

Specificații Tehnice

Republica Moldova

Denumirea proiectului: Cadrul de protecție a consumatorului în Republica Moldova

Denumirea serviciilor:

Dezvoltarea modulului e-consumator în cadrul sistemului informational e-Democrație

Specificațiile
pentru dezvoltarea și implementarea modului de petiționare în domeniul
protecției consumatorului parte integrantă a sistemului informațional e-
Democrație

Cuprins

Context	4
1. Obiectivele implementării modului e-consumator.....	5
2. Factorii interesați	5
3. Funcționalitățile și cerințele aferente modului e-consumator	7
4. Livrabile	34
5. Cerințe pentru instruire.....	35
6. Cerințe de garanție.....	35
7. Suportul oferit de Cumpărător	35
8. Termenul de implementare și cerințele de raportare	35
Anexa 1. Modalități de soluționare a litigiilor în domeniu protecției consumatorului ...	36
Anexa 2. Procesului business de examinare a petiției.....	37
Anexa 3. Model de formular e-petiție.....	38
Anexa 4. Modele de rapoarte	42

Context

În ianuarie 2024, consorțiu format din Centrul Analitic Independent Expert-Grup, Institutul pentru Politici și Reforme Europene (IPRE) și Fundația Soros Moldova, cu sprijinul financiar al Delegației Uniunii Europene în Republica Moldova, a lansat un proiect menit să întărească cadrul de protecție a consumatorului în Republica Moldova. Proiectul are ca scop principal consolidarea și eficientizarea sistemului de protecție a consumatorului. Acțiunile proiectului sunt aliniate cu agenda de asociere Republicii Moldova – Uniunea Europeană și vor susține procesul de integrare europeană.

Sistemul de protecție a consumatorului este caracterizat prin existența mai multor instituții cu competențe în examinarea petițiilor/reclamațiilor. Astfel, în momentul formulării reclamației, consumatorul întâmpină dificultăți la determinarea autorității responsabile de domeniu și formularea corespunzătoare a problemei și pretențiilor sale, ceea ce determină admiterea, repartizarea sau respingerea petiției, influențează termenul de examinare a acesteia și diminuează impactul scontat al activității autorităților responsabile. Procedura actuală ar putea fi servi impediment pentru consumator în luarea deciziei de a-și apăra drepturile sale legitime.

Procesul actual de examinare a petițiilor implică costuri administrative esențiale, precum și nu poate fi caracterizat ca transparent și eficient, inclusiv datorită modului tradițional de gestionare, care implică depunerea petițiilor preponderent pe suport de hârtie, completate și semnate olograf.

Totodată, din discuții cu autorități responsabile de domeniul protecției consumatorului, rezultă că lipsesc informații sintetizate exhaustive și la zi aferente protecției consumatorului, date statistice aferente petițiilor depuse și examinate, inclusiv domenii și problemele abordate, petițiile soluționate amiabil sau cu antrenarea organelor cu competențe în domeniul protecției consumatorului, precum și impactul soluțiilor adoptate de către autorități asupra consumatorilor, mediul de afaceri și per ansamblu pe domeniile ce țin de protecția consumatorului.

Astfel, modul actual de funcționare a sistemului de protecție a consumatorului necesită eficientizare și transparentizare.

Obiectivul acestui proiect include dezvoltarea și implementarea sistemului informațional care va digitaliza întreg proces de depunere și examinare a petițiilor și va facilita accesul consumatorilor la mecanismul legal de apărare și asigurare a drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte. Totodată, noul sistem va populariza și eficientiza procedura benevolă de mediere a problemelor, ca o modalitate alternativă de soluționare, care propune sau impune o soluție ce reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

Pentru a optimiza procesele de dezvoltare, și a eficientiza comunicarea inter și intra-instituțională sistemul/modulul de petiționare aferent protecției consumatorului se propune a fi integrat în sistemul informațional e-democrație implementat de către AGE.

1. Obiectivele implementării modului e-consumator

Obiectivul proiectului este digitalizarea procesului de depunere și management al petițiilor în domeniul protecției consumatorului, astfel, contribuind la atingerea următoarelor obiective specifice :

- Creșterea accesului consumatorilor la mecanismul de apărare a drepturilor și intereselor sale legitime
- Sporirea calității petițiilor depuse
- Creșterea transparenței și eficienței procesului de examinare a petițiilor
- Automatizarea procesului de raportare în domeniul protecției consumatorului
- Crearea unei baze de date care va contribui la îmbunătățirea cadrului calității, prin elaborarea și implementarea politicilor în domeniul protecției consumatorului bazate pe date reale.
- Contribuirea la crearea managementului de caz în domeniul protecției drepturilor consumatorului
- Facilitarea armonizării cadrului de protecție a consumatorului la standardele UE.
- Crearea platformei informaționale care va include datele aferente tuturor petițiilor în domeniul protecției consumatorului.

2. Factorii interesați

Cetățenii

Vor beneficia direct de la implementarea sistemului, prin obținerea accesului în regim real la instrumentul de petiționare, în cazul în care identifică că drepturile sale legitime au fost lezate, prin formularea (asistată de instrument digital) a pretențiilor și primirea răspunsului la petiție.

Mediul de afaceri

Prin crearea unei platforme de comunicare cu consumatori și posibilității de soluționare amiabilă a cauzei.

Autoritățile cu competențe în domeniul protecției consumatorului

Autoritățile publice cu funcții în domeniul protecției consumatorului vor beneficia de un instrument care va eficientiza procesul de recepționare, după caz repartizare, și examinare a petițiilor, va oferi acces în regim real la date și informații aferente petițiilor din domeniul său de competență, care va facilita procesul decizional și promovare a politicilor relevante, precum și va fi automatizat procesul de raportare.

Tabel 1 Autoritățile publice cu funcții în domeniul protecției consumatorului

Denumirea instituției	Domeniul de competență
Autoritatea Aeronautică Civilă	Transportul interurban și internațional – transportul aerian
Agencia Feroviară	Transportul feroviar
Agencia Navală	Transportul interurban și internațional (naval)
Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	Protecția vieții și sănătății consumatorilor - Dispozitivele medicale și produsele farmaceutice

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Telecomunicații
Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică	Energie termică, energie electrică, gazele naturale, apă și canalizare Produsele petroliere - licențierea
Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor	Produsele alimentare la toate etapele lanțului
Agencia Națională pentru Sănătate Publică	Protecția vieții și sănătății consumatorilor în conformitate cu cadrul normativ în vigoare - Serviciile prestate de prestatorii de servicii medicale
Agencia Națională Transport Auto	Transportul interurban și internațional
Comisia Națională a Pieței Financiare	Piața financiară și sectorul bancar.: Reglementarea și supravegherea modului de prestare a serviciilor financiare de către bănci, unitățile de schimb valutar, societățile de plată, societățile emitente de monedă electronică, organizațiile de creditare nebancară, companiile de asigurări și intermediarii în domeniul asigurărilor.
Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică	Construcții și securitate industrială
Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Produse nealimentare. Coordonator la nivel național asupra controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor

Cancelaria de Stat

Nu este autoritatea cu atribuții directe în domeniul protecției consumatorului, însă este responsabilă de examinarea a conflictelor de competență dintre autorități cu atribuții în domeniul protecției consumatorului, cu indicarea autorității care va examina petiția, în cazul în care cadrul normativ aplicabil nu permite determinarea fără echivoc de către autorități a competenței sale exclusive în examinarea cauzei. Sistemul va oferi Cancelariei de Stat posibilitate de redistribuire promptă a reclamației către o autoritate competentă.

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

MDED este organul central de specialitate al administrației publice responsabil de elaborarea politicii de stat în domeniul protecției consumatorilor, care, relevant contextului acestui contract, are următoarele atribuții:

a) coordonează și promovează politica statului în domeniul protecției consumatorilor;

b) asigură dezvoltarea cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv prin transpunerea directivelor europene relevante în legislația națională;

c) coordonează activitatea organelor administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor;

d) coordonează activitățile de informare și de educare a cetățenilor în ceea ce privește drepturile pe care le au în calitate de consumatori.

Astfel, implementarea sistemului/modulului va crește eficiența și eficacitatea autorității în realizarea atribuțiilor sale legale, inclusiv datorită informațiilor produse de acest sistem.

Societatea civilă

Proiectul dat este implementat de un parteneriat al organizațiilor societății civile, și include ca și o activitate importantă crearea și consolidarea Centrului European al Consumatorului din Republica Moldova, care va proteja și va promova interesele consumatorilor în relații cu agenți economici. Totodată, sistemul informațional va sprijini eforturile tuturor asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor din Republica Moldova, în promovarea drepturilor și intereselor legale ale consumatorilor.

Partenerii de dezvoltare

Acest proiect este finanțat de către Delegația UE în Moldova și implementat în parteneriat cu Fundația Soros Moldova. Obiectivele proiectului sunt corelate cu agenda de integrare a RM în UE și contribuie la promovarea principiilor democratice și respectarea drepturilor cetățenilor, pilonii în majoritatea proiectelor susținute de partenerii de dezvoltare în RM, iar implementarea sistemului informațional va susține atingerea obiectivelor propuse.

3. Funcționalitățile și cerințele aferente modulului e-consumator

Modulul informațional va include însă nu se va limita la următoarele funcționalități¹:

- 1) Ghișeu unic de depunere electronică a petițiilor în domeniul protecției consumatorului
- 2) Comunicarea electronică între consumator și agent economic (furnizor de bunuri, prestator de servicii sau executor de lucrări), consumator și autoritate competentă, autoritate competentă și agent economic, comunicarea între autorități în domeniul protecției consumatorului și alte autorități relevante (Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Cancelaria de Stat, etc)
- 3) Managementul petițiilor/reclamațiilor: examinarea/redistribuirea, elaborarea în sistem a răspunsului la petiție, precum și altor documente aferente procesului de examinare a petițiilor (inclusiv documentelor privind controalele inițiate), expedierea răspunsurilor și documentelor suplimentare
- 4) Încărcarea și managementul petițiilor depuse în afara sistemului informațional (pe suport de hârtie, prin email sau verbal)
- 5) Crearea și gestionarea dosarului electronic al tuturor petițiilor în domeniul protecției consumatorului
- 6) Raportare: rapoartele operative la nivelul instituțiilor sau per sistem, precum și rapoartele anuale.
- 7) Ghidarea consumatorului în apărarea drepturilor sale legitime
- 8) Integrarea datelor privind cadrul de protecție a consumatorului
- 9) Coomunicarea și schimb de date cu sistemele informaționale gestionate de alte autorități (Ministerul Afacerilor interne, Inspectoratul General al Poliției, autoritățile publice locale, etc)
- 10) Setarea nivelului de acces pentru fiecare categorie de utilizatori, astfel încât să fie respectate normele legale, inclusiv privind protecția datelor cu caracter personal și a secretului comercial.

