

APROBAT:
 Șef Inspectorat
 Sergiu DĂRĂNUȚĂ

Semnătura

data

RAPORT

de activitate a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC),
 pentru semestrul I – 2024

Nr. d/o	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Subdiviziune responsabilă, responsabil
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii					
Riscuri aferente realizării obiectivului: - Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuația necontrolată a personalului; - Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; - Interes scăzut din partea agenților economici și a consumatorilor; - Lipsa de colaborare din partea agenților economici; - Nivel scăzut de suport din partea autoritățile publice locale.					
1.1.	Informarea mediului de afaceri despre produsele și serviciile introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, în vederea respectării legislației.	Numărul activităților de informare, planificate – 275: - Campanii tematice de informare și sensibilizare - 4: - Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure! (protecția consumatorilor);	Pe parcursul anului	Pe parcursul semestrului I - 2024 au fost realizate 245 activități de informare tematică, oferite 5700 consultații publicului larg, din care 859 consultații oferite mediului de afaceri, difuzate 4369 materiale informaționale, din care 943 materiale difuzate mediului de afaceri. - Campanii tematice de informare, realizate - 2: - Campania de informare a consumatorilor și mediului de afaceri, cu genericul „Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure! (protecția consumatorilor)”, familiarizarea consumatorilor și mediului de afaceri cu cerințele actelor normative și legislative, drepturile și obligațiile acestora, întru prevenirea încălcării legislației în vigoare link.	DICMA (organizarea), SCMM (mediatizarea), Subdiviziunile cu funcții de control (participare)

		• <i>Calitatea jucăriilor - copilarie sigură</i>; • <i>Cantitate, Calitate, Siguranță - (produse petroliere, metrologie)</i>; • <i>Alegere corectă - un produs de calitate! (electrocasnice)</i>; - Webinare, pe tema campaniei de informare (grup-țintă: operatori economici, consumatori) - 4; - Vizite de consultanță la agenți economici, în cadrul campaniilor de informare, altor activități aferente – 61 (piețe, APL, instituții de învățământ, centre comerciale). - Mese rotunde offline/online, cu operatorii economici din domeniile aferente tematicii campaniei – 3; 2. Informații video web offline, către o audiență largă (grup-țintă: operatori economici, consumatori) - 5; 3. Evenimente publice tematice, agenda evenimentului – 2: <i>„Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”</i>; <i>„Ziua ușilor deschise”</i>; 4. Numărul de postări pe pagina web/facebook ISSPNPC: comunicate de presă, informații, notificări – 115; 5. Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, inclusiv preluări etc) - 80; 6. Numărul materialelor informaționale difuzate agenților economici – 500 exemplare; 7. Numărul de agenți economici informați	18.03.24 20.09.24	În cadrul campaniei au fost desfășurate 10 vizite de consultanță: în centre comerciale, instituții de învățământ, unde au primit consultanță 647 persoane (299 agenți economici și 348 consumatori), difuzate 2553 materiale informaționale (1991 pliante și 562 fișe informative). - Campania de informare cu genericul <i>Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale</i>”, sfaturi și recomandări consumatorilor în speranța de a-i ajuta să aleagă produse de calitate pentru Sărbătoarea de Paști, a informa persoanele fizice și juridice, inclusiv administratorii piețelor despre utilizarea corectă a mijloacelor de măsurare legale, verificate metrologic și introduse în registrul de stat. În cadrul campaniei au primit consultanță 225 persoane (150 agenți economici și 75 consumatori), în Piața Centrală, Chișinău au fost difuzate 225 materiale informaționale (fișe informative, pliante) link. Totodată, pe parcursul semestrului au fost efectuate și alte 4 vizite de consultanță și educare a consumatorilor și agenților economici, unde au primit consultanță 159 persoane, dintre care un agent economic, difuzate 426 materiale informaționale (410 pliante, 16 fișe informative). link link link link ISSPNPC, în colaborare cu Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI a RM), a organizat o masă rotundă, la care au fost invitați comercianții de echipamente electrocasnice, pentru familiarizarea cu noile reglementări privind introducerea pe piață a echipamentelor electrocasnice (LCD, LVD, ECO-DESIGN). Au dat curs invitației 9 agenți economici, care au primit consultanță de specialitate și 27 materiale informaționale (fișe informative, mape și pixuri personalizate) link. La masa rotundă, cu tematica <i>„Securitatea produselor și supravegherea pieței în condițiile de preaderare UE”</i>, găzduită de Colegiul de Studii Administrative și Fiscale din Moldova, alături experți și profesioniști din mai multe domenii, ISSPNPC a pus în discuție aspecte importante ce țin de legislația națională în vigoare, a oferit participanților materiale informaționale de competență (20 pliante tematice) link. La întrunirea cu producătorii de lactate, urmare a studiului Asociației Naționale a Producătorilor de Lapte și Produse lactate „LAPTE”, cu tematica <i>„Analiza pieței lactatelor 2024”</i>, la care au participat 10 producători autohtoni de lactate, ISSPNPC a familiarizat participanții cu cerințele legislației în vigoare privind produsele preambalate link. În scopul dezvoltării cunoștințelor în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței, a capacității decizionale a consumatorilor, precum și a promovării imaginii instituționale, ISSPNPC a găzduit un grup de studenți (10 persoane) ai Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor, cu care au discutat despre protecția consumatorilor și măsurile de prevenire a încălcării drepturilor acestora consfințite prin lege link.	
--	--	---	---------------------------------	---	--

				2. În perioada raportată, au fost elaborate și difuzate pe pagina de Facebook ISSPNPC, 2 blocuri informative, video web offline, cu sfaturi utile pentru consumatori link. 3. Anual, la data de 15 martie, ISSPNPC marchează Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor (ZMDC), Pentru anul 2024 evenimentul a avut genericul „<i>Inteligența Artificială corectă și responsabilă pentru consumatori</i>”. În săptămâna dedicată evenimentului, ISSPNPC a avut o agendă destul de complexă, organizând: - un webinar pentru consumatori și oamenii de afaceri, cu genericul "<i>Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția Consumatorilor</i>", în cadrul căruia au participat 30 persoane link; - masa rotundă cu prilejul ZMDC, la care au fost invitați conducătorii autorităților publice abilitate cu funcții în domeniul protecției consumatorilor, reprezentanți ai societății civile, AOPC, dar și invitatul permanent conducătorul ANPC din România, la care accentul discuției a fost focusat pe necesitatea consolidării domeniului protecția consumatorilor în RM, la care au participat 20 invitați link; - Master Class tematic de creativitate pentru copii „ART CONSUMATOR", la care au participat elevi ai claselor V-VII din diferite localități. Participanții (9 elevi), au fost menționați cu diplome de participare link; În cadrul evenimentului ZMDC, reprezentanții ISSPNPC au participat și la masa rotundă, găzduită de Facultatea de Business și Administrarea Afacerilor ASEM, unde au oferit consultanță de specialitate participanților (40 de consumatori) și au distribuit materiale informaționale (30 pliante) link. În perioada raportată, ISSPNPC a participat cu activități de informare, în cadrul expoziției naționale „<i>Fabricat în Moldova</i>”, unde a oferit consultanță la circa 570 persoane (70 agenți economici și 500 consumatori), a difuzat 733 materiale informative (500 pliante, 78 fișe informaționale, 55 calendare și 100 pixuri personalizate). 4. Pe pagina web instituțională au fost plasate 84 informații de interes public (65 comunicate/19 anunțuri) și, 96 publicații pe pagina de Facebook. 5. În perioada de raportare au fost realizate 43 apariții media TV/Radio, inclusiv preluate și difuzate de către alte instituții media. 6. Astfel, pe parcursul semestrului I-2024 pentru informarea agenților economici au fost difuzate 943 materiale informative, din numărul total de 4369 materiale difuzate publicului larg. 7. Pe parcursul semestrului I-2024, ISSPNPC a oferit consultanță/informații utile, prin diverse mijloace posibile, unui număr de 5700 persoane, dintre care 859 agenți economici, inclusiv: - în cadrul activităților de informare – 539 consultații, 943 materiale informative difuzate; - în cadrul controalelor - 112 consultații; - în cadrul examinării petițiilor, soldate cu soluționare amiabilă - 32 consultații;	
--	--	--	--	--	--

				- examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - 5 consultații; - în Call – Centru - 115 consultații; - în Ghișeul unic - 56 consultații, 120 de materiale informative difuzate. Total realizate 245 activități de informare: - 2 Campanii de informare; - 14 vizite de consultanță; - 1 eveniment, dedicat Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor; - 2 mese rotunde tematice; - 1 Webinar tematic; - 2 bloc - informații video difuzate; - 43 apariții media TV/Radio, inclusiv preluate și difuzate de către alte instituții media; - 180 postări (65 comunicate/19 anunțuri) pe pagina web și 96 postări pe Facebook ISSPNPC.	
1.2.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, caracteristicile produselor, măsuri reparatorii.	1. Webinare, pe tema campaniei de informare – 4 (grup-țintă: operatori economici, consumatori); 2. Informații video web offline, către o audiență largă – 5 (grup-țintă: operatori economici, consumatori); 3. Evenimente publice tematice, agenda evenimentului – 2 (grup-țintă: operatori economici, consumatori): „Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”; „Ziua ușilor deschise”; 4. Numărul materialelor informaționale tematice difuzate consumatorilor -1500 exemplare; 5. Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, etc) - 80; 6. Numărul de postări pe pagina web/facebook ISSPNPC: comunicate de presă, informații, notificări – 115; 7. Numărul de consumatori informați.	Pe parcursul anului	1. În perioada raportată Webinare, pe tema campaniei de informare nu au fost desfășurate. 2. Au fost elaborate 2 bloc-informații video pentru consumatori, care se difuzează pe pagina de Facebook ISSPNPC link ; link . 3. La 15 martie, ISSPNPC a marcat Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor, cu genericul „<i>Inteligența Artificială corectă și responsabilă pentru consumatori</i>”. În cadrul săptămânii dedicate evenimentului, ISSPNPC a desfășurat diverse activități de informare, inclusiv: - webinar „<i>Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția Consumatorilor</i>”, 30 participanți; - masa rotundă cu autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și alți invitați, 20 participanți; - Master Class tematic de creativitate pentru elevii claselor V–VII, 9 elevi participanți, menționați cu diplome de participare; - masa rotundă cu tema „<i>Siguranța alimentelor și Protecția Consumatorilor</i>”, găzduită de ASEM, unde ISSPNPC a oferit consultanță către 40 de consumatori și 30 pliante tematice. Cu activități de informare, ISSPNPC a participat și în cadrul altui eveniment, la expoziția națională „<i>Fabricat în Moldova</i>”, oferind consultanță către circa 570 participanți la eveniment (70 agenți economici și 500 consumatori), și difuzat 733 materiale informative (500 pliante; 78 fișe informative; 55 calendare și 100 pixuri personalizate). 4. Pentru informarea consumatorilor și mediului de afaceri, în semestrul I-2024 au fost difuzate 4369 materiale informaționale tematice, dintre care 3426 materiale difuzate consumatorilor (3271 pliante; 55 calendare și 100 pixuri personalizate). 5. Au fost realizate 43 apariții media TV/Radio, preluate și difuzate și de alte instituții media.	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)

