o dată la 3 ani), cu întrebări stabile în timp, ar permite obținerea unor date comparabile, identificarea tendințelor și formularea unor indicatori mai preciși pentru evaluarea progresului și a impactului intervențiilor autorităților asupra bunăstării consumatorilor.

Figura 1⁵. Canalul de achiziție a bunurilor și serviciilor

⁵ Consumer protection study in the UK - 2022: <https://www.gov.uk/government/publications/consumer-protection-study-2022>

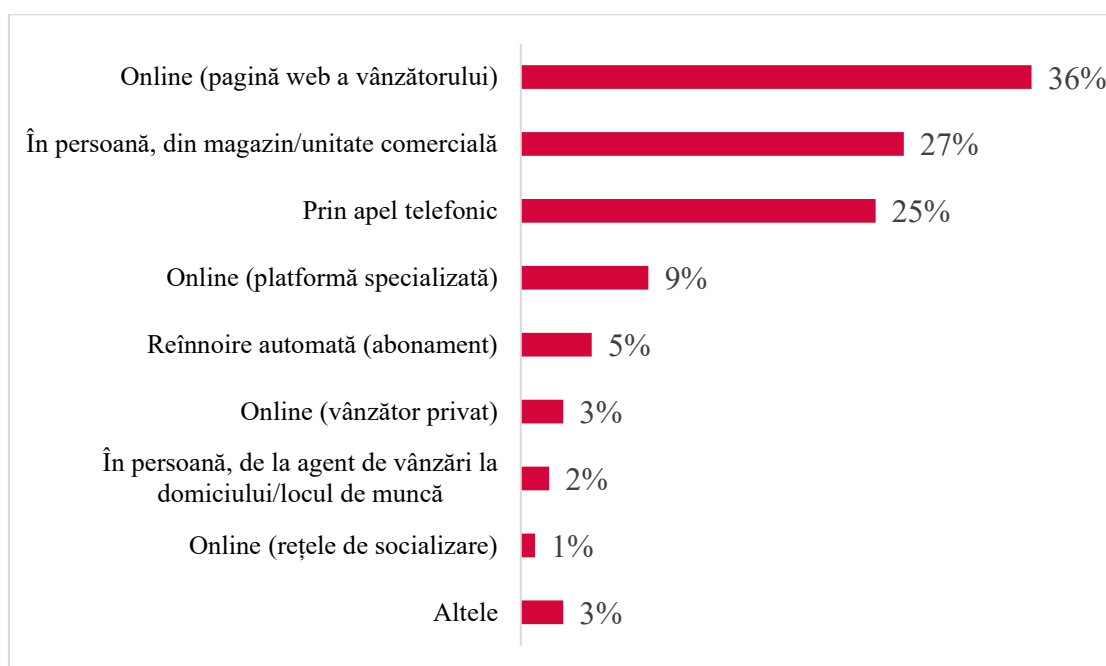


Figura 2⁶. Tipul problemei

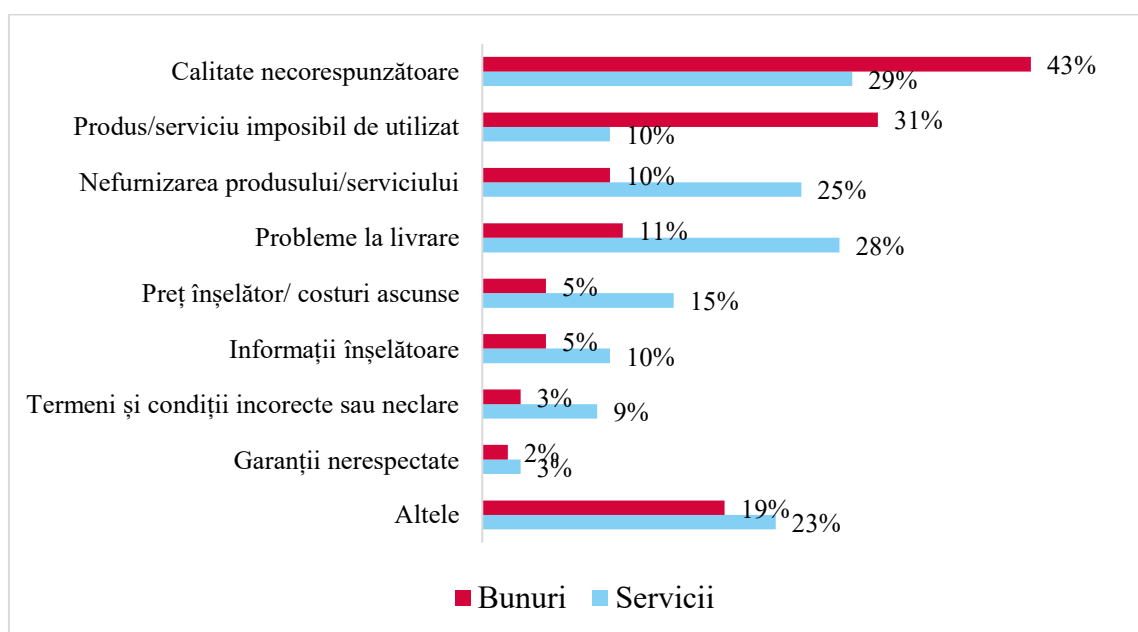