¹ Tabelul detaliat cu funcționalitățile sistemului este prezentat mai jos

Cerințele funcționale ale modului e-consumator

Sistemul va crea următoarele cabinete personale:

- Consumator – cabinet personal al consumatorului în care acesta poate edita, salva, transmite petiția, precum și vizualiza progresul în examinarea acesteia și va recepționa toate informațiile aferente procesului
- Autoritățile cu competența în domeniul protecției consumatorului
- Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
- Cancelaria de Stat, în calitate de autoritatea care examinează conflicte de competență între autorități în domeniul protecției consumatorului și decide care din autorități va examina petiția
- Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor din Republica Moldova. Dezvoltatorului i se va oferi lista asociațiilor pentru care vor fi create cabinetele personale.
- Agenți economici.

Sistemul va permite adăugarea, radierea și crearea fără costuri adiționale a cabinetelor personale.

Asociațiile obștești vor avea acces la informații și date depersonalizate din sistem, totodată având posibilitate să reprezinte interesele consumatorilor în relații cu autorități, inclusiv să depună la solicitarea consumatorilor petiții individuale și colective din numele acestora.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor va exercita rolul de administrator al modului putând adăuga sau modifica autorități cu competența în domeniul protecției consumatorului.

Având în vedere că modulul e-consumator va fi parte a sistemului e-Democrație, interconectat cu modulul e-petiție din cadrul acestuia, în continuare cerințele funcționale sunt transpuse prin prisma cerințelor pentru modulul e-petiție.

Tabel 2 Cerințele pentru modulul e-consumator

Cerința	Descriere e-petiție	Relevanța cerinței în e-consumator	Descrierea cerinței în e-consumator
FRQ001	În calitate de Autor, vreau să pot crea o nouă petiție în sistem, pentru a fi examinată de o autoritate publică. Atunci când creez o petiție, trebuie să introduc următoarele informații: • Tipul petiției – cerere, sesizare sau propunere; • Executorul – autoritatea căreia îi adresez petiția; • Conținutul petiției – o descriere în formă liberă a solicitării, reclamației sau propunerii.	Da, cu ajustări	În calitate de Autor, vreau să pot crea o nouă petiție în sistem, pentru a fi examinată de o autoritate publică cu competențe în domeniul protecției consumatorului. Atunci când creez o petiție, trebuie să introduc următoarele informații: • Tipul petiției – petiție (Protecția consumatorului); • numele și prenumele sau denumirea petiționarului (se vor completa automat din informații din cabinetul personal) • domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale (se vor completa din datele înregistrate în cabinetul personal) • Executorul – autoritatea căreia îi adresez petiția; • obiectul petiției și motivarea acesteia • semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică. Petiționarul va elabora petiția completând toate câmpurile obligatorii din formularul standard (anexă la acest document). Sistemul informațional va include lista autorităților cu atribuții în domeniul protecției consumatorului, fiecare din ele fiind interconectată cu nomenclatoare (produse, servicii, MM, metrologie, etc), astfel încât după subiectul petiției sistemul va sugera o autoritate competentă.
FRQ001.1			Petiționarul va depune petiția în regim autentificat. Consumatorul va putea salva progresul și relua schița pentru o finalizare ulterioară.
FRQ002	În calitate de Autor, doresc să pot selecta un model pentru crearea unei petiții noi, astfel încât să depun o petiție comprehensivă.	Da	Utilizarea modelului pentru petițiile cu privire la protecția consumatorului (conform anexei nr 3) este obligatorie

FRQ003	În calitate de Autor, doresc să indic dacă petiția pe care o creez este individuală sau colectivă, astfel încât, dacă este necesar, mai multe persoane să se alăture la ea.	Da	
FRQ004	În calitate de Autor, doresc să pot indica dacă lista petiționarilor unei petiții colective va fi vizibilă, astfel încât lista celor care au semnat această petiție să fie publică. Lista va conține numele, prenumele petiționarului și data semnării petiției de către acesta.	Da	
FRQ005	În calitate de Autor, doresc să primesc un identificator unic al petiției după înregistrarea acesteia în platforma e-Democrație, astfel încât să pot urmări statutul acesteia.	Da	
FRQ006	În calitate de Autor, doresc să pot încărca documente suplimentare la petiție, astfel încât petiția mea să conțină informații suplimentare relevante.	Da	Totodată, poze sau înregistrări audio/video se pot încărca prin link către un fisier pe un repozitoriu online
FRQ007	În calitate de Autor, doresc să pot șterge ciornele petiției, astfel încât să păstrez zona de lucru a petiției curată. Ciornele șterse vor fi șterse definitiv din sistem.	Da	
FRQ008	În calitate de Petiționar, doresc să pot semna petiția prin MSign, astfel încât să pot selecta modalitatea de semnare din mai multe opțiuni.	Da, cu ajustări	În calitate de Petiționar, doresc să pot semna petiția electronic prin mijloacele disponibile pe platformele web (MSign) și mobile (EVOSign).
FRQ009	În calitate de Autor, doresc sistemul	Da	Modulul va include o listă de autorități din domeniul protecției

	să-mi sugereze autoritatea competentă să examineze petiția mea.		consumatorului, dintre care consumatorul poate alege o autoritate care în viziunea lui (în baza descrierii scurte indicate în sistem) deține competența în examinarea petiției depuse.
FRQ010	În calitate de Autor, doresc să fiu anunțat dacă subiectul petiției nu ține de domeniul de competență a Executorului și la care instituție a fost redirectionat.	Da	
FRQ011	În calitate de Autor, doresc să văd o listă sortabilă și filtrabilă a tuturor petițiilor pe care le-am creat pe platforma e-Democrație și în spațiul meu virtual (cabinetul personal), astfel încât să pot găsi petițiile pe care le-am trimis anterior.	Da	Să fie indicată și autoritatea care examinează/a examinat petiția și data estimativă/efectivă a răspunsului la petiție. Dacă consumatorul a elaborat o schiță de petiție și nu a finalizat-o, la intrarea ulterioară în sistem a acestuia, automat ce se loghează se va sugera finalizarea schitei petiției.
FRQ012	În calitate de Petiționar, doresc să pot găsi o petiție cu ajutorul identificatorului acesteia, astfel încât să pot urmări și verifica statutul acesteia.	Da	
FRQ013	În calitate de Petiționar, doresc să văd toate detaliile petiției selectate, inclusiv răspunsul la aceasta.	Da	
FRQ014	În calitate de Petiționar, doresc să văd informația despre termenul de examinare a petițiilor prevăzut de lege.	Da	
FRQ015	În calitate de Petiționar al unei petiții colective, doresc să pot invita alte persoane să se alăture și să semneze petiția colectivă.	Da	
FRQ016	În calitate de Petiționar, doresc să	Da	

	văd o listă sortabilă și filtrabilă a tuturor petițiilor pe care le-am semnat pe platforma e-Democrație și în spațiul meu virtual (cabinetul personal), astfel încât să pot găsi petițiile semnate anterior și să vizualizez statutul acestora.		
FRQ017	În calitate de Petiționar, doresc să pot găsi o petiție colectivă și să-i vizualizez detaliile pe platforma e-Democrație, pentru este posibil să vreau să o semnez și eu.	Da	
FRQ018	În calitate de Petiționar, doresc să pot selecta și șterge petiția (petițiile) din lista mea, pentru a nu păstra petițiile care nu mă mai interesează. În mod logic, petiția va fi ștearsă din sistem exclusiv pentru mine, în timp ce orice alt actor o poate accesa în continuare în baza drepturilor sale în sistem.	Da, cu ajustări	Petițiile pot fi radiate doar din cabinetul personal al consumatorului, însă vor rămâne în sistem și vor fi accesibile pentru autoritățile din domeniul protecției consumatorului.
FRQ019	În calitate de Petiționar, doresc să pot retrage o petiție neprocesată, pentru a nu fi examinată de Executor, deoarece nu mai doresc să fie Executată.	Da	Orice petiție din domeniul protecției consumatorului nu poate fi ștearsă decât de administrator, după expirarea termenului de păstrare, prevăzut în carul legal pentru documentele electronice. Petițiile din sistem reprezintă o sursă de informații pentru evaluarea riscurilor la planificarea controalelor.
FRQ020	În calitate de Executor, doresc să văd o listă sortabilă și filtrabilă a petițiilor transmise în adresa mea prin platforma e-Democrație, precum și în spațiul virtual.	Da, cu ajustări	Modulul e-consumator, în baza unui nomenclator introdus în sistem la etapa de dezvoltare, care poate fi ajustat ulterior de către beneficiar (AGE și autoritățile din domeniu), trebuie să selecteze petițiile aferente protecției consumatorului (petițiile depuse de către persoanele fizice sau în numele persoanelor fizice, și care se referă exclusiv domeniului protecției consumatorului, indicând un drept sau interes vătămat al