				6. Pe pagina web instituțională au fost postate 84 informații de interes public (65 comunicate/19 anunțuri), iar pe pagina de Facebook ISSPNPC postate 96 publicații destinate consumatorilor. 7. n perioada de referință, au primit consultanță/informații de specialitate <u>4841</u> consumatori, prin diverse căi de informare, din total 5700 persoane informate, <u>inclusiv</u>: - <u>în cadrul activităților de informare</u>, au fost oferite 1211 consultații (<i>în vizite - 506 consultații/webinare-30/masa rotundă ASEM - 40/expoziția „FABRICAT ÎN MOLDOVA”-500/campania Sărbătorile Pascale -75/masa rotundă Colegiul Studii Admin. Fiscale – 50 consultații /10 studenți ai Centrului de Excelență Administrare a Afacerilor, găzduiți de ISSPNPC</i>); - <u>prin poșta electronică - 110 (în răspunsul imediat la adresările consumatorilor)</u>; - <u>corespondență scrisă – 647 (în răspunsul la reclamație)</u>; - <u>pe pagina facebook ISSPNPC –la accesarea postării (27 accesări și comentarii asupra postărilor)</u>; - <u>în Call – Centru - 2436 consultații oferite</u>; - <u>în Ghișeul unic - 410 consultații</u>.	
1.3.	Elaborarea materialelor informaționale tematice.	1. Numărul materialelor informaționale tematice, elaborate: - 3 pliante tematice privind produsele nealimentare; - până la 3 materiale de promovare a imaginii instituționale (spot/banner/fișa informativă „telefonul consumatorului).	Pe parcursul anului	- Sunt în proces de elaborare 3 pliante tematice privind produsele nealimentare; - Elaborate 2 bloc - informații video, care se difuzează pe pagina de Facebook ISSPNPC link ; link .	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
1.4.	Asigurarea funcționării Ghișeului unic <i>pentru recepționarea reclamațiilor/ oferirea consultațiilor</i> , Call-Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului.	- Numărul adresărilor în Ghișeul unic, din care: - consultații oferite consumatorilor, agenților economici; - reclamații recepționate în Ghișeu; - Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru, consultațiile oferite telefonic consumatorilor, agenților economici.	Pe parcursul anului	1. În Ghișeul unic au fost înregistrate 466 de adresări, la care au fost oferite 466 consultații: - <i>410 consultații oferite la adresările consumatorilor;</i> - <i>56 consultații oferite la adresările agenților economici.</i> De asemenea, în Ghișeu au fost recepționate 189 reclamații, din total 647 reclamații înregistrate. 2. În Call – Centrul ISSPNPC au fost înregistrate 2551 apeluri telefonice, respectiv oferite 2551 consultații de specialitate persoane interesate: - <i>2436 consultații oferite consumatorilor;</i> - <i>115 consultații oferite agenților economici.</i>	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, diminuarea riscului de apariție pe piață a produselor și serviciilor ce prezintă riscuri grave pentru consumatori					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 2. Insuficiență de personal calificat; 3. Deficiențe tehnice în SI care pot conduce la întârzierea înregistrării controalelor, măsurilor juridice.					

2.1.	Supravegherea pieței prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare puse la dispoziție pe piață, executarea de către agenții economici a măsurilor întreprinse în cadrul supravegherii.	1. Numărul, denumirea loturilor de produse, mijloace de măsurare, monitorizate pe piața internă; 2. Numărul, denumirea loturilor, de produse nesigure/periculoase, mijloace de măsurare neconforme, identificate pe piața internă, din cele monitorizate; 3. Mostre prelevate / testate, măsurile întreprinse; 4. Numărul notificărilor privind încălcările transfrontaliere din țară sau străinătate, înregistrate, măsurile întreprinse; 5. Numărul activităților de monitorizare privind executarea de către agenții economici a măsurilor întreprinse/aplicate pentru neconformitățile depistate asupra produselor, mijloacelor de măsurare, monitorizate; 6. Numărul agenților economici monitorizați după introducerea și /sau punerea la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, mijloacelor de măsurare.	Pe parcursul anului	1. Cu suportul proiectului „EU4 Business: Promovarea pieței regionale comune prin infrastructură de calitate și comerț electronic”, implementat de GIZ, destinat autorităților de supraveghere a pieței, părți ale Acordului Central European al Comerțului Liber (CEFTA), pe componenta - consolidarea capacităților infrastructurii calității produselor din domeniile reglementate (<i>LVD- echipamente de joasă tensiune și EMC - compatibilitatea electromagnetică a echipamentelor</i>), în cadrul activității de monitorizare a conformității produselor plasate pe piața RM, pe parcursul semestrului I, ISSPNPC a verificat, cu testare în laborator pentru stabilirea conformității, 2 loturi de produse nealimentare puse la dispoziție pe piață (fierbător electric marca „ZIMMER” și încărcător USB, model „HOCO”). Urmare a supravegherii metrologice prin control planificat la Piețele comerciale, ISSPNPC a continuat monitorizarea conformității mijloacelor de măsurare (MM) aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), utilizate de agenții economici în 2 piețe comerciale. În cadrul monitorizării inspectorii au verificat conformitatea a 165 aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), la locul utilizării acestora. 2. În rezultatul monitorizării produselor / aparatelor de cântărit specificate supra, s-a constatat: - 1 lot de produse nealimentare (mostra de fierbător electric, marca „ZIMMER”) avea marcarea necorespunzătoare, în instrucțiunea de utilizare lipsea avertismentul privind siguranța utilizării de către copiii minori și persoanele cu dizabilități, în prezența unui adult. Agentul constatat a indicat comerciantului să înlăture neconformitatea; - 55 (33%) aparate de cântărit ACFN, din cele 165 supuse monitorizării, nu erau verificate metrologic, fapt pentru care au fost inițiate 27 procese contravenționale. 3. Pentru verificarea corespunderii produselor la indicii de calitate, în cadrul activităților de monitorizare au fost prelevate și, cu suportul GIZ, testate într-un laborator acreditat din Croația, 2 mostre de produse (<i>fierbător electric</i> marca „ZIMMER” și <i>încărcător USB</i> model „HOCO”). În rezultatul încercărilor de laborator s-a constatat că, mostrele de produse erau conforme indicilor de calitate, însă 1 mostră (fierbătorul electric) avea marcarea necorespunzătoare, în instrucțiunea de utilizare lipsea avertismentul privind siguranța utilizării de către copiii minori și persoanele cu dizabilități în prezența unui adult. Agentul constatat a indicat comerciantului să înlăture neconformitatea. 4. Pe parcursul semestrului I, au parvenit 5 Notificări transfrontaliere privind neconformitatea unor loturi de produse intrate în RM: - <u>producătorul unei companii cu sediul în Bulgaria</u>, a notificat neconformitatea unor loturi de produse electrice (boilere electrice), importate de către 3 agenți economici autohtoni. DSP din cadrul ISSPNPC, a organizat acțiuni de informare a agenților economici, precum și a consumatorilor finali, în privința inițierii retragerii produsului notificat de pe piață, de către agenții economici vizați.	DSP DSM personalul subdiviziunilor responsabile
------	--	---	---------------------	---	--

				Ca rezultat, unul din cei 3 importatori, cu coordonarea producătorului, a efectuat lucrări de înlăturare a neconformității produsului notificat (boilere electrice), a preschimbând piesa neconformă, fapt despre care a informat ISSPNPC. Ceilalți doi importatori, prin intermediul rețelelor de socializare, au anunțat retragerea produsului notificat de pe piață; - <u>reprezentantul legal al unei companii suedeze</u>, a notificat despre neconformitatea unui model de scaun de bicicletă pentru copii, importat în RM de către un agent economic. Importatorul a informat despre inițierea campaniei de retragere a produsului notificat de pe piață, pentru înlocuirea piesei defecte, precum și de rechemare a lotului de scăunele notificat. - <u>Autoritatea de Supraveghere a Pieței Polonia</u>, a trimis 3 Notificări cu privire la neconformități: - neconformitatea unui lot de aragaze portabile, marca ElioCamp, model BDZ155B art.66005, țara de origine China. Direcția Supravegherea Pieței (DSP) din cadrul ISSPNPC, a organizat acțiuni de informare, solicitând agentului economic măsuri de remediere a neconformității/retragere a lotului neconform, de la care încă nu este un răspuns; - neconformitatea unui lot de mingi cu țepi 21 cm, articolul nr.EB 014387, cod EAN 86015012001281. Agentul economic a fost sesizat de DSP în privința notificării parvenite, care la rândul său a informat cumpărătorii în unitățile comerciale, despre retragerea produsului notificat de pe piață; - neconformitatea unui lot de trotinete art.nr.9921, marca SEVEN, EAN 5902308599215, număr de serie: 202012, marca Seven, Polska, țara de origine China. Autoritatea Poloneză a solicitat informații despre acțiunile întreprinse de agentul economic notificat. DSP a organizat acțiuni de informare, solicitând agentului economic notificat să întreprindă măsuri de remediere a neconformității, retragere de pe piață a lotului neconform, de la care încă nu este un răspuns. link link link link link 5. Au fost realizate 39 activități de monitorizare a conformității produselor introduse și/sau puse la dispoziție pe piață / MM utilizate în piețe (cu prelevarea mostrelor și testarea în laborator -2, în baza notificărilor transfrontaliere -7 și a notificărilor SV -28; la utilizatorii MM în piețe- 2), a măsurilor întreprinse, precum și a executării măsurilor aplicate în cadrul monitorizării. 6. Activitățile de monitorizare a conformității produselor nealimentare / MM utilizate, au fost desfășurate la 54 agenți economici, din care: - <i>agenți economici care pun la dispoziție pe piață produse nealimentare – 2;</i> - <i>importatorii produse nealimentare notificate –35 (notificările transfrontaliere;SV); utilizatorii mijloacelor de măsurare în piețe, la care s-au constatat și contravenții-27</i>
--	--	--	--	--

2.2.	Efectuarea controalelor de stat privind conformitatea produselor nealimentare și serviciilor în domeniile de competență.	1. Numărul total de controale planificate, în domeniile de competență – 140, din care efectuate; 2. Numărul total de controale efectuate (planificat, inopinat) în domeniile de competență, din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), din total efectuate; Numărul total al măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului	1. Conform planului anual de control, pentru sem. I-2024 au fost planificate 70 controale de stat în domeniile de competență, din 140 planificate anual, din care 61 au fost efectuate, și anume: - în domeniul <i>Supravegherea pieței privind produsele nealimentare/serviciilor (inclusiv turistice), jocurilor de noroc</i>, au fost planificate 40 controale, efectuate 34 controale planificate. La 5 obiecte din cele planificate nu a fost posibil de efectuat controale din motiv că, agenții economici își suspendase activitatea pe adresele indicate în Graficul controalelor. Un control planificat pentru trim. II, va fi efectuat în trim. IV în comun cu Inspectoratul Protecția Mediului, la solicitarea acestuia. - în domeniul <i>Metrologie și produse preambalate</i>, au fost planificate 30 controale, efectuate 27 controale planificate, din care un control a fost transferat din trim. III și efectuat în comun cu INST, la solicitarea acestuia. La 4 obiecte din cele planificate nu a fost posibil de efectuat controale din motiv că, agenții economici își suspendase activitatea pe adresele indicate în Graficul controalelor. 2. Au fost efectuate 112 controale, din care 61 planificate și 51 inopinate, din care: - în domeniul <i>Supravegherea pieței</i> (DSP), efectuate 37 controale (34 planificate și 3 inopinate); - în domeniul <i>Metrologie și produse preambalate</i> (DSM), efectuate 71 controale (27 planificate și 44 inopinate); - în domeniul <i>protecției consumatorilor</i> (DPDC), efectuate 4 controale inopinate. În cadrul a 75 (67%) controale au fost depistate neconformități, din care în 41 (67,21%) controale planificate și 34 (66,66%) controale inopinate, inclusiv: - DSP - 26 controale cu neconformități, din care 23 planificate și 3 inopinate; - DSM - 46 controale cu neconformități, din care 18 planificate și 28 inopinate; - DPDC - 3 controale cu neconformități, inopinate. 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate și inopinate) constituie 67%, din total controale efectuate. Pentru neconformitățile depistate, au fost aplicate 174 măsuri juridice: - 63 prescripții privind înlăturarea neconformităților (DSP - 26; DSM - 34; DPDC-3), din care 32 (50,8%) executate; - 20 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare (DSM), 16 (80%) executate; - 12 prescripții privind interzicerea temporară a lotului (DSP-8; DSM-4), 7 (58%) executate; - 1 decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte (DSM), executată; - 1 decizie de retragere a produselor de pe piață (DSM) - în executare conform termenului;	DSP, DSM, SCPP, DPDC, SCS personalul subdiviziunilor responsabile
------	--	---	---------------------	--	---