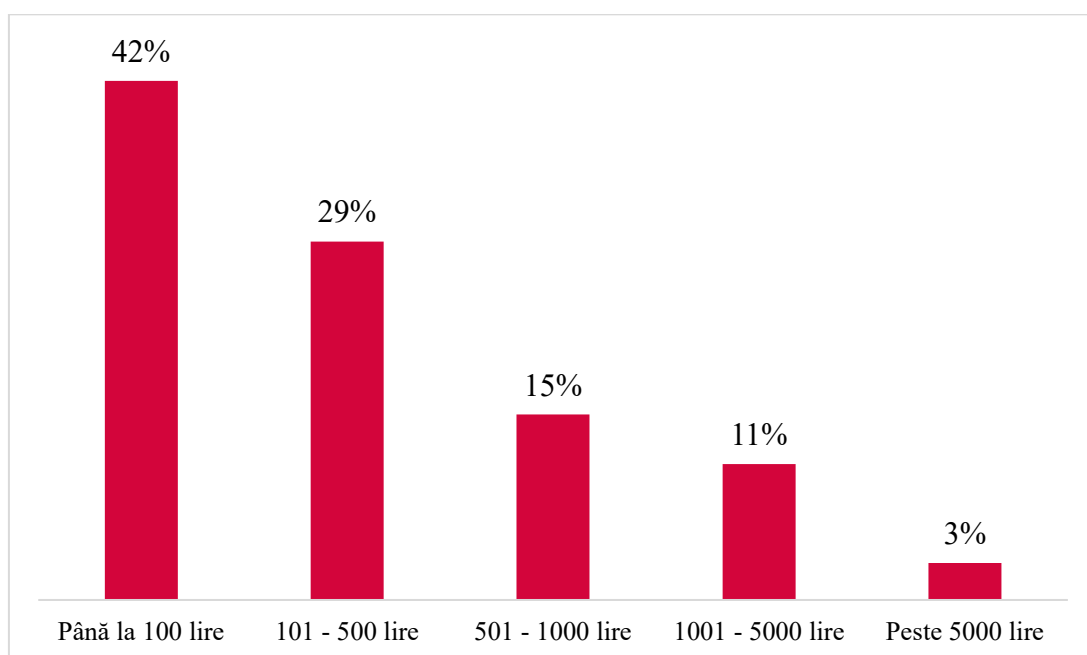


Figura 3⁷. Prețul bunului/serviciului la momentul problemei (benzi de preț pentru segmentare)

⁶ Consumer protection study in the UK - 2024:

<https://assets.publishing.service.gov.uk/media/67e2c07374e40de685195b55/consumer-detriment-survey-2024.pdf>

⁷ Consumer protection study in the UK - 2022: <https://www.gov.uk/government/publications/consumer-protection-study-2022>



46.4.3. Performanța obiectivului specific 4 va fi monitorizată și evaluată în baza indicatorilor de rezultat stabiliți în tabelul 7.