			consumatorului și adresate autorităților în domeniul protecției consumatorului). ISSPNPC trebuie să aibă acces la toată lista petițiilor transmise în domeniul protecției consumatorului (cu stabilirea nivelelor de acces a utilizatorilor în funcție de responsabilitățile acestora, cu asigurarea ca utilizatorilor din direcția de raportare, responsabilă de producerea rapoartelor anuale și utilizatorilor din domeniul protecției consumatorului din cadrul MDDE sunt furnizate toate datele și informațiile necesare pentru producerea rapoartelor (suplimentar la rapoartele automatizate generate de sistem) și elaborare de politici în domeniu.
FRQ021	În calitate de Executor, doresc să văd detaliile petiției necesare pentru examinarea ei.	Da	Trebuie să fie vizibile și documentele atașate la petiție, precum și, după caz, răspunsul agentului economic.
FRQ022	În calitate de Executor, doresc să pot găsi o petiție cu ajutorul identificatorului acesteia pentru a-i putea vedea detaliile.	Da	Sistemul trebuie să includă mai multe filtre/identificatori, care să permită cautarea reclamațiilor, inclusiv după IDNO/IDNP, subiect, obiect, data, statut, etc.
FRQ023	În calitate de Executor, doresc să pot găsi petiția al cărei autor este o persoană fizică sau juridică prin introducerea identificatorului acesteia.	Da	Petițiile în domeniul protecției consumatorului pot fi depuse doar de persoane fizice - consumatori, sau în numele acestora de către un reprezentant legal (ex. reprezentant legal, Centrul European al Consumatorului din RM, sau alte asociații de consumatori.).
FRQ024	În calitate de Executor, doresc să pot reacționa la o petiție prin crearea unui răspuns la aceasta.	Da, cu ajustări	Răspunsul la petiție poate fi creat în sistem, iar mentorul (conducătorul subdiviziunii, conducătorul autorității) poate vedea statutul/progresul în elaborarea răspunsului și acțiunile întreprinse de către executor (ex. control inopinat, solicitare de informații de la consumator sau furnizor/prestator). Modul de editare a răspunsului care va fi precompletat cu info din petiție (info despre petiționar, referință la petiție etc).
FRQ025	În calitate de Executor, doresc să pot atașa documente suplimentare la	Da, cu ajustări	Răspunsul se va perfecta și se va semna în sistem, iar actele suplimentare se vor atașa din e-dosar al petiției, inclusiv istoricul acțiunilor relevante petiției

	răspunsul meu pentru a transmite un răspuns complet prin încărcarea acestora pe platformă.		
FRQ026	În calitate de Executor, doresc să pot semna răspunsul la petiție prin MSign.	Da	
FRQ027	În calitate de Executor, doresc să pot prelungi termenul de examinare a petiției în cazul petițiilor complexe în conformitate cu prevederile legale.	Da	Se va elabora o notificare justificativă, care va indica motivele plauzibile pentru prelungirea termenului. Prelungirea va fi aprobată de către conducătorul subdiviziunii (prin sistem). Notificarea privind prelungirea termenului de examinare va fi transmisă în adresa consumatorului (petiționar) cu indicarea termenului limită extins de recepționare a răspunsului autorității. (Se va selecta data până când se prelungește, se va anexa decizia prelungirii, Petiționarul va vedea în cabinetul personal statul prelungit și primește notificare)
FRQ028	În calitate de Executor, doresc să primesc notificare când o petiție ajunge în căsuța poștală de petiții, pentru a putea reacționa mai rapid la ea.	Da	La depunerea unei petiții instituția recepționează la adresa de e-mail al instituției o notificare privind depunerea unei petiții în sistem
FRQ029	În calitate de Executor, doresc să pot înregistra în sistem petițiile depuse pe suport de hârtie, astfel încât toate petițiile recepționate de instituție să fie gestionate cu ajutorul serviciului e-Petiții a platformei e-Democrație.	Da, cu ajustări	Sistemul trebuie să permită încărcarea petițiilor scanate și convertirea/ recunoașterea textului din reclamația scanată (OCR), indiferent dacă textul este redactat manual sau cu ajutorul calculatorului, informații din petiție se vor înregistra în system potrivit câmpurilor formulului standard al petiției utilizat pentru depunerea reclamației prin sistem, La dosarul petiției se va anexa originalul scanat al documentului. Examinarea și răspunsul la petiții se va efectua prin sistem. Petiționarul va primi răspuns pe canalul solicitat (electronic în Mcabinet, cabinet personal, prin e-mail sau pe support de hârtie)
FRQ030	În calitate de Executor, doresc să văd rapoarte exportabile despre	Da, cu ajustări	Modulul trebuie să producă rapoartele atât pentru autoritatea care examinează reclamația, cât și per ansamblu per modul.

	petiții după cum urmează: - Numărul petițiilor pe lună și tipul petițiilor; - Numărul petițiilor pe an și tipul petițiilor; - Numărul petițiilor examinarea cărora a depășit termenul de examinare prevăzut de legislație; - Numărul petițiilor nesoluționate pe tipul petițiilor pe lună.		Alte rapoarte relevante: număr de petiții per petiționar unic, număr de petiții per agent economic, număr de petiții per produs, petiții per autoritate, număr de petiții redistribuite, număr de petiții suspendate, numărul notelor de prelungire și motivele de prelungire indicate de executori, numărul de reclamații restituite pentru completare², reclamații retrase (numărul și motive), timpul mediu de examinare a petițiilor în funcție de obiect, numărul de controale efectuate în rezultatul reclamațiilor depuse, număr de petiții recepționate direct prin sistem/pe email/pe suport de hârtie/verbal, litigii inițiate în baza/urmărire reclamațiilor, conflicte de interese raportate în examinarea reclamațiilor. Alte tipuri de rapoarte sunt indicate în anexa la acest document.
FRQ031	În calitate de Petiționar, doresc să primesc notificări când Executorul a răspuns la petiție, astfel încât să pot vedea răspunsul cu prima ocazie.	Da	Notificarea va fi prin aplicație mobilă și prin e-mail indicat în reclamație. În calitate de petiționar doresc să primesc notificare și în cazul în care aceasta a fost redirecționată către alt executor/autoritate.
FRQ032	În calitate de Supraveghetor, doresc să văd rapoarte exportabile despre petiții pe toate autoritățile și pe fiecare autoritate în parte după cum urmează: - Numărul petițiilor pe lună și tip de petiții; - Numărul petițiilor pe an și tip de petiții; - Numărul petițiilor examinarea cărora a depășit termenul de examinare prevăzut de legislație; - Numărul petițiilor nesoluționate	Da, cu ajustări	Sistemul trebuie să producă informații vizuale (infografice, diagrame, etc). Alte tipuri de rapoarte: per petiționar (petiționari care pe parcursul anului s-au adresat la mai multe autorități), riscuri de fraudă raportate, conflict de interese raportat, top 10 produse/servicii cu cele mai multe petiții per total și în aspectul autorităților, top companii vizate în petiții, alte rapoarte. Pentru petițiile din domeniul protecției consumatorului ISSPNPC trebuie să aibă rol de supraveghetor.

² Sistemul va permite autorităților din domeniul protecției consumatorului să indice petiționarului despre neajunsurile petiției depuse cu menționarea termenului pentru înlăturarea acestora.

	pe tip de petiții și pe lună; - Distribuția petițiilor pe tip de petiții, instituții; - Top 10 autorități cu cele mai bune performanțe la examinarea petițiilor; - Top 10 autorități cu cele mai reduse performanțe la examinarea petițiilor.		
FRQ033	În calitate de Administrator, doresc ca sistemul să genereze și să publice rapoarte depersonalizate privind activitatea de examinare a petițiilor, inclusiv: - Numărul petițiilor examinate azi, în săptămâna curentă, luna curentă, anul curent, pe întreaga durată a serviciului; - Distribuția petițiilor pe tip, pe instituții; - Top 10 autorități cu cele mai bune performanțe la examinarea petițiilor; - Top 10 autorități cu cele mai reduse performanțe la examinarea petițiilor.	Da	Suplimentar, distribuției petițiilor pe autorități, pentru fiecare autoritate în parte, trebuie să fie reflectată statistica petițiilor soluționate, nesoluționate, retrase, petiții care au dus la controale etc.
FRQ034	În calitate de Administrator, doresc ca sistemul să genereze setul de date exportabile cu date brute depersonalizate privind petițiile, astfel încât să le pot publica pe PGD.	Da	Sistemul permite exportul de date în Excel/CSV, PDF, MS Word. Rapoarte vor putea fi exportabile în PDF sau MS Word, iar datele exportabile doar în Excel/CSV
FRQ035	În calitate de Administrator, doresc	Da	În cazul nefuncționării autorității (ex. Agenția feroviară) va fi

	să pot modifica lista Executorilor , astfel încât să pot cu ușurință adăuga autorități noi sau exclude autoritățile care nu mai sunt relevante.		posibil de dezactivat executorul. În acest caz reclamațiile adresate autorității dezactivate vor fi adresate ISSPNPC sau unei alte autorități cu competențe în domeniu.
FRQ036	În calitate de Administrator, la excluderea unei autorități din lista Executorilor, doresc să păstrez toate datele despre aceasta , pentru a asigura consecvența istoricului.	Da	
FRQ037	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista modelelor de petiții , care să le fie utile autorilor la crearea petițiilor.	Da	Modelele trebuie să fie ajustabile în funcție de modificarea cadrului normativ. Modificările vor fi operate la solicitarea MDED. Rapoarte vor putea fi exportabile în PDF sau Word iar datele exportabile doar în excel
FRQ038	În calitate de Administrator, doresc să pot indica sistemului o resursă accesibilă care conține descrierea autorităților publice , pentru a ajuta motorul AI la sugerarea Executorului.	Da	
FRQ039	În calitate de Administrator, doresc să pot seta valoarea de prag pentru petițiile colective , astfel încât, în cazul în care numărul de semnături este egal sau mai mare decât valoarea de prag, despre această petiție să fie notificată automat o autoritate responsabilă de elaborarea politicilor (de regulă, Parlamentul).	Da	
FRQ040	În calitate de Administrator, doresc să pot seta adresa de email a autorității competente de	Da	