				- 77 procese-verbale cu privire la contravenție încheiate(DSP-18;DSM -55;DPDC-4), din care 43 procese-verbale încheiate în cadrul controalelor planificate (DSP - 12; DSM - 31), iar 34 încheiate în cadrul controalelor inopinate (DSP - 6; DSM – 24; DPDC - 4).	
2.3.	Controlul de stat privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, sub aspectul programului sectorial de supraveghere a pieței.	1. Numărul de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 80; 2. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile; 4. Numărul loturilor de produse nealimentare verificate, din care neconforme; 5. Numărul mostrelor de produse nealimentare, prelevate în cadrul controlului, testate la fața locului sau în laborator, din care neconforme; 6. Măsurile juridice aplicate (prescripții, contravenții), în cadrul controlului planificat, inopinat, examinării materialelor, sesizărilor, reclamațiilor, din care executate.	Pe parcursul anului	1. Pentru semestrul I-2024 au fost planificate 40 controale privind conformitatea produselor nealimentare, serviciilor (inclusiv turistice) și jocurilor de noroc. 2. În total au fost efectuate 41 controale (DSP – 37; DPDC - 4), din care 34 controale planificate (DSP) și 7 (17,1%) inopinate (DSP – 3; DCDC -4). Neconformități au fost depistate în cadrul a 29 (70,73%) controale (DSP -26; DPDC - 3), din care 23 (79,3%) planificate și 6 (20,7%) inopinate (DSP -3; DPDC- 3). 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile, alcătuiește 70,73%; 4. În cadrul controalelor au fost verificate 324 loturi / 859258 unități de produse nealimentare și 166,5 kg jucării ce urmau să fie ambalate în cutii cu produsele alimentare. Din toate produsele nealimentare verificate, 64 (19,75%) loturi / 842867 unități de produse și 166,5 kg jucării, erau cu neconformități ce nu prezentau riscuri înalte. 5. În cadrul controalelor, mostre de produse nealimentare pentru încercări de laborator n-au fost prelevate. În procesul controlului documentelor de evaluare a conformității produselor (declarațiilor/certificatelor de conformitate, rapoartelor de încercări, documentației tehnice), inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv testarea acestora în laborator n-a fost necesară. Conform proceselor verbale de control, produsele verificate selectiv în cadrul controalelor, au fost testate la fața locului de către agenții constatori. 6. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor privind produsele nealimentare, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 29 prescripții privind înlăturarea neconformităților (DSP – 26 și 3 DPDC - 3), din care 23 (79,3%) executate; - 8 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, din care 5 (62,5%) prescripții executate; - 22 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate în cadrul controalelor privind supravegherea produselor nealimentare, din care 12 în cadrul controalelor planificate (DSP) și 10 în cadrul controalelor inopinate (DPDC – 4 și DSP - 6); - 11 procese-verbale încheiate în cadrul examinării sesizărilor privind utilizarea ilegală a mărcii.	DSP, personalul subdiviziunii responsabile
2.4.	Supravegherea și controlul respectării normelor și regulilor cu privire la comerțul interior, inclusiv a comerțului electronic.	1. Numărul cazurilor depistate, de încălcare a normelor și regulilor de comerț interior, din total controale efectuate; 2. Numărul cazurilor de încălcări în domeniul comerțului electronic;	Pe parcursul anului	1. Încălcarea normelor și regulilor de comerț interior, a fost depistată în cadrul a 4 controale efectuate (DSM - 1 și DPDC - 3). 2. Încălcări în domeniul comerțului electronic au fost depistate în cadrul unui control. 3. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor au fost aplicate măsuri juridice:	DSP DSM, DPDC, SCS personalul subdiviziunilor responsabile

		3. Măsurile juridice aplicate, executate, din care în domeniul comerțului electronic.		- 5 prescripții privind înlăturarea neconformităților, din care 1 în domeniul comerțului electronic, executate; - 1 prescripție de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, executată; - 6 procese-verbale cu privire la contravenție (DSM- 2; DPDC- 4), încheiate.	
2.5.	Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, materialelor privind utilizarea ilegală a mărcii/produse contrafăcute, primite spre examinare, din care examinate; 2. Numărul loturilor, produselor contrafăcute/utilizarea ilegală a mărcii, constatate, din total verificate; 3. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul semestrului I, au fost înregistrate 9 sesizări referitor la nerespectarea drepturilor de proprietate intelectuală. În total au fost examinate 27 sesizări, din care 18 din cele parvenite în anul 2023 și cele 9 sesizări parvenite în 2024. 2. S-au constatat 12 loturi / 52 unități de produse (articole vestimentare, încălțăminte, articole de parfumerie) cu utilizarea ilegală a mărcii, din 12 loturi verificate. 3. Au fost încheiate 11 procese verbale cu privire la contravenție (8 trimise în instanță/aplicate 3 amenzi).	DSP personalul subdiviziunii responsabile
2.6.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate pe pagina ISSPNPC, aplicarea în activitățile de control de stat.	Liste de verificare elaborate, aprobate și publicate pe pagina web ISSPNPC - 3.	Pe parcursul anului	Pe parcursul semestrului liste de verificare nu au fost elaborate. Direcția supravegherea pieței a raportat în curs de elaborare listele de verificare pentru implementarea următoarelor RT aprobate prin: - HG nr.856/2023 <i>pentru aprobarea Reglementării tehnice privind etichetarea materialelor folosite la producerea principalelor componente ale articolelor de încălțăminte destinate vânzării către consumatori;</i> - HG nr.718/2023 <i>pentru aprobarea Reglementării tehnice privind sticla cristal;</i> - HG nr.11/2024 <i>pentru aprobarea Reglementării tehnice privind denumirile fibrelor textile și etichetarea corespunzătoare și marcarea compoziției fibroase a produselor textile;</i> - <i>HG nr.1003/2014</i> pentru aprobarea regulamentelor privind cerințele de etichetare energetică a unor produse cu impact energetic.	DSP personalul subdiviziunii responsabile

Obiectivul 3: Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal al RM în domeniul controlului produselor nealimentare

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Deficiențe neprevăzute care ar împiedica crearea și funcționarea Sistemului electronic de comunicare între autoritățile de supraveghere a pieței și organul vamal;
2. Probleme tehnice neprevăzute, care pot împiedica transmiterea Notificării în termenul stabilit;
3. Fluctuația personalului calificat;
4. Agenții economici nu se conformează cerințelor reglementărilor tehnice aplicabile, în termenul stabilit (în cazul aplicării măsurilor).

3.1.	Implementarea Ordinului comun privind stabilirea procedurii de conlucrare între SVRM și ISSPNPC privind controlul produselor nealimentare.	1. Ordin comun privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC semnat de ambele autorități; 2. Testarea procedurii de conlucrare instituită prin Ordin la	Pe parcursul anului	1. Ordinul comun privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC semnat de ambele autorități este în implementare. 2. În perioada raportată, a fost finalizată testarea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC, instituită prin Ordinul nr.2/27.01.2023 (modificat prin Ordinul nr.20/02.10.2023), în domeniul controlului jucăriilor, la 4 posturi vamale interne	DSP personalul subdiviziunii responsabile
------	---	---	---------------------	---	---

		postul/posturile vamale interne (PVI) selectate; 3. Concluzii după finalizarea exercițiului de testare a procedurii de conlucrare între SV RM și ISSPNPC.	selectate: PV regional Chișinău 2 (PVI) 2080, PV regional Chișinău 1(PVI) 2070, PV Căușeni 1(PVI) 2150, PV Bulboaca (PVI) 2170. 3. În cadrul Exercițiului de testare a procedurii de cooperare între SV RM și ISSPNPC, privind controlul jucăriilor în punctele vamale și după finalizarea exercițiului, ISSPNPC monitorizează conformitatea jucăriilor importate, notificate de SV, înregistrând următoarele rezultate: În cadrul conlucrării / schimbului de informații cu SV, pe parcursul semestrului curent, SV a trimis către ISSPNPC 48 notificări privind neconformitatea jucăriilor importate de 28 agenți economici. ISSPNPC a avertizat agenții economici notificați în privința neadmiterii plasării pe piață a jucăriilor neconforme precum și a monitorizării acțiunile întreprinse de către aceștia în vederea înlăturării neconformităților. Acțiunile celor 28 agenți economici notificați, au fost monitorizate de către inspectorii DSP din cadrul ISSPNPC, pe întreg parcursul semestrului I – 2024. În urma monitorizărilor, majoritatea agenților economici notificați s-au conformat cerințelor stabilite, prezentând: - <i>Declarațiile de conformitate (de la producător), traduse în limba română;</i> - <i>Declarații – angajament pe propria răspundere, de a nu plasa pe piață lotul de produse notificat, până la înlăturarea neconformităților;</i> - <i>Actul de nimicire a produselor neconforme, notificate de SV.</i> În perioada de referință, ISSPNPC nu a trimis către SV Notificări, privind neconformitatea produselor puse la dispoziție pe piața internă a RM. Totodată, în cadrul monitorizării respectării angajamentelor asumate de 3 importatori notificați de SV în a. 2023, inspectorii DSP au efectuat 3 controale inopinate la 2 importatori din aceștia, unde au constatat că: - un importator din cei 2 controlați, nu s-a conformat cerințelor prescripției și, a comercializat jucării din lotul interzis, fapt pentru care a fost efectuat un alt control cu eliberarea altei prescripții de interzicere a lotului de jucării rămase în stoc. Astfel, în rezultatul acestor controale, pentru nerespectarea angajamentelor și punerea la dispoziție pe piață a produselor (jucării pentru copii) în lipsa Declarațiilor de conformitate în limba română, cu utilizarea ilegală a mărcii de conformitate SM (aplicarea mărcii SM pe eticheta jucăriilor), au fost întreprinse următoarele măsuri juridice: - <i>6 prescripții privind înlăturarea neconformităților;</i> - <i>3 prescripții privind interzicerea temporară a lotului;</i> - <i>6 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate.</i> Al treilea importator, din cei 3 notificați de SV, a informat ISSPNPC despre nimicirea lotului de produse neconforme (1280 jucării pentru copii), cu prezentarea documentelor confirmative. Exercițiul de testare a procedurii de cooperare între SV RM și ISSPNPC, privind controlul jucăriilor în punctele vamale, a finalizat. Începând cu trimestrul II curent,
--	--	---	--