Tabelul 7. Indicatorii de rezultat pentru obiectivul specific 4

Indicatorul	Valoarea de referință (2024)	Ținta 2028	Ținta 2030
Ponderea consumatorilor care cunosc ordinea corectă de soluționare a unei reclamații (adresarea inițială către agentul economic, înainte de sesizarea autorității competente). Sursa: Raportul consolidat în domeniul protecției consumatorilor elaborat de ISSPNPC	N/A	60%	80%
Gradul de satisfacție al consumatorilor privind răspunsurile primite ca urmare a petițiilor depuse	N/A	N/A va fi stabilit prin sondaj național realizat în 2027	60%

Sursa: MDED (sondaj național)			
----------------------------------	--	--	--

Capitolul IV

IMPACT

47. Impacturile pe termen mediu ale implementării Programului național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030 sunt:

47.1. Creșterea încrederii consumatorilor în mecanismele de protecție și în funcționarea corectă a pieței;

47.2. Reducerea prejudiciilor suportate de consumatori (ex. pierderi financiare, timp pierdut) prin îmbunătățirea accesului la remedii rapide (reparație/înlocuire/rambursare/compensație).

47.3. Îmbunătățirea conformării agenților economici;

47.4. Consolidarea rolului agentului economic ca prim punct de contact în soluționarea reclamațiilor, prin proceduri de reclamație mai vizibile, standardizate și ușor de utilizat;

47.5. Creșterea alfabetizării practice a consumatorilor, astfel încât aceștia să poată identifica pașii de revendicare a drepturilor;

47.6. Îmbunătățirea accesului la protecție și redresare, inclusiv pentru consumatorii din mediul rural și grupurile vulnerabile (vârstnici, persoane cu competențe digitale reduse, venituri mici);

47.7. Reducerea riscurilor pentru consumatori în comerțul online și la distanță, prin clarificarea regulilor, monitorizarea pieței digitale și mecanisme mai eficiente de intervenție;

47.8. Îmbunătățirea transparenței și a calității datelor de monitorizare, prin standardizarea și interoperabilitatea indicatorilor.

47.9. Pentru a permite măsurarea impactului implementării Programului, fiecare obiectiv specific va fi măsurat printr-un indicator de impact, stabilit în tabelul 8.

Tabelul 8. Indicatorii de impact⁸

Indicatorul de impact	Valoarea de referință	Ținta 2030	Notă
------------------------------	------------------------------	-------------------	-------------

⁸ Indicatorii de impact au fost modelați în baza indicatorilor incluși în Consumer Conditions Scoreboard (sondajul elaborat de Comisia Europeană privind condițiile pe piața unică).

Pondereea consumatorilor care declară că au încredere ridicată sau medie în corectitudinea pieței	N/A	50%	va fi stabilit prin sondaj național realizat în 2027
Pondereea consumatorilor din Republica Moldova care declară că produsele disponibile pe piață sunt sigure sau în mare parte sigure	N/A	60%	va fi stabilit prin sondaj național realizat în 2027
Pondereea consumatorilor din Republica Moldova care declară că se simt în siguranță când cumpără online de la comercianți autohtoni	N/A	55%	va fi stabilit prin sondaj național realizat în 2027
Pondereea petițiilor soluționate pe cale amiabilă	Anul 2025 7,82% Sursa: Raport ISSPNPC	20%	

Capitolul V

COSTURI

48. Programul va fi implementat în parteneriat de către autoritățile de reglementare, autoritățile și autoritățile de protecție a consumatorilor..

49. Implementarea Programului va fi realizată prin intermediul programelor bugetare sectoriale ale instituțiilor implicate. Estimarea resurselor financiare necesare și identificarea surselor de finanțare pentru implementarea acțiunilor prezentului Program se va face în cadrul planurilor instituționale ale autorităților responsabile (ministerelor) și în cadrul bugetelor autorităților responsabile de domeniul protecției consumatorilor.

50. Autoritățile de protecție a consumatorilor, precum și asociațiile obștești în domeniu pot obține fonduri suplimentare celor alocate din bugetul de stat și pot beneficia de schimb de experiență care să contribuie la consolidarea protecției consumatorilor în Republica Moldova.

