

Вызовы и возможности для укрепления институциональных рамок в области защиты прав потребителей

Обеспечение эффективных, действенных и сообразованных с нормативно-правовой базой Европейского союза рамок в области защиты прав потребителей – национальный приоритет. Это касается не только защиты каждого гражданина в его отношениях с коммерсантами, но и работы конкурентного, прозрачного и предсказуемого рынка, в котором честные и ответственные экономические агенты не страдают из-за недобросовестных коммерческих практик, несоответствующих продуктов и товаров или же услуг, оказанных ненадлежащим образом.

Государственной инспекции по надзору за недовольственными товарами и защите прав потребителей (далее – Инспекция или ГИННТЗПП), которая служит контактной точкой и национальным координатором в деле соблюдения законодательства в области защиты прав потребителей, недавно расширили мандат, поэтому теперь он охватывает и контракты на поставку цифрового контента и цифровых услуг. Наряду с этим данное ведомство наделили также и полномочиями по внесудебному урегулированию споров в сфере потребления через механизм альтернативного разрешения. Кроме того, Инспекция управляет работой Единого центра приема звонков от потребителей. Хотя все эти изменения новшества укрепляют роль данного учреждения в качестве институциональной основы отечественной системы защиты прав потребителей, отметим, что его мандат расширили на фоне недостатка административных ресурсов. Так, ГИННТЗПП испытывает системную нехватку персонала, уровень оплаты труда ее служащих, которые занимают исполнительные должности, неконкурентоспособный, к тому же Инспекция располагает недостаточными рычагами, чтобы фактически играть роль координатора работы секторальных органов. Также на практике ведомство выступает и в качестве омбудсмена для потребителей – информирует и направляет потребителей, предоставляет им консультации, рассматривает их индивидуальные жалобы, упрощает урегулирование возникающих споров мирным путем/полюбовно, а все это требует огромных временных затрат и мешает Инспекции сосредоточиться на системных проблемах рынка.

В этой связи усилия по укреплению потенциала ГИННТЗПП должны опираться на поэтапный и практичный подход: сохранение узнаваемой институциональной идентичности, усиление функциональной и финансовой автономии, прояснение полномочий в области межинституциональной координации, замещение критических должностей, начало фактического применения механизма альтернативного разрешения споров (АРС), внедрение цифровых решений, которые позволят повысить эффективность работы, связанной с надзором, рассмотрением обращений, представлением отчетов и анализом рисков. Следовательно, институциональная реформа должна быть нацелена не только на увеличение численности персонала, но и на уменьшение административной нагрузки за счет автоматизации, сортировки, интероперабельности и использования данных для будущих целенаправленных мер.

Как изменялась роль ГИННТЗПП

Сфера защита прав потребителей имеет общенациональное значение, она влияет на функционирование рынка, лояльную конкуренцию, безопасность продуктов, качество услуг и доверие населения к госучреждениям. Разнообразие и особенности областей деятельности в этой сфере объясняют, почему соответствующие полномочия разделены между несколькими секторальными органами, наделенными функциями по защите прав потребителей. Также ввиду этих же обстоятельств необходимо существование центрального учреждения, способного обеспечить последовательность и слаженность системы, единообразное применение законодательства и обобщение данных. Кстати говоря, эта последняя функция имеет большое значение, когда речь идет об обеспечении прозрачности, приведении нормативных рамок в соответствие с правовой базой Евросоюза, гармонизации политики на уровне всей системы защиты прав потребителей.

В условиях нынешней институциональной архитектуры ГИННТЗПП – государственный орган, подведомственный Министерству экономического развития и цифровизации. Инспекция координирует на национальном уровне соблюдение законодательства по защите прав потребителей, исполняет роль национального контактного пункта, но при этом не является единственным правоприменительным учреждением в данной области. Соответствующие полномочия распределены между 12 органами, которые отвечают за безопасность пищевых продуктов, финансовые услуги, энергию, электросвязь, транспорт, здравоохранение, лекарственные препараты, строительство и другие секторы. Наряду с иными полномочиями в плане защиты прав потребителей ГИННТЗПП осуществляет и функции по надзору над рынком в отношении широкого спектра непищевых продуктов, на нее возложены и полномочия в области метрологии, фасованных продуктов, услуг, а также в других областях, которые тоже требуют выделять персонал и ресурсы.