	elaborarea politicilor (de regulă, Parlamentul), responsabilă de înregistrarea inițiativelor civice, astfel încât petițiile colective semnate de un număr egal sau mai mare decât valoarea de prag să fie automat direcționate către acea instituție.		
FRQ041	În calitate de Petiționar, doresc să pot vedea lista întrebărilor frecvente (FAQ) și răspunsurile la acestea într-o secțiune dedicată acestora, astfel încât să nu adresez aceleași întrebări către suport clienți.	Da, cu ajustări	Consumatorul poate vedea în sistem cauze frecvente grupate pe domenii sau autorități și abordarea autorității privind problema sesizată.
FRQ042	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista întrebărilor frecvente , astfel încât să evit adresarea acelorași întrebări de către utilizatorii serviciului și să reduc presiunea operațională.	Da, cu ajustări	Disponibilitatea informațiilor suplimentare va facilita creșterea calității petițiilor și va reduce subiectivitatea autorităților în revizuirea reclamațiilor depuse, contribuind la stabilirea practicilor uniforme. Vor fi FAQ aparte pentru petitionarea în domeniul protecției consumatorilor.
FRQ043	În calitate de Petiționar, doresc să pot vedea lista noutăților legate de serviciu pe pagina de destinație sau în secțiunea dedicată acesteia, astfel încât să fiu informat despre orice modificări în funcționarea serviciului sau îmbunătățiri ale acestuia.	Da, cu ajustări	Modulul trebuie să conțină informații utile, în afara de întrebări. Acestea vor include: ghid de utilizare, referințe legale relevante și link-uri la paginile web ale autorităților în domeniul protecției consumatorului, lista autorităților și informații succinte privind domeniile de competență a acestora care vor ajuta consumatorul la indicarea autorității potrivite. De asemenea sistemul va include ghidul pentru operatori economici și informații privind -abaterile sesizate și sancționate de către autorități, repartizate pe domenii/autorități.
FRQ044	În calitate de Administrator, doresc să pot gestiona lista noutăților legate de serviciu , astfel încât	Da	

	utilizatorii serviciului să fie informați despre orice modificări în funcționarea serviciului sau îmbunătățiri ale acestuia.		
FRQ045	În calitate de Administrator, doresc să pot edita și publica Termenii și condițiile pentru serviciul petiții, astfel încât utilizatorii acestuia să aibă o înțelegere clară a modului de funcționare a serviciului, în special referitor la procesarea datelor cu caracter personal.		
FRQ046			Disponibilitatea versiunii mobile ale modulului de e-petiții în aplicația guvernamentală EVO, care va avea același spectru de funcționalități ca și versiunea pentru PC.
FRQ047			Versiunea mobilă vor putea fi utilizate de către consumatori care nu dețin semnătura mobilă. Aplicația va integra msign gratuit conectat la fiecare utilizator înregistrat în sistem, în baza la IDNP.
FRQ048			Modului va integra e-dosar care va include toate informațiile aferente petiției, inclusiv litigii. Informațiile istorice în e-dosar vor fi incluse din e-management.
FRQ049			Modulul va include submodul de raportare, cu o listă de cel puțin 30 de tipuri de rapoarte pentru fiecare autoritate, inclusiv MDED, în funcție de profilul autorității. Rapoartele generate de modul vor include atât datele și indicatorii relevanți tuturor autorităților din domeniul protecției consumatorului, care se vor colecta în mod automat din petiție, procesul de depunere, examinare a petiției, generare și expediere a răspunsului la petiție, precum și datele introduse, după caz, additional de autoritățile din domeniu.
FRQ050			Sistemul va asigura importul petitiilor pentru perioada 2022-24

			inclusiv OCR-izarea acestora unde este cazul si vac re a dosarul petititiei cu includerea tuturor documentelor conexe acesteia.
FRQ051			Modulul va permite comunicarea între petiționar și agent economic, cu fluxul de informații/documente în cadrul procesului de examinare a reclamației (la etapa de cerere prealabilă). Fluxul se va asigura între cabinete personale ale părților. Operatorul economic va recepționa în cabinetul său personal (Mcabinet) și după caz email notificarea privind recepționarea unei reclamații de la consumator. Toto din Mcabinet, agentul economic va elabora și expedia în adresa consumatorului răspuns la reclamație. Se vor efectua dezvoltările necesare în sistem, care vor permite integrarea ulterioară acestor funcționalități în modulul e-consumator de către AGE fără costuri de dezvoltare suplimentare. Această funcționalitate va duce la responsabilizarea agenților economici în relațiile cu consumatori, facilitând creșterea calității bunurilor/serviciilor, precum și va reduce în perspectiva numărul petițiilor recepționate de către autoritățile cu competență în domeniul protecției consumatorului. Totodată, la această etapă, sistemul va interoga petiționarul despre depunerea/expediarea unei cereri prealabile în adresa agentului economic anterior depunerii petiției.
FRQ052			Modulul va integra informații despre controale inițiate și efectuate în baza petițiilor, din registru de stat al controalelor, inclusiv actele și informații aferente, care se vor acumula în dosarul electronic al petiției.
FRQ053			Autoritatea va atribui rolurile dintr-o lista care va adescrive aceste roluri si comeptentele asociate acestora. Nivel de acces la informații din sistem va depinde de roluri setate pentru utilizatori, în funcție de atribuțiile angajaților. Consumatorul va avea aces doar la informații înregistrate în cabinetul personal (inclusiv petițiile sale, notificări aferente procesului de examinare a acestora, răspunsurile la petiții cu actele de

			însoțire), precum și statistici generale publicate de sistem pentru publicul larg.
FRQ054			Modulul va acoperi procesul business de depunere și examinare a petițiilor, inclusiv va sprijini elaborarea în cadrul acestui a deocumentelor precum: raspuns la petitii, note, interpelari, delegatii de control, process verbal de audieri, de ridicare a actelor.
FRQ055			Sistemul va genera notificări în adresa executorilor și managerilor, în partea ce ține de termenii de executare a petițiilor.
FRQ056			Sistemul va produce rapoartele de management al timpului pentru a estima costurile instituționale în examinarea petițiilor.
FRQ057			Sistemul prezenta informații privind petițiile aflate în examinare de către fiecare angajat al instituției, cu indicarea progresului (etapa de examinare) care va facilita distribuirea eficientă a petițiilor de către managerul ierarhic superior către executor. Toată, sistemul va permite suplinirea modulului e-consumator, la orice timp convenabil, cu instrumentul de distribuie aleatorie a petițiilor. (Instrumentul de distribuie aleatorie a petițiilor nu este obiectul acestui contract)
FRQ058			Administrarea utilizatorilor se face în MPass
FRQ059			În cazul în care autoritatea care a recepționat petiția constată lipsă de competență în examinarea petiției respective, această o redistribuie prin intermediul modulului e-consumator altei autorități din domeniul protecției consumatorului cu competențe, potrivit cadrului legal pentru examinarea cauzei sau în cazuri excepționale (cum ar fi imposibilității determinării competenței sau conflictului de competențe) prin intermediul modulului e-consumator este sesizată Cancelaria de Stat, care în termenii legali va indica autoritatea competentă pentru examinarea petiției. Autoritatea din domeniul protecției consumatorului căreia petiția i-a fost redistribuită de la autoritate căreia initial i-a fost

			adresată petiția, în cauza lipsei competenței sau conflictului de competențe, nu poate s-o redistribuie altei autorități și va sesiza Cancelaria de Stat care va decide în consecință privind autoritatea care va examina petiția. În cazul în care petiția nu ține de competența autorităților din domeniul protecției consumatorului se vor întreprinde următoarele acțiuni : 1. Dacă petiția nu reprezintă o petiție în domeniul protecției consumatorului, însă ține de competența uneia din autorități din domeniu (ex. este o solicitare de informații deținute/gestionate de o autoritate publică), această petiție va fi redistribuită în modulul e-petiție, cu mențiune corespunzătoare în modulul e-consumator. 2. Dacă petiția nu reprezintă o petiție în domeniul protecției consumatorului, însă ține de competența autorității căreia i-a fost adresată (ex. este o solicitare de informații deținute/gestionate de o autoritate publică), această petiție va fi înregistrată în modulul e-petiție, cu mențiune corespunzătoare în modulul e-consumator. 3. Dacă petiție conține informații care necesită intervenția prin prisma legislației contravenționale sau penale, autoritatea va efectua în sistem însemnări și va genera un răspuns către petiționar, prin care va indica lipsă de competență, cu recomandarea adresării autorităților cu competențe în domeniul respectiv.
FRQ059			Sistemul va avea interfața în 3 limbi: româna, rusa și engleza. Respectiv informații vor putea introduce în system în una din trei limbi selectate de petiționar sau reprezentantul acestuia. Informații în sistem de raportare, precum și procesul operațional de examinare a petiției se va desfășura în limba română. Răspunsul va fi generat în limba română și tradus de sistem în limba indicată în petiția ca limba răspunsului la petiția depusă. Tăcit, răspunsul va fi în limba română.
FRQ060			Cabinetul autorităților din domeniul protecției consumatorului va include date/funcționalități specifice domeniului de activitate a autorității respective.
FRQ061			Modulul va permite exportul informațiilor relevante pe paginile web ale autorităților din domeniul protecției

			consumatorului, inclusive prin intermediul unui API : ex. numărul și data petiției și statutul în examinarea acesteia, statistici privind petiții depuse și examinate în domeniul protecției consumatorului, nivelul de satisfacție a consumatorilor privind procesul de examinare a petițiilor și rezultatele examinării
FRQ062			Modulul va include sistem de indicatori de risc, care vor notifica despre eventualele abuzuri în utilizarea sistemului de către consumatori, inclusiv prin depunerea unui număr nejustificat de mare a petițiilor de către același petiționar pe parcursul unei perioade scurte de timp, detector de limbaj ofensator sau informației fără sens (număr aleatoriu de caractere, simboluri, etc)
FRQ063			Petiționarul la recepționarea răspunsului prin sistem poate oferi un feedback privind procesul de examinare a petiției, inclusiv prin atribuirea scorului privind următoarele aspecte: transparența procesului, viteza de examinare a petiției și claritatea răspunsului, satisfacția per ansamblu de interacțiunea cu autoritatea din domeniul protecției consumatorului cu oferirea motivelor pentru aprecierea negative și propunerilor de îmbunătățire. Feedback va fi colectat în aspectul instituțiilor și va fi disponibil depersonalizat instituțiilor din domeniu, ISSPNPC și MDED

Înainte de inițiere a activităților de dezvoltare a modulului e-consumator, Dezvoltatorul, în baza cerințelor din acest document, informațiilor și recomandărilor oferite de autorități și experți va elabora planul de management al proiectului care va descrie în detalii procesele business din cadrul modulului informațional și toate livrabile care va produce modulul. Documentul va fi coordonat cu EG și AGE. Totodată, pe parcursul dezvoltării aplicației, bilunar se vor organiza ședințe de raportare, în cadrul cărora Dezvoltatorul va prezenta rapoartele privind progresele atinse în dezvoltarea modulului și livrabile.