				conlucrarea între SV și ISSPNPC în domeniul controlului jucăriilor pentru copii se desfășoară la toate posturile vamale de pe teritoriul RM.	
3.2.	Schimbul de informații legate de produse sau agenții economici cu privire la care au fost identificate riscuri sau neconformități grave.	1. Numărul de informații/Notificări de risc trimise de către/către SVRM; 2. Numărul de produse monitorizate la introducerea în țară (în procesul de vămuire).	Pe parcursul anului	1. În semestrul I-2024, ISSPNPC a primit de la SV și a înregistrat 48 Notificări referitor la neconformitatea jucăriilor (<i>lipsa Declarației de conformitate, lipsa marcajului CE</i>). În perioada de referință, ISSPNPC nu a trimis către SV Notificări, privind neconformitatea produselor puse la dispoziție pe piața internă a RM. 2. În baza notificărilor transmise de SV către ISSPNPC, la introducerea în țară în procesul de vămuire, au fost monitorizate 273342 produse (jucării pentru copii).	DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.3.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și SV.	1. Numărul de verificări efectuate de ISSPNPC; 2. Măsurile corective (restrictive) aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora.	Pe parcursul anului	1. În perioada de raportare, în cadrul monitorizării respectării angajamentelor a 3 agenți economici notificați de SV în anul precedent, DSP a efectuat 3 controale inopinate (la 2 agenți economici). Unul din cei 2 agenți economici controlați nu s-a conformat cerințelor și nu a înlăturat neconformitățile indicate în prescripție, fapt pentru care inspectorii s-au autosesizat și au efectuat un alt control. 2. În rezultatul controalelor pentru nerespectarea angajamentelor și punerea la dispoziție pe piață a produselor (jucării pentru copii) în lipsa Declarațiilor de conformitate în limba română și utilizarea ilegală a mărcii de conformitate SM, au fost întreprinse măsuri juridice: - 6 prescripții privind înlăturarea neconformităților; - 3 prescripții privind interzicerea temporară a lotului; - încheiate 6 procese-verbale cu privire la contravenție. Al treilea agent economic a informat ISSPNPC despre acțiunile întreprinse, prin nimicirea lotului de produse neconforme (1280 jucării pentru copii), prezentând documentele confirmative.	DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.4.	Publicarea pe site/social media a informațiilor relevante pentru importatori, referitor la produsele importate.	Informațiile relevante pentru importatori sunt publicate de ISSPNPC pe site-ul său web și rețelele sociale.	Permanent	Pentru informarea mediului de afaceri ISSPNPC în perioada a publicat pe pagina web instituțională 5 informații relevante: - link - link - link - link - link	DSP personalul subdiviziunii responsabile.
3.5.	Organizarea unei campanii de informare pentru mediul de afaceri.	Campanie de informare „Supravegherea conformității jucăriilor, la introducerea în țară”, realizată.	Pe parcursul semestrului I	Campania de informare „Supravegherea conformității jucăriilor, la introducerea în țară”, nu a fost realizată.	DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.6.	Organizarea unui seminar comun cu SV pentru operatorii economici, importatori.	Seminarul organizat.	Pe parcursul semestrului II	Seminarul comun cu SV pentru operatorii economici, importatori urmează să fie organizat pe parcursul semestrului II.	DSP personalul subdiviziunii responsabile.
3.7.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel	1. Instruiri necesare pentru activitatea comună, organizate și coordonate cu SV;	Pe parcursul anului	1. În vederea asigurării unui mecanism de interoperabilitate și extinderea procedurii de conlucrare între SV și ISSPNPC la toate posturile vamale, în temeiul Ordinului nr.2 din 27.01.2023 privind stabilirea procedurii de conlucrare între SV și ISSPNPC, a	DSP personalul subdiviziunii responsabile

	internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal, schimbul de informații (sisteme IT), aplicarea cadrului normativ.	2. Vizite de lucru organizate, practici relevante.		fost organizat un seminar în comun cu SV, la care au participat 91 funcționari vamali. <u>Subiectele abordate au vizat:</u> - controlul produselor care intră pe teritoriul vamal al RM; - divizarea competențelor între SV și ISSPNPC; - cerințe privind introducerea și punerea la dispoziție pe piață a produselor conform Legii nr.162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor. 2. Reprezentanții ISSPNPC și SV RM, au participat la ședința de lucru organizată de Misiunea UE de Asistență la Frontieră în Moldova și Ucraina (EUBAM), cu scopul de a spori eforturile destinate să protejeze sănătatea și siguranța consumatorilor din Republica Moldova. link În luna iunie curent, reprezentanții ISSPNPC, împreună cu reprezentanții SV RM, au participat în cadrul atelierului de lucru privind cooperarea dintre autoritățile vamale și autoritățile de supraveghere a pieței, organizată în orașul Gdansk, Polonia, pentru a intensifica cooperarea interdepartamentală, fiind organizat de EUBAM. În cadrul atelierului s-a realizat un schimb amplu de opinii, preluarea bunelor practici, schimb de experiență cu privire la oportunitățile de cooperare, discuții cu reprezentanții instituțiilor responsabile pe supravegherea pieței și conlucrarea cu vama privind implementarea proiectelor comune. link	
--	---	---	--	--	--

Obiectivul 4: *Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul metrologiei*

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Insuficiență de personal calificat;
2. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul;
3. Probleme tehnice neprevăzute la înregistrarea controalelor în RSC, care pot împiedica inițierea controalelor.

4.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor, în domeniile de interes public, asigurarea soluționării petițiilor și sesizărilor în domeniul metrologic.	1. Numărul total de controale metrologice planificate – 60; 2. Numărul de controale efectuate, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate, inopinate) efectuate; 4. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor, din care neconforme; 5. Ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 6. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate,	Pe parcursul anului	1. Pentru semestrul I-2024, în domeniul Metrologie și produse preambalate, au fost planificate 30 controale. 2. În total au fost efectuate 71 controale, din care 27 controale planificate și 44 (62%) inopinate (<i>în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori – 11; la solicitarea ASP pentru confirmarea corespunderii MM – 9; în baza demersului Institutului Național de Metrologie (INM), referitor la posibila utilizare a mijloacelor de măsurare neverificate – 20; în baza demersurilor parvenite de la agenți economici – 3; în baza autosesizării în urma informației publicate pe rețelele de socializare referitor la încălcările admise la o stație PECO</i>). Neconformități au fost depistate în cadrul a 46 (64,8%) controale, din care 18 (39,1%) planificate și 28 (60,9%) inopinate. 3. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, alcătuiește 64,8% din total controale efectuate (planificate, inopinate); 4. În cadrul controalelor au fost verificate 4036 mijloace de măsurare (MM), utilizate în domeniile de interes public, din care 140 (3,5%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale;	DSM personalul subdiviziunii responsabile
------	---	--	----------------------------	--	---

		din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.		5. Ponderea MM neconforme, alcătuiește 3,5% din total MM verificate. - La agenți economici care importă și plasează pe piață MM, pe parcursul semestrului, au fost efectuate 3 controale (2 planificate și 1 control inopinat), în toate 3 cazuri fiind depistate neconformități. La un control din cele efectuate, rezultatele privind produsele controlate, urmează a fi precizate. - Din 26 loturi / 657 MM plasate pe piață, supuse controlului, 15 loturi/590 MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale, și anume: informația despre produs incompletă, marcarea eronată, lipsa certificatului aprobării de model, pentru care au fost aplicate următoarele măsuri juridice: <i>(decizie de retragere a produselor de pe piață- 1; prescripții de înlăturare a neconformității- 3; procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate – 3).</i> 6. Pe parcursul semestrului, au parvenit 29 reclamații de domeniul metrologic, din care; 11 reclamații au fost examinate prin control inopinat; 8 reclamații examinate din oficiu; 3 reclamații expediate altor autorități, conform competențelor, iar; 7 reclamații sunt în examinare. 7. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor au fost aplicate măsuri juridice: 20 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 16 (80%) executate; 34 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 9 (26,47%) executate; 4 prescripții privind interzicerea temporară a lotului (2 executate); 1 decizie privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte, executată; 1 decizie de retragere a produselor de pe piață; 55 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate, din care 31 încheiate în cadrul controalelor planificate și 24 procese - verbale în cadrul controalelor inopinate. Totodată, urmare a supravegherii metrologice prin control planificat la Piețele comerciale, inspectorii DSM din cadrul ISSPNPC au continuat monitorizarea conformității MM - aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), utilizate de agenții economici în 2 piețe comerciale. În cadrul monitorizării, inspectorii au verificat conformitatea a 165 aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), în piețe, la locul utilizării acestora, de către 158 comercianți. În rezultatul monitorizării aparatelor de cântărit ACFN s-a constatat că, 55 (33%) aparate ACFN, utilizate de 48 comercianți, nu erau verificate metrologic, fapt pentru care au fost încheiate 27 procese verbale cu privire la contravenție.	
4.2.	Controlul conformității produselor preambalate.	1. Numărul de controale efectuate (planificat, inopinat) privind produsele preambalate, din total	Pe parcursul anului	1. Pentru semestrul I-2024, au fost planificate 9 controale pentru verificarea conformității produselor preambalate.	DSM personalul subdiviziunii responsabile

		controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse preambalate controlate, din care neconforme, ponderea produselor preambalate neconforme; 3. Numărul mostrelor de produse preambalate prelevate și testate la fața locului, din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme; 4. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele preambalate, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 5. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.		Au fost efectuate 12 (16,9%) controale privind produsele preambalate din total 71 controale metrologice efectuate, din care 9 planificate și 3 inopinate (<i>1 control în baza reclamației și 2 controale în baza sesizării</i>). Neconformități au fost depistate în cadrul a 11 (91,7%) controale (<i>8 planificate și 3 inopinate</i>). 2. Au fost supuse controlului 66 loturi / 57539 produse preambalate, din care 25 (37,9%) loturi / 23016 (40%) produse preambalate erau neconforme, și anume: lipsa pe produsele preambalate a marcajului cu litera „e”; necoresponderea valorilor tolerate, eroarea depășea limita admisibilă în 5 cazuri (3 controale). În cadrul a 5 controale, s-a constatat că, agenții economici nu dispuneau de notificare pentru dreptul de preambalare a produselor; Iar în 4 cazuri, preambalatorii utilizau mijloace de măsurare neverificate metrologic. Ponderea produselor preambalate neconforme, alcătuia 40% din produsele controlate. 3. Din loturile de produse preambalate supuse controlului, au fost prelevate 47 mostre și testate la fața locului, din care 5 mostre s-au dovedit a fi neconforme în rezultatul testării, eroarea depășea limita admisibilă. Ponderea mostrelor neconforme, alcătuiește 10,6% din mostrele prelevate. 4. Pe parcursul semestrului, spre examinare a parvenit o reclamație și o sesizare, referitor la neconformitatea produselor preambalate. În baza sesizării au fost efectuate 2 controale inopinate, în cadrul cărora au fost eliberate 2 prescripții de înlăturare a neconformităților. Reclamația este în examinare. 5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele preambalate, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 7 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 5 (71,4%) executate; - 3 prescripții privind interdicerea temporară a lotului, din care 1 (33,3) executate; - 9 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 5 (55,6%) executate; - 16 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate.	
4.3.	Controlul calității produselor petroliere și a respectării documentelor normative referitoare la acestea, asigurarea soluționării petițiilor/sesizărilor cu privire la produsele petroliere.	1. Numărul de controale efectuate (planificat, inopinat) la SAC-uri, din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse petroliere controlate, din care neconforme; 3. Ponderea produselor petroliere neconforme (loturi), din cele controlate;	Pe parcursul anului	1. Pentru semestrul I-2024, au fost planificate 13 controale la stațiile de alimentare cu combustibil (SAC) din țară. Pe parcursul semestrului, la SAC-uri au fost efectuate 40 controale, din care 10 controale planificate (1 control transferat din trim. III a fost efectuat în trim. II în comun cu INST, la solicitarea acestuia) și 30 inopinate (<i>în baza reclamațiilor - 9, sesizării INM- 20, un control în baza autosesizării</i>), subiectul fiind înșelarea la pompă, utilizarea MM neverificate metrologic. La 4 obiecte din cele planificate nu a fost posibil de efectuat controale din motiv că, agenții economici își suspendase activitatea pe adresele indicate în Graficul controalelor.	DSM personalul subdiviziunii responsabile

