

Provocări și oportunități de consolidare a cadrului instituțional de protecție a consumatorilor

Asigurarea unui cadru eficient și eficace în domeniul protecției consumatorilor, armonizat la acquis-ul Uniunii Europene, este o prioritate națională. Aceasta nu vizează doar protecția fiecărui cetățean în raporturile sale cu comerțanții, ci și funcționarea unei piețe competitive, transparente și previzibile, în care agenții economici corecți și responsabili nu sunt dezavantajați de practici comerciale incorecte, produse neconforme sau servicii prestate necorespunzător.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare, Inspectoratul sau ISSPNPC), care este punct de contact și coordonator național al controlului respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor, i-a fost extins recent mandatul asupra contractelor de furnizare de conținut digital și de servicii digitale. Totodată, Inspectoratului i-a fost atribuită funcția de remediere extrajudiciară prin soluționarea alternativă a litigiilor de consum (SAL), precum și instituția gestionează Centrul unic de apel pentru consumatori. Deși această evoluție consolidează rolul Inspectoratului ca nucleu instituțional al sistemului național de protecție a consumatorilor, mandatul a fost extins pe fundalul unei capacități administrative subdimensionate. ISSPNPC se confruntă cu deficit sistemic de personal, salarizare necompetitivă pentru funcțiile de execuție și pârgii insuficiente pentru exercitarea efectivă a rolului de coordonare a autorităților sectoriale. În plus, instituția exercită în practică și un rol de tip ombudsman pentru consumatori, prin informare, consiliere, orientare, examinare a reclamațiilor individuale și facilitare a soluțiilor amiabile, ceea ce consumă timp operațional semnificativ și reduce capacitatea de a se concentra pe probleme sistemice ale pieței.

În acest context, consolidarea ISSPNPC trebuie abordată etapizat și pragmatic: menținerea identității instituționale distincte, creșterea autonomiei funcționale și financiare, clarificarea competențelor de coordonare interinstituțională, ocuparea funcțiilor critice, operaționalizarea SAL și implementarea soluțiilor digitale care să eficientizeze activitatea de supraveghere, petiționare, raportare și analiză de risc. Astfel, reforma instituțională trebuie să urmărească nu doar suplimentarea personalului, ci și reducerea poverii administrative prin automatizare, triere, interoperabilitate și utilizarea datelor pentru intervenții țintite.

Evoluția rolului ISSPNPC

Protecția consumatorilor reprezintă un domeniu de importanță națională care influențează funcționarea pieței, concurența loială, siguranța produselor, calitatea serviciilor și încrederea populației în instituțiile publice. Diversitatea și specificul domeniilor de intervenție, explică repartizarea competențelor între mai multe autorități sectoriale, cu atribuții de protecție a consumatorului, și, totodată, impune, existența unei instituții centrale capabile să asigure coerența sistemului, aplicarea uniformă a legislației și agregarea informațiilor privind domeniul de protecție a consumatorilor, ultima funcție fiind relevantă în contextul asigurării transparenței, armonizării cadrului normativ la acquis-ul Uniunii Europene și ajustării politicilor la nivel de întreg sistem de protecție al consumatorilor.

În arhitectura instituțională actuală, ISSPNPC este autoritatea publică subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării și coordonează la nivel național respectarea legislației privind protecția consumatorilor, exercitând rolul de punct național de contact, însă nefiind unica autoritate de aplicare a legislației în domeniu. Competențele sunt distribuite între 12 autorități responsabile de siguranța alimentelor, servicii financiare, energie, comunicații electronice, transport, sănătate, medicamente, construcții și alte sectoare. Totodată, ISSPNPC, pe lângă atribuții în domeniul protecției consumatorilor, exercită concomitent și funcție de supraveghere a pieței pentru o gamă largă de produse nealimentare, având și atribuții în domeniul metrologiei, produselor preambalate, serviciilor, precum și alte domenii, care implică alocare de personal și resurse.

O zonă care necesită clarificare distinctă ține de atribuțiile ISSPNPC în domeniul serviciilor. Deși cadrul normativ atribuie Inspectoratului competențe privind conformitatea serviciilor, inclusiv turistice, nu a fost realizată o inventariere exhaustivă a categoriilor de servicii care intră în competența sa și a celor care revin autorităților sectoriale. Lipsa acestei inventarieri generează zone gri, interpretări neuniforme și redirectionări repetate ale petițiilor, mai ales în cazul serviciilor mixte, serviciilor digitale, comerțului la distanță și situațiilor în care același raport de consum poate implica atât norme generale de protecție a consumatorilor, cât și reglementări sectoriale.

