

Prezentarea notei informative privind consolidarea cadrului instituțional de protecție a consumatorilor în Republica Moldova



Scurtă prezentare a notei informative

Nota informativă **„Provocări și oportunități de consolidare a cadrului instituțional de protecție a consumatorilor”**, elaborată de **Centrul Analitic Independent „Expert-Grup”** în cadrul proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, analizează principalele dificultăți ale sistemului național de protecție a consumatorilor și propune direcții pentru eficientizarea acestuia.

Principalele constatări:

- Capacități instituționale insuficiente. ISSPNPC are un mandat extins, dar se confruntă cu deficit de personal, salarizare necompetitivă și resurse limitate pentru îndeplinirea atribuțiilor.
- Coordonare interinstituțională dificilă. Competențele în domeniul protecției consumatorilor sunt distribuite între 12 autorități, ceea ce impune o delimitare mai clară a responsabilităților și o cooperare mai eficientă.
- Noi provocări în mediul digital. Extinderea competențelor privind conținutul și serviciile digitale necesită specialiști calificați, instrumente tehnice și metode moderne de investigare.
- Necesitatea modernizării activității. Digitalizarea proceselor, analiza riscurilor, interoperabilitatea sistemelor și eficientizarea gestionării petițiilor sunt esențiale pentru o supraveghere mai eficientă a pieței.

Recomandarea centrală este consolidarea etapizată a ISSPNPC, prin creșterea autonomiei funcționale și financiare, ocuparea funcțiilor critice, clarificarea atribuțiilor

de coordonare și operaționalizarea mecanismelor de soluționare alternativă a litigiilor.

Concluzie: Nota evidențiază că protecția eficientă a consumatorilor presupune nu doar un cadru legislativ armonizat cu acquis-ul Uniunii Europene, ci și instituții capabile să aplice legea, să identifice riscurile și să intervină prompt. Consolidarea ISSPNPC este importantă atât pentru apărarea drepturilor consumatorilor, cât și pentru asigurarea unui mediu de afaceri corect și competitiv.

Documentul integral poate fi consultat pe pagina [Expert-Grup – Nota informativă](#).