Tabelul 9. Costuri pentru punerea în aplicare a programului

Obiectivul specific	Codul subprogr amului bugetar	Costuri totale (mii lei)	Costuri pe ani (mii lei)				
			Anul 2026	Anul 2027	Anul 2028	Anul 2029	Anul 2030
Obiectivul specific 1: Consolidarea guvernanței și a capacității administrative a sistemului de protecție a consumatorilor.							
Costuri acoperite din bugetul de stat (mii lei)	4001, 5001, 5008, 5101, 5106, 6401, 6402, 6403, 6404, 6405, 6406, 8001, 8004.	2624,98	929,80	2457,09	621,33	202,35	214,41
Costuri asistență externă (mii lei)	-	1800,00	-	1800,00	-	-	-
Costuri neacoperite (mii lei)	-	-	-	-	-	-	-
Obiectivul specific 2: Consolidarea mecanismelor de remediere a încălcărilor drepturilor consumatorilor și facilitarea accesului la soluții rapide de soluționare a litigiilor							
Costuri acoperite în CBTM (mii lei)	4001, 5001, 5008, 6401.	5886,07	126,17	2178,04	2732,96	489,61	359,29
Costuri asistență externă (mii lei)	-	-	-	-	-	-	-
Costuri neacoperite (mii lei)	-	-	-	-	-	-	-
Obiectivul specific 3: Consolidarea aplicării cadrului de protecție a consumatorilor în comerțul digital și în vânzările la distanță							
Costuri acoperite în CBTM (mii lei)	4001 5001 5008	350,30	-	124,00	-	226,30	-
Costuri asistență externă (mii lei)	-	-	-	-	-	-	-

<i>Costuri neacoperite (mii lei)</i>	-	-	-	-	-	-	-
Obiectivul specific 4: Creșterea alfabetizării practice a consumatorilor privind exercitarea drepturilor							
<i>Costuri acoperite în CBTM (mii lei)</i>	5001, 5008, 5101, 5106, 6401, 6402, 6403, 6404, 6405, 6406, 6406, 8001, 8004, 8801.	4454,77	156,90	918,50	530,87	2294,90	553,60
<i>Costuri asistență externă (mii lei)</i>	-	-	-	-	-	-	-
<i>Costuri neacoperite (mii lei)</i>	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		15116,12	1212,87	5677,63	3885,16	3213,16	1127,30

Capitolul VI RISCURI

Tabelul 10. Descrierea riscurilor și măsurilor de diminuare

Riscul	Impactul	Probabilitatea	Măsurile de diminuare a riscurilor
Lipsa unei cooperări eficiente dintre ISSPNPC și celelalte autorități publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor	Ridicat	Medie	➤ Stabilirea unor proceduri clare de implementare, raportare și monitorizare. ➤ Consolidarea rolului Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței și utilizarea acestei platforme pentru abordarea provocărilor identificate.

			➤ Coordonare mai bună din partea MDED.
Obstacole administrative în operaționalizarea mecanismelor inovatoare în domeniul protecției consumatorului (ex. funcționalitatea deplină a SAL)	Mediu	Ridicată	➤ Stabilirea parteneriatelor cu statele care au o experiență bună în acest domeniu. ➤ Elaborarea unui program de formare/instruire pentru funcționarii din toate autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor.
Lipsa de angajament și sprijin din partea factorilor de decizie și a funcționarilor publici în implementarea Programului, inclusiv schimbarea de priorități sau schimbările politice care pot afecta direcția și resursele alocate Programului	Mediu	Medie	➤ Elaborarea unui plan de comunicare detaliat referitor la realizarea Programului inclusiv pentru a obține sprijinul și interesul publicului pentru realizarea activităților privind consolidarea drepturilor consumatorilor.
Apariția unor domenii noi care nu sunt acoperite expres de către cadrul legal	Mediu	Ridicată	➤ Stabilirea unui mecanism administrativ care să descrie modalitatea de soluționare a conflictelor instituționale.
Insuficiența resurselor financiare alocate, precum și a asistenței tehnice externe pentru implementarea Programului sau întârzieri în alocarea fondurilor	Ridicat	Ridicată	➤ Includerea acțiunilor prioritare în Planul Național de Dezvoltare pentru planificarea resurselor financiare în Cadrul Bugetar pe Termen Mediu; ➤ Generarea și popularizarea rezultatelor obținute ca urmare a implementării acțiunilor din plan;

			➤ Implicarea donatorilor pentru susținerea plenară a obiectivelor Programului.
--	--	--	--

Capitolul VII

AUTORITĂȚI ȘI INSTITUȚII RESPONSABILE

51. Programul național privind protecția consumatorilor pentru anii 2026–2030 este elaborat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării. Implementarea Programului este asigurată de autoritățile publice responsabile de realizarea acțiunilor prevăzute în Planul de acțiuni, potrivit competențelor ce le revin. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, în calitate de coordonator național în domeniul protecției consumatorilor, are rolul de a coordona implementarea Planului de acțiuni, de a facilita cooperarea dintre autoritățile implicate, precum și de a contribui la soluționarea aspectelor care pot afecta realizarea obiectivelor Programului..

