

Analiza cadrului de protecție a consumatorului

Raport de diagnostic, analiza decalajelor și foaia de parcurs pentru promovarea reformei

Autori:

- **Adrian ERMURACHI**
Co-director executiv, Institutul pentru Politici și Reforme Europene
- **Stanislav GHILEȚCHI**
Director adjunct pe cercetare, Institutul pentru Politici și Reforme Europene

Raport elaborat în cadrul proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.

*Acest raport **nu reprezintă** opinia oficială a **Uniunii Europene**.*

Cuprins

Analiza de diagnostic a cadrului legal și instituțional în domeniul protecției consumatorilor	4
Introducere	5
1. Prevederile Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană.....	6
1.1 Nivelul actual de armonizare a legislației în domeniul protecției consumatorului .	6
1.2 Planul Național de acțiuni pentru aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană pe anii 2024-2027	13
2. Cadrul normativ în domeniul protecției consumatorului în Republica Moldova	14
2.1. Cadrul normativ general.....	14
2.2. Cadrul normativ conex.....	16
Analiza constrângerilor în domeniul organizării funcțiilor de protecție a consumatorilor în Republica Moldova	19
3. Practicile internaționale și cadrul de protecție a consumatorilor în Republica Moldova	20
3.1. Recomandările Comisiei Europene.....	20
3.2. Aranjamentele instituționale pentru protecția consumatorilor	21
3.3. O singură autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului sau autorități multiple?	25
3.4. Autoritate administrativă centrală din subordinea Guvernului sau MDED?	28
4. Lacunele cadrului de protecție a consumatorilor	29
4.1. Lipsa unei corelări și sinergii a cadrului normativ	29
4.2. Lipsa unui regulament cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorului	31
4.3. Lipsa unui mecanism eficient de preluare și procesare a petițiilor	36
4.4. Lipsa aplicării mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor	38
4.5. Rolul defectuos în realizarea atribuțiilor a Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.....	39
4.6. Lipsa unor instruiți permanente în domeniul protecției consumatorilor.....	39

4.7. Lipsa unei înțelegeri privind impactul campaniilor de informare	42
5. Concluzii și recomandări.....	42
Foaia de parcurs pentru implementarea reformei cadrului de protecție al consumatorului	45
Anexă	50
Interviurile cu autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor	50
Banca Națională a Moldovei (BNM)	51
Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică (INST)	54
Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC)	57
Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)	60
Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică a Republicii Moldova (ANRE) .	63
Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP)	66
Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)	69
Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (AMDM)	72
Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)	75
Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)	81

Analiza de diagnostic a cadrului legal și instituțional în domeniul protecției consumatorilor

Introducere

În luna ianuarie 2024, cu sprijinul financiar al Delegației Uniunii Europene în Republica Moldova, un consorțiu format din Centrul Analitic Independent „Expert-Grup”, Institutul pentru Politici și Reforme Europene (IPRE) și Fundația Soros Moldova a lansat un nou proiect menit să întărească cadrul de protecție a consumatorului în Republica Moldova. Proiectul are ca scop principal sporirea înțelegerii și aplicării drepturilor consumatorilor, contribuind astfel la consolidarea unui mediu de protecție robust și eficient.

Acest proiect se înscrie într-un context mai larg de eforturi și inițiative dedicate alinierii legislației și practicilor din Republica Moldova la standardele europene. Prin urmare, acțiunile desfășurate în cadrul acestui proiect vor sprijini agenda de asociere a Republicii Moldova cu Uniunea Europeană și vor accelera procesul de integrare europeană. În acest context, este esențial să se identifice și să se abordeze provocările actuale cu care se confruntă sistemul de protecție a consumatorilor.

Pentru a înțelege mai bine aceste provocări, în perioada mai-iunie 2024, au fost realizate 11 interviuri cu reprezentanți ai autorităților publice. Scopul acestor interviuri a fost de a aprecia actualitatea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor și de a evalua eficiența sistemului național de organizare a funcției de protecție a consumatorilor. Interviurile au relevat o serie de probleme și deficiențe care afectează capacitatea autorităților de a proteja în mod adecvat drepturile consumatorilor.

Pe baza acestor interviuri, au fost analizate provocările identificate de autorități, precum și cadrul normativ general și special din domeniul protecției consumatorilor. În baza acestor analize au fost scoase în evidență provocările modelului de guvernare cu care se confruntă sistemul actual de protecție a consumatorilor din Republica Moldova.

Printre cele mai importante provocări constatate se numără lipsa unui sistem eficient de coordonare a activităților între diferitele autorități în domeniul protecției consumatorilor. Această lipsă de coordonare duce la redundanțe și ineficiențe, îngreunând procesul de protecție a consumatorilor și slăbind încrederea acestora în autoritățile publice.

Un alt aspect problematic este lipsa subdiviziunilor și personalului dedicat protecției consumatorilor. De asemenea, există o lipsă acută a unui sistem eficient de formare profesională pentru personalul implicat în protecția consumatorilor. Formarea continuă este esențială pentru a asigura că angajații au competențele necesare pentru a gestiona cazurile complexe și pentru a oferi asistență adecvată consumatorilor.

Neinstituționalizarea mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor reprezintă o altă provocare majoră. Lipsa unor proceduri clare și accesibile pentru soluționarea litigiilor consumatorilor fără a recurge la instanțe judecătorești contribuie la prelungirea și complicarea proceselor de soluționare a disputelor. În acest context, dezvoltarea și

implementarea unor mecanisme de soluționare alternativă a litigiilor ar putea aduce beneficii semnificative atât consumatorilor, cât și autorităților.

Lipsa unui mecanism eficient de preluare a petițiilor este, de asemenea, o problemă. Consumatorii întâmpină adesea dificultăți în depunerea și urmărirea petițiilor, ceea ce duce la o percepție negativă asupra autorităților. Crearea unui sistem centralizat și eficient de preluare și procesare a petițiilor ar putea îmbunătăți experiența consumatorilor și ar crește transparența și responsabilitatea autorităților.

Prezentul raport oferă o serie de recomandări pentru a aborda aceste provocări și pentru a îmbunătăți modelul de organizare și funcționare în domeniul protecției consumatorilor în Republica Moldova. Implementarea acestor recomandări ar putea contribui la crearea unui sistem mai eficient și mai transparent, capabil să protejeze în mod adecvat drepturile consumatorilor și să sprijine integrarea europeană a Republicii Moldova.

1. Prevederile Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană

1.1 Nivelul actual de armonizare a legislației în domeniul protecției consumatorului

Capitolul 5, articolul 38 din Acordul de Asociere¹ între Republica Moldova și Uniunea Europeană stabilește următoarele: Părțile cooperează pentru a asigura un nivel înalt de protecție a consumatorilor și pentru a se ajunge la compatibilitatea dintre sistemele lor de protecție a consumatorilor. La etapa semnării Acordului, în anexa IV au fost incluse 17 acte comunitare care urmau să fie transpuse în legislația națională. În procesul de implementare, cinci dintre acestea au fost înlocuite cu directive noi, care la fel au fost preluate de autoritățile din Republica Moldova.

Conform informațiilor oferite de către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, din cele 17 acte incluse în anexa IV din Acordul de Asociere, 16 acte au fost transpuse în legislația națională. Totodată, au mai fost transpuse și alte directive care nu erau incluse inițial în anexă (pozițiile 18-20 din tabelul 1).

Tabelul 1. Nivelul de armonizare a legislației

	Actul comunitar	Actul național modificat/adoptat
	Siguranța produselor	
1.	Directiva 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța	Legea nr.422 din 2006 privind securitatea generală a produselor

¹ <https://mecc.gov.md/sites/default/files/acordul-de-asociere-rm-ue.pdf>



Finanțat de
Uniunea Europeană



	generală a produselor	
2.	Directiva Consiliului 87/357/EEC din 25 iunie 1987 privind apropierea legislațiilor statelor membre referitoare la produsele care, nefiind ceea ce par a fi, pot pune în pericol sănătatea sau siguranța consumatorilor	Hotărârea Guvernului nr.1246/2016 pentru aprobarea Reglementării tehnice privind imitațiile de produse alimentare care prezintă risc de a pune în pericol sănătatea sau siguranța consumatorilor
3.	Decizia Comisiei 2009/251/CE din 17 martie 2009 prin care se solicită statelor membre să se asigure că produsele care conțin produsul biocid dimetil fumarat nu sunt introduse sau puse la dispoziție pe piață	Legea nr. 277/2018 privind substanțele chimice
4.	Decizia de punere în aplicare (UE) 2016/575 a Comisiei din 26 martie 2016 de prelungire a valabilității de obligare a statelor membre să adopte măsuri prin care să se asigure că nu se pot introduce pe piață decât brichete cu caracteristici de siguranță pentru copii și să interzică introducerea pe piață a brichetelor fantezie	Hotărârea Guvernului nr.37/2016 cu privire la aprobarea Reglementării tehnice privind punerea la dispoziție pe piață a brichetelor care reprezintă caracteristici de siguranță pentru copii și interzicerea introducerii pe piață a brichetelor fantezie
Comerț		
5.	Directiva 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 februarie 1988 privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor	(1) Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior (2) Hotărârea Guvernului nr.206/2023 cu privire la aprobarea regulamentelor și a regulilor din comerțul interior și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului
6.	Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a	Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor



Finanțat de
Uniunea Europeană



	Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”)	
Raporturi contractuale		
7.	Inițial inclus în AA, dar deja abrogată: Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe Directiva în vigoare: Directiva 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE	Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor
8.	Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii	(1) Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107/2002 (Capitolul V - clauzele abuzive) (2) Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor
9.	Inițial incluse în AA, dar deja abrogate: (1) Directiva Consiliului 85/577/EEC din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale (2) Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță	Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107/2002 (Capitolul I - dispoziții generale cu privire la contract și la conținutul contractului, Capitolul II - obligații precontractuale, Capitolul III - încheierea contractului și Capitolul IV - dreptul de revocare a contractului)



Finanțat de
Uniunea Europeană



	Directiva în vigoare: Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului	
10.	Inițial inclusă în AA, dar deja abrogată: Directiva Consiliului 90/314/EEC din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite Directiva în vigoare: Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului	Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107/2002 (Capitolul XIX - Pachetele de servicii de călătorie și produsele de vacanță)
11.	Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb	Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107/2002 (Capitolul XIX - Pachetele de servicii de călătorie și produsele de vacanță)



Finanțat de
Uniunea Europeană



Servicii financiare		
12.	Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE	Legea nr.157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum
Credit de consum		
13.	Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului	Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori
Despăgubiri		
14.	Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor referitoare la consum	Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere
15.	Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei din 4 aprilie 2001 privind principiile aplicabile organelor extrajudiciare competente să soluționeze prin mediere litigiile de consum	Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere
16.	Inițial inclusă în AA, dar deja abrogată: Directiva 98/27/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 mai 1998 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor Directiva în vigoare: Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2009 privind acțiunile în încetare în	(1) Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (2) Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107/2002 (3) Codul de procedură civilă al Republicii Moldova nr. 225/2003

	ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor	
Cooperare în domeniul protecției consumatorului		
17.	Inițial inclusă în AA, dar deja abrogată: Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”) Directiva în vigoare: Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004	Transpunere parțială² 1) Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor 2) Hotărârea Guvernului nr.322/2024 privind cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor
Directivele transpuse care nu erau incluse inițial în Anexa IV la capitolul 5:		
18.	Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)	Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor

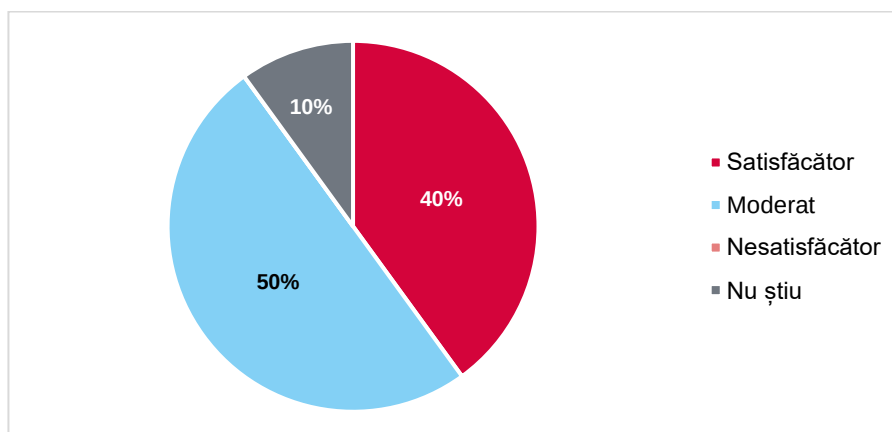
² https://gov.md/sites/default/files/document/attachments/subiect-05-nu-151-mded-2023_1.pdf

19.	Directiva 2006/114/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind publicitatea înșelătoare și comparativă	Legea nr.62/2022 cu privire la publicitate
-----	---	--

sursa: Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

În baza informațiilor de mai sus, nu se constată întârzieri de la calendarul stabilit sau restanțe în aproximarea legislației în domeniul protecției consumatorului. Dimpotrivă, autoritățile au transpus deja și directive noi care nu erau incluse în Anexa și au stabilit un calendar clar pentru transpunerea următorului set de acte ale Uniunii Europene. Cu toate acestea, la nivel practic, aplicarea acestui cadru generează rezultate mixte. De exemplu, doar 40% dintre instituțiile cu funcții în domeniul protecției consumatorului consideră că nivelul de aproximare a legislației în domeniul protecției consumatorilor care vizează sfera lor de competență este satisfăcător (figura 1).

Figura 1. Care este nivelul de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul prevăzut de Acordul de Asociere în domeniul protecției consumatorului? (opinia instituțiilor cu funcții în domeniul protecției consumatorului).



La această etapă, este important de remarcat faptul că autoritățile din Republica Moldova adoptă o abordare duală în reglementarea sectorului. O parte din reguli sunt stabilite în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, iar o altă parte este inclusă treptat în Codul Civil sau într-un cadru legislativ separat. Această situație generează o legislație extrem de complexă, creând premise pentru apariția unor conflicte sau contradicții între diferite norme.