Один из аспектов, которые стоит прояснить, связан с полномочиями ГИННТЗПП в сфере услуг. Хотя правовые рамки наделяют Инспекцию полномочиями в плане соответствия услуг, в том числе туристических, не проводилась исчерпывающая инвентаризация категорий услуг, относящихся к ее компетенции, и услуг, относящихся к компетенции секторальных органов. Поскольку подобную инвентаризацию не выполнили, это приводит к возникновению неких «серых» зон, неоднозначному толкованию и неоднократному перенаправлению жалоб, особенно в случае смешанных услуг, цифровых услуг, дистанционной торговли, а также ситуаций, когда одни и те же потребительские отношения могут предполагать применение как общих норм в области защиты прав потребителей, так и секторальных регулирующих правил.

В течение последних нескольких лет мандат ГИННТЗПП в системе защиты прав потребителей значительно расширили, теперь он не сводится к исполнению функций по контролю над непищевыми продуктами, услугами, метрологией, фасованными продуктами, нефтепродуктами и коммерческими практиками. Так, на основании Закона № 247/2024 о договорах на поставку цифрового контента и цифровых услуг¹ (вступившего в силу с 26 ноября 2025 года), ГИННТЗПП назначили в качестве органа, ответственного за осуществление контроля над исполнением нового закона, а ее мандат уже включает рассмотрение жалоб насчет цифрового контента и цифровых услуг и предполагает возможность подавать судебные иски против коммерсантов, которые совершили либо могут совершить нарушение указанного закона. Это новое полномочие

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=145889&lang=ru

предполагает изменение подхода, но не сводит его только к физическим характеристикам продукта, наличию маркировки, документации о соответствии либо качеству традиционной услуги. Следовательно, Инспекция должна обладать необходимыми компетенциями и располагать специфическими инструментами (к примеру, специализированным ПО), позволяющими эффективно и объективно изучать функциональность, совместимость, интероперабельность и непрерывность цифровых услуг, обязательства насчет обновления, в том числе связанные с безопасностью, и имеющиеся в распоряжении потребителя средства в случае несоответствия данных услуг. Фактическое применение этих рамок требует, чтобы Инспекцию обеспечили квалифицированным персоналом в области юриспруденции, техническими экспертами, способными проводить адаптированные к цифровой среде расследования.

Принимая во внимание, что Республике Молдова предстоит перенять и внедрить в национальное законодательство Регламент (ЕС) 2022/2065 о едином рынке цифровых услуг, то полномочия, непосредственно касающиеся защиты прав потребителей, выйдут за классические рамки цифровых услуг в той мере, в которые они будут отнесены к полномочиям ГИННТЗПП либо будут предполагать сотрудничество Инспекции с назначенным компетентным органом. Это может включать обязательства в плане прозрачности онлайн-платформ, прослеживаемости коммерсантов, торгующих через маркет-плейсы, механизмы сообщения о случаях, связанных с незаконными товарами либо услугами, запрета обменных практик и использования данных для выявления системных рисков в онлайн-среде. В случае ГИННТЗПП все это предполагает новых юридических и технических компетенций, а также цифровых инструментов по мониторингу интернет-торговли.

Другой важный аспект, связанный с расширением мандата ГИННТЗПП, вытекает из введения механизма альтернативного разрешения споров в сфере потребления. Закон № 342/2023 о внесении изменений в Закон о защите прав потребителей № 105/2003² (вступивший в силу с февраля 2024 года) предусматривает создание в рамках ГИННТЗПП структурного подразделения, ответственного за осуществление процедур АРС. Инспекции надлежит обеспечить, что новое подразделение беспристрастно, а также оно осуществляет свою деятельность независимо от полномочий по государственному надзору и контролю. Так, создания нового подразделения недостаточно, а для того, чтобы гарантировать эффективный путь рассмотрения жалоб, необходимо разработать и утвердить внутренние процедуры, которые обеспечат соблюдение установленных принципов и фактическое функциональное разделение персонала, ответственного за АРС, от инспекторов, которые задействованы в исполнение иных полномочий, сопутствующих мандату ГИННТЗПП.