		4. Numărul mostrelor prelevate/ testate la fața locului sau în laborator, în cadrul controalelor planificate/ inopinate(Legea nr.131/2012), din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme; 5. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme; 6. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate	În baza demersului INM referitor la posibila utilizare a MM neverificate metrologic, au fost efectuate controale documentare (din oficiu) la 20 agenți economici. În cadrul a 29 (72,5%) controale din cele efectuate la SAC-uri au fost depistate neconformități, din care în 6 (20,7%) controale planificate și 23 (79,3%) inopinate. <u>Neconformitățile depistate SAC-uri:</u> - utilizarea MM neverificate metrologic - 17 cazuri; - necoresponderea valorilor tolerante (eroarea depășește limita admisibilă la pompă) - 3 cazuri; - utilizarea practicilor comerciale incorecte (înșelătoare) și anume plasarea pe panoul informativ a informației despre două tipuri de produse petroliere identice cu același conținut și aceleași specificații tehnice, la prețuri diferite - 1 caz; - prezentarea certificatelor de verificare metrologică falsificate, despre care a fost sesizat ANRE - 1 caz. În cadrul controalelor documentare s-a constatat că agenții economici nu sunt asigurați cu MM - <i>Analizare de gaze, inclusiv cu funcție de semnalizare</i>. 2. Au fost supuse controlului 18 loturi de produse petroliere, în cantitate de 211968,81 litri combustibil, din care 1 lot (5,55%) de motorină în cantitate de 17529,00 litri, era neconform. 3. Ponderea produselor petroliere neconforme (loturi), din cele controlate alcătuiește 5,55%. 4. În cadrul a 8 controale (6 planificate și 2 inopinate), au fost prelevate 13 mostre (probe) de produse petroliere, din care 1 probă (motorină Euro 5), prelevată în cadrul controlului planificat, s-a constatat neconformă indicilor de calitate. 5. În cadrul controalelor efectuate la SAC-uri au fost verificate 3267 MM, din care 94 (2,9%) MM s-au constatat neconforme cerințelor metrologiei legale (<i>inclusiv, 3034 mijloace de măsurare verificate în cadrul controalelor documentare, din care 63 erau neconforme</i>). 6. Pe parcursul semestrului au parvenit 22 reclamații și 1 sesizare (INM), referitor la SAC-uri, subiectul fiind: - presupusa înșelare la volum – 17 reclamații; - alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere – 4 reclamații; - lipsa actelor permise la stația de alimentare cu combustibil - 1. Prin control au fost examinate 11 reclamații (8 reclamații examinate din oficiu, 1 reclamație readresată conform competențelor; 2 reclamații în examinare). În urma examinării sesizării parvenite de la INM au fost efectuate 20 controale. 7. În cadrul controalelor la SAC-uri au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 12 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 10 (83,33%) executate; - 20 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 2 (10%) executate; - 1 prescripție privind interzicerea temporară a lotului, executată; - 1 decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte, executată;	
--	--	---	--	--

				- 31 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate. Despre încălcările depistate la 2 SAC-uri a fost sesizat ANRE.	
4.4.	Controlul calității produselor petroliere conform Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei.	1. Caietul de sarcini, elaborat; 2. Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, aprobată, publicată pe pagina web ISSPNPC; 3. Contract de prestare a serviciilor, încheiat cu laboratoare de încercări acreditate sau organisme de inspecție recunoscute; 4. Numărul de stații de alimentare la care au fost prelevate probe; 5. Numărul de probe prelevate, din care neconforme; 6. Măsuri întreprinse / aplicate, din care executate; 7. Raport privind realizarea Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei, elaborat și prezentat MDED.	31.12.2024	1. Pentru executarea acțiunii date prin Ordinul ISSPNPC nr.16/29.05.24 a fost creat Grupul de lucru privind negocierea condițiilor contractuale în cadrul achiziționării de servicii de eșantionare. Caietul de sarcini a fost elaborat și aprobat în cadrul ședinței Grupului de lucru pentru negocieri. 2. Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, este elaborată și urmează a fi aprobată după încheierea contractului de prestări servicii cu organismul de inspecție și stabilirea modului de conlucrare.	DSM personalul subdiviziunii responsabile

Obiectivul 5: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii;
2. Insuficiență de personal calificat.

5.1.	Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor sau din oficiu, privind respectarea legislației contractuale, prin prisma constatării clauzelor abuzive.	1. Numărul, tipul de contracte încheiate cu consumatorii, examinate; 2. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, înregistrate, examinate; 3. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, transmise consumatorilor, ponderea acestora	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul semestrului au fost examinate 19 contracte de prestări servicii: - 2 contracte de antrepriză; - 3 contracte de prestări servicii; - 2 contracte privind transmiterea sumei de garanție; - 2 contracte de asigurări; - 5 contracte de investiție în imobile; - 3 contracte de vânzare-cumpărare; - 1 contract de consultanță și servicii imobiliare; - 1 regulament intern de funcționare a clubului fitness, semnat de fiecare consumator. 2. Au fost înregistrate și examinate 19 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.	SCS personalul subdiviziunii responsabile
------	--	---	---------------------	---	--

		față de perioada similară a anului precedent; 4. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, transmise în instanța de judecată.		3. În rezultatul examinării au fost întocmite și transmise consumatorilor 5 Acte privind constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, față de 34 acte întocmite în aceeași perioadă a anului 2023. Ponderea actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, alcătuiește 14,7% față de perioada similară a anului precedent. Diminuarea a avut loc urmare a transmiterii unor competențe pe acest segment către altă autoritate. Astfel, începând cu semestrul II-2023, petițiile referitor la constatarea clauzelor abuzive în contractele de credit, sunt examinate de către CNPF, conform competențelor atribuite. 4. În perioada de referință, de către ISSPNPC acte de constatare a clauzelor abuzive nu au fost transmise în instanța de judecată.	
5.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării <i>practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.</i>	1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind <i>practicile comerciale incorecte</i>; 2. Numărul cazurilor de practici comerciale incorecte constatate; 3. Numărul deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate.	Pe parcursul anului	1. De către Secția Control Servicii ISSPNPC, au fost examinate 11 reclamații și o autosesizare privind practicile comerciale incorecte. 2. Au fost constatate 5 cazuri de practici comerciale incorecte: - pe site-ul agentului economic era indicat alt preț decât cel prezentat consumatorului la momentul achiziționării, care varia periodic; - informația publicată pe site-ul agentului economic nu corespundea celei de fapt; - informația publicată pe panourile publicitare nu corespundea celei de fapt; - informație falsă referitor la drepturile consumatorilor (returnarea produsului achiziționat în perioada de reducere); - informație falsă referitor la drepturile consumatorilor (returnarea biletelor la concert). 3. În rezultatul constatării practicilor comerciale incorecte au fost emise 2 Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte, încheiate 10 procese-verbale cu privire la contravenție și aplicate 10 amenzi.	SCS personalul subdiviziunii responsabile
5.3.	Acordarea consultanței părților contractante referitor la legislația contractuală.	Numărul consultațiilor oferite părților contractante în cadrul examinării contractelor.	Pe parcursul anului	În cadrul desfășurării procedurilor administrative, de către inspectori au fost oferite 10 consultații părților contractante referitor la legislația în domeniu.	SCS personalul subdiviziunii responsabile
Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Insuficiență de personal calificat.					
6.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă	1. Numărul total de reclamații/sesizări înregistrate, din care: - primite direct de la consumatori;	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul semestrului I - 2024, au fost înregistrate 647 reclamații / 64 sesizări, din care 9 referitor la utilizarea ilegală a mărcii: - reclamații primite direct de la consumatori – 445 (inclusiv 3 anonime); - reclamații primite de la alte autorități – 202 din care: IP-167 reclamații (inclusiv 2 IGSU); MDED-5; CNPF-5; SFS-4; Parlamentul RM-3; Procuratura-3; ANTA-2; APL-2; CNA-2; Cancelaria de Stat-2; Aparatul	Subdiviziunile cu funcții de control, personalul subdiviziunilor responsabile

	(remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/ serviciu necorespunzător).	- primite de la alte autorități (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări); - remise altor autorități conform competențelor (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări); 2. Numărul de reclamații/sesizări examinate în limita competențelor funcționale: - Numărul de reclamații/ sesizări cu privire la produse și sau/grupe de produse, alte subiecte reclamate; - Numărul de reclamații/sesizări privind serviciile prestate; 3. Măsurile aplicate: - procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate, amenzi aplicate; - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător; - decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte; 4. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), dinamica față de anul precedent; 5. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.		Președintelui-1; MS-1; MF-1; Ministerul Culturii – 1; Consiliul Concurenței-1; AAC-1; AO „Biroul de Consiliere în Metrologie”-1. - remise altor autorități conform competențelor (reclamații / sesizări) – 175/10: ANSA – 41; ANRE-31/4; ANTA-23; ANRCETI-16; ANSP-12; SFS-9; CNPF-12/1; AMDM-8; DGLCA-6; INST-5/2; AAC-4; INI-2; IP-2; APL-1; MS-0/1; CNSP-1; IGP-0/1; ISM-1; Avocatul poporului-1/1. <u>Subiectele reclamațiilor:</u> - Servicii prestate necorespunzător-285; - Produse nealimentare -230; - Încălcarea regulilor de comerț – 67; - Produse alimentare, alimentație publică -33; - Metrologie și produse petroliere – 29; - Altele - 3. 2.În perioada de referință au fost examinate 618 reclamații și 52 sesizări: - reclamații/sesizări cu privire la produse/grupe de produse, alte subiecte reclamate – 362 /35 sesizări; - reclamații/sesizări privind serviciile prestate – 285 / 17 sesizări. 3. În rezultatul examinării reclamațiilor / sesizărilor au fost aplicate măsuri juridice: - procese verbale cu privire la contravenție, încheiate - 153; - Amenzi aplicate - 130, din care 60 achitate. - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător-21; - decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte - 2. 4.Pe parcursul semestrului I, au fost înregistrate 32 cazuri de succes (reclamații soluționate amiabil), sau cu 6 cazuri mai puțin față de 38 cazuri înregistrate în perioada similară a anului precedent: - restituită contravaloarea produsului/serviciului necorespunzător - 21 cazuri; - produsele au fost înlocuite cu altele corespunzătoare - 11 cazuri. 5.Sumă contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați constituie 80070,24 lei.	
6.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și reprezentarea intereselor Inspectoratului și consumatorilor (inclusiv în calitate de intervenient accesoriu).	1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, din care cu câștig de cauză; 2. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor	Pe parcursul anului	1.În perioada de referință, acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, n-au fost depuse în instanța judecătorească. 2. ISSPNPC a participat în cadrul a 39 acțiuni în instanța judecătorească, în calitate de intervenient accesoriu, din care 10 (25,6%) cu câștig de cauză; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată – 219 dosare , din care:	DJ, SCS, personalul subdiviziunilor responsabile