Totodată, analizând directivele Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorilor, observăm o autonomie înaltă în stabilirea regulilor și a mecanismelor practice de aplicare a legilor la nivel național. Acest fapt poate fi observat și în diversitatea modelelor de guvernare utilizate de diferite state UE pentru gestionarea acestui sector. Totuși, în ultima perioadă, instituțiile UE manifestă o tendință crescândă de a prescrie mai detaliat modul de aplicare a legislației de protecție a

consumatorilor, mai ales după constatările privind aplicarea neuniformă a prevederilor menite să asigure un nivel înalt de protecție a consumatorilor.

De exemplu:

- Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor a fost aprobată deoarece anumite state membre nu au instituționalizat nici un mecanism procedural pentru aplicarea acțiunilor colective în vederea măsurilor reparatorii³.
- Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului a fost aprobat pentru a detalia cooperarea între autoritățile publice competente în vederea asigurării respectării legislației, detectării și anchetării⁴.
- Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum a fost adoptat pentru a unifica regulile și a promova mijloace alternative de soluționare online a litigiilor de consum, descriind principii comune pe care trebuie să se bazeze toate mecanismele de soluționare alternative pentru toate statele membre UE⁵.

Astfel, în procesul de transpunere a actelor UE trebuie să acorde o atenție sporită mecanismelor practice de punere în aplicare a legislației și nu de limitat doar la partea normativă. Prevederile din cadrul normativ în domeniul protecției consumatorilor vor fi eficiente doar dacă acestea vor fi posibil de aplicat.

1.2 Planul Național de acțiuni pentru aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană pe anii 2024-2027

Conform planului național de acțiuni pentru aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană, până în anul 2025, urmează să fie transpuse următoarele acte ale Uniunii Europene:

- Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme - Mai 2024

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394>

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524>

- Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE - Decembrie 2024
- Decizia de punere în aplicare (UE) 2019/417 a Comisiei din 8 noiembrie 2018 de stabilire a liniilor directoare pentru gestionarea Sistemului de informare rapidă al Uniunii Europene, „RAPEX”, înființat în temeiul articolului 12 din Directiva 2001/95/CE privind siguranța generală a produselor, precum și a sistemului său de notificare - Decembrie 2024
- Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) - Februarie 2025
- Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale - Februarie 2025
- Regulamentul (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 privind siguranța generală a produselor, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 87/357/CEE a Consiliului - Octombrie 2026

2. Cadrul normativ în domeniul protecției consumatorului în Republica Moldova

2.1. Cadrul normativ general

Aspecte ce vizează protecția consumatorilor în Republica Moldova într-o manieră mai detaliată sau mai puțin detaliată este reglementat de un șir foarte larg de acte normative. În același timp, norme care au caracter general în domeniul protecției consumatorilor și care se aplică intersectorial sunt prevăzute în Codul Civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 și Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Codul Civil al Republicii Moldova reglementează la nivel general relațiile dintre consumatori și profesioniști, asigurând protecția drepturilor consumatorilor și stabilind obligațiile acestora din urmă. În acesta sunt stabilite criteriile prin care o persoană poate dobândi calitatea de

consumator. Acest statut este rezervat celor care achiziționează bunuri și servicii în scopuri personale, și nu în scopuri ce țin de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Un alt aspect esențial al Codului Civil se referă la drepturile generale ale consumatorilor în raport cu alte părți. Aceste drepturi includ, printre altele, dreptul de a fi informați corect și complet asupra caracteristicilor și prețului produselor sau serviciilor, precum și dreptul de a revoca diferite tipuri de contracte într-un termen prestabilit.

De asemenea, definește și stabilește norme cu privire la clauzele considerate abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, stipulându-se că astfel de clauze sunt nule de drept în contractele cu consumatorii, chiar și în cazurile când acestea au fost negociate, asigurând astfel o protecție eficientă împotriva abuzurilor profesioniștilor.

În ceea ce privește obligațiile profesioniștilor în raport cu consumatorii, Codul Civil impune o serie de cerințe clare. Printre acestea se numără obligația de a furniza informații clare și precise în contractele încheiate cu consumatorii, precum și respectarea anumitor cerințe de formă și conținut în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale sau la distanță.

În special, în cazul contractelor încheiate prin mijloace electronice, Codul Civil prevede obligații specifice pentru profesioniști. Aceștia urmează să se asigure că procesul de încheiere a contractului este transparent și că consumatorul are posibilitatea de a corecta eventualele erori înainte de finalizarea contractului. De asemenea, înainte de încheierea contractului, profesionistul trebuie să garanteze punerea la dispoziția consumatorului a tuturor clauzelor contractuale în formă textuală.

Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor poartă un caracter special în raport cu Codul Civil și vine să completeze prevederile acestuia, dar în același timp are un caracter general în raport cu celelalte norme sectoriale. Aceasta stabilește cerințele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

În mod special, sunt reglementate contractele de vânzare-cumpărare și cele de prestări-servicii, inclusiv normele referitoare la conformitatea produselor cu contractul și modalitățile de remediere a neconformităților, precum și garanțiile comerciale oferite consumatorilor. În plus, legea stabilește un cadru pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor, oferind consumatorilor și vânzătorilor/prestatorilor posibilitatea de a rezolva disputele în mod eficient și echitabil pe calea soluționării alternative a litigiilor.

În ceea ce privește cooperarea transfrontalieră, legea prevede modalități prin care autoritățile responsabile de aplicarea legislației privind protecția consumatorilor colaborează pentru a asigura respectarea normelor în domeniu.

De asemenea, aceasta stabilește exhaustiv organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorului, inclusiv rolul de elaborare a politicilor, implementare a politicilor, dar și controlul. Totodată, stabilește în mod clar obligațiile producătorilor și vânzătorilor, protecția drepturile economice ale consumatorilor și definește interdicții specifice pentru practicile comerciale incorecte, inclusiv modalitățile de răspundere pentru încălcarea acestora.

În același timp, este important de menționat că legea nu acoperă aspecte cum ar fi sănătatea consumatorilor, competența instanțelor judecătorești sau reglementările privind metalele prețioase.

2.2. Cadrul normativ conex

Așa cum este menționat mai sus, Codul Civil și Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor au un caracter general, care se aplică intersectorial pentru toate domeniile care sunt vizate de domeniul protecției consumatorilor. În același timp, pe lângă rolul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, Legea nr. 105/2003 stabilește în art. 36 exhaustiv organele administrației publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor (tabelul 2), în limita domeniilor de competență ale acestora. În limita competențelor acestor organe, fiecare dintre ele se guvernează și de un șir de norme speciale care le reglementează activitățile lor proprii și care, în raport cu Legea nr. 105/2003 și Codul Civil poartă un caracter special, cum ar fi Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale, Legea nr. 157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, Hotărârea Guvernului nr. 836/2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, Hotărârea Guvernului nr. 944/2018 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la promovarea etică a medicamentelor etc.

Tabelul 2. Autoritățile publice cu funcții în domeniul protecției consumatorului

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



Finanțat de
Uniunea Europeană



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 alimentar.
Agencia Națională pentru Sănătate Publică	Protecția vieții și sănătății consumatorilor - 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 nebancaară, 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

sursa: elaborat de autori în baza analizei cadrului instituțional

Suplimentar, urmează a fi scos în evidență un șir de norme, care la fel joacă un rol important în realizarea misiunii de protecție a consumatorului din partea statului. Printre cele mai importante se numără:

1. Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori. Printre cele mai importante reglementări ale acestei legi se numără: informațiile standard care trebuie să fie în publicitate, cerințele specifice pentru perioadele de credit pentru lungă durată care îl vizează pe consumator, dreptul la rambursare anticipată, plafoane pentru costuri și penalități, soluții litigiilor pe cale extrajudiciară, reglementări pentru intermediarii de credit etc;
2. Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior. Printre cele mai importante prevederi se numără principiile de bază ale activității de comerț, obligațiile comercianților față de

- consumatori pentru asigurarea protecției vieții, sănătății și securității acestora, precum și normele referitoare la etichetare, marcare și ambalare, reglementări privind publicitatea și anunțurile referitoare la reducerile de prețuri etc;
3. Legea nr. 422/2006 privind securitatea generală a produselor. Printre reglementările care urmează a fi scoase în evidență se numără cerințele generale de securitate și criteriile de evaluare a conformității și obligațiile producătorilor și distribuitorilor în raport cu consumatorii.
 4. Codul Contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008. Acesta stabilește sancțiuni pentru încălcarea obligațiilor din partea agenților economici în raport cu consumatorii.
 5. Hotărârea Guvernului nr. 206/2023 cu privire la aprobarea regulamentelor și a regulilor din comerțul interior și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului. Aceasta aprobă reglementările specifice cu privire la modul de organizare a activității de comerț, modul de creare și organizare a activității pieței, reglementări privind modul de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor, reglementări sanitare pentru unitățile comerciale care practică activitate de comerț cu produse alimentare, precum și pentru unitățile de alimentație publică etc.
 6. Hotărârea Guvernului nr. 964/2016 cu privire la Consiliul coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței. Această Hotărâre de Guvern stabilește modul de organizare și funcționare a Consiliului coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței, inclusiv componența nominală a acestuia.
 7. Legea nr. 845/1992 cu privire la antreprenariat și întreprinderi. Aceasta stabilește obligația întreprinderii să respecte regulile de comportament pe piață în condițiile concurenței libere, drepturile și interesele legitime ale consumatorilor, să asigure calitatea cuvenită a mărfurilor fabricate și a lucrărilor și serviciilor prestate.
 8. Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare. Aceasta definește cerințele și responsabilitățile generale ce reglementează informațiile referitoare la produsele alimentare, în special etichetarea produselor alimentare. Aceasta prevede mijloacele pentru garantarea dreptului consumatorilor la informare și procedurile pentru furnizarea informațiilor referitoare la produsele alimentare, ținând seama de necesitatea de a prevedea suficientă flexibilitate pentru a putea răspunde evoluțiilor viitoare și noilor cerințe privind informațiile.
 9. Hotărârea Guvernului nr. 322/2024 privind cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor. Aceasta prevede lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și cadrul de reglementare utilizat de către acestea.

Analiza constrângerilor în domeniul organizării funcțiilor de protecție a consumatorilor în Republica Moldova

3. Practicile internaționale și cadrul de protecție a consumatorilor în Republica Moldova

Studiile elaborate de către Conferința Națiunilor Unite pentru Comerț și Dezvoltare⁶ privind eficiența organizațională a agențiilor de protecție a consumatorilor, cât și analizele⁷ Băncii Mondiale privind aranjamente instituționale pentru protecția consumatorilor financiari au arătat că nu există un model standard privind arhitectura administrativă pentru protecția consumatorilor. Fiecare țară își organizează sistemul propriu în baza caracteristicilor specifice țării, precum ar fi: dimensiunea sectoarelor supravegheate, nivelul de dezvoltare a acestor sectoare, resursele financiare și umane și angajamentele internaționale asumate privind reglementarea protecției consumatorilor.

Dar deși nu există un model standard de urmat, cercetările menționate supra au scos în evidență următoarele criterii care ar trebui să stea la baza unui sistem administrativ eficient pentru organizarea și prestarea funcțiilor de protecție a consumatorului:

- Existența unui mandat bine formulat (ex. identificarea clară a protecției consumatorului în misiunea instituției, domeniile de activitate ale instituției, funcțiile și drepturile instituției);
- Asigurarea cu resurse financiare și umane suficiente;
- Operaționalizarea mecanismelor de cooperare și coordonare între toate instituțiile cu mandat de asigurare a protecției consumatorului.

4.1. Recomandările Comisiei Europene

La începutul anului 2023, Comisia Europeană a publicat raportul analitic privind alinierea Republicii Moldova la acquis-ul comunitar. La acea etapă, Comisia a apreciat Legea nr. 105/2003 ca fiind parțial aliniată la prevederile directivelor UE. Printre domeniile care nu erau incluse în lege au fost menționate lipsa de detalieri a funcțiilor minime de investigare ale autorităților responsabile de acest domeniu și lipsa unui cadru pentru soluționarea alternativă a litigiilor. De asemenea, s-a menționat faptul că în Republica Moldova nu există un Centru European al Consumatorului care să asiste consumatorii în cazul disputelor transfrontaliere.

Între timp, au fost întreprinse acțiuni pentru a aborda recomandările Comisiei Europene. De exemplu, la sfârșitul anului 2023 a fost modificată Legea nr. 105/2003 pentru a include mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor. Prin Hotărârea Guvernului nr. 436/2024 a fost revizuită Hotărârea de Guvern nr. 964/2016 cu privire la Consiliul coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței, prin care a fost actualizată componența acestuia, dar și

⁶ https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d4_en.pdf

⁷ https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1619168

periodicitatea convocării. Cu suportul proiectului actual și efortul societății civile, a fost inițiat procesul de constituire a Centrului European al Consumatorului.

Cu toate acestea, recomandarea principală a Comisiei Europene, care reiese inclusiv din raportul actual de analiză, se referă la capacitatea redusă de aplicare a prevederilor legale. Alinierea cadrului normativ este o precondiție importantă, dar pentru a crește eficiența protecției consumatorului în Republica Moldova este necesară asigurarea aplicării tuturor prevederilor. De exemplu, Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a fost inactiv din 2018. Pentru un sistem administrativ în care funcțiile sunt partajate între un număr relativ mare de autorități, inactivitatea acestui consiliu a diminuat foarte mult nivelul de sincronizare a inițiativelor și acțiunilor în acest domeniu. Prin urmare, în următorii 3-5 ani, efortul autorităților ar trebui să fie concentrat pe îmbunătățirea capacității de aplicare și implementare a prevederilor legale, precum și pe consolidarea colaborării între toate autoritățile implicate.

4.2. Aranjamentele instituționale pentru protecția consumatorilor

Conform HG nr. 143/2021 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, unul dintre domeniile care este în responsabilitatea exclusivă a Ministerului ține de politicile privind protecția consumatorilor. Pe când funcția de reglementare și controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor este partajată între multiple autorități (tabelul 3).