În ultimii ani, mandatul ISSPNPC în cadrul sistemului de protecție a consumatorului a fost extins în mod substanțial, fără a se limita la exercitarea funcțiilor de control al produselor nealimentare, serviciilor, metrologiei, produselor preambalate, produselor petroliere și practicilor comerciale. Astfel, prin Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale¹ (în vigoare din 26 noiembrie 2025), ISSPNPC a fost desemnat în calitate de autoritate responsabilă de control al executării noii legi, iar mandatul său include examinarea petițiilor privind conținutul și serviciile digitale, cu posibilitatea inițierii unor acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit ori sunt susceptibili să săvârșescă încălcări ale legii menționate. Această competență nouă presupune o schimbare a abordării, fără a fi limitată la caracteristicile fizice ale unui produs, existența marcajelor, documentația de conformitate ori calitatea unui serviciu tradițional. Instituția trebuie să dețină competențe necesare și să fie asigurată cu instrumentariu specific (ex. software specializat) care să-i permită să analizeze, în mod eficient și obiectiv, funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și continuitatea serviciilor digitale, obligațiile privind actualizările, inclusiv cele de securitate, și remediile disponibile consumatorului în cazul neconformității. Aplicarea efectivă a acestui cadru necesită asigurarea cu personal calificat în materie de jurisprudență și experți tehnici cu capacități de investigare adaptate mediului digital.

În perspectiva preluării și implementării, prin cadrul național, a Regulamentului (UE) 2022/2065 privind piața unică pentru serviciile digitale, responsabilitățile relevante pentru protecția consumatorilor vor depăși cadrul clasic al contractelor digitale, în măsura în care acestea vor fi atribuite ISSPNPC sau vor presupune cooperarea acestuia cu autoritatea competentă desemnată. Acestea pot include obligații privind transparența platformelor online, trasabilitatea comercianților care vând prin piețe online, mecanismele de raportare a cazurilor aferente bunurilor sau serviciilor ilegale, interzicerea unor practici înșelătoare și utilizarea datelor pentru identificarea riscurilor sistemice în mediul online. Pentru ISSPNPC, aceasta presupune competențe juridice și tehnice noi, precum și instrumente digitale de monitorizare a comerțului online.

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=140499&lang=ro

O altă extindere importantă a mandatului ISSPNPC rezultă din introducerea soluționării alternative a litigiilor de consum (SAL). Legea nr. 342/2023 pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor² (în vigoare din februarie 2024) prevede crearea în cadrul ISSPNPC a unei subdiviziuni structurale responsabile de derularea procedurilor SAL. Instituția trebuie să asigure imparțialitatea și desfășurarea SAL independent de atribuțiile de supraveghere și control. Astfel, pe lângă instituirea unei subdiviziuni, pentru a garanta o cale eficientă de remediere, este necesară setarea procedurilor interne, care vor asigura respectarea principiilor prenotate și separarea funcțională efectivă a personalului responsabil de SAL și inspectorilor antrenați în exercitarea celorlalte atribuții aferente mandatului ISSPNPC.

În ianuarie 2025 a fost lansat Centrul unic de apel pentru consumatori, gestionat de ISSPNPC. În primul an de funcționare, centrul a preluat peste 11 mii de apeluri, dintre care circa 65% au fost prelucrate nemijlocit de echipa Inspectoratului, restul fiind redirectionate către alte autorități competente.

În anul 2025, în cadrul platformei e-Democrație, a fost inițiată implementarea funcționalităților dedicate depunerii reclamațiilor și petițiilor în domeniul protecției consumatorilor. Acest instrument are drept scop de a simplifica accesul consumatorilor la mecanismele legale de protecție, de a standardiza informațiile transmise de petiționari, de a reduce redirectionările manuale între autorități și de a genera automat date statistice la nivelul întregului sistem. Totuși, simplificarea petiționării va conduce, cel mai probabil, și la creșterea numărului de sesizări, inclusiv către ISSPNPC, ceea ce impune asigurare cu personal și mecanisme SAL funcționale.