		consumatorilor în instanța judecătorească în calitate de intervenient accesoriu, din care cu câștig de cauză; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care: - ISSPNPC- reclamant; - ISSPNPC - pârât; - ISSPNPC – intervenient accesoriu; 4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată; 5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată; 6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs; 7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor.		- ISSPNPC (reclamant) – n-au fost examinate; - ISSPNPC (pârât) – 180 dosare; - ISSPNPC – intervenient accesoriu - 39 dosare. 4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată – 34 cereri; 5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată - 2 cereri; 6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs – 60; 7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor–196 participări.	
6.3.	Aplicarea măsurilor juridice și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate inclusiv în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor, înregistrate; 2. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat, din care: - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; 3. Suma amenzilor aplicate; 4. Suma amenzilor achitate; 5. Numărul deciziilor asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată; 6. Informații operative și statistice prezentate organelor de stat, autorităților, cu privire la procesele verbale contravenționale.	Pe parcursul anului	1.În perioada raportată au fost încheiate și înregistrate 233 procese - verbale cu privire la contravenție. 2.Procese - verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat - 216 (din care 34 procese-verbale cu privire la contravenție încheiate în a.2023): - cu aplicarea sancțiunii – 210 (din care 30 procese-verbale încheiate în a.2023); - încetate – 6 (4 din procese-verbale încheiate în a.2023 și 2 încheiate în a.2024); - remise altor autorități de competență - 8 (7 procese-verbale, pentru încălcarea art.97 CC, remise în instanța de judecată și 1 proces- verbal remis către APL, conform competenței); 3. Suma amenzilor aplicate în perioada de referință, alcătuiește 963500,00 lei, din care: - amenzile aplicate în sumă de 207 450,00 lei, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2023; - amenzile aplicate în sumă de 756 050,00 lei, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2024. 4. Suma amenzilor achitate în perioada de referință, alcătuiește 304 275,00 lei, din care: - amenzile achitate în sumă de 49 800,00 lei, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2023;	Subdiviziunile cu funcții de control, DJ, personalul subdiviziunilor responsabile

				- <i>amenzile achitate în sumă de 254 475,00 lei</i>, în baza proceselor - verbale încheiate în a.2024. 5. Decizii asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată –50 decizii, din care: - <i>contestații asupra deciziilor emise în baza proceselor verbale din 2023 – 17;</i> - <i>contestații asupra deciziilor emise în baza proceselor verbale din 2024 – 33;</i> 6. Date statistice și informații cu privire la procesele verbale contravenționale au fost prezentate organelor de stat, autorităților, la solicitare.	
6.4.	Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, în calitate de <i>Punct de contact național</i> .	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Masa rotundă dedicată evenimentului <i>Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor</i>, invitați conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor, reprezentanți nonguvernamentali.	15.04.24	1. Raportul aprobat <i>privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul 2023</i>, este publicat pe pagina web a ISSPNPC. link 2. Cu prilejul Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor a fost organizată o masă rotundă cu autoritățile publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor și invitați cu care ISSPNPC are o colaborare fructuoasă. La masa rotundă au participat 20 invitați; link	DPCM, DICMA, personalul desemnat
Obiectivul 7: Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal cu privire la activitățile de competență					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Insuficiență de personal calificat.					
7.1.	Participarea în procesul de aliniere a cadrului normativ național în domeniile de competență, prin înaintarea propunerilor la proiecte de acte legislative/normative, cu privire la supravegherea pieței și protecția consumatorilor, produse, servicii, regulile de comerț.	1. Numărul actelor/documentelor primite spre avizare, avizate juridic; 2. Numărul propunerilor de modificare/amendare a actelor normative, înaintate.	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul semestrului I, ISSPNPC a avizat 18 documente: 1. proiect de modificare a Legii nr. 105/2003 <i>privind protecția consumatorilor</i>; 2. proiectul de Hotărâre <i>privind stabilirea moratoriului asupra controlului de stat</i>; 3. proiectul de Hotărâre <i>privind aprobarea mecanismului de cooperare referitor la încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</i>; 4. versiunea preliminară a proiectului HG <i>cu privire la aprobarea Listei autorităților competente în cadrul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</i>; 5. proiectul de Lege <i>privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale</i> și a analizei impactului de reglementare a acestuia; 6. proiectul de Hotărâre <i>cu privire la conlucrarea autorităților de supraveghere a pieței cu Serviciul Vamal privind siguranța și conformitatea produselor</i>; 7. consolidarea cadrului juridic și instituțional în domeniul controlului de stat în temeiul Legii nr.131/2012 <i>privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător</i>; 8. proiectul de Hotărâre cu privire la <i>Sistemul informațional de generare aleatorie a controlului la pompă</i>;	DJ, subdiviziunile structurale, personalul desemnat

			9. proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr. 141/2019 <i>cu privire la aplicarea echipamentelor de casă și de control pentru efectuarea decontărilor</i>; 10. proiectul de Hotărâre <i>cu privire la modificarea unor Hotărâri ale Guvernului (ajustarea cadrului normativ în domeniul supravegherii pieței)</i>; 11. proiectul de Hotărâre <i>cu privire la modificarea unor acte normative în domeniul controlului de stat, inclusiv prin organizarea și funcționarea Consiliului național și a Consiliului pentru soluționarea disputelor</i>; 12. proiect de modificare a Legii nr.231/2010 cu privire la comerțul interior; 13. proiect de modificare a Legii nr.352/2006 <i>cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova</i> 14. proiect de modificare a Legii nr. 174/2017 <i>cu privire la energia energetică</i>. 15. proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.1226/2016 <i>cu privire la standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal</i>; 16. proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.1407/2026 pentru aprobarea Reglementării tehnice <i>cu privire la echipamentele și sistemele de protecție destinate utilizării în medii potențial explozive</i>; 17. proiectul Analizei Impactului de Reglementare la proiectul Hotărârii Guvernului nr. 7501/2016 pentru aprobarea regulamentelor privind cerințele în materie de proiectare ecologică aplicabile produselor cu impact energetic; 18. proiect de modificare a cadrului normativ al <i>Codului contravențional</i>. 2. ISSPNPC a înaintat propuneri de modificare/amendare a actelor normative - 13: 1. propuneri privind modificarea cadrului normativ al <i>Codului contravențional</i>; 2. propuneri privind proiectul HG <i>cu privire la Sistemul informațional de generare aleatorie a controlului la pompă</i>; 3. propuneri pe marginea proiectului de Lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale și a analizei impactului de reglementare asupra acesteia; 4. propuneri pe marginea proiectului HG <i>cu privire la aprobarea Listei autorităților competente în cadrul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului normativ de reglementare utilizat de către acestea</i>; 5. propuneri la proiectul HG <i>cu privire la aprobarea mecanismului de cooperare privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</i>; 6. propuneri de modificare a Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător; 7. propuneri de modificare a Legii nr.162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor; 8. propuneri pe marginea proiectului de Hotărâre privind modificarea unor acte normative (în domeniul controlului de stat, inclusiv privind organizarea și funcționarea Consiliului național și a Consiliilor pentru soluționarea disputelor);	
--	--	--	--	--

				9. propuneri de modificare a HG 782/2018 <i>cu privire la aprobarea Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor</i> (GL 2); 10. propuneri de modificare a Legii nr.352/2006 <i>cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova</i>; 11. propuneri de modificare a Legii nr.231/2010 <i>cu privire la comerțul interior</i>; 12. propuneri de modificare a Legii nr. 105/2003 <i>privind protecția consumatorilor</i>; 13. propuneri de modificare a Legii nr. 174/2017 <i>cu privire la energetică</i>.	
7.2.	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor.	1. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării; 3. Numărul deciziilor emise.	Pe parcursul anului	1. În perioada de referință, un agent economic a depus cerere prealabilă, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor ISSPNPC; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestației depuse de agentul economic – 1. <i>Rezultatele examinării:</i> Cererea prealabilă a fost admisă parțial, în parte ce ține de indicarea incorectă a obiectului care urma a fi supus controlului. 3. Numărul deciziilor emise - 1.	Consiliul de soluționare a disputelor, Membrii Consiliului
Obiectivul 8: Cooperarea instituțională în domeniile de competență Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; 2. Lipsa solicitării instruirilor; 3. Cunoștințe și abilități insuficiente în vederea preluării și implementării bunelor practici UE.					
8.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțional, în baza Acordurilor de colaborare semnate între Inspectorat și alte Autorități de competență.	1. Numărul întrunirilor, ședințelor de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Acorduri de colaborare încheiate, implementate; 3. Numărul activităților de schimb de experiență, preluare a celor mai bune practici, rapoartele participanților prezentate SRU; 4. Numărul angajaților Inspectoratului, participanți.	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul semestrului I – 2024, au fost organizate/ realizate 8 activități (<i>întruniri/ședințe de lucru/întrevederi oficiale</i>) la nivel de conducere ISSPNPC și instituțional, în scopul consolidării capacității instituționale, implementării legislației în domeniile de competență: 1) <i>în perioada 18 - 22 martie 2024</i>, conducerea ISSPNPC și șeful Direcției Supravegherea Pieței, au participat în cadrul reuniunii regionale a membrilor CEFTA, în baza proiectului "EU4 Business: Sprijin pentru integrarea economică regională" cofinanțat de UE și BMZ și implementat de GIZ, care a avut loc în Macedonia de Nord. Scopul întrunirii a fost de a oferi suport părților CEFTA în consolidarea aspectelor esențiale ce țin de infrastructura calității în conformitate cu aquis-ul UE, stimularea liberei circulații a mărfurilor industriale, asigurarea unei concurențe loiale, de protecție a consumatorului final, de planificare a activităților de competență. link 2) <i>în perioada 17-20 aprilie 2024</i>, conducerea ISSPNPC a participat în cadrul vizitei de studiu privind supravegherea pieței, în baza proiectului "EU4 Business: Promovarea pieței regionale comune prin infrastructura de calitate și comerț electronic" cofinanțat de UE și BMZ și implementat de GIZ, care a avut loc în Croația. Scopul întrunirii a fost de a crește abilitățile și cunoștințele	SCI, SRU, personalul subdiviziunilor responsabile