Tabelul 3. Autoritățile publice cu funcții în domeniul protecției consumatorului

Denumirea instituției	Domeniul de competență
Autoritatea Aeronautică Civilă	Transportul interurban și internațional - transportul aerian
Agentia Navală	Transportul interurban și internațional (naval)
Agentia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	Protecția vieții și sănătății consumatorilor - Dispozitivele medicale și produsele farmaceutice
Agentia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Telecomunicații
Agentia Națională pentru Reglementare în Energetică	Energie termică, energie electrică, gazele naturale, apă și canalizare



Finanțat de
Uniunea Europeană



	Produsele petroliere - licențierea
Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor	Produsele alimentare la toate etapele lanțului
Agencia Națională pentru Sănătate Publică	Protecția vieții și sănătății consumatorilor - Serviciile prestate de prestatorii de servicii medical
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 nebanară, 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

sursa: elaborat de autori în baza analizei cadrului instituțional

La momentul actual, nu există un model unic de organizare instituțională pentru protecția consumatorilor. Arhitectura utilizată în Republica Moldova este similară cu cea aplicată în mai multe țări ale Uniunii Europene unde la fel, funcția de protecție a consumatorului este partajată între diferite autorități publice (tabelul 4). Doar în România poate fi observat un model mai centralizat, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor fiind în subordinea Guvernului și nu în subordinea ministerului responsabil de elaborarea politicilor din acest domeniu.

Orice model include și avantaje și dezavantaje și necesită identificarea anumitor compromisuri, cum ar fi expertiză foarte bună la nivelul unui regulator versus simplitatea sistemului din punct de vedere al unui cetățean. În analizele diagnostice efectuate de către Banca Mondială⁸, modul de structurare instituțională este cea mai mare dificultate și provocare pentru autorități.

⁸ https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1619168

Tabelul 4. Modul de organizare a funcției de protecție a consumatorului în țările Uniunii Europene

Țara	Ministerul responsabil pentru protecția consumatorului	Autoritatea responsabilă de implementarea politicilor în domeniul protecției consumatorului	Alte autorități publice cu funcții în domeniul protecției consumatorului
România	Ministerul Economiei, Antreprenorialului și Turismului	Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (autoritate administrativă centrală în subordinea Guvernului)	– Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor – Autoritatea Națională Administrativă și de Reglementare în Comunicații
Lituania	Ministerul Justiției	Autoritatea de stat pentru protecția drepturilor consumatorilor (autoritatea administrativă în subordinea Ministerului Justiției)	– Serviciul alimentar și veterinar de stat – Inspectoratul de Stat pentru Produse Nealimentare – Autoritatea de reglementare în domeniul comunicațiilor – Comisia de Supraveghere a Asigurărilor – Inspectoratul Energetic de Stat – Comisia Națională de Control al Prețurilor și Energiei – Inspectoratul de Stat pentru Amenajarea Teritoriului și Construcții – Inspectoratul de Stat pentru Transportul Rutier – Inspectoratul de Stat al Căilor Ferate – Administrația lituaniană pentru siguranță maritimă – Administrația Aviației Civile – Inspectoratul de Stat pentru



Finanțat de
Uniunea Europeană



			Navigația pe Căile Navigabile Interioare – Departamentul de Stat al Turismului – Inspectoratul Medical de Stat pentru Audit – Centrul lituanian pentru evaluarea calității în învățământul superior – Inspectoratul de Metrologie al Lituaniei – Serviciul de Sănătate Publică de Stat
Ungaria	Ministerul pentru Inovație și Tehnologie	Autoritatea pentru Competiție (autoritate publică autonomă - sub control parlamentar)	– Autoritatea Națională pentru Comunicații Media și Informaționale – Banca Centrală a Ungariei – Institutul Național de Farmacie și Nutriție – Autoritatea Națională de Transport – Centrul Național de Sănătate Publică – Direcția Generală Națională pentru Gestionarea Dezastrelor – Departamentul de Inspecție a Muncii
Estonia	Ministerul Afacerilor Economice și Comunicațiilor	Autoritatea pentru Protecția Consumatorului și Reglementare Tehnică (autoritatea administrativă în subordinea Ministerului Afacerilor Economice și Comunicațiilor)	– Autoritatea de Supraveghere Financiară din Estonia – Agenția Medicamentului – Consiliul pentru sănătate – Consiliul veterinar și alimentar – Autoritatea tehnică de reglementare



Finanțat de
Uniunea Europeană



Bulgaria	Ministerul Economiei	Comisia pentru protecția consumatorilor (autoritatea administrativă în subordinea Ministerului Economiei)	– Agenția pentru Siguranța Alimentelor – Comisia pentru protecția concurenței – Agenția Executivă "Administrarea automobilelor" – Comisia de reglementare a energiei și apei – Comisia pentru reglementarea comunicațiilor – Serviciul Național Veterinar – Centrul Național de Igienă – Centrul Național pentru Protecția Sănătății – Serviciul de Stat pentru Igienă și Epidemiologie

sursa: elaborat de autori în baza analizei Comisiei Europene cu privire la cadrul instituțional în domeniul protecției consumatorului

Astfel, la această etapă pot fi formulate următoarele două întrebări relevante pentru Republica Moldova:

- 1) Ar fi mai eficient să existe o singură autoritate publică care să asigure protecția consumatorului în toate domeniile sau totuși este mai bine ca fiecare domeniu să fie gestionat de către o autoritate care reglementează o sferă îngustă?
- 2) Ar fi mai potrivit ca Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor să fie o autoritate administrativă centrală din subordinea Guvernului sau să rămână în continuare autoritate administrativă în subordinea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării?

4.3. O singură autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului sau autorități multiple?

Așa cum a fost menționat mai sus, orice model utilizat va avea și avantaje, dar și dezavantaje (tabelul 5 și tabelul 6)⁹.

⁹ Preluat din Analiza funcțională a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

Tabelul 5. Analiza avantajelor și dezavantajelor centralizării funcțiilor

O singură autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului	
Avantaje	Dezavantaje
Aplicare coerentă și consecventă a politicilor de protecție a consumatorilor. Acest fapt asigură că atât toți consumatorii care se confruntă cu același tip de probleme vor beneficia de o protecție și un tratament similar, cât și toți agenții economici care încalcă drepturile consumatorilor vor avea parte de consecințe și prescripții comparabile pentru același tip de încălcare.	Standardizarea înaltă a acțiunilor și reducerea posibilității de a ajusta intervențiile în funcție de nevoile consumatorilor în diferite domenii/industrii. Acest fapt deși ar crește eficiența intervențiilor la nivel macro, totuși ar putea afecta negativ percepția la nivelul consumatorului individual.
Distanța mai mare între autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului și domeniul/industria supravegheată. Acest fapt reduce din posibilitatea stabilirii unor relații clientelare între autoritate și agenții economici dintr-un anumit sector, iar structura organizatorică a autorității nu reflectă întocmai organizarea domeniului/ industriei supravegheate.	Responsabilitatea pentru un număr mare de domenii și industrii ar putea dilua eficacitatea intervențiilor și genera consecințe negative neintenționate. Bugetul limitat reprezintă o constrângere majoră în activitatea oricărei autorități, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor. Prin urmare, întotdeauna, unele domenii vor fi prioritizate în defavoarea altora.
Dezvoltarea expertizei specifice în domeniul protecției consumatorilor. Controlul produselor nealimentare și produselor alimentare nu presupune neapărat procese diferite. O singură autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului ar putea dezvolta capacități și expertiză specifică anume protecției consumatorului care ar putea fi replicată în diferite domenii, crescând probabilitatea implementării uniforme a reglementărilor și legislației din acest domeniu.	Înțelegere redusă și limitată a specificului domeniului/industriei supravegheate și reglementate. O singură autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului nu va avea capacități, timp și resurse să înțeleagă pe deplin particularitățile funcționării unui anumit domeniu.

sursa: elaborat de autori în baza studiului publicat de către Conferința Națiunilor Unite pentru Comerț și Dezvoltare¹⁰ privind eficiența organizațională a agențiilor de protecție a consumatorilor

¹⁰ https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d4_en.pdf

Tabelul 6. Analiza avantajelor și dezavantajelor reglementării partajate

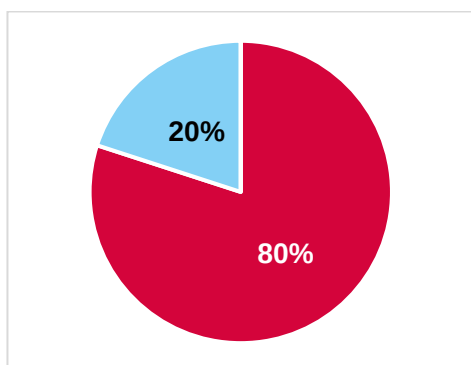
Multiple autorități responsabile de implementarea cadrului de protecție a consumatorului	
Avantaje	Dezavantaje
Înțelegere extinsă și detaliată a specificului domeniului/industrii supravegheate și reglementate. O autoritate responsabilă pe un sector îngust are și timp și resurse să înțeleagă pe deplin particularitățile funcționării unui anumit domeniu.	Distanța redusă între agenții economici și industria/domeniul supravegheat și autoritatea responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului. Acest fapt ar putea permite stabilirea relațiilor clientelare între agenții economici și autoritate, iar asigurarea interesului public ar putea să nu fie obiectivul prioritar al autorității.
Ajustarea intervențiilor în funcție de nevoile consumatorilor. Amplasarea mai aproape de cetățean și de agentul economic crește flexibilitatea măsurilor de remediere și posibilitatea de ajustare a acestora la nevoile diferitor consumatori în timp util.	Aplicarea neuniformă a cadrului legal în domeniul protecției consumatorilor. Partajarea funcțiilor de protecție a consumatorilor între diferite autorități cu capacități diverse, cu interese și priorități diferite și cu nivele de subordonare diferită față de alte autorități publice va genera tratamente variate chiar și pentru cazurile similare de încălcare ale legislației.
	Transparența decizională limitată Numărul mare de autorități în domeniul protecției consumatorilor și gradul diferit de independență instituțională ar putea duce la fragmentarea informației generale despre situația consumatorului din Republica Moldova și dilua capacitatea părților interesate de a urmări toate modificările la procesele de protecție a consumatorului aprobate de aceste instituții.

sursa: elaborat de autori în baza studiului publicat de către Conferința Națiunilor Unite pentru Comerț și Dezvoltare¹¹ privind eficiența organizațională a agențiilor de protecție a consumatorilor

¹¹ https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d4_en.pdf

O concluzie extrem de importantă este și opinia aparatului administrativ implicat direct în exercitarea atribuțiilor în domeniul protecției consumatorilor. Conform interviurilor organizate, aproximativ 80% dintre instituții consideră faptul că modelul actual de partajare a competențelor este unul satisfăcător (figura 2). Funcționarii consideră că o singură autoritate responsabilă de implementarea cadrului de protecție a consumatorului care ar îngloba majoritatea funcțiilor de protecție a consumatorilor nu este un model potrivit pentru Republica Moldova. Pentru a exercita funcțiile în acest domeniu într-un mod eficient și calitativ este nevoie de expertiză și cunoștințe specifice pe domenii înguste. Acest tip de expertiză poate fi creat doar în instituțiile care gestionează un anumit domeniu. Totodată, trebuie de ținut cont și de eventualele provocări în procesul de construcție de la zero a unei instituții, în comparație cu valorificarea instituțiilor deja existente. În aceste condiții, la etapa actuală, se recomandă fortificarea modelului actual de organizare a funcțiilor de protecție a consumatorului.

Figura 2. Cum apreciați distribuția actuală a competențelor de realizare a protecție consumatorului între mai multe autorități/instituții?



4.4. Autoritate administrativă centrală din subordinea Guvernului sau MDED?

Un alt element important în analiza aranjamentelor instituționale este nivelul de independență a autorității responsabile de implementarea cadrului de protecție a consumatorului și amplasarea acestuia în structura administrativă. Exemplele analizate din Uniunea Europeană (tabelul 4 indică o anumită preferință pentru subordonarea regulatorului la ministerul responsabil de elaborarea politicilor din domeniul protecției consumatorului. În cazul României, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este în subordinea Guvernului, iar în cazul Ungariei, aceasta este autoritate publică autonomă sub control Parlamentar. Este important de menționat faptul, că în cazul Ungariei funcția de protecție a consumatorului este exercitată preponderent de instituția responsabilă inclusiv de concurență. Iar în cazul Republicii Moldova, Consiliul Concurenței la fel este o autoritate publică autonomă responsabilă față de Parlament.

În cadrul interviurilor și analizei cadrului legal, nivelul de subordonare a Inspectoratului față de MDED nu a fost menționat ca un obstacol sau o deficiență a sistemului actual de organizare. Dimpotrivă, aceasta a fost prezentată ca și un punct forte, deoarece permite o colaborare strânsă și un dialog instituționalizat cu instituția care este responsabilă de elaborarea politicii la nivel macro, facilitând astfel implementarea coerentă a politicilor de protecție a consumatorilor. Totodată, organizarea activității și conducerea Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței de către MDED, la fel ar justifica și în continuarea păstrarea subordonării Inspectoratului față de MDED.

Prin urmare, se recomandă păstrarea Inspectoratului sub coordonarea directă a organului central de specialitate responsabil de elaborarea politicilor în domeniul protecției consumatorului pentru a asigura o implementare unitară și eficientă a politicilor de protecție a consumatorilor, menținând în același timp un grad necesar de independență pentru a proteja obiectivitatea și integritatea acțiunilor sale.

5. Lacunele cadrului de protecție a consumatorilor

5.1. Lipsa unei corelări și sinergii a cadrului normativ

Așa cum este menționat în raportul care prezintă analiza cadrului legal în domeniul protecției consumatorilor, domeniul protecției consumatorului, într-o manieră mai largă sau mai specifică, este reglementat de un număr foarte mare de acte normative. În același timp, nu în toate cazurile se asigură o corelare și sinergie între acestea, ceea ce poate duce la confuzii și ineficiențe în aplicarea legislației. Exemplele cele mai elocvente de dublare este cazul Codului Civil și Legii 105/2003 privind protecția consumatorilor, unde atât unul, cât și celălalt stabilesc drepturi și obligații pentru consumatori și agenți economici. Această suprapunere poate crea dificultăți pentru agenții economici care trebuie să respecte multiple reglementări și poate confunda consumatorii care încearcă să își înțeleagă drepturile.