Cerințe non-funcționale

Cerințele non-funcționale ale sistemului e-democrație³ vor fi respectate de către Dezvoltator la elaborarea și implementarea modului e-Consumator, și anume:

1) Cerințe de arhitectură

Cerință	Descriere
NFRQ001	Dezvoltare bazată pe FOD separarea front-office de back-office, expunerea API, comunicarea bazată pe mesaje etc., pentru a asigura integrarea conceptuală a noilor servicii dezvoltate cu întregul ecosistem digital și pentru a simplifica integrarea cu serviciile periferice la nivelul platformei.
NFRQ002	Standarde deschise Arhitectura soluției se va baza pe standardele deschise corespunzătoare. Arhitectura soluției nu va utiliza standarde proprietare.
NFRQ003	Arhitectura bazată pe microservicii Soluția va avea o arhitectură bazată pe microservicii.
NFRQ004	Mediu de găzduire Soluția va fi hardware agnostică, iar oferta nu va include niciun hardware. Toate necesitățile informatice necesare vor fi asigurate de AGE, în general, din mediul guvernamental de cloud (MCloud).
NFRQ005	Mediul de execuție Cadrul va rula pe motorul de containere Docker și nu va depinde de vreo anumită instanță a sistemului de operare gazdă. Rulând într-un mediu bazat pe containere, aplicația va fi elastică, inclusiv la adăugarea/eliminarea instanțelor de containere ale aplicației (peste numărul minim necesar de instanțe pentru disponibilitate ridicată), iar modificarea configurațiilor și a parametrilor soluției nu trebuie să afecteze activitățile în desfășurare, cum ar fi sesiunile active, cereri etc.
NFRQ006	Site-uri multiple Arhitectura soluției va asigura o disponibilitate ridicată, inclusiv în timpul implementării noilor versiuni, și posibilitatea de a rula simultan pe mai multe site-uri.
NFRQ007	Cerințe de compatibilitate cu browser Soluția va fi compatibilă cu cele mai recente două versiuni majore (de care se va ține cont la acceptarea sistemului)

³ Cerințele sunt prezentate în caietul de sarcini privind Servicii de consultanță pentru dezvoltarea Platformei e-Democrație

	ale următoarelor browsere web: Chrome, Safari, FireFox și Edge.
NFRQ008	Model de date detaliat Modelul de date detaliat al soluției va fi descris complet printr-o schemă de date care poate fi citită automat, de exemplu, utilizând un limbaj DDL pentru baze de date relaționale. Consultantul va coordona în prealabil cu Clientul formatul schemei modelului de date detaliat.

2) Cerințe de integrare

Cerință	Descriere
NFRQ009	Serviciul de autentificare, autorizare și gestionare a utilizatorilor Toate funcționalitățile de autentificare, autorizare și gestionare a utilizatorilor vor fi reutilizate din MPass prin integrarea cu acesta în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0010	Serviciul de jurnalizare Toate funcționalitățile de jurnalizare și evidență a evenimentelor importante vor fi implementate prin integrarea cu MLog în conformitate cu documentația furnizată. Această cerință nu exclude necesitatea ca soluția să înregistreze diverse evenimente legate de sistem în propria infrastructură de jurnalizare.
NFRQ0011	Serviciul de notificare Toate funcționalitățile de notificare vor fi implementate prin integrarea cu MNotify în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0012	Serviciul de plată Toate funcționalitățile de plată (dacă este cazul) vor fi implementate prin integrarea cu MPay în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0013	Serviciul de livrare a documentelor Toate funcționalitățile de livrare a documentelor (dacă este cazul) vor fi implementate prin integrarea cu MDelivery în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0014	Serviciul FAQ Toate funcționalitățile ce țin de FAQ vor fi implementate prin integrarea cu serviciul extern FAQ prin API în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0015	Serviciul Feedback Toate funcționalitățile ce țin de colectarea feedback-ului de la utilizatorii serviciului vor fi implementate prin

	integrarea cu serviciul e-Feedback (una dintre cele trei componente ale platformei e-Democrație) prin API în conformitate cu documentația furnizată.
NFRQ0016	Serviciul Noutăți Toate funcționalitățile ce țin de managementul noutăților vor fi implementate prin integrarea cu serviciul extern Noutăți prin API în conformitate cu documentația furnizată..
NFRQ0017	Portalul Serviciilor Publice PSP va servi drept unul dintre punctele de acces la serviciul e-Feedback prin: - furnizarea de linkuri către funcționalitatea ce ține de feedback de pe pagina de detalii a serviciului sau de pe pagina de profil a autorității publice; - afișarea punctajului de evaluare a serviciului pe pagina de detalii a acestuia (de exemplu, 4,5 din 5); - afișarea punctajului de evaluare a prestatorului serviciului pe pagina de profil a acestuia; - afișarea în ordine cronologică a listei de sondaje deschise ce țin de serviciile publice; - afișarea listei de sondaje active pentru un anumit serviciu public pe pagina de profil a serviciului; - afișarea listei de sondaje active pentru un anumit prestator de servicii publice. Soluția va furniza toate API-urile RESTful necesare pentru această funcționalitate. Soluția trebuie să accepte redirecționări de la Portalul Serviciilor Publice.
NFRQ0018	MCabinet (cabinetul personal, portalul cetățeanului sau al întreprinzătorului) PSP va servi drept unul dintre principalele puncte de acces la serviciile de democrație electronică prin furnizarea de link-uri către funcționalitățile epetiție, e-feedback sau e-sondaj din modulele de date specifice din MCabinet sau din pagina de detalii ale tranzacției. Soluția va furniza API-uri pentru integrarea cu MCabinet.
NFRQ0019	Sisteme de petiționare terțe Soluția va permite implementarea unei funcționalități de integrare, exportând și utilizând mesaje semnate JSON ⁴ către și dinspre sisteme de petiționare sau sisteme de gestionare a documentelor terțe.
NFRQ0020	Expunerea API-urilor Soluția va expune API-uri RESTful pentru toate funcțiile cheie (de exemplu, GetPetition, GetFeedbackItem, GetFeedbackScore etc.). API-urile vor utiliza mesaje JSON care descriu entitățile serviciilor.

⁴ Dezvoltatorul în cooperare cu AGE va identifica și implementa soluția care va permite validarea reclamațiilor depuse de persoane fizice care nu dețin semnătura electronică

3) Cerințe de performanță

Cerință	Descriere
NFRQ0021	Procesare asincronă Pentru generarea intrărilor – ieșirilor, ori de câte ori este posibil soluția va utiliza procesarea asincronă.
NFRQ0022	Utilizatori simultani Sarcina și performanța standard a soluției vor fi garantate pentru cel puțin 1000 de utilizatori simultani.
NFRQ0023	Timpul de reacție Timpul de reacție al funcționalităților soluției va fi până la 3 (trei) secunde. Consultantul va enumera excepțiile, dacă este cazul, și le va coordona/agrea cu Clientul la etapa de analiză și proiectare.
NFRQ0024	Indicatori cheie de performanță Cadru va măsura și va expune indicatorii cheie de performanță. Consultantul va propune lista indicatorilor și îi va coordona/agrea cu Clientul.

4) Cerințe pentru interfața utilizatorului

Cerință	Descriere
NFRQ0025	Interfață multilingvă Soluția va susține o interfață utilizator multilingvă, prin formate specifice tipului de date (de ex., data, ora, intervale de timp, valuta etc.). Interfața frontend a soluției va fi livrată cel puțin în limba română, rusă și engleză. Backend-ul va fi cel puțin în limba română. Versiunea implicită pentru utilizatorul final va fi limba română.
NFRQ0026	Accesibilitate interfață utilizator Interfața utilizatorului va fi conformă cu cel puțin Nivelul A din Ghidul privind accesibilitatea conținutului web 2.0. https://www.w3.org/TR/WCAG20/
NFRQ0027	Design receptiv / adaptiv Interfața utilizatorului se va adapta automat la diferite rezoluții de afișare. Lățimea minimă a zonei de afișare va fi de 480px.
NFRQ0028	Suport contextual Componentele Interfeței utilizator vor include Sfaturi și Sugestii pentru elementele interfeței utilizator.
NFRQ0029	Suport clienți Toate paginile vor include contactele de asistență.
NFRQ0030	Marcaje

	Toate interfețele serviciilor trebuie să poată fi marcate, iar Utilizatorul să poată accesa mai târziu paginile marcate.
NFRQ0031	URL prietenoase Cadrul va utiliza URL prietenoase pentru accesarea paginilor serviciilor.