В январе 2025 года заработал Единый центр приема звонков от потребителей, которым управляет ГИННТЗПП. За первый год в центр поступило более 11 тыс. звонков, из них порядка 65% обработала непосредственно команда Инспекции, а остальные перенаправили другим компетентным органам.

В 2025 году на платформе е-Демократия стали внедрять функции для подачи жалоб и петиций в области защиты прав потребителей. Цель данного инструмента – упростить доступ потребителей

² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=140499&lang=ru

к правовым механизмам защиты, стандартизировать передаваемую авторами петиций информацию, уменьшить число случаев, когда жалобы перенаправляются вручную между органами, обеспечить возможность автоматической генерации статистических данных на уровне всей системы. Вместе с тем, упрощение процедуры подачи петиций, скорее всего, обернется ростом числа обращений, в том числе адресуемых ГИННТЗПП, поэтому ведомство потребует обеспечить персоналом и функциональными механизмами APC.

Следовательно, цифровизацию следует рассматривать не только как рассчитанное для потребителей средство, но и как инфраструктуру институционального менеджмента. На будущее систему подачи петиций в области защиты прав потребителей необходимо функционально подключить к Единому центру приема звонков (обеспечив при этом учет поступающих петиций) и к модулю APC. Также данная система должна интегрировать функционал, сопутствующий подаче трансграничных петиций и их рассмотрению, это будет предполагать сообщение таких фактов секторальным органам и анализ рисков, с тем, чтобы данные, получаемые в результате поступающих звонков и жалоб, их перенаправления и принятых решений, можно было использовать для выявления хронических проблем и планирования будущих мер по надзору.

Дисбаланс между мандатом, в том числе ролью омбудсмана, и институциональным потенциалом

Существенное расширение мандата, которое предполагает в том числе создание дополнительных единиц в рамках ГИННТЗПП, не сопровождалось и соразмерным укреплением ее административного потенциала. Таким образом, в соответствии с отчетом³, по состоянию на 31 декабря 2025 года, из 63 утвержденных в рамках Инспекции должностей были заняты лишь 40, то есть степень замещения составляла примерно 63%. В отчете указывалось, что оставались вакантными должности инспектора (степень замещения равна 70%), должности, связанные с анализом рисков и планированием проверок (50%), должности в Юридическом управлении (50%) и в Службе институционального сотрудничества (вакантны обе должности). Следовательно, наблюдается острая нехватка персонала, в частности в подразделениях, обеспечивающих выполнение основных полномочий ведомства, – по контролю, анализу рисков, юридическому представлению и сотрудничеству с остальными органами. В подобных условиях расширение мандата ГИННТЗПП с охватом цифровой сферы и наложенное на ее обязательство создать подразделение по APC чреваты усилением нагрузки на и без того недоукомплектованную структуру, ведь предусмотренные функции предполагают наличие дополнительных единиц персонала, обладающего специализированными компетенциями. Простая переброска внутренних ресурсов неспособна гарантировать эффективность исполнения новых функций. Из отчетов о деятельности Инспекции следует, что команда учреждения прилагает значительные усилия, в том числе благодаря существующим институциональным рамкам и уровню ознакомления потребителей с функциями каждого из 12 органов, которые наделены полномочиями в области защиты их прав. Таким образом, в нынешних условиях вызовы в плане операционной деятельности ГИННТЗПП связаны с предварительным рассмотрением, определением полномочий, распределением или перераспределением петиций, которые не относятся к ее компетенции. Статистические данные насчет распределения или перераспределения петиций

³ <https://consumator.gov.md/sites/default/files/media/documents/2026-03/Raport.pdf>

свидетельствуют о многогранности системы, что подтверждено и оценкой сектора⁴, проведенной TAIEХ в ноябре 2024 года – апреле 2025 года, авторы которой указывали в том числе на дублирование полномочий. Наряду с этим нехватка персонала, замещение не всех специализированных должностей и выводы TAIEХ насчет ненадлежащей оплаты труда персонала Инспекции свидетельствуют о проблемах, связанных с рекрутингом и удержанием персонала, которые невозможно решить исключительно путем повторной организации конкурсов на замещение вакантных должностей, поэтому они требуют более комплексного подхода.