52. Acțiunile din plan sunt partajate cu următoarele autorități centrale și alte autorități publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor:

53. Principalii actori implicați în proces:

53.1. Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării;

53.2. Ministerul Educației și Cercetării;

53.3. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

53.4. Comisia Națională a Pieței Financiare;

53.5. Banca Națională a Moldovei;

53.6. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;

53.7. Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică;

53.8. Autoritatea Aeronautică Civilă;

53.9. Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;

53.10. Agenția Națională Transport Auto;

53.11. Agenția Națională pentru Sănătate Publică;

53.12. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații;

53.13. Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale;

53.14. Consiliul Concurenței;

53.13. Agenția Navală;

53.14. Agenția Feroviară;

53.15. Asociațiile de consumatori.

54. Organizațiile societății civile și reprezentanții mediului academic, vor fi implicați în mod special la capitolul monitorizării și evaluării eforturilor depuse de către autoritățile publice.

Tabelul 11. Analiza nivelului de distribuție echitabilă a termenelor de implementare a acțiunilor pe parcursul perioadei de implementare

	Anul 2026	Anul 2027	Anul 2028	Anul 2029	Anul 2030
Ponderea acțiunilor planificate	18%	36%	21%	7%	18%

Capitolul VIII

PROCEDURI DE RAPORTARE

55. Procesul de monitorizare și evaluare va asigura realizarea tuturor acțiunilor planificate, ceea ce va duce la atingerea obiectivelor stabilite. Scopul monitorizării constă în urmărirea progresului înregistrat în implementarea planului de acțiuni, în vederea determinării gradului de realizare a acțiunilor și a conformității acestora cu cele planificate. Un alt aspect important este evidențierea deficiențelor în realizarea acțiunilor, cu înaintarea unor propuneri de remediere.

56. În procesul de implementare a Programului vor fi realizate următoarele proceduri de monitorizare și evaluare:

57.1. **Monitorizarea anuală** – evaluarea acțiunilor cu raportare anuală și la termen, finalizată cu un raport de progres și evaluare privind implementarea Programului și a planului de acțiuni. Raportul de progres anual are un caracter analitic și constituie un document de referință pentru planificarea următorului an de implementare, cu includerea datelor privind realizarea acțiunilor din planul de acțiuni, cu raportare anuală și la termen, precum și a deficiențelor înregistrate în procesul de realizare a acțiunilor scadente. Raportul de progres anual privind implementarea Programului și a planului de acțiuni se întocmește de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, se transmite Cancelariei de Stat și se publică pe pagina web oficială a ministerului. Rapoartele anuale privind realizarea Planului de acțiuni, în baza cărora se întocmește raportul de progres anual, se prezintă direcției responsabile din cadrul ministerului de către entitățile publice implementatoare până la data de 1 februarie. Informațiile prezentate în rapoartele entităților publice implementatoare trebuie să fie redată în mod obiectiv și detaliat,

pentru fiecare acțiune scadentă (inclusiv cu argumentele de rigoare privind deficiențele de realizare a acțiunii și măsurile întreprinse pentru remedierea sau evitarea acestora). Raportul anual privind implementarea Programului și a Planului de acțiuni se prezintă spre validare Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

57.2. Evaluarea finală – se realizează în termen de 6 luni de la terminarea perioadei de implementare a documentului de politici publice. Evaluarea finală se efectuează pentru a estima gradul de implementare a Programului și pentru a seta necesitățile și domeniile de abordare în viitorul document de politici în domeniul protecției consumatorilor. Raportul final privind implementarea Programului se întocmește de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării. Raportul final se publică pe pagina web oficială a ministerului.

58. Entitățile publice implementatoare, specificate în planul de acțiuni drept autorități/instituții responsabile, vor asigura reflectarea în propriile planuri operaționale anuale de activitate a obiectivelor și acțiunilor incluse în planul de acțiuni al Programului, cu planificarea resurselor financiare pentru executarea acestora.

59. Entitățile publice implementatoare prezintă Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării informațiile necesare pentru monitorizarea și evaluarea progresului în implementarea acțiunilor planificate de care sunt responsabile, conform termenelor stabilite în planul de acțiuni.

60. Elaborarea de către organizațiile societății civile a unor rapoarte alternative de evaluare privind implementarea Programului este încurajată. Rapoartele alternative pot oferi aprecieri calitative privind obiectivele atinse și măsurile realizate din Program, fiind susținute inclusiv prin sondajele de opinii privind creșterea nivelului de educație și protecție a consumatorilor.