				reprezentanților membrilor CEFTA, cu privire la evaluarea conformității produselor electrice <i>(Nota-raport)</i>; 3) <i>în perioada 11 - 12 iunie 2024</i>, în cadrul aceluiași proiect, reprezentanții ISSPNPC au participat la atelierul regional al membrilor CEFTA, care a avut loc în Muntenegru, prerogativa fiind elaborarea unui memorandum de înțelegere privind cooperarea cu autoritățile vamale, inclusiv prezentarea modelului Procedurii aplicate în țările UE link 4) <i>la data de 4 iunie 2024</i>, conducerea ISSPNPC a participat la prima ședință a Consiliului Consultativ din cadrul proiectului: „<i>Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova</i>”, la care au participat reprezentanți ai Delegației Uniunii Europene, MDED, societății civile, instituțiilor media. Printre subiectele abordate au fost principalele activități realizate până acum, lansarea și dezvoltarea Centrului European al Consumatorului din Moldova, dar și prioritățile pentru următoarele 6 luni link 5) <i>în perioada de referință</i>, conducerea ISSPNPC a participat în cadrul celei de-a 13-a reuniuni a Platformei Societății Civile UE-Moldova unde s-a pus în discuție progresul țării noastre pe calea integrării europene. Șeful Inspectoratului a accentuat necesitatea accelerării reformelor pe dimensiunea protecției consumatorului și îmbunătățirea cadrului de protecție a consumatorului, ținând cont de importanța domeniului protecției vieții, sănătății, eredității și securității populației. link 6) <i>la data de 13-14 iunie curent</i>, conducerea ISSPNPC în echipă cu angajați ai autorității, au participat în cadrul unui atelier de lucru privind cooperarea dintre autoritățile vamale și autoritățile de supraveghere a pieței, organizată în Polonia, împreună cu reprezentanții Serviciului Vamal RM, pentru a intensifica cooperarea interdepartamentală, aceasta fiind organizată de EUBAM. În cadrul atelierului s-a realizat un schimb amplu de opinii, preluarea bunelor practici, schimb de experiență cu privire la oportunitățile de cooperare, discuții cu reprezentanții instituțiilor responsabile pe supravegherea pieței și conlucrarea cu vama privind implementarea proiectelor comune link 7) <i>în perioada 18-20 iunie curent</i>, reprezentantul ISSPNPC a participat la atelierul de lucru în domeniul supravegherii pieței, cu reprezentanți ai țărilor membre CEFTA, desfășurat în Suedia. Scopul a fost prezentarea de către dezvoltatorii Sistemului Informațional a modificărilor operate în baza de date centrale a țărilor membre CEFTA, cât și conexiunea la bazele de date ale UE <i>(Nota-raport)</i>. 8) <i>la data de 20 iunie 2024</i>, conducerea ISSPNPC a avut o întrevedere cu Andrew Freeman, consilier Secția Politico-Economică din cadrul Ambasadei SUA la Chișinău, în cadrul căreia a prezentat misiunea, responsabilitățile și atribuțiile Instituției, precum și obiectivele planificate pentru următorii ani. De asemenea, au fost discutate aspecte privind reformele implementate și cele în proces de realizare, dar și necesitățile de dezvoltare ale Inspectoratului, menite să vină în ajutor funcționarilor instituției. link	
--	--	--	--	---	--

				2. Acorduri noi de colaborare, în perioada de referință nu au fost încheiate; 3. În perioada de referință au fost realizate 5 activități privind schimbul de experiență, preluarea celor mai bune practici UE. Rapoartele participanților sunt prezentate în SRU; 4. În cadrul activităților privind schimbul de experiență, au participat 4 angajați ISSNPC.	
8.2.	Stabilirea noilor relațiilor de colaborare cu instituții din țară în domeniile de competență.	1. Acord de colaborare, încheiat / dezvoltat; 2. Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate în baza noilor Acorduri de colaborare.	Pe parcursul anului	1. Acorduri noi de colaborare nu au fost încheiate. Respectiv, activități de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, bazate pe noi acorduri, în perioada de referință nu au fost realizate.	DJ, SCI (încheierea acordurilor); Subdiviziunile structurale (participanți la activități); Personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 9: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea soluțiilor oferite					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Întârzieri în procesul de implementare; 2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute.					
9.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor .	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Activitățile desfășurate în cadrul evenimentului; 3. Lista entităților participante la eveniment; 4. Numărul persoanelor participante la eveniment, informate. 5. Masă rotundă dedicată evenimentului, cu conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor – 1, din totalul celor planificate.	15.03.24	Anual, la data de 15 martie, ISSNPC marchează Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor, pentru a sublinia gradul de conștientizare la nivel mondial a drepturilor și necesităților consumatorilor. Pentru anul 2024, evenimentul are genericul „<i>Inteligența Artificială corectă și responsabilă pentru consumatori</i>”, temă de interes maxim pentru consumatorii din întreaga lume. Cu această ocazie în săptămâna dedicată evenimentului, ISSNPC a organizat un șir de activități de interes public, conform agendei: - un webinar pentru consumatori și oamenii de afaceri, cu genericul „<i>Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția Consumatorilor</i>”, în cadrul căruia au participat 30 persoane; link - masă rotundă cu prilejul Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor cu autoritățile publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor și invitați cu care ISSNPC are o colaborare fructuoasă, la care au participat 20 invitați; link - Master Class tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”, pentru copii, la care au participat 9 elevi din clasele V-VII. Participanții au fost menționați cu diplome de participare; link Cu dedicație evenimentului, reprezentanții ISSNPC au participat la masa rotundă „<i>Siguranța alimentelor și Protecția Consumatorilor</i>”, găzduită de Academia de	DICMA (organizare), Subdiviziunile structurale (participare), SCMM (mediatizare). Personalul subdiviziunilor responsabile

				Studii Economice, unde au oferit consultanță studenților în calitate de consumatori, distribuite materiale informaționale. link	
9.2.	Organizarea concursului tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”.	- Eveniment lansat și mediatizat; - Numărul participanților la concurs; - Materiale promoționale destinate participanților la concurs.	15.03.24	- În cadrul săptămânii de informare, dedicată evenimentului Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor, ISSPNPC a organizat pentru copii un Master Class tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”. - La concurs au participat 9 elevi ai claselor V-VII, care au fost menționați cu diplome de participare link - Pentru eveniment, au fost confecționate torbițe eco, pe care copiii au desenat protecția consumatorilor în viziunea lor, pentru care a fost o experiență educativă și totodată distractivă, în care si-au expus viziunile proprii referitor la protecția consumatorilor, rolul societății și importanța acestui domeniu.	DICMA, personalul subdiviziunii responsabile
9.3.	Organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Inspectoratului, cu genericul „Ziua ușilor deschise”.	- Eveniment organizat și mediatizat; - Lista entităților participante la eveniment; - Numărul persoanelor participante la eveniment, informate.	20.09.24	Evenimentul urmează a fi organizat conform planului.	DICMA (organizarea), Subdiviziunile structurale (participare), SCMM (mediatizare)
Obiectivul 10: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial					
Riscuri aferente realizării obiectivului: - Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor; - Deficit de personal cu o mai bună pregătire practică, cauzat de fluctuația de personal, volumul mare de sarcini, nivelul salarial scăzut.					
10.1.	Identificarea necesităților de instruire a funcționarilor publici,elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională.	- Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2024, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; - Numărul de instruiți solicitați de către subdiviziuni.	29.02.24	- Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2024, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului link - De către subdiviziuni, au fost solicitați 11 instruiți.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale, personalul subdiviziunilor structurale.
10.2.	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea legislației în domeniile de competență.	- Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate; - Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor); - Numărul angajaților care au beneficiat de instruire; - Ponderea persoanelor instruite, %.	Pe parcursul anului	- Pentru anul 2024 au fost planificate 38 de instruiți, din care 29 instruiți interne, 7 interne cu suportul altor autorități, 2 instruiți în cadrul Institutului de Administrare Publică. - Pe parcursul semestrului I-2024, au fost realizate: 24 instruiți interne. 9 instruiți interne cu suportul altor autorități: - Modul de utilizare a camerelor video (body camera); - Cunoașterea măsurilor anticorupție de către agenții publici, dezvoltarea practicilor ilegale, influență necorespunzătoare; - Digitalizarea procesului privind controlul produselor preambalate; - Aspecte practice cu privire la procedura de achiziții publice;	RU, subdiviziunile structurale, personalul subdiviziunilor structurale

				- Delegarea salariaților – reglementări noi; - Accesul la informație. Procedura de furnizare a informațiilor de interes public; - Aplicarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor; - Contractele încheiate cu consumatorii prin mijloace electronice și practicile comerciale incorecte; - Considerații practice privind procesul contravențional. • 1 instruire în cadrul Institutului de Administrare Publică „Managementul performanței în administrația publică centrală”. 2. Realizate 24 instruirii interne, în cadrul subdiviziunilor ISSPNPC; 3. De instruire au beneficiat 38 de angajați ISSPNPC; 4. Ponderea persoanelor instruite 95%.	
10.3.	Asigurarea instruirii personalului Inspectoratului, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial.	Numărul persoanelor instruite/ cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.	Pe parcursul anului	Acțiunea dată urmează a fi realizată în perioada următoare.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale, personalul subdiviziunilor structurale.
10.4.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului	În perioada de referință, în funcția publică au fost confirmați 2 debutanți.	SRU, DMI, personalul subdiviziunilor structurale
10.5.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați; 2. Numărul dosarelor personale completate.	Pe parcursul anului	1. Conform prevederilor legislației în vigoare, procesul de evaluarea a performanțelor profesionale ale funcționarului public din cadrul ISSPNPC, se efectuează semestrial. Pentru semestrul I-2024 au fost evaluați 35 angajați ai ISSPNPC; 2. Serviciul resurse umane a completat 40 dosare personale, în modul stabilit.	SRU, conducătorii subdiviziunilor, personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 11: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Inspectoratului					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Apariția deficiențelor tehnice în Sistemele IT; 2. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu la angajări.					
11.1.	Implementarea de către subdiviziunile structurale a Sistemelor IT, utilizarea eficientă a acestora și asigurarea transparenței	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat;	Pe parcursul anului	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă „1C”, utilizat; 3. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat;	Subdiviziunile structurale, personalul subdiviziunilor responsabile

	activităților Inspectoratului.	2. Programul de evidență contabilă „1C”; 3. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, utilizat; 5. Pagina web a Inspectoratului, actualizată.		4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, utilizat; 5. Pagina web a Inspectoratului, este actualizată cu informații utile în vederea transparentizării activităților ISSPNPC.	
11.2.	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	1. Numărul documentelor de intrare, înregistrate pe parcursul anului în Programul E-Management, din care executate; 2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate pe parcursul anului în programul de evidență internă INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, deciziilor asupra cauzelor contravenționale (conform CC), înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor	Pe parcursul anului	1. Pe parcursul semestrului, în Programul E-Management au fost înregistrate 2286 documente intrate și 2123 documente executate/ieșire; 2. În programul de evidență internă INSPECT, pe parcursul semestrului I-2024, au fost înregistrate 112 procese-verbale de control, 647 petiții, 2551 apeluri telefonice și 466 consultații în Ghișeul unic; 3. Pe parcursul semestrului I-2024, în SIA de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale și persoanelor care au săvârșit contravenții, agenții constataori din cadrul <i>ISSPNPC</i>, au înregistrat: - 265 Procese - verbale cu privire la contravenție; - 170 Decizii asupra cauzei contravenționale; - 262 Rapoarte privind înregistrarea contravenției.	SMD, subdiviziunile structurale (înregistrare), DJ; SPMA (monitorizare, raportare) SMD, personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 12: Planificarea strategică și operațională a activităților ISSPNPC precum și raportarea acestora					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Insuficiența de personal; 2. Participarea redusă a subdiviziunilor structurale, lipsa propunerilor la elaborarea planului de activitate a Inspectoratului; 3. Tergiversarea prezentării de către subdiviziuni a planurilor, rapoartelor de activitate.					
12.1.	Planificarea activităților și bugetului Inspectoratului, publicarea planurilor de	Planurile anuale de activitate ale Inspectoratului, aprobate și publicate pe pagina web a Inspectoratului:	Pe parcursul anului	Planurile anuale de activitate ale ISSPNPC aprobate, sunt publicate pe pagina web a ISSPNPC:	DPCM, SPMA subdiviziunile structurale,