Бюджетные ограничения и сложности в плане выявления и привлечения специалистов в области цифрового права, анализа данных, онлайн-надзора и рассмотрения споров сужают возможности быстро устранить вызванные расширением мандата сложности исключительно за счет увеличения штатов. По этой причине укрепление потенциала ГИННТЗПП должно сочетать замещение критически важных должностей с цифровыми решениями, оптимизирующими многократно повторяющиеся действия, улучшающими сортировку, позволяющими проводить онлайн-мониторинг и направляющими проверки на действительно существующие на рынке риски.

Институциональную архитектуру в сфере защиты прав потребителей, которая существует в других государствах, невозможно перенять автоматически и у нас. На европейском уровне нет единой модели: в некоторых государствах полномочия в области защиты прав потребителей и конкуренции исполняются одним и тем же органом, в других – эти функции разделены. Для Республики Молдова подобные модели полезны не тем, что страна сможет напрямую заимствовать ту или иную институциональную структуру, а тем, что они дают ей возможность принять к сведению следующий факт: эффективные и действенные органы по защите прав потребителей должны быть в состоянии выявлять системные проблемы рынка, работать с данными, принимать нужные меры в сфере электронной коммерции, плодотворно сотрудничать с органами, которые занимаются аспектами конкуренции, а также с отраслевыми и таможенными органами.

Самая актуальная задача на сегодняшний день – прояснить взаимосвязь между функцией, предполагающей оказание индивидуальной поддержки потребителю, и функцией по системному надзору над рынком. Взаимодействие с Советом по конкуренции необходимо активизировать в отношении случаев коммерческих практик, которые сопряжены с масштабными последствиями, вводящей в заблуждение рекламой, типовыми неправомерными условиями, серыми моделями в сети и рыночным поведением, пагубно сказывающимся на больших группах потребителей.

Как показывает практика, ГИННТЗПП одновременно осуществляет полномочия по контролю, надзору над рынком и межинституциональной координации, также ведомство выступает и в качестве омбудсмана для потребителей. Инспекция информирует потребителей, предоставляет им консультации, ориентирует их насчет шагов, которые им необходимо предпринять для защиты своих прав, принимает и рассматривает индивидуальные жалобы, помогает урегулировать конфликты мирным путем/полюбовно, перенаправляет некоторые обращения соответствующим компетентным органам. Такая роль крайне необходима в условиях раздробленной системы, при этом она поглощает немалую часть ресурсов учреждения, которое уже испытывает нехватку

⁴ <https://consumator.gov.md/ru/node/962>

кадров, и снижает его способность сосредоточиться на системных проблемах рынка. Поскольку механизмы APC пока еще не функциональны, ведомству приходится справляться с нагрузкой, обусловленной тысячами индивидуальных обращений, телефонных звонков, петиций и запросов об оказании поддержки. Таким образом, существует риск, что ГИННТЗПП будет работать преимущественно реактивно, ориентироваться на индивидуальные случаи, а это будет происходить в ущерб надзору, который опирается на риски, тематическим проверкам, мерам в отношении недобросовестных коммерческих практик и предупреждению проблем, которые оказывают масштабное воздействие на потребителей. Нагрузку, обусловленную многочисленными индивидуальными петициями, можно уменьшить путем четкой сортировки обращений, цифровизации потока подачи обращений и представления отчетов, перенаправления приемлемых индивидуальных споров для их урегулирования через механизм APC. Тем самым Инспекция сможет сохранить свою нынешнюю роль по поддержке и ориентации потребителей, но при этом у нее будет возможность сосредоточить свои ресурсы на надзоре над рынком и на системных проблемах.