În același timp, există lacune legislative, precum cele referitoare la competențele Băncii Naționale a Moldovei (BNM) și ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF). Deși responsabilitățile de protecție a consumatorului în sectorul serviciilor financiare au fost transferate de la BNM la CNPF, legislația nu precizează clar cine este responsabil pentru examinarea petițiilor consumatorilor împotriva asociațiilor de economii și împrumut. Chiar dacă acestea în continuare sunt examinate de BNM, aceasta omisiune lasă petițiile respective fără un cadru legislativ adecvat, ceea ce poate duce la protecție insuficientă a consumatorilor și la incertitudine juridică pentru instanțele de judecată în caz de litigii, afectând astfel consumatorii. În anul 2023, BNM, a examinat 111 petiții care vizează AEI.



Finanțat de
Uniunea Europeană



Una dintre provocările suplimentare identificate este lipsa unui mandat bine articulat pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței. Orice autoritate publică trebuie să aibă o formulare clară și exhaustivă a misiunii, domeniilor de activitate, funcțiilor, atribuțiilor și drepturilor exercitate. Definirea clară a acestor elemente este condiția de bază pentru ca orice instituție să opereze eficient, inclusiv fiind posibilă evaluarea performanței sale în atingerea tuturor obiectivelor stabilite. Deși Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor stabilește competențe descentralizate în domeniul protecției consumatorilor pentru un șir larg de autorități, așa cum este menționat supra, la nivel de legislație secundară, în unele cazuri, acest aspect este omis în regulamentele de organizare și funcționare a acestor entități (tabelul 7).

Tabelul 7. Analiza regulamentelor de organizare și funcționare a autorităților responsabile de implementarea cadrului de protecție a consumatorului

Denumirea instituției	Este menționată protecția consumatorului în misiunea instituției?	Este protecția consumatorului unul dintre domeniile de activitate a instituției?	Este protecția consumatorului una dintre funcțiile instituției?	Este protecția consumatorului menționată la drepturile instituției?
Autoritatea Aeronautică Civilă	Da	Da	Da	Nu
Agencia Navală	Nu	Da	Da	Nu
Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	Nu	Nu	Nu	Nu
Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Nu	Nu	Nu	Da
Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică a Republicii Moldova	Nu	Da	Da	Da
Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor	Da	Da	Nu	Da



Finanțat de
Uniunea Europeană



Agencia Națională pentru Sănătate Publică	Nu	Nu	Nu	Da
Agencia Națională Transport Auto	Nu	Nu	Da	Da
Comisia Națională a Pieței Financiare	Da	Da	N/A	N/A
Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică	Nu	Da	Da	Nu

sursa: elaborat de autori

Este important ca toate regulamentele de organizare și funcționare ale entităților implicate în protecția consumatorilor să fie revizuite și actualizate pentru a reflecta în mod corespunzător competențele descentralizate stabilite prin legislația primară.

Implementarea acestor măsuri va contribui la crearea unui cadru normativ coerent și eficient, care să asigure o protecție adecvată și consistentă a drepturilor consumatorilor, reducând totodată povara de conformare pentru agenții economici și clarificând responsabilitățile instituțiilor implicate.

5.2. Lipsa unui regulament cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorului

Eficiența modelului partajat/descentralizat utilizat în prezent este condiționată de existența unor mecanisme de cooperare și coordonare foarte clare între toate instituțiile implicate în acest domeniu. Unul dintre aceste mecanisme este existența unei subdiviziuni la nivelul fiecărei autorități cu responsabilități clare în domeniul protecției consumatorului.

În urma analizei efectuate, s-a constatat că atât denumirea, cât și atribuțiile acestor subdiviziuni variază de la o instituție la alta (tabelul 8). Există autorități care au personal exclusiv dedicat realizării acestor funcții (ex. AAC sau CNPF), precum și autorități care permit comasarea acestora cu alte atribuții (ex. ANSA sau AMDM). Atribuirea și exercitarea unor funcții conexe/adicionale pentru domeniul protecției consumatorilor afectează în mod direct eficiența întregului sistem.

Cu toate acestea, pot exista situații în care nu sunt îndeplinite condițiile necesare pentru crearea unei subdiviziuni specializate în protecția consumatorilor, cum ar fi un număr mic de petiții primite sau o supraveghere limitată a produselor și serviciilor. În aceste cazuri, noul regulament cadru va defini criteriile și cerințele minime necesare pentru înființarea acestor subdiviziuni.

Tabelul 8. Analiza modului de organizare a funcției de protecție a consumatorului la nivelul autorităților responsabile de acest domeniu

Nivelul de conformitate ¹²	Denumirea instituției	Denumirea subdiviziunii	Compartiment pentru protecția consumatorului pe pagina web a instituției	Structura raportului anual privind protecția consumatorului
	Autoritatea Aeronautică Civilă	Direcția juridică, reglementări și protecția consumatorilor	Da - vizibil pentru consumatori	Raportul anual conține informații sumare despre petiții și inspecțiile efectuate. Raportul nu detaliază rezultatele și acțiunile întreprinse în domeniul PC.
	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Serviciul protecția consumatorilor	Parțial vizibil. (se utilizează noțiunea de Pagina utilizatorului, fără să fie menționat expres consumator).	Raportul anual conține informație detaliată despre situația din domeniul protecției consumatorilor. Raportul prezintă următoarele detalii: a) examinarea și soluționarea petițiilor; b) linia telefonică instituțională; c) actualizarea aplicațiilor web.
	Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică	Secția relații cu consumatorul	Da - vizibil pentru consumatori.	Raportul anual conține informație detaliată despre situația din domeniul protecției consumatorilor. Informația este prezentată atât narativ, cât și cu grafice/diagrame. Raportul prezintă următoarele detalii: a) activitatea de informare a

¹² Verde - întrunirea celor trei criterii din tabel;
Galben - întrunirea a celor puțin două criterii din tabel;
Roșu - întrunirea doar a unui sau nici unui criteriu din tabel.



Finanțat de
Uniunea Europeană



				consumatorilor; b) audiența consumatorilor; c) serviciul de consultare; d) examinarea petițiilor consumatorilor.
	Comisia Națională a Pieței Financiare	Departamentul supravegher e protecția consumatorilor Direcția suport consumatori	Da - vizibil pentru consumatori.	Raportul anual conține informație detaliată despre situația din domeniul protecției consumatorilor. Raportul prezintă următoarele detalii: a) activități de documentare/reglementare; b) activități de supraveghere și control; c) gestionarea și soluționarea reclamațiilor.
	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	Secția informare și comunicare cu consumatorii și mass-media (dar în realitate mai multe direcții de politici au funcții în acest domeniu)	Nu este un compartiment vizibil dedicat PC.	Raportul anual prezintă doar numărul de petiții. Raportul nu are un format narativ.
	Agenția Națională pentru Sănătate Publică	Secția protecția consumatorilor	Nu este un compartiment dedicat PC. Este prezent	Raportul anual conține informații sumare despre petiții și inspecțiile efectuate. Raportul nu detaliază rezultatele

			doar butonul - depune o petiție (pe prima pagină).	și acțiunile întreprinse în domeniul PC.
	Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică	Direcția supravegherea pieței și protecția consumatorilor	Nu este un compartiment vizibil dedicat PC.	Raportul anual prezintă doar numărul de petiții.
	Agencia Națională Transport Auto	Direcția suport și protecția consumatorilor	Nu este un compartiment vizibil dedicat PC. Este prezent doar butonul - depune o petiție (dar nu pe prima pagină).	Raportul anual conține informații sumare doar despre petiții. Raportul nu detaliază rezultatele și acțiunile întreprinse în domeniul PC.
	Agencia Navală	Direcția siguranță navigație interioară	Nu este un compartiment dedicat PC.	Nu a fost identificat un raport anual care ar conține informații despre PC.
	Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	Direcția generală de control și inspecție farmaceutică	Nu este un compartiment dedicat PC. Este prezent doar butonul - depune o petiție (pe prima pagină).	Raportul anual conține informații sumare despre petiții și inspecțiile efectuate. Raportul nu detaliază rezultatele și acțiunile întreprinse în domeniul PC.

sursa: elaborat de autori

De asemenea, se observă o lipsă de sincronizare la nivelul acestor subdiviziuni. În baza interviurilor, s-a constatat faptul că unele autorități nu cunosc despre ultimele modificări la Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, adoptate încă din septembrie 2023 (a fost observat un nivel ridicat de incertitudine cu privire la noul mecanism de soluționare alternativă a litigiilor).

Totodată, analiza rapoartelor prezentate de fiecare autoritate în parte scoate în evidență abordarea diferită utilizată de către acestea: unele prezintă rapoarte narative, altele includ, parțial și date statistice și grafice, cu o prezentare sumară a acțiunilor întreprinse. Marea majoritate a rapoartelor nu includ o componentă analitică care să evalueze impactul autorităților în acest domeniu pentru a stabili dacă și în ce măsură protecția consumatorului a fost îmbunătățită într-o anumită perioadă.

Nu există o practică de interacțiune între instituțiile cu funcții în domeniul protecției consumatorilor. Dialogul, de regulă, are loc doar între o anumită autoritate și Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, fără să existe canale de schimb de experiență între celelalte autorități care gestionează sectoare specifice. De exemplu, marea majoritatea a autorităților intervievate, nu au putut identifica rezultate sau valoare adăugată ca urmare a existenței Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Inexistența unui regulament-cadru îngreunează și aspectul de organizare a instruirilor pentru funcționarii din aceste subdiviziuni. În condițiile în care nu există o aliniere și descriere foarte clară a funcțiilor și atribuțiilor, se creează impresia că este mai dificil să se dezvolte programe/module de instruire pentru funcționarii care desfășoară activitatea în diferite instituții.

Factorii identificați mai sus, afectează negativ sistemul național de protecție a consumatorilor. Pentru abordarea acestora se propune ca la nivelul fiecărei autorități cu funcții în acest domeniu trebuie să existe o subdiviziune de *protecție a consumatorilor și supravegherea pieței*, bazată pe un regulament-cadru aprobat la nivelul Guvernului. Aceste subdiviziuni, cu asistența metodologică a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, ar trebui să asigure rolul de lider la nivelul instituției, determinând astfel eficiența întregului sistem de protecție a consumatorului. Acest nou regulament va defini clar misiunea, funcțiile și atribuțiile acestor subdiviziuni, asigurând un nivel înalt de standardizare, chiar dacă desfășoară activitatea în diferite instituții.

În Republica Moldova există practica aprobării a unor asemenea regulamente pentru domeniile intersectoriale. De exemplu, Regulamentul cadru al subdiviziunii analiză, monitorizare și evaluare a politicilor publice din cadrul aparatului central al ministerului (HG nr. 462/2021) a fost elaborat anume pentru a asigura că planificarea strategică și dezvoltarea documentelor de politici și planificare este implementată consecvent și coerent în toate ministerele.

Beneficiile adoptării unui regulament cadru pentru subdiviziunea responsabilă de protecția consumatorilor și supravegherea pieței:

1. Un regulament cadru ar stabili mecanisme clare pentru cooperare și coordonare între toate instituțiile implicate în protecția consumatorilor. Acest lucru ar conduce la eforturi mai sincronizate și strategii unificate în diferite sectoare.

2. Având un cadru standardizat, se asigură că denumirea și responsabilitățile subdiviziunilor de protecție a consumatorilor sunt coerente în toate instituțiile. Acest lucru va reduce din variabilitatea pe care o observăm la moment.
3. Prin definirea clară a rolurilor și responsabilităților într-un regulament cadru, instituțiile pot funcționa mai eficient. Acest lucru previne suprapunerea funcțiilor și asigură că toate eforturile de protecție a consumatorilor sunt direcționate eficient.
4. Un regulament cadru permite dezvoltarea unor programe de instruire consistente pentru funcționarii din diferite instituții.
5. Regulamentele standardizate facilitează o mai bună monitorizare și evaluare a activităților de protecție a consumatorilor. Acest lucru permite identificarea lacunelor și a domeniilor care necesită îmbunătățiri, asigurând că toate instituțiile respectă aceleași standarde înalte.
6. Un cadru unificat asigură că toate instituțiile sunt la curent și respectă ultimele modificări legislative și cerințe. Acest lucru reduce riscul de neconformitate și asigură că măsurile de protecție a consumatorilor sunt actualizate și eficiente.
7. O abordare consistentă și bine coordonată a protecției consumatorilor construiește încrederea și siguranța publicului în sistem. Consumatorii se simt mai protejați știind că există un sistem standardizat și eficient pentru protejarea drepturilor lor.

5.3. Lipsa unui mecanism eficient de preluare și procesare a petițiilor

Aplicarea unui model descentralizat de competențe în domeniul protecției consumatorilor, în care petițiile sunt examinate de fiecare autoritate separat după domeniu, creează confuzie în rândul consumatorilor. Conform interviurilor realizate cu autoritățile din domeniu, între 10%-30% din petiții sunt redirecționate către alte autorități. Există cazuri în care acestea sunt redirecționate incorect sau se califică drept redirecționate greșit, ceea ce tergiversează și mai mult examinarea lor.

Această situație are multiple consecințe negative. În primul rând, consumatorii sunt adesea confuzi cu privire la autoritatea la care ar trebui să se adreseze pentru a-și soluționa petițiile, ceea ce generează neîncredere în sistemul de protecție a consumatorilor. Suplimentar, redirecționarea incorectă a petițiilor duce la prelungirea timpului de soluționare a acestora, afectând negativ percepția consumatorilor asupra eficienței autorităților. În plus, autoritățile sunt nevoite să gestioneze un volum suplimentar de muncă, redirecționând petițiile în loc să le soluționeze, ceea ce duce la pierdere de timp și resurse.

Pentru a adresa aceste probleme, este necesară revizuirea mecanismului actual de colectare și examinare a petițiilor. O soluție ar fi crearea unui sistem electronic centralizat de preluare a petițiilor, care să asigure o gestionare unitară și eficientă a acestora. Prin acest sistem, consumatorii ar putea depune petiții într-un singur loc, iar acestea ar fi distribuite automat către autoritatea competentă. După caz, ar putea fi examinată oportunitatea integrării acestui mecanism

în Platforma pentru susținerea democrației participative, conceptul căreia a fost aprobat de Guvern prin [HG nr. 564/2024](#).

La fel, așa cum a fost menționat și în subcapitolul precedent, la momentul actual nu există încă un set minim de indicatori standardizați care ar fi raportați de către toate instituțiile cu funcții în domeniu. De exemplu, din datele raportului centralizat, nu a fost posibil de identificat ponderea petițiilor soluționate amiabil pentru ANRE sau CNPF. Iar fiecare autoritate raportează Inspectoratului într-un format diferit, îngreunând mult capacitatea agregării datelor la nivel național.