Prin urmare, digitalizarea nu trebuie privită doar ca o facilitate pentru consumatori, ci ca o infrastructură de management instituțional. În perspectivă, sistemul de petiționare în domeniul protecției consumatorului trebuie conectat funcțional cu Centrul unic de apel, cu evidența petițiilor, cu modulul SAL, precum și va integra funcționalitățile aferente depunerii și examinării petițiilor transfrontaliere, cu raportarea autorităților sectoriale și cu analiza riscurilor, astfel încât datele din apeluri, reclamații, redirectionări și soluții adoptate să poată fi utilizate pentru identificarea problemelor recurente și pentru planificarea intervențiilor de supraveghere.

Dezechilibrul dintre mandat, inclusiv rolul de ombudsman, și capacitatea instituțională

Extinderea esențială a mandatului, care implică inclusiv crearea de unități suplimentare în cadrul ISSPNPC, nu a fost însoțită de o consolidare proporțională a capacității administrative. Astfel, potrivit raportului³, la 31 decembrie 2025, din 63 de posturi aprobate în cadrul ISSPNPC erau ocupate numai 40, ceea ce reprezintă un grad de ocupare de aproximativ 63%. Funcțiile vacante au fost raportate pentru pozițiile de inspector (gradul de ocupare – 70%), pentru funcțiile de analiza riscurilor și planificare a controalelor (50%), pentru direcția juridică (50%) și pentru Serviciul cooperare instituțională (ambele funcții vacante). Astfel, se atestă deficitul stringent de personal, în special în cadrul subdiviziunilor care asigură realizarea atribuțiilor de bază ale instituției, cele de control, analiza riscurilor, reprezentarea juridică și cooperarea cu celelalte autorități. În condițiile date, extinderea mandatului în domeniul digital și obligația instituirii subdiviziunii SAL creează riscuri de amplificare a presiunii asupra structurii subdimensionate, întrucât funcțiile prenotate presupun unități de personal suplimentare cu competențe specializate. O simplă

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

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

realocare a resurselor interne nu poate garanta eficacitatea în exercitarea noilor funcții. Din rapoartele de activitate ale Inspectoratului se atestă nivelul considerabil de efort realizat de echipa acestuia, inclusiv datorită cadrului instituțional existent și nivelului de familiarizare a consumatorului cu competențele fiecărei din cele 12 autorități cu atribuții în protecția consumatorului. Astfel, o provocare actuală, din punct de vedere a efortului operațional, constituie examinarea prealabilă, identificarea competenței și distribuirea sau redistribuirea petițiilor a căror examinare nu ține de competența instituției. Statisticile privind distribuirea și redistribuirea petițiilor denotă complexitatea sistemului, faptul confirmat și prin evaluarea TAEX a sectorului⁴, realizată în perioada noiembrie 2024–aprilie 2025, care menționează inclusiv suprapuneri de atribuții. Totodată, deficitul de personal, ocuparea incompletă a funcțiilor specializate și constatările TAEX privind salarizarea inadecvată indică existența unei probleme de recrutare și retenție care nu poate fi soluționată exclusiv prin organizarea repetată a concursurilor, ci necesită o abordare mai complexă a fenomenului.

Constrângerile bugetare și dificultatea identificării și atragerii specialiștilor în drept digital, analiză de date, supraveghere online și soluționarea litigiilor limitează posibilitatea de a compensa rapid extinderea mandatului exclusiv prin majorarea statelor de personal. Din acest motiv, consolidarea capacității ISSPNPC trebuie să combine ocuparea funcțiilor critice cu soluții digitale care reduc activitățile repetitive, îmbunătățesc trierea, permit monitorizarea online și orientează controalele către riscurile reale din piață.

Arhitectura instituțională a protecției consumatorilor nu poate fi replicată în mod automat după exemplul altui stat. La nivel european nu există un model unic: în unele state, atribuțiile de protecție a consumatorilor și concurență sunt exercitate de aceeași autoritate, iar în altele sunt organizate separat. Relevanța acestor modele pentru Republica Moldova nu constă în preluarea directă a unui aranjament instituțional, ci luarea în considerare a faptului că autoritățile eficiente și eficace de protecție a consumatorilor trebuie să poată identifica probleme sistemice de piață, să lucreze cu date, să intervină în comerțul digital și să coopereze productiv cu autoritățile de concurență, sectoriale și vamale.