5) Cerințe de mentenanță

Cerință	Descriere
NFRQ0032	Jurnalizare Soluția va înregistra acțiunile și evenimentele într-o manieră structurată. Jurnalizarea va fi configurabilă și bazată pe un cadru de jurnalizare extensibil (cum ar fi log4net, nlog etc.). Cadrul de jurnalizare va susține, cel puțin, formatul JSON și următoarele ținte: consolă, fișiere de rulare, UDP și HTTP POST.
NFRQ0033	Nivele de jurnalizare și înregistrările jurnalului de evenimente Soluția va diferenția evenimentele și acțiunile pe care le înregistrează după cel puțin următoarele nivele: Critic, Eroare, Avertizare, Info, Depanare. Evenimentele de nivel Critic și Eroare vor fi înregistrate doar pentru erorile nerecuperabile care necesită intervenția umană. Înregistrările din jurnalul evenimentelor vor include cel puțin: • tipul evenimentului • timestamp-ul (marca de timp) când evenimentul a avut loc • nivelul evenimentului • componenta cadrului care a generat evenimentul • utilizatorul/agentul utilizatorului, IP care a declanșat evenimentul • identificatorul obiectului informațional afectat detalii textuale despre evenimentul produs
NFRQ0034	Închidere grațioasă Soluția va implementa închiderea grațioasă și anume închiderea unei instanțe de container a aplicației nu va afecta activitățile în derulare, cum ar fi sesiunile active, cererile, jurnalele evenimentelor etc.
NFRQ0035	Codul sursa Consultantul va livra codul sursă pentru componentele soluției care nu sunt disponibile ca produse comerciale autonome de la părți terțe. Codul sursă va utiliza managerii de pachete pentru dependențele de bibliotecile terțe. Toate soft-urile necesare vor fi incluse în definiția imaginii containerului și bazate pe repozitoriul public de containere.

NFRQ0036	Implementare Consultantul va aplica procedura de implementare și instrumentele necesare. Procedura de implementare va îndeplini toate condițiile înainte de inițierea instalării soluției. Implementarea va fi automatizată și va include inițializarea și alimentarea bazei de date.
NFRQ0037	Actualizări de sistem Actualizările de sistem vor fi automatizate, inclusiv scripturile de upgrade/downgrade a bazei de date sau codul. Pentru a permite rularea actualizărilor în mediul de producție, se recomandă operarea unor modificări incrementale în baza de date.

6) Cerințe de securitate

Cerință	Descriere
NFRQ0038	Arhitectură securizată Cadrul va avea un design securizat și se va conforma cu toate cerințele relevante specificate în HG 201/2017 ⁵ . Consultantul va prezenta documentația de design și dovezile confirmative privind securizarea acestuia. Consultantul va coordona cu Clientul formatul documentației, al documentelor confirmative și lista cerințelor cu care urmează să se conformeze.
NFRQ0039	Principiul privilegiilor minime Componentele cadrului se vor baza pe principiul privilegiilor minime și vor rula în regim de privilegii limitate în cadrul modelului drepturilor sistemului de operare. Documentația va arăta nivelul necesar de privilegiu pentru fiecare componentă a cadrului și raționamentele nivelului de acces propus
NFRQ0040	Datele secrete și adrese Datele secrete (parole, cheile și certificatele private, șirurile de conexiune etc.) și adresele serviciilor externe vor fi delimitate clar în documentația de configurare și ușor modificabile prin scripturi automatizate.
NFRQ0041	Canale de comunicare securizate Toată comunicarea cadrului cu sistemele sau utilizatorii externi va avea loc prin canale de comunicare criptate.
NFRQ0042	Autentificare utilizator/prin parolă Cadrul va utiliza mecanismul de autentificare care nu va limita accesul consumatorilor la sistem. Totodată se va asigura că datele de identificare a consumatorului sunt prelucrate de sistem.
NFRQ0043	Minimizarea stocării datelor cu caracter personal

⁵ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=98644&lang=ro

	Cadrul va minimiza cantitatea datelor identificabile personal stocate. Cadrul va respecta prevederile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal din Legea nr.133 din 08.07.2011⁶. Consultantul va coordona cu Clientul lista cerințelor cu care urmează să se conformeze.
NFRQ0044	Securizare împotriva Top 10 vulnerabilități OWASP Cadrul va include controale de securitate pentru toate componentele sale pentru cel puțin Top 10 vulnerabilități OWASP⁷.
NFRQ0045	API health-check Cadrul va expune pregătirea și API-ul health-check prin solicitări HTTP GET. Health-checkul va verifica starea a cât mai multor componente ale cadrului posibil. În cazul identificării unei erori, va fi trimis un mesaj de eroare lizibil pentru om.
NFRQ0046	Gestiune roluri Rolurile utilizatorilor vor fi setate în funcție de categoria utilizatorului (autoritatea din domeniul protecției consumatorului, MDED, Cancelaria de Stat, consummator, AGE, etc), precum și tipul utilizatorului (în funcție de poziție deținută în cadrul autorității, ex. Conducator, inspector, administrator IT, etc)
NFRQ0047	Expirare sesiune Cadrul va include un mecanism de expirare a sesiunilor care îi va cere utilizatorului să se autentifice din nou după o perioadă de inactivitate. Perioada de inactivitate va fi configurabilă, iar cea implicită va fi de 15 minute.
NFRQ0048	Validare intrări Toate datele de intrare vor fi validate atât de client, cât și de server.
NFRQ0049	Conținutul utilizatorului Conținutul utilizatorului poate fi captat doar în format text. Cadrul va interzice înserarea caracterelor speciale utilizate pentru formatarea și marcarea conținutului web special. Toate caracterele UNICODE vor putea fi inserate/vizualizate de componentele cadrului.
NFRQ0050	Accesare neautorizată În cazul unor încercări de accesare neautorizată, cadrul: • va înregistra astfel de încercări, atribuind acestora cel puțin nivelul EROARE; va transmite utilizatorilor un mesaj de avertizare că accesul nu este autorizat, iar orice abuz va fi investigat.
NFRQ0051	Integritate date

⁶ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=143076&lang=ro#

⁷ <https://owasp.org/www-project-top-ten/>

	Consultantul va asigura integritatea datelor prin oferirea unei soluții adecvate pentru prevenirea activităților interne neautorizate (de ex., ștergerea datelor de autorizare direct din baza de date). O soluție ar putea fi înlănțuirea declarațiilor semnate într -un blockchain.
--	---

7) Cerințe de garanție

Cerință	Descriere
NFRQ0052	Perioada de garanție Perioada de garanție va fi de 12 luni și va începe imediat după punerea în producție finală a soluției.
NFRQ0053	Acțiuni de realizare a garanției În perioada de garanție Consultantul: • va elimina toate defectele raportate de Client; • va soluționa toate incidentele raportate de Client în conformitate cu SLA convenite. Notă: Timpul de răspuns și soluționare nu va depăși 60 minute pentru erorile non-critice și 15 min pentru erorile critice. Incidentele vor fi soluționate în termen de până la 1 zi lucrătoare pentru erorile -critice și de până la 3 zile pentru erorile non-critice. În cazul erorilor critice, la fiecare oră va fi furnizat un raport de progres.

8) Cerințe față de documentație

Cerință	Descriere
NFRQ0054	Documente destinate utilizatorilor finali Consultantul va elabora și prezenta următoarele documente destinate utilizatorilor finali: 1. Ghid interactiv ajustat la rolul utilizatorului (Solicitant, Solicitant autorizat, Administratorul prestatorului de serviciu, Operatorul prestatorului de serviciu, Administrator); 2. Manualele utilizatorului descărcabile în format PDF pentru Administratorul prestatorului de serviciu, Operatorul prestatorului de serviciu, Administrator etc. 3. Documente prezentate în compartimentul 4 "Livrabile" Toată documentația destinată utilizatorului final va fi perfectată în limba română.
NFRQ0055	Tutoriale video Consultantul va pregăti tutorial video pentru principalele funcții. Tutorialele vor fi în limba română.

NFRQ0056	Documentația tehnică Consultantul va elabora și prezenta următoarele documente tehnice: 1. Documentația pentru arhitectura cadrului (inclusiv descrierea modelelor în limbaj UML, cu un nivel suficient de detaliere a arhitecturii cadrului); 2. Strategia testării; 3. Codul sursă compilabil și documentat pentru aplicațiile, componentele și testele unitare dezvoltate în cadrul Proiectului; 4. Manualul de instalare și configurare a cadrului (inclusiv compilarea codului, scripturile de construcție a imaginii containerului, instalarea cadrului, cerințele hardware și software, descrierea și configurarea platformei, procedurile de backup și de recuperare în caz de dezastru). 5. Documente prezentate în compartimentul 4 "Livrabile" Toată documentația tehnică va fi în limba engleză și română
NFRQ0057	Documentația API Consultantul va elabora și prezenta: 1. Ghidul de integrare API; 2. Exemple de integrare în .NET; 3. Descriere într-un limbaj standard, citibil atât de om, cât și de mașină (de ex. WSDL sau Swagger). Toată documentația API va fi în limba engleză.

9) Cerințe de instruire

Cerință	Descriere
NFRQ0058	Sesiuni de instruire Dezvoltatorul va organiza sesiuni de instruire separate pentru 1. Autorități cu atribuții în domeniul protecției consumatorului și Cancelaria de Stat 2. ISSPNPC și MDED (aspecte legate de sintetizare de informații și rapoartare) 3. Administratorii sistemului Cu acordul autorităților menționate, Consultantul poate realiza sesiuni de instruire online cu utilizarea modulelor de e-învățare bazate pe Moodle LMS pentru grupuri țintă, precum Administratorii, Administratorii prestatorilor de servicii, peratorii prestatorilor de servicii.

NFRQ0059	Materiale de instruire Materialele de instruire – curricula, suporturile de curs (manual, tutoriale video, quiz-uri) pentru administratori, prestatori de servicii, managerii portalurilor și utilizatorii finali (persoane fizice și juridice) elaborate pe platforma e-învățare în baza Moodle LMS. Toate materialele/conținutul de instruire vor fi în limba română.
----------	---

10) Drepturi de proprietate

Cerință	Descriere
NFRQ0060	Licență software perpetuă Consultantul va oferi Clientului dreptul de a rula și utiliza întreaga soluție cu toate componentele software incluse, fără limitări de timp, spațiu și funcționalități.
NFRQ0061	Dreptul de redistribuire Consultantul va acorda Clientului dreptul de redistribuire a soluției. Deși Clientul nu intenționează să redistribuie soluția pe o scară largă, acesta totuși anticipează că ar putea apărea necesitatea transferului soluției software către o altă agenție de stat, de exemplu în cazul unei eventuale reorganizări. De asemenea, s-ar putea ca Clientul să decidă să re-amplaseze întreaga platformă e-Guvern.
NFRQ0062	Drepturi depline asupra datelor Clientul păstrează drepturile depline asupra datelor create cu ajutorul acestei soluții.
NFRQ0063	Formatul open data Soluția va păstra datele în format deschis sau va implementa mecanisme de extragere a datelor în format deschis, astfel permițând transferul/migrarea datelor într-un alt sistem.