Tabelul 9¹³. Datele privind petițiile înregistrate în anul 2023

Denumirea instituției	Numărul de petiții recepționate în 2023	Numărul de petiții soluționate ¹⁴	Numărul de petiții soluționate amiabil în 2023
Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	1739	N/A	115 (6.6%)
Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor	986	N/A	9 (1%)
Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică	776	N/A	N/A
Autoritatea Aeronautică Civilă	773	359	260 (34%)
Comisia Națională a Pieței Financiare	349	N/A	N/A
Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	204	N/A	58 (28%)
Agencia Națională Transport Auto	126	N/A	3 (2%)
Agencia Națională pentru Sănătate Publică	60	N/A	19 (32%)
Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică	46	32	12 (26%)

¹³ Raport Inspectorat 2023: https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfc777cc620daefd99_raport-pcnat-pentru-a-2023.pdf

¹⁴ Nu există o standardizare a informației la acest capitol. Se prezintă diferențiat datele: prescripții; decizii de remediere sau procese-verbale cu privire la contravenții, dar nu este prezentată cifra privind numărul de petiții soluționate.

Agencia Navală	5	N/A	N/A
Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	2	1 (50%)	N/A
TOTAL	5,066		

sursa: elaborat de autori, în baza raportului publicat de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

5.4. Lipsa aplicării mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor

La sfârșitul anului 2023, Parlamentul a modificat Legea nr. 105/2023 privind protecția consumatorilor, introducând mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor. Scopul acestei modificări este de a crea, în cadrul juridic național, un mecanism extrajudiciar pentru soluționarea litigiilor în materie de consum, distinct de mediere și arbitraj. Acest mecanism permite soluționarea litigiilor în afara instanței, cu asistența unui organism imparțial, independent și eficient. Metoda este mai ușoară, mai rapidă și mai puțin costisitoare decât acțiunea în instanță, oferind o flexibilitate mai mare și răspunzând mai bine nevoilor atât ale consumatorilor, cât și ale comercianților.

Mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor este aplicabil în diverse sectoare de piață, cum ar fi transportul, serviciile bancare, telecomunicațiile, energia, produsele electronice, aparatele de uz casnic, închirierea de mașini sau curățarea chimică. Cu toate acestea, nu este utilizabil pentru serviciile de sănătate și domeniul educațional.

Deși prevederile privind soluționarea alternativă a litigiilor au intrat în vigoare, acest instrument rămâne nevalorificat. Legea nu impune obligativitatea creării de subdiviziuni pentru soluționarea alternativă a litigiilor în fiecare autoritate publică cu competențe în protecția consumatorilor. Astfel, decizia cu privire la crearea acestei subdiviziuni, ar trebui luată în baza unor criterii care să justifice existența acesteia. Pentru autoritățile unde nu există argumente solide pentru o subdiviziune distinctă, această funcție ar putea fi exercitată de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Această instituție ar fi responsabilă pentru soluționarea alternativă a litigiilor în multiple domenii, nu doar cele din competența sa.

5.5. Rolul defectuos în realizarea atribuțiilor a Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței

Așa cum este menționat și în raportul care prezintă analiza cadrului legal în domeniul protecției consumatorilor un mecanism care nu a fost utilizat eficient este platforma Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței. Deși a fost creat în 2016 acesta a fost practic inactiv (ultima convocare a avut loc în 2018), iar [hotărârea de Guvern fiind modificată periodic, ultima oară fiind actualizată în iunie 2024](#). În același timp, în cadrul interviurilor, marea majoritate a autorităților publice au indicat faptul că ar vedea valoare adăugată din acest Consiliu în cazul în care acesta și-ar exercita rolul. Dar pentru ca o asemenea platformă să devină funcțională, la fel este necesară implicarea plenară a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării. În condițiile în care domeniul protecției consumatorului este unul gestionat de multiple instituții, anume Consiliul trebuie să fie mecanismul care să elimine problemele și provocările descrise mai sus, fie că este vorba despre lacunele sau dublările din cadrul normativ, fie dificultățile la compilarea și analiza detaliată a rapoartelor anuale privind realizările din domeniul protecție consumatorului.

În urma analizei Regulamentului Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, printre cele mai importante aspecte care ar consolida mecanismul actual s-ar număra:

- Stabilirea unui mecanism mai rigid de convocare a ședințelor Consiliului, care nu ar depinde de Președintele sau Secretarul Consiliului;
- Stabilirea unor atribuții suplimentare în domeniul formării profesionale a angajaților din cadrul autorităților publice cu competențe în domeniul protecției consumatorului;
- Consolidarea rolului de monitorizare a activităților din domeniul protecției consumatorului.

5.6. Lipsa unor instruiți permanente în domeniul protecției consumatorilor

Atribuțiile Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED) și Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC) în domeniul protecției consumatorilor sunt stabilite în art. 35 al Legii 105/2003 privind protecția consumatorilor. Deși la art. 35, alin. 4, lit. c) este stabilită competența ISSPNPC de elaborare, în comun cu celelalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, și aprobare de metodologii, instrucțiuni, ghiduri, recomandări metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecția consumatorilor, totuși lipsește o atribuție expresă atât pentru MDED, cât și pentru ISSPNPC în sensul asigurării unor instruiți sistematice pentru toți actorii implicați în domeniul protecției consumatorilor (vezi tabelul 10 pentru modul de reflectare a acestei funcții în cazul Cancelariei de Stat și Ministerului Finanțelor - pentru două domenii intersectoriale). Această

Iacună este deosebit de problematică în contextul unui model descentralizat de protecție a consumatorilor, care necesită o abordare uniformă și sincronizată.

Un exemplu bun pentru coordonarea centralizată a unui program de instruire este observat la Ministerul Finanțelor în domeniul Controlului Financiar Public Intern (CFPI). CFPI reprezintă sistemul general și consolidat instituit în sectorul public, format din controlul intern managerial, auditul intern și armonizarea centralizată a acestora, având scopul de a promova gestionarea entităților publice conform principiilor bunei guvernări. Rolul de coordonare și armonizare a întregului domeniu îi revine Ministerului Finanțelor. Exercițarea funcțiilor în domeniul CFPI necesită un înalt grad de coordonare și sincronizare între toate autoritățile implicate, întrucât toate entitățile publice din Republica Moldova trebuie să instituie acest mecanism la nivelul fiecărei instituții.

Tabelul 10. Exemple de organizare a funcțiilor intersectoriale

Denumirea instituției	Funcția de coordonare a instruirilor în domeniile intersectoriale
Cancelaria de Stat - planificarea strategică	➤ acordă asistență metodologică funcționarilor publici și angajaților din autoritățile/instituțiile publice la identificarea priorităților de nivel înalt și la gestionarea proiectelor de dezvoltare și a acțiunilor de reformă ➤ coordonează procesul de identificare, analiză și evaluare a necesităților de dezvoltare instituțională pentru realizarea optimă a priorităților Guvernului, precum și facilitează procesul de planificare a activităților pentru consolidarea capacităților profesionale și instituționale ale autorităților-țintă
Ministerul Finanțelor - controlul financiar public intern	➤ coordonează și/sau organizează instruirea în domeniul controlului intern managerial, precum și instruirea auditorilor interni din sectorul public

sursa: elaborat de autori

Astfel, Direcția Infrastructura Calității și Supravegherea Pieței (în continuare subdiviziunea) din cadrul MDED trebuie să joace rolul central de coordonare pentru protecția consumatorilor, asigurând: (1) instituirea standardelor minime de activitate și asistență metodologică pentru toate autoritățile publice cu funcții în acest domeniu și (2) dezvoltarea cadrului normativ și instituțional conform celor mai bune practici internaționale. De exemplu, diferențele semnificative în modul de reflectare a raportului anual privind protecția consumatorului (vezi tabelul 5) subliniază faptul că nu există cerințe minime față de informația obligatorie care ar trebui reflectată în rapoartele anuale. Totodată, constatare similară a fost semnalată și în raportul anul elaborat de către

Inspectorat: *Potrivit informațiilor prezentate, autoritățile responsabile de domeniu nu au stabilit acțiuni cu indicatori țintă de monitorizare și evaluare a performanței în domeniul protecției consumatorilor, informațiile prezentate nu conțin asemenea date, necesare pentru descrierea detaliată sau comparativă perioadelor precedente, sau nivelului de realizare în raport cu acțiunile planificate de către fiecare autoritate vizată.*

Totodată, rezultatele suboptimale ale Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței scot în evidență dificultățile subdiviziunii în coordonarea eficientă a politicii statului în acest domeniu. Anume Direcția Infrastructura Calității și Supravegherea Pieței trebuie să devină elementul care operaționalizează platforma de colaborare și coordonare între toate entitățile publice. Doar prin asigurarea executării următoarelor atribuții, va putea fi îmbunătățit rolul de coordonare la nivelul MDED:

- stabilirea unui mecanism de dialog sistematic cu autoritățile publice pentru generarea de feedback relevant în implementarea legislației în domeniul protecției consumatorului;
- consolidarea coordonării activităților între toate autoritățile publice;
- oferirea suportului metodologic pentru autoritățile publice în procesul implementării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorului;
- elaborarea ghidurilor metodologice (ex. protecția digitală a consumatorilor; rezolvarea litigiilor transfrontaliere; soluționarea alternativă a litigiilor; soluționarea online a litigiilor; colaborare dintre agențiile UE pentru protecția consumatorilor etc.);
- organizarea instruirilor și consolidarea capacităților funcționarilor din subdiviziunile de protecție a consumatorilor din cadrul autorităților publice.

Necesitatea unor instruiți permanente a fost sesizată de majoritatea autorităților cu competențe în domeniul protecției consumatorilor în timpul realizării interviurilor cu acestea. Aceste instruiți sunt esențiale pentru asigurarea unei aplicări uniforme a normelor de protecție a consumatorilor și pentru creșterea capacităților instituționale ale tuturor actorilor implicați. Instruirile ar trebui să acopere o gamă largă de aspecte, de la interpretarea și aplicarea legislației până la abordarea practică a cazurilor specifice de protecție a consumatorilor.

În acest sens, este necesară elaborarea unui program cuprinzător care să includă toate aspectele relevante pe care fiecare funcționar public din autoritățile publice cu atribuții în protecția consumatorilor trebuie să le cunoască. Acest program ar trebui să fie detaliat și adaptat nevoilor specifice ale fiecărei autorități, asigurându-se astfel că toți funcționarii publici au competențele necesare pentru a-și îndeplini sarcinile în mod eficient.

Adițional, este imperativă instituționalizarea acestui program și asigurarea alocării resurselor financiare necesare pentru desfășurarea instruirilor într-un mod continuu și sustenabil. Instituționalizarea ar putea include crearea unei subdiviziuni dedicate în cadrul ISSPNPC, responsabilă cu organizarea și monitorizarea programelor de instruire. De asemenea, ar putea

implica colaborarea cu instituții academice sau organizații specializate în formare profesională, pentru a asigura un nivel înalt de calitate al instruirilor.

Pentru a implementa aceste măsuri, este necesară o revizuire a cadrului normativ actual și introducerea unor prevederi clare privind obligația de a organiza instruirii sistematice și continue. Aceasta ar putea include modificarea Legii nr. 105/2003 pentru a specifica atribuțiile MDED în acest sens, precum și emiterea unor acte normative secundare care să detalieze procedurile și cerințele specifice pentru desfășurarea instruirilor.

5.7. Lipsa unei înțelegeri privind impactul campaniilor de informare

Raportul anual elaborat de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorului descrie acțiunile întreprinse de către autorități pentru informarea și educarea consumatorilor. Cu toate acestea, nu există o practică de a evalua impactul campaniilor de informare sau expunere în media și pe rețelele de socializare. Pe lângă indicatorii de produs, precum numărul de pliante tipărite sau numărul de comunicate plasate pe propriile pagini web, autoritățile ar trebui să stabilească și indicatori de rezultat și impact care să permită cuantificarea efortului depus.

6. Concluzii și recomandări

În urma analizei legislației Uniunii Europene, cadrului normativ național, dar și modelelor de guvernare din mai multe state membre UE, se constată că nu există un model unic sau exemplar pentru organizarea și funcționarea domeniului protecției consumatorilor. La nivel de elaborare a politicilor în domeniul protecției consumatorilor, competențele pot fi alocate unui minister sau altuia (ex. ministerul responsabil de politicile economice sau ministerul responsabil de politicile de justiție).

La nivel de autoritate de implementare a politicilor în domeniul protecției consumatorilor, se întâlnesc modele centralizate, unde o singură autoritate are competența de a realiza protecția consumatorilor în toate domeniile, sau modele descentralizate, unde fiecare autoritate realizează protecția consumatorilor pe propriile domenii de competență. De asemenea, există modele mixte, unde doar anumite domenii specifice sunt descentralizate, iar majoritatea rămân în competența unei singure autorități.