Planul de acțiuni pentru implementarea Programului național privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
Obiectivul specific 1. Consolidarea guvernanței și a capacității administrative a sistemului de protecție a consumatorilor														
1.1.	Operaționalizarea Consiliului pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței	Două ședințe organizate anual 100% procese verbale publicate pe pagina MDED	73,27	73,27			5001, 5008	13,00	13,78	14,60	15,48	16,41	Semestrial, 2026-2030	MDED
1.2	Inventarierea și clarificarea domeniilor cu competențe ambigue	Inventariere efectuată Domeniile identificate partajate între autorități Notă elaborată	124,00	124,00			5001, 5008		124,00				Trim. I, 2027	MDED
1.3	Elaborarea și aprobarea regulamentului-cadru pentru subdiviziunile	Regulament cadru elaborat și aprobat	212,36	212,36			5001, 5008			212,36			Trim. II, 2028	MDED MJ ISSPNPC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	de protecție a consumatorului						4001							
1.4	Definirea unui set minim și standardizat de indicatori aplicabil pentru toate autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorului	Set standardizat de indicatori stabilit	117,00	117,00			5001, 5008	117,00					Trim. III, 2026	MDER ISSPNPC
1.5	Aprobarea unui model unic de raportare anuală a activităților desfășurate în domeniul protecției consumatorilor pentru toate autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorului	Șablon de raportare aprobat	66,85	66,85			5001, 5008	66,85					Trim. IV, 2026	MDER ISSPNPC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
1.6	Revizuirea structurii administrative și a efectivului-limită al ISSPNPC	Analiza efectuată Organigramă revizuită	189,00	189,00			5001, 5008	189,00					Trim. IV, 2026	MD ISSPNPC
1.7	Elaborarea și implementarea unui program național de formare continuă în protecția consumatorilor	Program elaborat	100,00	100,00			5001, 5008		100,00				Trim. I, 2027	MD ISSPNPC
		50 funcționari instruiți anual	727,47	727,47			5001, 5008		166,31	176,29	186,87	198,00	Semestrial, 2027-2030	MD ISSPNPC
1.8	Elaborarea unui modul de instruire pentru judecători pe litigii de consum (clauze abuzive, garanții, practici	Modul elaborat	53,00	53,00			4001, 5001, 5008,		53,00				Trim. I, 2027	MJ INJ MD

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	neloiale, uniformizarea practicii de soluționare a litigiilor în domeniul transportului aerian)	25 Judecători instruiți	86,62	86,62			4001, 5001, 5008			86,62			Trim. III, 2028	MJ INJ MDED
1.9	Integrarea modului de petiționare aferent protecției consumatorului în sistemul informațional e-democrație	Modul operațional	1800,00		1800,00		5008		1800,00				Trim. III, 2027	ISSPNPC AGE
1.10	Elaborarea și aprobarea unei proceduri standard de acces în unități cu regim închis (ex. aeroport, penitenciar)	Procedură standard elaborată și aprobată, prin Ordinul conducătorului autorității	131,46	131,46			5001, 5008, 5101, 5106, 6401, 6402, 6403, 6404, 6405, 6406,			131,46			Trim. I, 2028	MDED ISSPNPC ANSA ANSP AAC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
							8001, 8004.							Alte autorități relevante
1.11	Consolidarea răspunderii pentru produsele defecte și adaptarea legislației la noile tehnologii și stabilirea mecanismelor clare de despăgubire a consumatorilor	Lege adoptată (proiecte de lege pentru modificarea Codului Civil - răspunderea pentru produsele cu defecte)	208,00	208,00			5001	208,00					Trim. IV, 2026	MDED
1.12	Adoptarea proiectului de Lege privind contractele de credit de consum, care transpune Directiva (UE) 2023/2225	Lege adoptată	210,65	210,65			5001	210,65					Trim. IV, 2026	MDED CNP
1.13	Adoptarea proiectului de Lege privind contractele de servicii financiare de consum încheiate la distanță, care asigură transpunere	Lege adoptată	125,30	125,30			5001	125,30					Trim. IV, 2026	MDED CNP