Цифровые и операционные решения, которые можно заимствовать и применять

Опыт европейских органов по защите прав потребителей показывает, что эффективность работы таких учреждений можно улучшить не только за счет увеличения численности персонала, но и с помощью цифровых инструментов, благодаря которым поступающие петиции, звонки и обращения «превращаются» в данные, полезные для разработки будущих системных мер. В случае Республики Молдова релевантными могут оказаться следующие решения, которые предполагают повторное использование уже имеющейся правительственной инфраструктуры, в том числе сервисов MCloud, MPass, MNotify, e-Демократия и регистров/приложений государственных органов:

- Функционал, связанный с подачей петиций в области прав потребителей, в качестве части платформы e-Демократия – такое решение позволит потребителям подавать петиции и жалобы, опираясь на помощь системы, получать рекомендации насчет компетентного органа, в который следует обратиться, отслеживать статус поданной петиции либо жалобы, также оно даст возможность генерировать отчеты.
- Цифровой модуль APC, интегрированный с подачей петиций – приемлемые индивидуальные случаи необходимо перенаправлять для их урегулирования с помощью механизма APC, но только после проверки факта предварительного обращения потребителя к коммерсанту. При этом предполагается, что соответствующие документы загружают в систему, коммуникация со сторонами осуществляется в электронном виде, а о сроках сообщают автоматически. Чтобы обеспечить эффективность работы данного модуля, его надлежит интегрировать в функционал, сопутствующий защите прав потребителей, на платформе e-Демократия.
- Цифровой модуль, который упростит рассмотрение и урегулирование трансграничных споров в области защиты прав потребителей, – предлагается и интеграция в платформу e-Демократия.

- Панель для мониторинга звонков, петиций и рисков – данные, поступающие от Единого центра приема звонков, а также полученные из петиций, жалоб, АРС, таможенных проверок и таможенных уведомлений следует агрегировать во внутренний инструмент, призванный выявлять коммерсантов, секторы, продукты и практики, в отношении которых наблюдаются системные нарушения.
- Инструменты онлайн-мониторинга, такие как web-sweep/web-crawler – практика ЕС по скоординированной проверке сайтов (sweeps), в том числе использование инструмента EU eLab, а также инициатив UOKiK в Польше, направленных на выявление dark patterns (темных паттернов), вкуче с инструментами искусственного интеллекта, можно изучить и постепенно перенимать. В случае ГИННТЗПП пилотный механизм сможет проверять цены и скидки, данные коммерсантов, обязательную информацию, сроки поставки и несоответствующие продукты, которыми торгуют в интернете.
- Функциональный регистр коммерсантов и полезных онлайн-платформ, в которых логика Digital Services Act (Регламента о цифровых услугах) даст ГИННТЗПП возможность оперативно определять коммерсанта, платформу, контактный пункт и историю несоответствий.
- Национальный модуль оповещений насчет опасных либо несоответствующих продуктов (по примеру Safety Gate и Safety Business Gateway), который позволит обнародовать оповещения, уведомлять коммерсантов, собирать сигналы насчет опасных продуктов и интегрировать с надзором над импортом.
- Модуль сотрудничества с Таможенной службой и секторальными органами – применяемая в Евросоюзе модель ICSMS (Information and Communication System for Market Surveillance) показывает, насколько полезна платформа для коммуникации органов по надзору над рынком, таможни и секторальных органов. В случае Молдовы такой модуль должен охватывать таможенные уведомления, решения насчет временного приостановления, предписания, обмен информацией и историю операторов, в случае которых выявлены несоответствия.
- Цифровой регистр услуг с четким разграничением услуг, которые относятся к компетенции ГИННТЗПП и секторальных органов, разработанный по итогам инвентаризации (такой регистр должен быть доступен онлайн и его следует периодически обновлять) – данный регистр надлежит синхронизировать с функционалом по защите прав потребителей, предусмотренным на платформе e-Демократия и доступным также для оператора Центра приема звонков, чтобы упростить перенаправление потребителя к соответствующему компетентному органу.