Fiecare model are avantaje și dezavantaje, prin urmare, în continuare sunt prezentate un șir de recomandări prin implementarea cărora ar putea fi consolidat modelul actual de guvernare în domeniul protecției consumatorilor din Republica Moldova:

Tabelul 11. Lacunele identificate și recomandările propuse pentru soluționarea acestora

Lacuna identificată	Recomandarea
Rolul redus al Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării	• stabilirea unui mecanism de dialog sistematic cu autoritățile publice pentru generarea de feedback relevant în implementarea legislației în domeniul protecției consumatorului; • consolidarea coordonării activităților între toate autoritățile publice; • elaborarea ghidurilor metodologice (ex. protecția digitală a consumatorilor; rezolvarea litigiilor transfrontaliere; soluționarea alternativă a litigiilor; soluționarea online a litigiilor; colaborare dintre agențiile UE pentru protecția consumatorilor etc.); • monitorizarea continuă a progreselor și provocărilor în domeniul protecției consumatorilor;
Divergențe în cadrul normativ	• Revizuirea și actualizarea regulamentelor de organizare și funcționare a autorităților publice cu competențe în domeniul protecției consumatorilor; • Precizarea la nivel normativ a responsabililor pentru examinarea petițiilor consumatorilor împotriva asociațiilor de economii și împrumut.
Lipsa unui regulament cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorului	• Elaborarea și aprobarea unui regulament cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorului; • Stabilirea unui set minim de indicatori și standardizarea raportării pentru toate autoritățile responsabile de protecția consumatorului.
Lipsa unui mecanism eficient de preluare și procesare a petițiilor	• Crearea unui sistem electronic centralizat de preluare a petițiilor; • Revizuirea mecanismului actual de colectare și examinare a petițiilor; • Monitorizare și evaluare continuă a eficienței sistemului de gestionare a petițiilor.
Lipsa aplicării unui mecanism eficient de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor	• Operaționalizarea acestui mecanism în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor pentru domenii de competență.
Rolul defectuos de	• Stabilirea unui mecanism mai rigid de convocare a ședințelor



Finanțat de
Uniunea Europeană



coordonare a Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței	Consiliului, care nu ar depinde de Președintele sau Secretarul Consiliului; • Stabilirea unor atribuții suplimentare în domeniul formării profesionale a angajaților din cadrul autorităților publice cu competențe în domeniul protecției consumatorului; • Consolidarea rolului de monitorizare a activităților din domeniul protecției consumatorului; • Includerea Consiliului Concurenței în Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.
Lipsa unor instruiți permanente în domeniul protecției consumatorilor	• Sporirea rolului Direcției Infrastructura Calității și Supravegherea Pieței din cadrul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării în domeniul consolidării competențelor funcționarilor publici responsabili de protecția consumatorilor; • Instituirea standardelor minime de activitate și asistență metodologică pentru toate autoritățile publice cu funcții în acest domeniu; • Organizarea instruirilor și consolidarea capacităților funcționarilor din subdiviziunile de protecție a consumatorilor din cadrul autorităților publice; • Oferirea suportului metodologic pentru autoritățile publice în procesul implementării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorului de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor; • Organizarea instruirilor pentru judecători în domeniul protecției consumatorilor la Institutul Național al Justiției.
Lipsa unui document de politici în domeniul protecției consumatorilor	• Elaborarea unui program în domeniul protecției consumatorilor și supravegherea pieței, cu luarea în considerare a recomandărilor din prezenta analiză.

sursa: elaborat de autori

Foaia de parcurs pentru implementarea reformei cadrului de protecție al consumatorului



Finanțat de
Uniunea Europeană



Foaia de parcurs pentru implementarea reformei cadrului de protecție al consumatorului

Nr.	Recomandare-cheie	Nivelul de prioritate	Autoritatea publică	Rezultatul
1.	Stabilirea unui set minim de indicatori și standardizarea raportării pentru toate autoritățile responsabile de protecția consumatorului.	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Șablon pentru raportare elaborat
2.	Elaborarea regulamentului cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorului.	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Hotărâre de Guvern aprobată
3.	Crearea unui sistem electronic centralizat de preluare a petițiilor (după caz, ar putea fi examinată oportunitatea integrării acestui mecanism în Platforma pentru susținerea democrației participative, conceptul căreia a fost aprobat de Guvern prin HG nr. 564/2024)	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Modul centralizat privind preluarea petițiilor creat și funcțional
4.	Organizarea instruirilor și consolidarea capacităților funcționarilor din subdiviziunile de protecție a consumatorilor din cadrul autorităților publice.	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Instruire organizată Funcționarii publici din APC instruiți



Finanțat de
Uniunea Europeană



5.	Elaborarea programului de instruire pentru toate autoritățile responsabile de implementarea cadrului de protecție a consumatorului.	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Program de instruire elaborat
6.	Operaționalizarea subdiviziunii de soluționare alternativă a litigiilor în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor pentru domeniile sale de competență (alocarea fondurilor bugetare și creșterea efectivului limită)	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	SAL operațional în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor
7.	Revizuirea și actualizarea regulamentelor de organizare și funcționare a autorităților publice cu competențe în domeniul protecției consumatorilor.	Înalt	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor Alte autorități cu competențe în domeniul protecției consumatorului	Regulamentele de organizare și funcționare revizuite și actualizate
8.	Organizarea sistematică a ședințelor Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței și asigurarea transparenței activității acestuia.	Mediu	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Ședințe organizate Procese verbale publicate



Finanțat de
Uniunea Europeană



9.	Stabilirea, de către Minister, a unor atribuții suplimentare Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în domeniul formării profesionale a angajaților din cadrul autorităților publice cu competențe în domeniul protecției consumatorului.	Mediu	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Program de instruire validat de Consiliu
10.	Organizarea instruirilor pentru judecători în domeniul protecției consumatorilor la Institutul Național al Justiției.	Medie	Institutul Național al Justiției	Module elaborate Instruire organizată Judecători instruiți
11.	Elaborarea unui program (document de politici) în domeniul protecției consumatorilor cu luarea în considerare a recomandărilor din prezenta analiză și a angajamentelor pentru alinierea la aquis-ul european	Înalt	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Program elaborat
12.	Elaborarea ghidurilor metodologice (ex. protecția digitală a consumatorilor; rezolvarea litigiilor transfrontaliere; soluționarea alternativă a litigiilor; soluționarea online a litigiilor; colaborare dintre agențiile UE pentru protecția consumatorilor etc.).	Mediu	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Ghiduri elaborate și publicate
13.	Revizuirea mecanismului	Mediu	Inspectoratul de Stat	Mecanism



Finanțat de
Uniunea Europeană



	actual de colectare și examinare a petițiilor.		pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor Alte autorități cu competențe în domeniul protecției consumatorului	actualizat și funcțional
14.	Oferirea suportului metodologic pentru autoritățile publice în procesul implementării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorului	Mediu	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	100% din solicitările autorităților publice în domeniul implementării legislației în domeniul protecției consumatorului satisfăcute
15.	Stabilirea indicatorilor de rezultat și impact care să permită măsurarea rezultatelor depuse la informarea și educarea consumatorilor	Mediu	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Indicatori identificați
16.	Includerea Consiliului Concurenței în Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.	Redus	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Consiliul Concurenței	Hotărâre de Guvern aprobată
17.	Precizarea la nivel normativ a responsabililor pentru examinarea petițiilor consumatorilor împotriva asociațiilor de economii și împrumut	Redus	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Banca Națională a Moldovei Comisia Națională a Pieței Financiare	Hotărâre de Guvern aprobată Lege adoptată

Anexă

Interviurile cu autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

Banca Națională a Moldovei (BNM)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: După modificările legislative, din luna iulie 2023, Banca Națională a Moldovei nu mai are atribuții în domeniul protecției consumatorului. Toate funcțiile au fost transmise către Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF). Astfel, CNPF este responsabil de: organizațiile de creditare nebanară, asigurătorii, intermediarii în domeniul asigurărilor; băncile, prestatorii de servicii de plată și emitenții de monedă electronică, precum și unitățile de schimb valutar. Dar, în condițiile în care schimbările sunt relativ recente, BNM continuă să recepționeze petiții care abordează problemele din sectorul bancar (acestea se redirecționează către CNPF - sunt cazuri când CNPF le întoarce înapoi).
- Totodată, este important de menționat faptul că asociațiile de economii și împrumut (AEÎ) nu au fost preluate de către CNPF, acest sector nefiind acoperit de nici o instituție.

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Prevederile cadrului normativ conex sunt foarte vagi. Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor descrie exclusiv atribuțiile Inspectoratului. Pe când celelalte autorități care au funcții în acest domeniu, nu au modificat legile lor pentru a reflecta integral realizarea eficientă a acestui obiectiv. De exemplu, pentru activitatea BNM (înainte de transmiterea funcțiilor către CNPF) Legea 105/2003 nu era utilizată ca și legea de bază care ghidează acțiunile în domeniul protecției consumatorilor. De exemplu, Legea nr.548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei nu face nici o referință și nu conține norme clare privind exercitarea funcției protecției consumatorilor.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi:
 - a) lipsa de personal – fluctuația foarte înaltă de cadre, inclusiv în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;
 - b) lipsa de competențe - unele sectoare, inclusiv cel financiar necesită expertiză foarte specifică pentru realizarea eficientă a funcțiilor din domeniul protecției consumatorilor;
 - c) bugetul mic alocat pentru Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.
 - d) dialogul și interacțiunea limitată între BNM și Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED).

- Factori pozitivi: Canale de comunicare cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Dar deși au existat discuții periodice, din cauza factorilor negativi menționați mai sus, progresul a fost unul limitat.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

BNM nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: N/A
- Pozitiv: N/A

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: BNM nu a analizat costurile ca urmare a implementării angajamentelor din Acordul de Asociere în domeniul protecției consumatorilor.
- Beneficii: Deși au fost operate mai multe modificări de legi și ajustări ale cadrului regulator, din 2014 până la moment schimbările în acest domeniu au fost nesemnificative. Cu toate acestea, accelerarea alinierii cu aquis-ul comunitar nu are cum să nu producă rezultate vizibile pentru cetățeni.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Între moderat și nesatisfăcător.
- Comentarii: Principala lacună este lipsa de informații (drepturile și responsabilitățile consumatorului). Atât educația, cât și incluziunea financiară rămân a fi încă foarte reduse. Există și lacune legislative, nefiind partajate foarte clar atribuțiile și funcțiile dintre Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și BNM (sau deja CNPF).

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Moderat.
- Comentarii: Construcția unui mega-regulator este complicată și dificilă, în condițiile în care este nevoie de expertiză detaliată pe foarte multe domenii. Pe când partajarea prea mare a funcțiilor, generează confuzii și neclarități pentru cetățeni. Totodată, pentru eficiența oricărui model este important ca autoritățile să aloce resursele financiare necesare pentru realizarea funcțiilor din acest domeniu.

Personal și buget:

- Număr de unități: 0 (a fost 0 inclusiv înainte de transmiterea funcțiilor către CNPF).

- Proportia dedicată protecției consumatorului: Funcția de protecție a consumatorului era realizată de către funcționarii publici din diferite departamente ale BNM.
- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul BNM.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Evenimente de informare și diverse campanii organizate cu suportul partenerilor de dezvoltare pentru diverse categorii de cetățeni. De exemplu, în ultima perioadă se organizează activități în cadrul universităților și școlilor din țară.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Urmează să fie clarificat.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- N/A

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: La nivelul BNM nu a fost efectuată o evaluare de bază privind actualitatea Legii nr. 105/2003.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Parțial actual.
 - b) Comentariu: Cadrul normativ conex nu este aliniat pe deplin la Legea nr.105/2003. Legea nr.548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei nu face nici o referință și nu conține norme clare privind exercitarea funcției protecției consumatorilor.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: Zero.
 - b) Comentariu: Nu au fost remarcate rezultate ca urmare a existenței acestui consiliu.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: N/A

Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică (INST)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Construcții și securitate industrială

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Chiar dacă competența de protecție a consumatorului este de mai mulți ani în legislație, totuși mult timp a lipsit o subdiviziune care să realizeze funcțiile de protecție a consumatorului. Dar etapizat lucrurile evoluează.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi:
 - e) lipsa de personal - fluctuația foarte înaltă a resurselor umane;
 - f) lipsa de competențe – persoanele noi angajate necesită timp pentru obținerea competențelor;
- Factori pozitivi: Comunicare constructivă cu Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED) și Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Alimentare și Protecția Consumatorilor

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

INST nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: N/A
- Pozitiv: N/A

Proporționalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: INST consideră că costurile suportate nu sunt foarte mari în raport cu beneficiile obținute. În special, s-a subliniat sensibilitatea domeniului aflat în competența INST, unde orice consumator protejat obține un beneficiu considerabil.
- Beneficii: Beneficiile sunt mult mai mari decât costurile.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Consideră că există progrese în direcția îmbunătățirii situației. Deși mulți oameni sunt responsabili pentru diverse aspecte, totuși produsele se împart în categorii diferite, iar domeniul care cade în responsabilitatea INST are un caracter specific și necesită o expertiză specială. Ar fi relevant ca activitatea de comerț să includă verificarea periodică a cunoștințelor și certificarea persoanelor implicate.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Nu atestă careva probleme în modelul actual, important sunt resursele și cunoștințele.

Personal și buget:

- Număr de unități: Conform statului de personal sunt 8, în realitate sunt 3 persoane angajate (inclusiv șeful de Direcție).
- Proporția dedicată protecției consumatorului: Toate unitățile de personal au în competențele lor atât protecția consumatorului cât și supravegherea pieții.
- Mijloace financiare alocate: Există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor și supravegherea pieții.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul INST.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Deși au planificat, din lipsa de resurse de personal nu realizează alte activități și măsuri proactive.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Deși au planificat, din lipsa de resurse de personal nu au reușit să realizeze campanii de comunicare. Dar planifică să realizeze în perioada următoare.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Într-o măsură moderată;
- La nivel național, există tendința de a relaxa la maximum activitatea de business. În același timp, controalele sunt o necesitate, însă acestea sunt percepute ca o imixtiune în activitatea agentului economic.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Conținutul Legii nr. 105/2003 și legilor conexe este actual, problema care se atestă este legată de renumerotarea articolelor după ultimele modificări la Legea nr. 105/2003.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Foarte actual
 - b) Comentariu: Nu se atestă careva probleme la cadrul normativ conex.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: N/A;
 - b) Comentariu: Nu a participat sau urmărit activitatea acestui consiliu.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Foarte actual;
 - b) Comentariu: N/A

Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Transportul interurban și internațional - transportul aerian
- AAC este responsabilă doar de biletele aeriene cumpărate direct de la companie, pe când biletele sau pachetele turistice procurate de la agențiile de turism sunt acoperite de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: În domeniul aviatic există o singură directivă Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor care a fost transpusă prin intermediul HG nr.836/2012.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: N/A
- Factori pozitivi: Dialogul și interacțiunea bună cu instituțiile omoloage cu cea aplicată în mai multe țări ale Uniunii Europene, nivelul înalt de expertiză a funcționarilor din cadrul AAC și presiunea crescândă din partea cetățenilor privind respectarea drepturilor consumatorilor (ex. rambursarea și compensarea costurilor în cazul întârzierilor sau anulărilor de zbor).

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

AAC nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: N/A
- Pozitiv: Toți pasagerii care călătoresc cu avionul.

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: AAC nu a analizat costurile ca urmare a implementării angajamentelor din Acordul de Asociere în domeniul protecției consumatorilor, dar acestea sunt cu mult mai mici decât beneficiile generate.