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	la Directiva (UE) 2023/2673													
1.14	Instituirea unui centru național integrat în rețeaua ECC-Net, cu rol de informare, consiliere și sprijin pentru consumatorii moldoveni în tranzacțiile transfrontaliere cu operatori economici din UE	Regulament aprobat	200,00	200,00			5001		200,00				Trim. III, 2027	MDED
		Centru național integrat și funcțional												
	Total Obiectivul specific 1:		4424,98	2624,98	1800,00			929,80	2457,09	621,33	202,35	214,41		
Obiectivul specific 2. Consolidarea mecanismelor de remediere a încălcărilor drepturilor consumatorilor și facilitarea accesului la soluții rapide de soluționare a litigiilor														
2.1	Instituirea și operaționalizarea entității/ subdiviziunii de soluționare alternativă a litigiilor	Entitatea/ subdiviziunea responsabilă de soluționare alternativă a	696,30	696,30			5001, 5008		696,30				Trim.II I, 2027	MDED ISSPNPC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	în domeniul protecției consumatorilor	litigiilor creată și funcțională												
2.2	Stabilirea criteriilor de recunoaștere a entităților SAL	Criteriile de recunoaștere a entităților SAL aprobate și publicate	124,00	124,00			5001		124,00				Trim.I, 2027	MDED
2.3	Stabilirea criteriilor și procedurii de desemnare a entităților calificate pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor	Criteriile și procedura de desemnare a entităților calificate pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor aprobate și publicate	124,00	124,00			5001			124,00			Trim II, 2028	MDED
2.4	Dezvoltarea unei platforme online sau au unui modul în cadrul platformelor existente pentru depunerea și gestionarea cererilor	Platformă/Modul funcțional	1800,00	1800,00			5008			1800,00			Trim. I, 2028	ISSPNPC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	de soluționare alternativă a litigiilor													
2.5	Desfășurarea campaniilor de informare pentru consumatori și agenți economici privind utilizarea mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor	Cel puțin 1 campanie organizată anual	711,23	711,23			5001, 5008	126,17	133,74	141,76	150,27	159,29	Semestrial, 2026-2030	MDED ISSPNPC
2.6	Elaborarea unui studiu privind instituirea unui mecanism administrativ de constatare și eliminare a clauzelor contractuale abuzive	Studiu elaborat	200,00	200,00			5001, 5008, 4001		200,00				Trim. II, 2027	MDED MJ
2.7	Crearea unui registru public al clauzelor contractuale declarate abuzive	Registru creat și disponibil publicului	124,00	124,00			5001, 5008		124,00				Trim. III, 2027	MDED ISSPNPC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
2.8	Elaborarea și aprobarea procedurilor interne pentru gestionarea cererilor de asistență reciprocă în cazurile de încălcări transfrontaliere	Proceduri aprobate	139,34	139,34			5001, 5008				139,34		Trim. III, 2029	MDED
2.9	Revizuirea cadrului legal privind prestarea serviciilor comunale, în special de responsabilizare a GFL și competențelor APL de monitorizare și control administrativ al GFL pe segmentul dat	Cadrul legal revizuit: (Legea nr. 187/2022; Legea nr. 1422/2002; HG nr. 281/2024; HG nr. 568/2023; Codul contravențional; Codul penal)	233,60	233,60			5001, 5008, 6401			233,60			Trim. I, 2028	MDED MIDR ME ANRE
2.10	Instituirea mecanismelor de răspundere juridică efectivă pentru încălcarea drepturilor	Legi adoptate (modificarea Codului	233,60	233,60			5001, 5008, 6401			233,60			Trim. I, 2028	MDED MIDR ME

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	locatarilor/consumatorilor (răspunderea contravențională pentru factorii de decizie ai GFL și APL pentru neglijență sau abuz de serviciu)	contravențional și Codului penal)												ANRE
2.11	Elaborarea ghidurilor pentru gestionarii fondului locativ privind respectarea drepturilor consumatorilor în administrarea serviciilor comunale	Ghid elaborat și distribuit	200,00	200,00			6401		200,00				Trim. II, 2027	MIDR ANRE
2.12	Integrarea priorităților tranziției verzi prin introducerea normelor privind reparabilitatea bunurilor, extinderea duratei de viață a produselor	Lege adoptată (modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002, Legii nr. 105/2003	200,00	200,00			5001, 5008		200,00				Trim. II, 2027	MDED