Необходимость укрепить потенциал ГИННТЗПП

Откладывание процесса укрепления институционального потенциала сопряжено с рисками в плане эффективности и результативности реформ в данном секторе. Простое сообразование нормативных рамок с требованиями правовой базы Европейского союза без достаточных ресурсов, специализированного персонала, институционального опыта и надлежащих цифровых инструментов неспособно обеспечить надлежащую работу системы. В процессе присоединения прогресс измеряется не только переносом норм в законодательство, но и административной способностью соблюдать закон, проводить расследование фактов нарушения, применять санкции, устранять проблемы, анализировать ситуацию и представлять отчеты.

Единый центр приема звонков и обеспечение возможности подавать петиции в режиме онлайн расширяют доступ потребителей к механизмам защиты, в том числе в случае тех людей, которые до этого избегали традиционных путей обращения. Кроме того, подобные механизмы увеличат число петиций, повысят их качество, расширят охватываемые ими аспекты. Внедрение интегрированной системы сортировки услуг, менеджмента случаев и их перенаправления для урегулирования через механизм APC уменьшит нагрузку на Инспекцию, поможет сократить сроки рассмотрения, улучшит качество выносимых решений, расширит возможности ведомства работать над системными проблемами.

Другой серьезный вызов связан с координацией, анализом и представлением отчетов на уровне системы. На выполнении этих функций сказываются нынешний институциональный статус ГИННТЗПП, ограниченные рычаги получения информации от других органов и отсутствие персонала, занимающегося межинституциональным сотрудничеством. Принимая во внимание, что в составе Службы институционального сотрудничества обе должности были вакантными, Инспекции сложно выполнять свою роль в качестве национального контактного пункта и координатора системы, раз нет четких правил представления отчетов, обмена данными и повышения уровня ответственности секторальных органов.

В процессе осуществления своих полномочий ГИННТЗПП способствует защите прав потребителей и сохранению справедливых условий работы для честных коммерсантов. Нехватка ресурсов отрицательно влияет не только на потребителей, но и на честных предпринимателей, которые оказываются в невыгодном положении по сравнению с операторами, торгующими несоответствующими продуктами, использующими неправомерные условия, прибегающими к недобросовестным коммерческим практикам или вводящим в заблуждение цифровым моделям.

Инспекция не сможет эффективно исполнять свой расширенный мандат в условиях нехватки персонала, ресурсов и современных операционных процедур. Если полномочия на счет цифрового контента, цифровых услуг, Digital Services Act и механизм APC будут внедряться без институционального усовершенствования и надлежащих цифровых инструментов, это может отрицательно сказаться на реформе и снизить доверие к данному учреждению. Таким образом, укрепление потенциала ГИННТЗПП – не только административная мера, но и условие, необходимое для интеграции Республики Молдова в единый европейский рынок.

Выводы

Вопреки институциональным проблемам и нагрузке, вызванной потоком петиций, защита интересов потребителей остается юридической обязанностью государства. Каждую петицию следует рассматривать не только с точки зрения наносимого индивидуального ущерба, но в качестве возможного сигнала о более широкой проблеме в работе рынка, в работе сектора, в плане конкуренции или насчет соответствия деятельности коммерсантов. Отдельно взятый случай может показаться несущественным, однако если одна и та же практика применяется по отношению к сотням либо тысячам потребителей, тогда ее социальное и экономическое воздействие становится значительным. Следовательно, индивидуальные петиции служат и инструментами выявления системных проблем. Сохранить узнаваемую институциональную идентичность ГИННТЗПП, связанной с защитой прав потребителей, крайне важно, а укреплять потенциал этого ведомства необходимо за счет сочетания надлежащих кадровых ресурсов, функционального механизма АРС, межинституционального сотрудничества и современных инструментов онлайн-надзора.

Рекомендации

Сохранить узнаваемую институциональную идентичность Инспекции, избегая форм реорганизации, чреватых «размыванием» ее мандата по защите прав потребителей, уменьшением публичной заметности органа и затягиванием внедрения реформ, обязательства по осуществлению которых были взяты в процессе присоединения

Укрепить роль Инспекции в качестве национального координатора в области защиты прав потребителей, наделив ее четкими полномочиями по запросу информации, методологической координации, мониторингу и представлению отчетов на уровне всей системы. Необходимо пересмотреть нормативные рамки, чтобы обеспечить ясное регулирование обязанностей секторальных органов насчет их сотрудничества с национальным контактным пунктом и насчет предоставления ими стандартизированных данных.