- Beneficii: În ultimii ani se atestă o creștere a numărului de petiții recepționate. Anul 2023 a fost unul specific, în condițiile în care au fost probleme mari cu Air Moldova, iar alte companii naționale s-au angajat în mai multe rute decât ar fi putut efectua. Existența unui mecanism de rambursare a cheltuielilor și compensare a daunelor permite asigurarea unui nivel satisfăcător de beneficii pentru toți utilizatorii acestor servicii.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: AAC are deja bune practici bine fundamentate care generează rezultate și care sunt partajate inclusiv cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Totodată, AAC dispune și de o practică judiciară bună. De exemplu în anul 2023, toate cele 11 decizii au fost validate de către instanțele naționale. În cazul în care executarea benevolă nu este asigurată, atunci se implică executorul judecătoresc.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător.
- Comentarii: AAC are suficientă expertiză în domeniu pentru a asigura rezolvarea petițiilor recepționate de la cetățeni. La momentul actual doar 3% dintre toate petițiile recepționate sunt redirecționate din partea altor autorități și doar 3% recepționate direct de către AAC sunt transmise altor autorități. Totodată, există un dialog bun atât cu Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, cât și Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Personal și buget:

- Număr de unități: 10 - la nivelul direcției juridice, reglementări și protecția consumatorilor. Dintre care: 3 - domeniul juridic, 2 - certificare, 3 - reglementări și 2 - protecția consumatorului.
- Proporția dedicată protecției consumatorului: 2 funcționari sunt dedicați exclusiv domeniului protecției consumatorului.
- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor. De exemplu, cheltuielile pentru campaniile de informare sunt executate din bugetul general.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul AAC.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Examinarea petițiilor, telefonul consumatorului, consultarea/asistarea pasagerilor, elaborarea de ghiduri. În cazul fiecărei petiții, se face citarea operatorului pentru a analiza situația în mod individual.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Nu există un plan anual detaliat privind desfășurarea campaniilor de informare, dar ca urmare a evenimentelor din anul 2023, periodic se planifică organizarea acestora în parteneriat cu aeroportul internațional Chișinău. Totodată, pentru anul curent, se dorește organizarea unei campanii de informare a operatorilor aerieni privind regulile în acest domeniu.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Răspuns: Într-o mare măsură.
- Comentarii: În domeniul aerian nu există contradicții între legislația curentă/conexă și documentele de politici publice.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Foarte actuală.
 - b) Comentariu: AAC nu are comentarii sau observații la lege. Totodată, nu au fost identificate neconcordanțe între prevederile Legii nr. 105/2003 și HG nr. 836/2012.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Foarte actual.
 - b) Comentariu: AAC nu are comentarii sau observații la lege. Totodată, nu au fost identificate neconcordanțe între prevederile Legii nr. 105/2003 și HG nr. 836/2012.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: Zero.
 - b) Comentariu: Nu au fost remarcate rezultate ca urmare a existenței acestui consiliu.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Nu există instruirii tematice pe domeniul protecției consumatorului. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor nu are programe de formare/instruire care să permită consolidarea periodică a capacităților inspectorilor. Totodată, este dificil de identificat cursuri tematice și la nivel internațional. Prin urmare, se recomandă acțiuni pro-active din partea MDED și/sau Inspectoratului de Stat pentru inițierea unui program în acest domeniu.

Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Produse alimentare, la toate etapele lanțului alimentar

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Consideră că legislație este vastă și aplicabilă și totul este foarte detaliat și acceptabil. În același timp, la alte subcapitole din interviu se acceptă ideea că totuși legislația are lacune, ceea ce duce la conflicte cu alte autorități, în mod special cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: N/A
- Factori pozitivi: Reacția activă la toate sesizările de la persoane fizice sau alte organe de resort. Totodată, implicarea activă în procesul de elaborare a actelor normative în domeniul siguranței alimentare.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

INST nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: N/A
- Pozitiv: N/A

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Persoana care a participat la interviu nu poate oferi o apreciere a costurilor vs beneficiu.
- Costuri: N/A
- Beneficii: N/A

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Deși legislația este transparentă, totuși aceasta are lacune și creează conflicte între autorități.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Persoana care a participat la interviu consideră că modelul în care toate domeniile erau într-o singură entitate era bine căci totul era sub o singură umbrelă. În același timp, nu vede o problemă și în modelul descentralizat, important să fie alocate suficiente resurse umane și financiare. Din petițiile examinate, circa 85-90% sunt adresate direct către ANSA, celelalte 10-15 % survin de la alte autorități. Totodată, în anul 2023, din cele 986 de reclamații recepționate, doar 34 au fost redirectionate către alte autorități.

Personal și buget:

- Număr de unități: Urmează a fi precizat. Competența se realizează de toate subdiviziunile, în funcție de domeniile de competență ale acestora.
- Proportia dedicată protecției consumatorului: Urmează a fi precizat.
- Mijloace financiare alocate: Urmează a fi precizat.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul ANSA.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Este o linie fierbinte pentru consumatori, sunt repartizate pliante fiecărui agent economic, realizează campanii de informare în fiecare an la 15 martie.
- Frecvența campaniilor de comunicare: 15 martie în fiecare an și pliante la fiecare agent economic.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Într-o măsură moderată;
- Nu s-a oferit detalii.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Modificările la Legea nr. 105/2003 din anul 2023 urmează a fi văzute la nivel practic.
- Cadrul normativ conex:

- a) Răspuns: Parțial actual.
- b) Comentariu: Urmează a fi văzută aplicabilitatea practică a acestei în contextul ultimelor modificări la Legea nr. 105/2003 din anul 2023.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: N/A;
 - b) Comentariu: Nu cunoaște despre activitatea acestui Consiliu.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actual
 - b) Comentariu: Este un risc de conflict de interese în condițiile în care ANSA realizează și autorizarea și verificarea produselor alimentare și tot ANSA exercită controlul.

Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică a Republicii Moldova (ANRE)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Energie termică, energie electrică, gazele naturale, apă și canalizare.
- ANRE acoperă parțial și produsele petroliere, la nivel de licențiere și reglementare. Controlul calității produselor petroliere este în responsabilitatea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: La momentul actual nu sunt identificate întârzieri sau abateri în procesul de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: Lipsa unei coordonări pro-active din partea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării. De exemplu, Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței nu este utilizat ca un forum de discuții și este funcțional doar pe hârtie.
- Factori pozitivi: Colaborarea bună cu Ministerul Energiei. În ultimii doi ani au fost implementate o serie de reforme care au consolidat nivelul de protecție a consumatorilor, inclusiv diminuând vulnerabilitatea energetică a cetățenilor.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

ANRE nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: În ultimul an a crescut semnificativ numărul plângerilor din partea cetățenilor care sunt debransați de la sistemul centralizat de energie termică, dar care trebuie să achite, parțial, pentru acest serviciu. Ca urmare a modificărilor legislative efectuate, pentru majoritatea cetățenilor din această categorie, facturile au crescut în comparație cu perioada anterioară în care era aplicată vechea metodologie (utiliza abordarea procentuală din factura totală, de la 5% la 10%).
- Pozitiv: Au fost constatate și cazuri când formulele aplicate nu era corecte. În rezultatul verificărilor, prestatorii de servicii au revizuit facturile emise.

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: ANRE nu a analizat costurile ca urmare a implementării angajamentelor din Acordul de Asociere în domeniul protecției consumatorilor, dar acestea sunt cu mult mai mici decât beneficiile generate.
- Beneficii: Toate petițiile din partea consumatorilor sunt analizate detaliat.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Două elemente care ar trebuie să fie îmbunătățite: informarea mai bună a consumatorilor și îmbunătățirea protecției administrative.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător.
- Comentarii: ANRE susține modelul actual descentralizat al protecției consumatorilor. În condițiile în care există foarte multe domenii înguste, doar un model cu funcții partajate poate asigura un grad înalt de eficiență și calitate. ANRE dispune de expertiză foarte bună în domeniul său, expertiză care nu ar putea fi ușor replicată într-un model cu un mega-regulator.

Personal și buget:

- Număr de unități: 4 - Secția relații cu consumatorul
- Proporția dedicată protecției consumatorului: Secția relații cu consumatorului este dedicată exclusiv acestui domeniu. Totodată, la necesitate, pot fi cooptate și persoane din alte direcții care au expertiză pe domenii înguste unde ar fi nevoie de cunoștințe tehnice.
- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor. De exemplu, cheltuielile pentru campaniile de informare sunt executate din bugetul general.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul ANRE.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Examinarea petițiilor, telefonul consumatorului, consultarea consumatorilor.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Fiecare direcție are un plan de activități care include și măsurile ce urmează a fi realizate într-un an calendaristic. Totodată, la necesitate, pot fi

organizate și campanii de informare pe subiectele de interes public care apar în societate. Campaniile informare sunt organizate de către Serviciul comunicare din cadrul ANRE:

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Răspuns: Într-o măsură moderată.
- Comentarii: Lipsa unei coordonări pro-active din partea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării. De exemplu, Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței nu este utilizat ca un forum de discuții și este funcțional doar pe hârtie.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Foarte actuală.
 - b) Comentariu: ANRE nu are comentarii sau observații la lege.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Parțial actual.
 - b) Comentariu: La moment, există anumite confuzii cu privire la termenii de examinare a petițiilor. Legea 105 stabilește un termen de 14 zile, pe când în cadrul normativ conex sunt situații când acestea pot fi examinate și 30 zile.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: Zero.
 - b) Comentariu: Nu au fost remarcate rezultate ca urmare a existenței acestui consiliu.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Lipsa unei coordonări pro-active din partea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării. Nu este utilizat nici un forum de discuție pentru a asigura coordonarea mai bună a eforturilor autorităților în acest domeniu. De exemplu, ar fi bine să fie dezvoltat un sistem informațional comun sau digitalizată linia telefonică, dar lipsește cu desăvârșire inițiativa.

Agencia Națională pentru Sănătate Publică (ANSP)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Serviciile prestate de prestatorii de servicii medical
- Dispozitivele medicale și produsele farmaceutice sunt acoperite de către Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale.

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: N/A
- Comentarii: ANSP nu a fost și nu este implicată în procesul de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: Colaborare defectuoasă cu autoritățile (ex. Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării).
- Factori pozitivi: N/A

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

ANSP nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni.

- Negativ: N/A
- Pozitiv: Consumatorii vulnerabili (ex. cu venituri mici) care nu au suficiente resurse financiare pentru serviciile judiciare în cazul în care drepturile acestora au fost lezate.

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

ANSP nu a efectuat analize a costurilor și beneficiilor, dar cu siguranță beneficiile sunt cu mult mai mari decât costurile suportate.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Trebuie de îmbunătățit cooperarea cu MDED și asigurate/organizate instruirii tematice în acest domeniu pentru consolidarea capacităților.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător

- Comentarii: ANSP susține modelul actual descentralizat al protecției consumatorilor. În condițiile în care există foarte multe domenii înguste, doar un model cu funcții partajate poate asigura un grad înalt de eficiență și calitate. ANSP dispune de expertiză foarte bună în domeniul său, expertiză care nu ar putea fi ușor replicată într-un model cu un mega-regulator.
- La momentul actual, 80% dintre petițiile examinate sunt redirectionate de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Personal și buget:

- Număr de unități: 4 (1 poziție de șef și 3 poziții de specialiști) - Secția protecția consumatorilor. În realitate, în ultimile 12 luni, doar funcția de șef a fost ocupată, celelalte 3 fiind vacante.
- Proporția dedicată protecției consumatorului: Secția protecția consumatorilor este dedicată exclusiv acestui domeniu.
- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor. De exemplu, cheltuielile pentru tipărirea pliantelor sunt executate din bugetul general.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul ANSP.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Examinarea petițiilor, controale planificate, elaborarea pliantelor și materialelor informative, vizite de consultanță la agenții economici și linia verde.
- Frecvența campaniilor de comunicare: ANSP nu a organizat campanii mari de informare în ultimii ani. Efortul ANSP se reduce la tipărirea pliantelor și repartizarea acestora la agenții economici, unde cetățenii, la procurarea serviciilor medicale, ar putea fi informați despre respectarea drepturilor consumatorilor. ANSP organizează campanii de informare regulat în domeniul bolilor transmisibile sau alimentației sănătoase.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Răspuns: N/A

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:

- a) Răspuns: Parțial actual
 - b) Comentariu: Ar putea fi aduse îmbunătățiri faptului că Legea nr.105/2003 nu comunică foarte bine cu cadrul conex. Legea doar listează instituțiile care trebuie să exercite funcțiile de protecție a consumatorului, dar cadrul conex nu neapărat a fost ajustat ca urmare actualizării legii.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Parțial actual
 - b) Comentariu: Sunt situații când se constată conflicte de interes. De exemplu, examinarea plângerii pe un act medical, ar putea include doctorul care este fie președinte, fie membru al consiliului medical care examinează cauza respectivă. Nu există proceduri clare/scrise pentru evitarea acestui conflict de interes.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: Zero
 - b) Comentariu: Nu au fost remarcate rezultate ca urmare a existenței acestui consiliu. Dar în cadrul sistemului actual, existența acestui consiliu este justificată. MDED ar trebui să utilizeze această platformă pentru exercitarea rolului său de coordonator.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actual
 - b) Comentariu: Lipsa unei coordonări pro-active din partea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării. De exemplu, Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței nu este utilizat ca un forum de discuții și este funcțional doar pe hârtie. La fel, se atestă deficiențe în conlucrarea cu consiliile medicale din cadrul Ministerului Sănătății.

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Telecomunicații

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Domeniul telecomunicații a cunoscut o ascensiune substanțială, inclusiv partea care vizează protecția consumatorului urmare a transpunerii Codului european al comunicațiilor electronice. Acesta este corelat și cu legislația în domeniul protecției consumatorului. Acum ANRCETI se află în proces deplin de implementare a noilor prevederi la nivel departamental.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: N/A
- Factori pozitivi: Orientarea pe client și deschiderea autorităților publice centrale.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

ANRCETI nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: N/A
- Pozitiv: N/A

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Este greu de apreciat, în condițiile în care legislația este integrată în cadrul general legislativ.
- Costuri: N/A
- Beneficii: N/A

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Este loc de îmbunătățit și mai mult, ar dori să optimizeze procesul, iar consumatorii singuri să aprecieze. Sunt domenii care au avansat mai mult, dar sunt domenii care încă atestă întârzieri.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Consideră că modelul actual este cel mai potrivit, este deținută expertiză la nivel de domeniu. În mod special este important de ținut cont că totul este foarte dinamic și o singură entitate greu asimilează toate modificările care se întâmplă în toate sectoarele.
În același timp, este important ca Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor să aibă un rol mai important în coordonarea domeniului.