4. Livrabile

În cadrul proiectului Dezvoltatorul va produce și va prezenta următoarele livrabile

1) Planul de management al proiectului care va include următoarele compartimente:

- a) Designul aplicației, planul de dezvoltare și implementare

Dezvoltatorul va descrie metodologia care va fi aplicată, pentru a asigura îndeplinirea obiectivului de implementare a sistemului – sporirea gradului de acces al consumatorilor la mecanismul de apărare a drepturilor și intereselor sale legitime, creșterea eficienței și transparenței procesului de management al petițiilor, prin sporirea numărului de petiții depuse prin sistem și disponibilitatea informațiilor privind examinarea și soluționarea petițiilor.

- b) **Calendarul** detaliat de implementare al proiectului cu indicarea livrabilor pentru fiecare etapă
- c) **Planul de instruire**
- d) **Planul de implementare a etapei pilot** al proiectului care va prezenta pașii aferenți instalării și implementării versiunii pilot, și cum va fi asigurată funcționarea întregului sistem în perioada de pilotare
- e) **Planul de testare pre-acceptanță operațională** – descrierea protocoalelor de testare pentru acceptanță operațională a modului e-consumator, precum și acceptanță operațională la nivelul fiecărui beneficiar (autoritățile, MDED, AGE, EG, ECCM)
- f) **Planul de migrare a datelor** – datele și informații aferente petițiilor din domeniului protecției consumatorului depuse începând cu 01.01.2025 vor fi transferate în sistem.⁸, totodată dezvoltatorul va acorda suportul metodologic necesar autorităților pentru completarea dosarului electronic al petițiilor în domeniul protecției consumatorului pentru perioada 2022-2024, prin încărcarea în sistem a actelor din alte sisteme și copiilor scanate a dosarelor întocmite pe suport de hârtie.
- g) **Planul de operare a sistemului** – va prezenta modul în care Dezvoltatorul va asigura ca AGE, instituțiile din domeniul protecției consumatorului, precum și MDED au expertiza tehnică necesară și sunt instruiți pentru a asigura funcționarea/utilizarea sistemului, va prezenta cerințele de dezvoltare ulterioară și suportul necesar.
- h) **Planul de deservire** în perioada de garanție va prezenta modul și responsabilitățile dezvoltatorului pentru asigurarea implementării cerințelor de răspuns în timp util pentru corectarea defecțiunilor apărute.
- i) **Planul de timp și resurse** care va prezenta distribuția resurselor/personalului în aspectul activităților proiectului
- j) **Planul de suport tehnic** va oferi o descriere a modului de asigurare a suportului pe parcursul dezvoltării și implementării modului, precumși după acceptanța operațională a acestuia pe întreaga perioadă de garanție
- k) **Planul de implementare** va indica pașii/etape legate de instalarea și implementare inclusiv în scopul de asigurare a bunei funcționări a modului și sistemului la care este conectat modulul e-consumator.
- 2) Modulul e-consumator**, integrat în sistemul e-democrație și conectat la toate serviciile guvernamentale relevante (inclusiv prin asigurarea schimbului de date cu sistemele autorităților publice relevante (ex. MAI, IGP, alte autorități relevante la solicitarea autorităților din domeniul protecției consumatorului)

⁸ Datele și informații aferente petițiilor din domeniul protecției consumatorului pentru perioada 2022-2024 deținute de autorității vor fi migrate în sistem

- 3) **Versiunea mobilă a modului e-consumator** care va fi disponibilă gratuit pentru toți posesori de smartphone (IOS, Android) sau asigurarea disponibilității în EVO a funcționalităților descrise în acest document.
- 4) **Manuale de utilizator** pentru fiecare categorie (administrator, consumator, autoritățile în domeniul protecției consumatorului, ISSPNPC și MDED, operatori economici)
- 5) **Documentația tehnică** aferentă modului e-consumator
- 6) **Materiale de instruire**
- 7) **Codul sursă al modului e-consumator** pe un dispozitiv. Codul sursă este Proprietatea Cumpărătorului și va fi transmis AGE.
- 8) **Planul de garanție, suport și mentenanță**

5. Cerințe pentru instruire

Dezvoltatorul va organiza sesiuni de instruire separate pentru

4. Autorități cu atribuții în domeniul protecției consumatorului și Cancelaria de Stat
5. ISSPNPC și MDED (aspecte legate de sintetizare de informații și rapoartare)
6. Administratorii sistemului

6. Cerințe de garanție

Perioada de garanție pentru modului e-consumator va fi de cel puțin 12 luni din momentul semnării actului de acceptanță operațională. În această perioadă Dezvoltatorul este obligat să asigure mentenanța modului și să efectueze intervenții de corectare a erorilor în timp de 1 zi lucrătoare pentru erorile non-critice și de 4 zile pentru erorile critice. În cazul erorilor critice, la fiecare oră va fi furnizat un raport de progres.

7. Suportul oferit de Cumpărător

EG, AGE și autoritățile din domeniul protecției consumatorului vor oferi suportul Dezvoltatorului pentru implementarea la timp și conform cerințelor a modului e-consumator. Cumpărător și instituțiile publice vizate vor desemna persoane responsabile pentru colaborare cu Dezvoltator în cadrul acestui proiect. Activitățile logistice, cu excepția sălii, vor fi acoperite de către Dezvoltator.

8. Termenul de implementare și cerințele de raportare

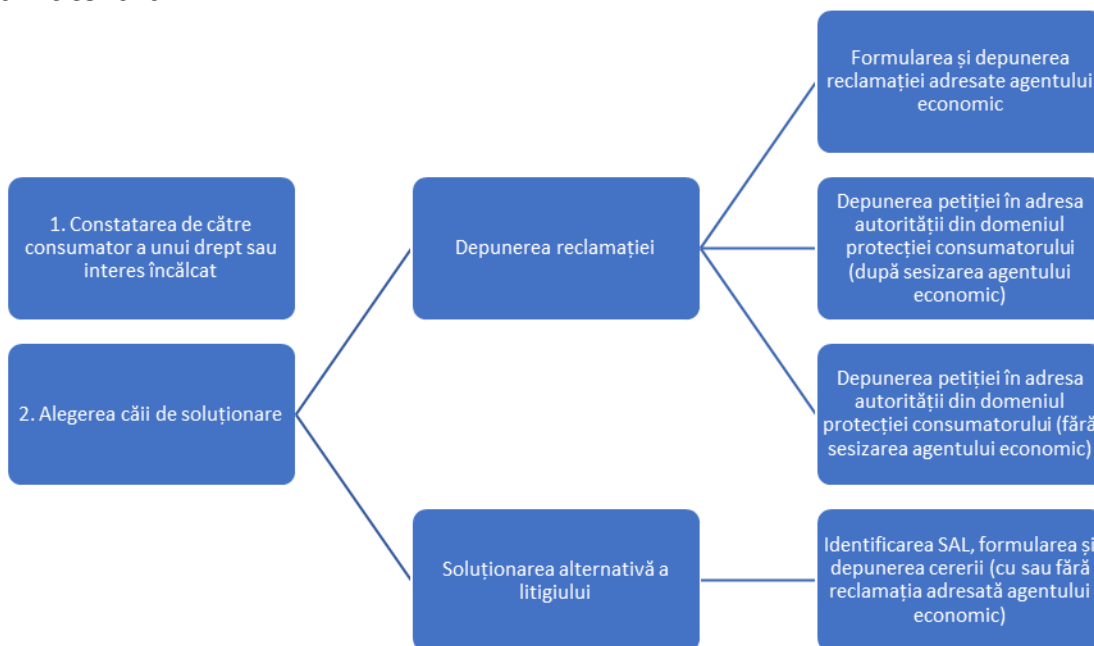
Proiectul de dezvoltare a modului e-consumator va fi implementat în perioada **martie-septembrie 2025**.

Dezvoltatorul va raporta bi-lunar despre progresele în implementarea proiectului, în cadrul ședinței organizate cu Cumpărător și instituțiile din domeniu și vor prezenta un raport succint de progres privind implementarea proiectului și livrabile.

Totodată, Dezvoltatorul va prezenta și următoarele rapoarte:

- Raportul privind rezultatele de pilotare a modului e-consumator
- Raportul privind instruirile efectuate, cu anexare materialelor
- Raport de testare a modului e-consumator
- Raport final

Anexa 1. Modalități de soluționare a litigiilor în domeniu protecției consumatorului



Anexa 2. Procesului business de examinare a petiției

Petițiile se depun și se examinează în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al RM⁹



La p 10 -12, dacă este control se înregistrează procedura și în registrul controalelor

⁹ Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116 din 19.07.2018
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=143446&lang=ro

Anexa 3. Model de formular e-petiție¹⁰

Nr d/o	Categoria datelor	Denumirea câmpului	Valori posibile	Modul de completare	Tipul câmpului (obligatoriu/Nu)	Comentarii
1	Date generale	Categoria persoanei	Fizică/juridică	Precompetat din cabinetul personal	Da	
		Modul de reprezentare	Interesele proprii/interesele altei persoane	Se va selecta categoria persoanei (fizică sau juridică ¹¹)	Da	
		Act confirmativ	Procura, delegație, alt act	Se va selecta, cu atașarea copiei actului	Da	
2	Date personale petiționarului	Nume		Precompetat din cabinetul personal		
		Prenume		Precompetat din cabinetul personal	Da	
		IDNP		Precompetat din cabinetul personal	Da	
		Seria și nr document identitate			Da	
3	Datele de contact ale petiționarului	Stat		Precompetat din cabinetul personal		
		Raion/municipiu		Precompetat din cabinetul personal	Da	
		Denumirea localității		Precompetat din cabinetul personal	Da	
		Tip	Sat/comună/oraș	Se va alege din lista		
		Strada		Precompetat din cabinetul personal	Da	

