

# Lansarea Centrului Unic de Apel pentru Consumatori



## CENTRU UNIC DE APEL PENTRU CONSUMATORII DIN REPUBLICA MOLDOVA, LANSAT CU SUPORTUL FINANCIAR AL UNIUNII EUROPENE

Centrul Unic de Apel pentru Consumatori, inaugurat astăzi la Chișinău, va facilita o comunicare directă și eficientă între consumatori și autoritățile responsabile, răspunzând rapid la reclamațiile cetățenilor și oferind consiliere de specialitate. Această inițiativă, realizată cu suportul financiar al Uniunii Europene, are scopul de a îmbunătăți protecția drepturilor consumatorilor din Republica Moldova prin centralizarea și eficientizarea serviciilor de apel și consultanță pentru cetățeni.

Astfel, la numărul de telefon 0-22-51-51-51, cetățenii Republicii Moldova vor putea beneficia de consiliere de specialitate din domeniul protecției drepturilor acestora în calitate de consumatori. Prin urmare, următoarele instituții de stat vor putea răspunde la solicitările consumatorilor:

Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA): în domenii legate de siguranța alimentelor, băuturi alcoolice, sănătatea animalelor și plantelor;

Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF): în domenii legate de credite/depozite, asigurări, servicii de plată și schimb valutar;

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE): despre furnizarea de gaze, energie electrică, apă și canalizare;

Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC): bagaje, anulări sau întârzierile de zbor;

Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI): serviciile de telefonie, internet și TV;

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC): produse și servicii nealimentare, metrologie și produse petroliere și alte reclamații generale, ce în de autoritățile:

Agenția Națională Transport Auto: transportul rutier;

Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale: siguranța și accesibilitatea medicamentelor și dispozitivelor medicale;

Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică: siguranța tehnică în construcții și instalații.

Agenția Națională pentru Sănătate Publică: sănătatea publică, condițiile igienico-sanitare și siguranța produselor farmaceutice;

Agenția Feroviară: transportul feroviar;

Agenția Navală: transportul naval.

**Centrul Unic de Apel pentru Consumatori este gestionat de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC). Centrul este lansat în cadrul proiectului „Crearea și Organizarea unui Centru Unic de Apel pentru Consumatori”, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de Asociația „Henri Capitant de Cultură Juridică” Moldova, în parteneriat cu Moldcell. Proiectul a demarat în februarie 2024, având durata de 12 luni, cu un bugetul alocat de Uniunea Europeană în valoare de 60 000 Euro.**

**Ina VOICU, secretar general al Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării:** „Crearea Centrului Unic de Apel pentru Consumatori reprezintă un pas strategic major în consolidarea protecției consumatorilor în Republica Moldova, într-un context în care drepturile consumatorilor trebuie protejate pentru a asigura sănătatea, siguranța și interesele economice ale acestora, acest proiect vine să întărească legătura între autorități și cetățeni în calitatea lor de consumatori”.

**Sergiu DORNUȘ, șeful Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSNPC):** „Centrul Unic de Apel reprezintă un pas înainte în îmbunătățirea accesibilității și transparenței proceselor de protecție a consumatorilor, având ca scop principal simplificarea modului în care consumatorii pot solicita informații sau pot cere asistență în cazul în care drepturile lor sunt încălcate. Acest centru este o platformă de comunicare directă între consumatori și toate autoritățile care au atribuții de protecție a consumatorilor inclusiv, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care va facilita rezolvarea rapidă și eficientă a problemelor întâmpinate de consumatori în relația cu furnizorii de bunuri și servicii. Centrul Unic de Apel își propune să fie un punct de contact centralizat, accesibil tuturor celor care au nevoie de asistență, informații sau soluționarea unor plângeri legate de produse sau servicii”.

**Julda KIELYTE, Team-Leader for Competitiveness and Economic Growth, within the Delegation of the European Union to the Republic of Moldova:** "It is essential that Moldova continues to align consumer protection policies, given that they must be closely linked to trade and economic policies aimed at reducing risks to human health and promoting general well-being. This will not only strengthen consumer protection, but will also ensure the compatibility of the national system with that of the European Union. In addition, the European Union has consistently supported initiatives that protect and promote consumer rights in Moldova. Protecting these rights is crucial, as it ensures access to fair markets, safe products and transparent information, thus contributing to strengthening trust in the market" .

**Carolina Bugaian, Directoare Generală Moldcell -** La Moldcell, ne dedicăm să aducem tehnologia mai aproape de oameni prin soluții care simplifică și îmbunătățesc viața de zi cu zi. Centrul Unic de Apel pentru Consumatori este un exemplu concret al modului în care tehnologia poate deveni un partener de încredere și poate simplifica viața oamenilor. Pentru noi, este esențial să susținem inițiative care oferă cetățenilor instrumentele necesare pentru a-și trăi viața din plin.