Provocarea imediată constituie în clarificarea raportului dintre rolul de sprijin individual al consumatorului și rolul de supraveghere sistemică a pieței. Cooperarea cu Consiliul Concurenței trebuie consolidată pentru cazurile de practici comerciale cu impact larg, publicitate înșelătoare, clauze abuzive standardizate, modele obscure în mediul online și comportamente de piață care afectează grupuri mari de consumatori.

În practică, ISSPNPC exercită simultan atribuții de control, supraveghere a pieței, coordonare interinstituțională și un rol de tip ombudsman pentru consumatori. Instituția informează și consiliază consumatorii, oferă îndrumare privind pașii de revendicare a drepturilor, recepționează și examinează reclamații individuale, facilitează soluționarea amiabilă a unor conflicte și redirecționează sesizările către autoritățile competente. Acest rol este necesar într-un sistem fragmentat, dar consumă o parte importantă din resursele unei instituții deja subdimensionate și reduce capacitatea Inspectoratului de a se concentra pe probleme sistemice ale pieței. În lipsa unor mecanisme SAL funcționale, Inspectoratul este nevoit să absoarbă presiunea generată de mii de solicitări individuale, apeluri telefonice, petiții și cereri de suport. Astfel, instituția riscă să funcționeze predominant reactiv, orientată spre cazuri individuale, în detrimentul supravegherii bazate pe risc, controalelor tematice, intervențiilor asupra practicilor comerciale incorecte și prevenirii problemelor cu impact extins asupra consumatorilor. Presiunea generată de petițiile

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

individuale poate fi redusă prin trierea clară a sesizărilor, digitalizarea fluxului de petiționare și raportare, precum și direcționarea litigiilor individuale eligibile către SAL. În acest fel, ISSPNPC poate păstra rolul de sprijin și orientare pentru consumatori, dar își poate concentra resursele asupra supravegherii pieței și problemelor sistemice.

Soluții digitale și operaționale care pot fi replicate

Experiența autorităților europene arată că eficientizarea instituțiilor de protecție a consumatorilor nu se realizează doar prin majorarea personalului, ci și prin instrumente digitale care transformă petițiile, apelurile și reclamațiile în date utile pentru intervenții sistemice. Pentru Republica Moldova sunt relevante următoarele soluții, cu reutilizarea infrastructurii guvernamentale existente, inclusiv MCloud, MPass, MNotify, e-Democrație și registre/aplicațiile autorităților publice:

- Funcționalitățile de petiționare în domeniul protecției consumatorului ca parte a platformei e-Democrație. Soluția ar permite depunerea asistată a petițiilor, reclamațiilor, sugerarea autorității competente, urmărirea statutului și generarea rapoartelor.
- Modulul digital SAL integrat cu petiționarea. Cazurile individuale eligibile ar trebui direcționate către SAL după verificarea adresării prealabile către comerciant, cu încărcarea documentelor, comunicare electronică cu părțile și raportare automată a termenelor. Pentru a asigura eficiență, acest modul ar trebui integrat în funcționalitățile aferente protecției consumatorului de pe platforma e-Democrație.
- Modulul digital care va facilita examinarea și soluționarea disputelor transfrontaliere în domeniul protecției consumatorului. La fel se propune integrarea în platforma e-Democrație.
- Tablou de bord pentru apeluri, petiții și risc. Datele din Centrul unic de apel, petiții, reclamații, SAL, controale și notificări vamale trebuie agregate într-un instrument intern care evidențiază comercianții, sectoarele, produsele și practicile recurente.
- Instrument de monitorizare online de tip web-sweep/web-crawler. Practica UE privind verificările coordonate ale site-urilor (sweeps), inclusiv utilizarea instrumentului EU eLab, precum și inițiativele UOKiK din Polonia privind detectarea dark patterns cu instrumente de inteligență artificială, pot fi analizate și replicate gradual. Pentru ISSPNPC, un pilot ar putea verifica prețuri și reduceri, datele comercianților, informațiile obligatorii, termenele de livrare și produsele neconforme comercializate online.
- Registru operațional al comercianților și platformelor online relevante, care în logica Digital Services Act, va permite autorității identificarea rapidă a comerciantului, platformei, punctului de contact și istoricului neconformităților.
- Modul național de alertă pentru produse periculoase sau neconforme (după exemplul Safety Gate și Safety Business Gateway), care va permite publicarea alertelor, notificarea comercianților, colectarea semnalărilor privind produse periculoase și integrarea cu supravegherea la import.