¹⁰ Formularul va fi disponibil în 3 limbi (româna, rusa și engleza)

¹¹ În cazul în care se va selecta persoana juridică, documentul nu va fi admis în e-consumator

		Număr			Da	
		Bloc				
		Scară				
		Etaj				
		Apartament			Da	
		Cod poștal			Da	
		Email		Precompetat din cabinetul personal	Da	
		Nr de telefon (cu prefix)			Da	
4	Datele agentului economic	Denumirea		Completat de petiționar (ajustat de sistem în baza IDNO)	Da	
		IDNO		Completat de petiționar	Da	
		Adresa		Precompetat din cabinetul personal sau din datele ASP	Da	
		Adresa de email		Precompetat din cabinetul personal sau din datele ASP	Da	
5.	Problema sesizată	Domeniu/sector (sănătate, IT, energetică, etc)		Se va selecta din listă		
		Categoria		Se va selecta din lista (bunuri/servicii/lucrări)	Da	
		Subcategoria		Se va selecta	Da	
		Denumirea concretă		Se va sugera la introducerea primelor litere	Da	
		Detalii privind cauza		Se va alege din lista de opțiuni	Da	
		Altele		Se va indica, în cazul lipsei opțiuni potrivite		
		Drepturi/interese încălcate		Se va alege din lista de opțiuni	Da	
		Detalii		Se va sugera la introducerea	Da	

				primelor litere		
		Altel			Da	
		Data evenimentului /constatării abaterii		Se va selecta din calendar	Da	
		Locul evenimentului		Se va selecta	Da	
		Comentariu privind locul evenimentului			Da	
		Acte confirmative		Se va selecta, cu posibilitate de anexare	Da	
6		Acțiunea prealabilă				
		A fost sesizat agent economic ¹²	Da/nu	Se va alege	Da	
		Data contactării		Se va alege în calendar	Da	
		Copia cererii/reclamației		Se va anexa	Da	
		Răspunsul recepționat	Da/nu	Se va alege	Da	
		Copia răspunsului		Se va anexa	Da	
7		Soluționarea alternativă				
		Petiționarul optează pentru soluționarea alternativă a litigiului ¹³	Da/nu	Se va anexa	Da	
8		Depunerea petiției				
		Autoritatea		Sistemul va sugera autoritate în funcție de informații introduse și profilul	Da	

¹² În cazul unui răspuns negativ, petiționarul va fi notificat că examinarea petiției poate fi suspendată de către autoritatea, cu prelungirea termenului, până la adresarea la agent economic, acesta fiind întrebat dacă dorește să continue procedura, sau să salveze ca proiect nefinalizat.

¹³ În cazul selectării opțiunii ”Da”, petiționarul va fi redirecționat la sursă relevantă (pagina autorității, care va indica detalii privind procedura de soluționare alternativă și actele/acțiunile necesare). În cazul alegerii SAL, petiționarul poate salva informații ca proiect în cabinetul personal. Dacă în cazul examinării informației privind SAL, petiționarul decide să renunțe la SAL, acesta poate continua completarea proiectului aplicației.

				autorităților existent în sistem, sau petiționarul va alege de sine stătător din lista		
		Modul de recepționare a răspunsului		Se va indica adresa de email	Da	
		Limba răspunsului		Se va alege din lista	opțional	
		Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal ¹⁴	Accept/refuz ¹⁵	Se va alege	Da	
		Confirmarea veridicității informațiilor introduse și lipsa scopului abuziv în depunerea petiției	Confirm/Nu ¹⁶	Se va alege	Da	
		Confirmare depunerii petiției	Depune/salvează ca proiect ¹⁷	Se va alege	Da	

¹⁴ Se va oferi un link la textul acordului privind prelucrarea datelor cu caracter personal

¹⁵ Procedura va fi continuată doar la selecția opțiunii ”accept”

¹⁶ Procedura va fi continuată doar la selecția opțiunii ”confirm”

¹⁷ Petiția va fi depusă cu expedierea notificării la adresa de email a petiționarului, doar cu condiția alegerii opțiunii ”Depune”

Anexa 4. Modele de rapoarte

Nr.	Indicator	ISSPNPC	ANSA	AAC	CNPF	Celelalte autorități competente
1.	Petiții depuse					
	Numărul total de petiții:					
	Din care: Personal depuse Prin reprezentant					
	Din care: Femei Bărbați					
	Din care: Persoane majore Minori					
	Din care: Cetățeni ai RM Cetățeni străini					
	Domiciliul consumatorului: Dezagregarea pe raioane/Țări					
	Din care: Vizează litigiu local Vizează litigiu transfrontalier					
	Din care: Vizează un consumator Vizează un grup de consumatori					
	Din care: Consumator care a cumpărat/încheiat contract Consumator care a intenționat să cumpere/încheie contracte					
	Tipul adresării: Cu semnătură mobilă Cu semnătură electronică					
2.	Obiectul petițiilor					
	Vizează bunuri Vizează servicii Vizează clauze abuzive Vizează practici comerciale incorecte Vizează reguli de comerț Vizează domeniul metrologic					
	Produse reclamate: Dezagregarea pe produse reclamate, conform codului CAEM sau L170					
	Servicii reclamate: Dezagregarea pe servicii reclamate,					

	conform codului CAEM sau L170					
	Reguli de comerț reclamate: Dezagregarea conform HG					
	Revendicările consumatorului: În cazul produselor: a. Aducerea produsului la conformitate gratuit a.1 reparare a.2 înlocuire b. Reducerea corespunzătoare a prețului c. Rezoluțiunea contractului/Restituirea contravalorii d. Revocarea contractului la distanță/în afara spațiilor comerciale/electronic În cazul serviciilor: e. Remedierea gratuită a deficiențelor f. Reducerea corespunzătoare a prețului g. Rezoluțiunea contractului/Restituirea contravalorii h. Revocarea contractului la distanță/în afara spațiilor comerciale/electronic Constatarea clauzelor abuzive Încetarea practicilor comerciale incorecte Repararea prejudiciului material Repararea prejudiciului moral					
3.	Acțiunile întreprinse de autorități					
	Acțiunile întreprinse: S-a readresat S-a examinat					
	Rezultatele examinării: S-a constatat încălcarea drepturilor consumatorilor Nu s-a constatat constatat încălcarea drepturilor consumatorilor					
	Rezultatele examinării: S-a inițiat procedură administrativă S-a inițiat control de stat inopinat S-a inițiat proces contravențional					
	Petițiile examinate în cazul cărora era necesară adresarea prealabilă:					

	Aveau adresarea prealabilă Nu aveau adresarea prealabilă					
	Nr. de petiții soluționate pe cale amiabilă cu agentul economic, după adresarea către autoritate					
4.	Acte emise de autorități					
	Pentru produse necorespunzătoare: Nr. de Decizii de remediere Nr. de Decizii de înlocuire Nr. de restituire a contravalorii produsului art. 35 alin. (4) lit. p) și art. 36 alin. (3) Din care: Nr. de Decizii rămase definitive Nr. de Decizii contestate în instanță					
	Pentru servicii necorespunzătoare: Nr. de Decizii de remediere Nr. de Decizii de înlocuire Nr. de restituire a contravalorii serviciului art. 35 alin. (4) lit. p) și art. 36 alin. (3) Din care: Nr. de Decizii rămase definitive Nr. de Decizii contestate în instanță					
	Nr. de Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte art. 35 alin. (4) lit. q) și art. 36 alin. (3) Din care: Nr. de Decizii rămase definitive Nr. de Decizii contestate în instanță					
	Nr. de Decizii de interzicere a practicilor comerciale incorecte art. 35 alin. (4) lit. r) și art. 36 alin. (3) Din care: Nr. de Decizii rămase definitive Nr. de Decizii contestate în instanță					
	Nr. de controale inopinate inițiate în baza petițiilor Din care: Nr. de prescripții emise, drept urmare a constatării încălcării drepturilor consumatorului Nr. de măsuri restrictive emise, drept urmare a constatării încălcării					

	drepturilor consumatorului					
5.	Contravenții în domeniul supravegherii pieței, metrologiei, standardizării și protecției consumatorilor : a. Nr. contravențiilor constatate, din domeniu Dezagregarea pe tipuri de contravenții conform CCo b. Nr. PV cu privire la contravenție încheiate (care cuprind cel puțin o contravenție din domeniu) c. Nr. PV cu privire la contravenție înaintate spre examinare altor autorități d. Nr. PV examinate, parvenite de la alte autorități e. Nr. planurilor de remediere întocmite (pentru PV care conțin cel puțin o contravenție din domeniu) f. Nr. de decizii asupra cauzei contravenționale emise Din care: 1. Nr. de decizii de încetare a cauzei contravenționale: Nr. de persoane cu funcții de răspundere Nr. de persoane fizice Nr. de persoane juridice 2. Nr. de decizii de stabilire a vinovăției și aplicare a sancțiunii: Nr. de persoane cu funcții de răspundere sancționate contravențional Nr. de persoane fizice sancționate contravențional Nr. de persoane juridice sancționate contravențional g. Nr. de consumatori recunoscuți în calitate de victime Suma prejudiciilor cauzate consumatorilor prin contravenții					

	h. Nr. PV și Decizii contestate Persoane cu funcții de răspundere Persoane fizice Persoane juridice i. Suma amenzilor aplicate Pentru persoane cu funcții de răspundere Pentru persoane fizice Pentru persoane juridice j. Suma amenzilor achitate Persoane cu funcții de răspundere Persoane fizice Persoane juridice k. ...					
6.	Acțiuni în instanță					
	Autoritatea are calitatea de reclamant în cauze ce vizează: Clauze abuzive Practici comerciale incorecte Revendicarea drepturilor consumatorilor					
	Autoritatea are calitatea de intervenient accesoriu în litigiile unde parte este un consumator					
	Autoritatea are calitatea de pârât în cauze ce vizează contestarea: Decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului necorespunzător Decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii serviciului necorespunzător Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte Decizii de interzicere a practicilor comerciale incorecte					