Personal și buget:

- Număr de unități: 5 unități de personal inclus
- e în statele de personal și 3 care sunt angajate.
- Proporția dedicată protecției consumatorului: 100% din cei angajați.
- Mijloace financiare alocate: Nu este linie separată în buget.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul ANRCETI.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Este o linie fierbinte pentru consumatori, se încearcă soluționarea pe cale amiabilă, consumatorul este pus în prim plan, se fac campanii de informare pe pagina web și facebook.
- Frecvența campaniilor de comunicare: în medie 2 campanii pe lună.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Într-o măsură moderată;
- Este în funcție de persoana și instituția care aplică. Este o problemă litigiile interminabile din instanțele judecătorești.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Foarte actuală
 - b) Comentariu: Legislația este în proces continuu de perfecționare.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Foarte actual.

- b) Comentariu: Domeniul telecomunicațiilor este în proces deplin de transpunere a legislației UE.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernare:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: N/A;
 - b) Comentariu: Nu a participat niciodată la ședințele acestuia.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actual
 - b) Comentariu: Sunt necesare anumite îmbunătățiri și este necesară consolidarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, inclusiv un rol activ al acestuia în consolidarea capacităților altor entități responsabile de domeniul protecția consumatorilor.

Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (AMDM)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Protecția vieții și sănătății consumatorilor
- Protecția consumatorilor în domeniul produselor farmaceutice și dispozitivelor medicale este transferat recent de la Agenția Națională pentru Sănătate Publică (din 3 noiembrie 2023). În același timp AMDM este responsabil de tot ciclul, de la etapa de autorizare a produselor farmaceutice până la control.

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: La momentul actual cam 60% din legislație este armonizată cu legislația UE.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: Coordonarea și cooperarea cu ANSP și alte organe de control;
- Factori pozitivi: Colaborarea bună cu Ministerul Sănătății.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

AMDM nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: N/A.
- Pozitiv: N/A.

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: AMDM nu a analizat costurile ca urmare a implementării angajamentelor din Acordul de Asociere în domeniul protecției consumatorilor.
- Beneficii: N/A.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Domeniile de competență ale AMDM poartă un caracter specific. Orice produs care intră în Republica Moldova este verificat de la etapa inițială să dețină certificările UE. Dacă acestea nu sunt certificate de autoritățile din UE, atunci acestea parcurg la nivel național verificările corespunzătoare. O abordare similară este și pentru produsele farmaceutice fabricate în Republica Moldova.

Riscul există doar pentru produsele contrafăcute, dar în ultimii ani nu s-au atestat astfel de cazuri.

O altă problemă este că Republica Moldova nu are un organ licențiat care să poată certifica dispozitivele medicale.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Descentralizarea totală nu este foarte bună. Este necesară o mai bună coordonare și cadru de cooperare dintre autorități. Ar fi necesar cineva să sistematizeze toată informația și să vină cu politici de îmbunătățire.

Personal și buget:

- Număr de unități: 18 la nivel de stat de personal și 9 de facto angajați - Direcția generală de control și inspecție farmaceutică
- Proporția dedicată protecției consumatorului: Din 18 unități de personal cumulativ 2 unități de personal ar putea fi considerate pe domeniul protecției consumatorilor (circa 10%).
- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul AMDM.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Vizite de consultanță la farmaciști, promovarea conceptului de farmacovigilență, instruire în spitale și farmacii, promovare pe media, etc.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Nu se realizează campanii punctuale pe domeniul protecției consumatorilor deocamdată, dar urmează a fi realizate în toamnă.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Răspuns: Într-o măsură moderată.
- Comentarii: Lipsa respectării termenelor stabilite în documentele de politici și documentele de planificare.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Foarte actuală.
 - b) Comentariu: Legea a fost actualizată recent și necesită a fi implementată.

- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Parțial actual.
 - b) Comentariu: La moment se lucrează la ajustarea legislației în domeniul medicamentului și farmaceuticii care urmează să transpună legislația UE în domeniu, inclusiv partea de protecția consumatorului.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: N/A
 - b) Comentariu: Cunosc doar că există, dar nu cunosc care convocări sau rezultate.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Lipsa unei coordonări pro-active din partea unei singure autorități care să cunoască totul cap-coadă. Este nevoie de mai multe instruiri.

Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: 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.
- În cadrul interviului cu BNM, s-a constatat faptul că Asociațiile de Economii și Împrumut (AEÎ) nu sunt acoperite de către nimeni, deși sunt situații când membrii acestora transmit petiții către instituțiile statului. Conform CNPF, AEÎ nu sunt considerați ca actori profesioniști pe piața de capital, prin urmare nici nu ar trebui să fie acoperiți de către legislația în domeniul protecției consumatorului.

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Satisfăcător.
- Comentarii: Toate directivele care au fost indicate în Acordul de Asociere au fost transpuse în măsură de 90-95%, La momentul actual, ca urmare a aprobării unor noi directive UE, ar fi observate câteva diferențe, dar toate țările membre au un termen de până la doi ani pentru a ajusta legislația internă la noile prevederi. În procesul de screening a fost identificată și necesitatea transpunerii directivei serviciilor de plată (aceasta nu a fost inițial inclusă în anexele Acordului de Asociere). Astfel, patru din cinci directive relevante domeniului sunt deja transpuse în legislația din Republica Moldova. Eforturile de aliniere vor continua și în perioada următoare. CNPF beneficiază și de suport din partea proiectului MISRA la acest capitol.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: N/A
- Factori pozitivi: Dialog instituționalizat bun atât cu Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării cât și cu Ministerul Finanțelor. Partenerii de dezvoltare (Delegația UE, USAid) sunt deschise pentru colaborare și oferă sprijin pentru consolidarea protecției consumatorilor la prestarea serviciilor financiare.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

CNPF nu a efectuat analize detaliate care să evalueze impactul alinierii la aquis-ul comunitar asupra diferitor categorii de cetățeni. Totodată, petițiile recepționate de la cetățeni nu sunt analizate prin prisma apartenenței la grupurile de vulnerabilitate.

- Negativ: Din numărul total de petiții, aproximativ 15% nu întrunesc condițiile minime stabilite de legislație care să garanteze examinarea acestora. De cele mai deseori, acestea sunt depuse de persoane care nu au cunoștințele necesare. În cazul în care în petițiile inițiale se observă potențiale abuzuri, CNPF depune eforturi pentru remedierea carențelor identificate în petiții (aproximativ 35% dintre petiții înlătură neajunsurile stabilite).
- Pozitiv: N/A

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: CNPF nu a analizat costurile ca urmare a implementării angajamentelor din Acordul de Asociere în domeniul protecției consumatorilor (nu este mandatul organizației).
- Beneficii: Chiar dacă reglementările generează costuri, beneficiile pentru consumatori întotdeauna vor depăși eventualele costuri.

Bugetul CNPF pentru anul 2023 a fost de aproximativ MDL 59 milioane. Pe când intervenția CNPF doar la OCN a anulat creanțe în valoare de MDL 115 milioane pentru consumatori.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Satisfăcător.
- Comentarii: Mai puțin contează unde se adresează consumatorul. Întotdeauna este posibilitatea de redirectionare a petiției/plângerii. Redirectionarea nu trebuie văzută neapărat ca o ineficiență a sistemului de protecție a consumatorului.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător.
- Comentarii: Mai puțin contează unde se adresează consumatorul. Întotdeauna este posibilitatea de redirectionare a petiției/plângerii. Redirectionarea nu trebuie văzută neapărat ca o ineficiență a sistemului de protecție a consumatorului.

Personal și buget:

- Număr de unități: La nivelul CNPF sunt două direcții care au atribuții/funcții în domeniul protecției consumatorilor:
 - Departamentul Supravegherea Protecției Consumatorilor (alcătuit din 3 direcții). La momentul actual departamentul are 7 angajați din totalul de 12.
 - Direcția Suport Consumatori - are 2 angajați din totalul de 4.
- Proportia dedicată protecției consumatorului: Direcția Suport Consumatori se ocupă exclusiv de protecția consumatorului, pe când Departamentul Supravegherea Protecției Consumatorilor mai are și alte atribuții precum: reglementare și elaborarea de politici.

- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor. Peste 90% din tot bugetul CNPF este dedicat pentru salarizarea personalului. Cheltuielile pentru activitățile conexe protecției consumatorului sunt efectuate din liniile de buget pentru cheltuieli curente/operationale.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul CNPF.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: telefonul verde, controale planificate și inopinate, activități de informare, pliante informative. La moment, se testează o activitate pilot cu primăriile din țară privind informarea consumatorilor despre diverse servicii financiare.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Planul de activitate al CNPF stabilește periodicitatea campaniilor de informare (de regulă, câteva pe an).

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Într-o măsură moderată. Lipsește o viziune strategică (document de politici) și o ghidare clară din partea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Ar fi necesare anumite intervenții pe cadrul legal pentru clarificarea reglementărilor orizontale care sunt valabile pentru toate domeniile.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Parțial actual.
 - b) Comentariu: Cadrul normativ conex este aliniat pe deplin la Legea nr.105/2003.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: Zero.
 - b) Comentariu: Nu au fost remarcate rezultate ca urmare a existenței acestui consiliu.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Actual.
 - b) Comentariu: N/A

Agencia Navală

Domenii de protecție a consumatorului coordonate de autoritate/instituție:

- Domenii: Transportul interurban și internațional (naval)

Aprecierea nivelului de aproximare a legislației naționale cu acquis-ul european:

- Răspuns: Moderat
- Comentarii: Deși în domeniul protecției consumatorului este un anumit progres, totuși în domeniul naval nu este transpusă nici o directivă care ar reglementa domeniul protecției consumatorului.

Factori care au influențat gradul de transpunere:

- Factori negativi: Lipsa de resurse umane în cadrul Agenției, în mod special a resurselor umane calificate.
- Factori pozitivi: N/A.

Grupuri sociale afectate de transpunerea angajamentelor:

Agencia Navală practic nu a recepționat petiții de la consumatori.

- Negativ: N/A.
- Pozitiv: N/A.

Proportionalitatea costurilor și beneficiilor implementării angajamentelor:

- Costuri: Reieșind din lipsa unor reglementări în domeniul naval, lipsă de resurse umane și lipsă de petiții este imposibil de estimat. Dar în perspectivă se estimează că beneficiile vor fi mai mari decât costurile.
- Beneficii: N/A.

Evaluarea sistemului actual (inclusiv instituțional) de protecție a consumatorului:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: Chiar dacă în domeniul naval nu este un progres vizibil, totuși în alte domenii este progres.

Evaluarea distribuției competențelor între autorități:

- Răspuns: Satisfăcător
- Comentarii: N/A.

Personal și buget:

- Număr de unități: o unitate la nivel de stat de personal și nici una de facto angajată - Direcția siguranță navigație interioare.
- Proporția dedicată protecției consumatorului: Unitatea planificată va acoperi parțial funcțiile dedicate protecției consumatorului (circa 50%).
- Mijloace financiare alocate: Nu există linie de buget dedicată pentru executarea funcției de protecție a consumatorilor.

Existența unei subdiviziuni de soluționare alternativă a litigiilor:

- O asemenea subdiviziune nu este funcțională în cadrul Agenției Navale.

Activități și măsuri proactive:

- Activități și măsuri principale: Informează agenției economici referitor la legislația în domeniul protecției consumatorului.
- Frecvența campaniilor de comunicare: Nu se realizează la moment, dar planifică pentru viitor.

Alinierea cu politicile publice naționale:

- Răspuns: Într-o măsură moderată.
- Comentarii: Este un proces continuu care trebuie perfecționat și dezvoltat. Multe servicii sunt noi și consumatorii acum încep să beneficieze de acest tip de transport.

Utilitatea și actualitatea cadrului normativ:

- Legea nr. 105/2003:
 - a) Răspuns: Foarte actuală.
 - b) Comentariu: Legea a fost actualizată recent și necesită a fi implementată.
- Cadrul normativ conex:
 - a) Răspuns: Parțial actual.
 - b) Comentariu: Legislația conexă urmează a fi armonizată la cea a Uniunii Europene.

Utilitatea și actualitatea modelului de guvernanță:

- Consiliul Coordonator:
 - a) Răspuns: N/A

- b) Comentariu: Cunosc doar că există, dar nu cunosc care convocări sau rezultate.
- Cadrul instituțional:
 - a) Răspuns: Parțial actuală.
 - b) Comentariu: Necesită o colaborare mai bună cu celelalte autorități responsabile de acest domeniu.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)

În calitate sa de coordonator la nivel național asupra controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, întâlnirea cu ISSPNPC a avut rolul de a identifica cele mai importante provocări și de a valida traiectoria chestionarului și analizei.

Aprecieri generale asupra cadrului normativ și modelului de guvernanță:

- În cea mai mare parte directivele în domeniul protecției consumatorului sunt transpuse, provocarea majoră rămâne cu implementarea. În același timp, în procesul de transpunere s-au creat goluri în legislație, care creează conflict de competențe și într-un final afectează consumatorul.
- Lipsa resurselor umane calificate atât în interiorul ISSPNPC, cât și în alte autorități care au competențe în domeniul protecției consumatorului afectează nivelul general de protecție a consumatorului la nivel național;
- Deși ISSPNPC conform statului de personal are 63 unități de personal, cifra reală care activează variază între 35-38 unități de personal. Această prolemă este generată preponderent de salarizarea insuficientă;
- Este necesar un ghișeu unic în domeniul protecției consumatorului, care ar delimita partea de „front office” de cea de „back office”, similar I.P. „Agenția Servicii Publice”.
- Modelul de guvernanță actual este unul ineficient. În practică cetățeanul nu cunoaște unde trebuie să se adreseze. Se creează o declinare de competențe dintre autorități, ceea ce afectează rezultatul;
- Distribuția competențelor dintre mai multe autorități, în mod special pentru cele care exercită competențe de protecția a consumatorului pe diferite domenii, dar la același agent economic creează o confuzie mare atât pentru consumator, cât și în procesul de activitate al agentului economic.