- Modul de cooperare cu Serviciul Vamal și autoritățile sectoriale. Modelul ICSMS (Information and Communication System for Market Surveillance) din UE arată utilitatea unei platforme de comunicare între autoritățile de supraveghere a pieței, vamă și autorități sectoriale. Pentru Moldova, modulul ar trebui să acopere notificările vamale, deciziile de suspendare, prescripțiile, schimbul de informații și istoricul operatorilor cu neconformități.
- Registrul digital al serviciilor cu delimitarea clară a serviciilor aflate în competența ISSPNPC și a autorităților sectoriale, elaborat urmare exercițiului de inventariere (registru disponibil online și actualizat periodic). Acest registru trebuie sincronizat cu funcționalitățile de protecție a consumatorului de pe platforma e-Democrație și la fel disponibil pentru operatorul Call-centrului, pentru a facilita direcționarea consumatorului către autoritatea competentă.

Necesitatea consolidării capacităților ISSPNPC

Amânarea consolidării instituționale reprezintă un risc pentru eficiența și eficacitatea reformelor în sector. Simpla ajustare a cadrului normativ la rigorile acquis-ului Uniunii Europene, fără resurse suficiente, personal specializat, expertiză instituțională și instrumente digitale adecvate, nu poate asigura funcționarea efectivă a sistemului. În procesul de aderare, progresele se măsoară nu doar prin transpunerea normelor, ci și prin capacitatea administrativă de aplicare, investigare, sancționare, remediere, analiză și raportare.

Centrul unic de apel și posibilitatea de a petiționa online sporesc accesul consumatorilor la mecanismele de protecție, inclusiv pentru persoanele care anterior evitau căile tradiționale de adresare. Totodată, aceste instrumente vor crește volumul, calitatea și complexitatea petițiilor. Implementarea unui sistem integrat de triere a serviciilor, managementului cazurilor și direcționare către SAL, va reduce presiunea asupra Inspectoratului, va contribui la reducerea termenului de examinare, la îmbunătățirea calității soluțiilor, precum și la creșterea capacității instituției de a lucra pe probleme sistemice.

O altă provocare majoră privește coordonarea, analiza și raportarea la nivel de sistem. Exercițarea acestor funcții este afectată de statutul instituțional actual, de pârgii limitate pentru obținerea informațiilor de la alte autorități și de lipsa personalului dedicat cooperării interinstituționale. În condițiile în care Serviciul cooperare instituțională avea ambele funcții vacante, este dificil ca ISSPNPC să exercite efectiv rolul de punct național de contact și coordonator al sistemului fără reguli explicite de raportare, schimb de date și responsabilizare a autorităților sectoriale.

ISSPNPC, prin exercitarea atribuțiilor sale, contribuie la protecția consumatorilor și la menținerea unor condiții echitabile de activitate pentru comercianții corecți. Insuficiența resurselor afectează nu doar consumatorii, ci și mediul de afaceri onest, care este dezavantajat în raport cu operatorii ce comercializează produse neconforme, utilizează clauze abuzive, practici comerciale incorecte sau modele digitale înșelătoare.

Mandatul extins nu va putea fi implementat eficient în condiții de insuficiență de personal, resurse și proceduri operaționale moderne. Implementarea atribuțiilor privind conținutul digital, serviciile digitale, Digital Services Act și SAL, fără consolidare instituțională și fără instrumente digitale adecvate, poate

compromite reforma și reduce încrederea în instituție. Astfel, consolidarea ISSPNPC este nu doar o măsură administrativă, ci o condiție necesară pentru integrarea Republicii Moldova în piața unică europeană.

Concluzii

În pofida problemelor instituționale și a presiunii generate de fluxul de petiții, protecția intereselor consumatorilor rămâne o obligație legală a statului. Fiecare petiție trebuie examinată nu doar prin prisma prejudiciului individual, ci și ca posibil semnal al unor probleme mai largi în funcționarea pieței, ale unui sector, ale concurenței sau ale conformării comercianților. Un caz izolat poate părea neesențial, însă dacă aceeași practică este aplicată în raport cu sute sau mii de consumatori, impactul social și economic devine considerabil. Prin urmare, petițiile individuale sunt și instrumente de identificare a problemelor sistemice. Menținerea unei identități instituționale clare de protecție a consumatorilor este esențială, iar consolidarea ISSPNPC trebuie să combine resurse umane adecvate, SAL funcțional, digitalizare, cooperare interinstituțională și instrumente moderne de supraveghere online.