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
		privind protecția consumatorilor)												
2.13	Instituirea sistemului național de informare pentru produsele periculoase prin crearea unei platforme digitale integrate, conectată la sistemele europene (precum Safety Gate), pentru notificarea rapidă a produselor periculoase identificate pe piața Republicii Moldova	Platformă funcțională, interoperabilă cu sistemele UE, sistemul central CEFTA cu cel puțin 20 notificări anual publicate	1100,00	1100,00			5001, 5008		500,00	200,00	200,00	200,00	Trim. I, 2027	MDED
	Total Obiectivul specific 2:		5886,07	5886,07				126,17	2178,04	2732,96	489,61	359,29		
Obiectivul specific 3. Consolidarea aplicării cadrului de protecție a consumatorilor în comerțul digital și în vânzările la distanță														
3.1	Elaborarea și aprobarea ghidurilor metodologice pentru aplicarea unitară a	Ghid metodologic aprobat	226,30	226,30			5001, 5008, 4001				226,30		Trim. II, 2029	MDED MJ

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	prevederilor Codului civil privind contractele la distanță și contractele electronice													
3.2	Elaborarea unui mecanism clar de repartizare a competențelor între autoritățile sectoriale și ISSPNPC în examinarea sesizărilor privind comerțul la distanță	Procedură aprobată	124,00	124,00			5001, 5008		124,00				Trim. II, 2027	MDED ISSPNPC
	Total Obiectivul specific 3:		350,30	350,30					124,00		226,30			
Obiectivul specific 4. Creșterea alfabetizării practice a consumatorilor privind exercitarea drepturilor														
4.1	Acordarea granturilor asociațiilor obștești pentru organizarea activităților din Săptămâna	Cel puțin 5 granturi oferite în perioada anilor 2027-2030	400,00	400,00			5001, 5008		100,00	100,00	100,00	100,00	2027-2030	MDED ISSPNPC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	Drepturilor Consumatorilor (15 martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor)													
4.2	Organizarea campaniilor de informare privind drepturile consumatorilor, în parteneriat cu sectorul privat și organizațiile societății civile	Cel puțin 8 campanii de informare în perioada anilor 2027-2030	448,57	448,57			5001, 5008		109,50	116,07	123,00	100,00	2027-2030	ISSPNPC MDED Alte autorități publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorului
4.3	Organizarea atelierelor privind drepturile consumatorilor în parteneriat cu centrele de tineret, biblioteci, centre pentru educație a adulților	50 de ateliere organizate	1500,00	1500,00			5001, 5008, 8801				1500,00		Trim. III, 2029	ISSPNPC MDED MEC

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
4.4	Organizarea sesiunilor de instruire a agenților economici privind drepturile consumatorului	200 de agenți economici instruiți anual	884,40	884,40			5008, 5101, 5106, 6401, 6402, 6403, 6404, 6405, 6406, 8001, 8004.	156,90	166,30	176,30	186,90	198,00	Trim. IV, 2030	ISSPNPC CNPf Alte autorități publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorului
4.5	Elaborarea unui sondaj național privind situația în domeniul consumatorului	2 sondaj efectuate 2 rapoarte publicate	438,20	438,20			5001, 5008		200,00		238,20		Trim. I, 2027 Trim. I, 2029	MDED ISSPNPC
4.6	Organizarea anuală a evenimentului dedicate Zilei consumatorului	Un eveniment organizat anual pe 15 martie - Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor	571,60	571,60			5001, 5008		130,70	138,50	146,80	155,60	Anual, 2027 - 2030	ISSPNPC MDED
4.7	Elaborarea ghidului de buzunar informative pentru	Ghid elaborat	212,00	212,00			5001, 5008,		212,00				Trim. II, 2027	MDED MAIA

N/o	Acțiuni unice identificabile	Indicatori de monitorizare	Costul total (mii lei)	Costuri totale repartizate pe surse de finanțare (mii lei)			Cod program/ Subprogram bugetar, denumirea sursei de finanțare	Costuri repartizate pe ani					Termenul limită (trimestru/an)	Instituție responsabilă
				Buget de stat	Asistență externă	Costuri neacoperite		2026	2027	2028	2029	2030		
	consumatori la produsele alimentare						5101, 5106,							
	Total Obiectivul specific 4		4454,7 7	4454,7 7				156,90	918,50	530,87	2294,9 0	553,60		
	TOTAL		15116, 12	13316, 12	1800,00			1212,8 7	5677,6 3	3885,1 6	3213,1 6	1127,3 0		