Формально закрепить сотрудничество с Советом по конкуренции и секторальными органами, учредив в этих целях постоянный механизм обмена данными, взаимного уведомления, разграничения полномочий и скоординированных действий в случаях, указывающих на риски для функционирования рынка и коллективных интересов потребителей, а также в случаях вводящей в заблуждение рекламы, типовых неправомерных условий либо коммерческих практик, оказывающих масштабное воздействие.

Разработать и внедрить многолетний план в области менеджмента человеческих ресурсов, включающий меры по рекрутингу, профессиональному развитию и удержанию персонала, которые будут опираться на реальный объем работы и новые юридические, технические и цифровые компетенции ГИННТЗПП. В краткосрочной перспективе предстоит обеспечить – во взаимодействии с Государственной канцелярией – замещение критических должностей в области контроля, анализа рисков, юридической сферы, межинституционального сотрудничества, АРС и цифровизации.

Пересмотреть механизм оплаты труда и мотивации персонала с тем, чтобы вознаграждение отражало сложность, ответственность и специализированный характер занимаемой должности.

В сотрудничестве с Государственной канцелярией и Министерством финансов надлежит найти решения, которые помогут обеспечить сопоставимость зарплаты персонала Инспекции с выплачиваемой в других органах, которые тоже наделены полномочиями по регулированию, контролю и защите прав потребителей.

Внедрить механизм альтернативного разрешения споров, который будет полностью функциональным и обособленным, обеспечив при этом надлежащие ресурсы, ясные процедуры, цифровую платформу, фактическое отделение от функций по контролю и применению санкций. Механизм APC надлежит использовать в качестве инструмента оперативного урегулирования индивидуальных споров, а также с целью освободить ГИННТЗПП от ее нынешней функции в качестве омбудсмана.

Цифровизировать процессы по управлению петициями, представлению отчетов и надзору. Этого можно будет добиться за счет подключения функционала для подачи петиций в области защиты прав потребителей к Единому центру приема звонков, а также за счет разработки и подключения модуля APC, модуля, сопутствующего трансграничным петициям, базы данных о проверках и таможенных уведомлениях, цифрового регистра услуг, одновременно обеспечив разграничение полномочий органов. Такая цифровизация повысит эффективность процесса сортировки обращений, анализ рисков, выявление систематически повторяющихся практик и ориентирует проверки на секторы и операторов с повышенным риском.

Инвентаризировать услуги, относящиеся к компетенции ГИННТЗПП и секторальных органов, разработав при этом ясный механизм распределения полномочий насчет традиционных услуг, цифровых услуг, смешанных услуг и дистанционной торговли. Результат надлежит интегрировать в цифровой функционал для подачи петиций в области защиты прав потребителей и в сценарии работы Единого центра приема звонков.

Поэтапно внедрить инструменты цифрового надзора: панель для петиций и рисков, web-crawler для интернет-торговли, регистр коммерсантов и соответствующих платформ, национальный модуль оповещений насчет опасных/несоответствующих продуктов и модуль сотрудничества с Таможенной службой.

Подготовить ГИННТЗПП к процессу внедрения обязанностей, связанных с защитой прав потребителей, которые могут вытекать из Digital Services Act. Решить эту задачу можно будет в том числе путем обучения персонала, сотрудничества с национальным координатором цифровых услуг, развития потенциала по мониторингу онлайн-платформ и использования данных для выявления системных рисков.

Национальная кампания по информированию потребителей



Этот материал подготовлен при финансовой поддержке Европейского Союза и Фонда Сороса в Молдове. Его содержание относится к исключительной ответственности проекта «Укрепление рамок в области защиты прав потребителей в Республике Молдова», внедряемого Независимым аналитическим центром «Expert-Grup» в качестве лидера консорциума в партнерстве с Институтом европейских политик и реформ и финансируемого Европейским союзом и Фондом Сороса в Молдове.