Recomandări

Menținerea identității instituționale distincte a Inspectoratului, evitând reorganizările care ar putea dilua mandatul de protecție a consumatorilor, slăbi vizibilitatea publică a autorității și întârzia implementarea reformelor asumate în procesul de aderare.

Consolidarea rolului Inspectoratului de coordonator național în domeniul protecției consumatorilor prin acordarea unor competențe explicite de solicitare a informațiilor, coordonare metodologică, monitorizare și raportare la nivelul întregului sistem. Este necesară revizuirea cadrului normativ pentru a reglementa clar obligațiile autorităților sectoriale de a coopera cu punctul național de contact și de a furniza date standardizate.

Formalizarea cooperării cu Consiliul Concurenței și cu autoritățile sectoriale prin instituirea unui mecanism permanent de schimb de informații, sesizare reciprocă, delimitare a competențelor și intervenție coordonată în cazurile care indică riscuri pentru funcționarea pieței, interesele colective ale consumatorilor, publicitate înșelătoare, clauze abuzive standardizate sau practici comerciale cu impact larg.

Elaborarea și implementarea unui plan multianual de management al resurselor umane, care să includă măsuri de recrutare, dezvoltare profesională și retenție a personalului, bazate pe volumul real de activitate și pe noile competențe juridice, tehnice și digitale ale Inspectoratului. În termen scurt, în cooperare cu Cancelaria de Stat, urmează a fi asigurată ocuparea funcțiilor critice din control, analiză de risc, juridic, cooperare instituțională, SAL și digitalizare.

Revizuirea mecanismului de salarizare și motivare a personalului, astfel încât remunerarea să reflecte complexitatea, responsabilitatea și caracterul specializat al funcțiilor. În cooperare cu Cancelaria de Stat și Ministerul Finanțelor, trebuie identificate soluții care să facă salariile comparabile cu cele din alte autorități cu atribuții de reglementare, control și protecție a consumatorilor.

Operaționalizarea completă și separată funcțional a mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor, cu resurse adecvate, proceduri clare, platformă digitală și separare efectivă față de funcțiile de control și sancționare. SAL trebuie utilizat ca instrument de remediere rapidă a litigiilor individuale și de degrevare a rolului de ombudsman exercitat în prezent de ISSPNPC.

Digitalizarea proceselor de management al petițiilor, raportare și supraveghere, prin conectarea funcționalităților de petiționare în domeniul protecției consumatorilor cu Centrul unic de apel, dezvoltarea și conectarea modului SAL, a modului aferent petițiilor transfrontaliere, a bazei de date privind controalele, notificările vamale, precum și a registrului digital al serviciilor cu delimitarea competenței autorităților. Această digitalizare va eficientiza procesul de triere a sesizărilor, analiza riscurilor, identificarea practicilor recurente și orientarea controalelor către sectoarele și operatorii cu risc sporit.

Inventarierea serviciilor aflate în aria de competență a ISSPNPC și a autorităților sectoriale, cu elaborarea unui mecanism clar de repartizare a competențelor pentru serviciile tradiționale, serviciile digitale, serviciile mixte și comerțul la distanță. Rezultatul trebuie integrat în funcționalitățile digitale de petiționare în domeniul protecției consumatorului și în scenariile de lucru ale Centrului unic de apel.

Implementarea etapizată a instrumentelor de supraveghere digitală: tablou de bord pentru petiții și riscuri, web-crawler pentru comerț online, registru al comercianților și platformelor relevante, modul național de alertă pentru produse periculoase/neconforme și modul de cooperare cu Serviciul Vamal.

Pregătirea instituției pentru implementarea responsabilităților de protecție a consumatorilor care pot decurge din Digital Services Act, inclusiv prin instruirea personalului, cooperarea cu coordonatorul național al serviciilor digitale, dezvoltarea capacității de monitorizare a platformelor online și utilizarea datelor pentru identificarea riscurilor sistemice.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a 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.