	activitate pe pagina web instituțională.	1. Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC; 2. Planul anual de activitate al Inspectoratului; 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat; 4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 5. Planul anual de activitate al subdiviziunii structurale; 6. Planul anual de control (Graficul de control planificat) al Inspectoratului.		1. Propuneri la Proiectul bugetului pentru anii 2025–2027, au fost prezentate în termenii stabiliți; 2. Planul anual de activitate al Inspectoratului pentru anul 2024, publicat link 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, pentru anul 2024, publicat link 4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control pentru anul 2024 link 5. Subdiviziunile structurale au elaborat planurile anuale de activitate, reieșind din PA ISSPNPC; 6. Planul anual de control al Inspectoratului pentru 2024, aprobat, este înregistrat în SI RSC și publicat pe pagina web ISSPNPC link	personalul desemnat
12.2.	Evaluarea rezultatelor activității Inspectoratului și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	Rapoartele periodice de activitate, prezentate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de activitate a Inspectoratului; 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență; 3. Informații periodice, raportul anual, privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor; 5. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței; 6. Rapoartele lunare de activitate; 7. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei anticorupție; 8. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS, MAI (HG nr. 517/2022).	Pe parcursul anului	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, sunt prezentate și publicate pe pagina web instituțională: 1. Raportul cu privire la realizare PA ISSPNPC pentru anul 2023 link 2. Raportul cu privire la realizare PA ISSPNPC pentru anul 2024, pentru trim I link 3. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență - Strategia sectorială de cheltuieli 50.08 (a. 2023; sem I -2024), prezentate; 4. Raportul cu privire la realizarea indicatorilor de performanță pentru perioada anului 2023 conform PA OC ISSPNPC la nivel de organ de control, publicat link 5. Informația cu privire la realizarea indicatorilor de performanță, pe parcursul trimestrului I-2024, conform PA OC ISSPNPC pentru perioada 2024 la nivel de organ de control link; 6. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor link 7. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței link 8. Prezentate către MDDE 4 rapoarte lunare de activitate; 9. Raportul privind implementarea Strategiei anticorupție pentru anul 2023, prezentat; 10. Raportul statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC pentru 2023, prezentat către BNS.	DPCM, SPMA, subdiviziunile structurale, DJ, personalul desemnat

12.3.	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	1. Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; 2. Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice; 3. Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate; 4. Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație.	Pe parcursul anului	1. Plan de efectuare a achizițiilor publice, aprobat și publicat; link 2. Numărul de anunțuri și/sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice - 8; 3. Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate – 6; 4. Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 - 16; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație către Agenția Achiziții Publice - 2.	DJ, DMI, grupul de achiziții, personalul desemnat
12.4.	Executarea bugetului aprobat al Inspectoratului, prezentarea dărilor de seamă contabile.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.	Pe parcursul anului	1. Raportul privind executarea bugetului pentru anul 2023, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, înregistrate și verificate, prezentate.	DMI, SFA, personalul subdiviziunilor responsabile
12.5.	Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web ISSPNPC.	Pe parcursul anului	1. Cheltuielile au fost executate în limita alocațiilor bugetare aprobate; 2. Planul anual de achiziții este publicat pe pagina web ISSPNPC link	DJ, SFA, DMI, personalul subdiviziunilor responsabile

VIZIBILITATEA				
Comunicate – 65, vizualizări comunicate - 19963			19963	Data
1.	Primul lot de echipamente pentru Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a fost livrat.	link	418	18 ianuarie
2.	Lansarea campaniei de informare a consumatorilor și a mediului de afaceri cu genericul "Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!"	link	411	23 ianuarie
3.	Ședința de prezentare a sistemului informativ de selectare aleatorie a stațiilor PECO	link	336	30 ianuarie
4.	Depunerea jurământului de credință a funcționarilor publici debutanți	link	331	06 februarie
5.	Ședința de lucru comună a Misiunii EUBAM cu ISSPNPC și Serviciul Vamal RM	link	324	09 februarie
6.	Inspectoratul în ședință de lucru cu un agent economic	link	228	12 februarie
7.	Recomandări pentru achiziționarea cadoului perfect de Valentine's Day	link	320	13 februarie
8.	Vizită de consultanță la marca comercială SPORTLINE	link	285	14 februarie
9.	ISSPNPC parteneriat cu CCI Moldova în cadrul concursului „Premiul pentru Realizări în Domeniul Calității Produselor și Serviciilor”	link	231	20 februarie
10.	ISSPNPC: Retrospectiva anului 2023	link	370	21 februarie
11.	Întrunire de lucru cu Banca Mondială și UIPAC	link	234	27 februarie
12.	ISSPNPC au efectuat o vizită de consiliere pentru studenții din cadrul Centrului de Excelență în Transport din Republica Moldova	link	240	28 februarie
13.	Retrospectiva lunii ianuarie	link	309	29 februarie
14.	ISSPNPC au efectuat o vizită de consiliere pentru studenții din cadrul Centrului de Excelență în Energetică și Electronică din Republica Moldova.	link	248	01 martie
15.	11 - 15 martie 2024, Săptămâna drepturilor consumatorilor	link	348	05 martie
16.	Funcționarii publici din cadrul ISSPNPC au fost instruiți privind „măsurile de asigurare a integrității instituționale” de către Centrul Național Anticorupție	link	246	05 martie
17.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	2587	06 martie
18.	Webinar cu tematica: "Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor"	link	289	07 martie
19.	ISSPNPC a organizat un Master Class pentru copii	link	281	11 martie
20.	Participarea ISSPNPC în cadrul mesei rotunde dedicate Zilei Mondiale a Protecției Consumatorilor	link	260	13 martie
21.	Conferință dedicată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor 2024	link	269	15 martie
22.	Webinar organizat de ISSPNPC cu tematica : "Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor".	link	161	18 martie
23.	Totalurile Săptămânii drepturilor consumatorilor	link	149	18 martie
24.	Participarea ISSPNPC în cadrul reuniunii regionale a membrilor CEFTA	link	174	19 martie
25.	Participarea ISSPNPC în cadrul mesei rotunde dedicate Zilei Mondiale a Protecției Consumatorilor	link	144	21 martie
26.	Îmbunătățirea cunoștințelor Direcției Supraveghere Metrologică din cadrul ISSPNPC asupra produselor preambalate	link	136	22 martie
27.	Retrospectiva lunii februarie	link	135	26 martie
28.	Masă rotundă cu reprezentanții Inspectoratului Național pentru Supraveghere Tehnică (INST)	link	214	28 martie
29.	Recensământ 2024	link	579	01 aprilie
30.	Cunoaște care sunt regulile de indicare a prețurilor!	link	349	03 aprilie
31.	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Iași au efectuat o vizită la sediul ISSPNPC	link	247	05 aprilie
32.	Atențiune!!! Un nou tip de înșelătorie!!	link	409	08 aprilie
33.	ISSPNPC în vizită de consultanță în cadrul Colegiului Cooperatist	link	236	12 aprilie
34.	Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor în vizită la ISSPNPC	link	297	16 aprilie
35.	Participarea ISSPNPC în cadrul celei de-a 13-a reuniuni a Platformei Societății Civile UE-Moldova	link	322	17 aprilie
36.	Intrunirea ISSPNPC cu Asociația Națională a Producătorilor de Lapte și Produse lactate„LAPTE”	link	345	22 aprilie
37.	Tot mai mulți agenți economici tind spre conformare	link	304	23 aprilie
38.	Participarea inspectorilor în cadrul unui curs de instruire cu privire la îmbunătățirea procedurilor de supravegherea a pieței care are loc în or.Skopje, Macedonia de Nord.	link	161	25 aprilie
39.	Lotul de echipamente tehnice pentru Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a fost livrat.	link	233	26 aprilie
40.	Campanie de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale” a.2024	link	357	29 aprilie
41.	Retrospectiva trimestrului I-2024	link	361	30 aprilie
42.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	472	02 mai
43.	Masă rotundă cu tema: Securitatea produselor și supravegherea pieței în condițiile de preaderare a UE	link	277	03 mai
44.	Mai multă siguranță pentru Consumatorii din Republica Moldova.	link	381	15 mai
45.	Ziua Mondială a Metrologiei: Tema stabilită pentru a.2024: Sustenabilitatea	link	242	20 mai
46.	Participarea ISSPNPC la seminarul dedicat Zilei Mondiale a Metrologiei.	link	192	23 mai
47.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	302	27 mai
48.	Achiziționați jucării sigure!	link	338	27 mai
49.	Recomandările ISSPNPC cu privire la siguranța copiilor la terenul de joacă	link	278	30 mai
50.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	374	03 iunie
51.	Participare ISSPNPC la prima ședință a Consiliului Consultativ din cadrul proiectului: "Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova".	link	267	05 iunie
52.	ISSPNPC s-a alăturat campaniei „Donează sânge, salvează o viață”	link	212	07 iunie
53.	ZIUA MONDIALĂ A ACREDITĂRII	link	155	10 iunie

54.	Atelierul de lucru în domeniul supravegherii pieței ale părților CEFTA (Acordul Central European al Comerțului Liber), Muntenegru.	link	226	11 iunie
55.	Noi reguli cu privire la etichetarea energetică a unor produse cu impact energetic!	link	308	12 iunie
56.	ISSNPC participă în cadrul unui Workshop în Gdansk, Polonia	link	211	13 iunie
57.	ISSNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	265	18 iunie
58.	Instruirea angajaților ISSNPC privind contractele la distanță, comerțul on-line. Conținut și consecințe.	link	256	19 iunie
59.	Șeful Inspectoratului, a avut o întrevedere cu Andrew Freeman	link	199	20 iunie
60.	INVITAȚIE pentru antreprenori cu tema: „Familiarizarea mediului de afaceri cu noile reglementări privind introducerea pe piață a echipamentelor electrocasnice”	link	151	21 iunie
61.	23 Iunie - Ziua Funcționarului Public	link	121	23 iunie
62.	24 iunie marcăm ZIUA UNIVERSALĂ A IEI!!	link	237	24 iunie
63.	27 iunie - Ziua Antreprenorului	link	141	27 iunie
64.	Familiarizarea mediului de afaceri cu noile reglementări privind introducerea pe piață a echipamentelor electrocasnice	link	279	28 iunie
65.	Instruirea angajaților ISSNPC privind Codul Contravențional	link	201	28 iunie
Anunțuri - 19, vizualizări anunțuri - 4020				
1.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link -	356	15 ianuarie
2.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	211	24 ianuarie
3.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor până la 23 februarie 2024	link	238	24 ianuarie
4.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	240	25 ianuarie
5.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	240	25 ianuarie
6.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	299	30 ianuarie
7.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	236	14 februarie
8.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	212	28 februarie
9.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	126	28 februarie
10.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	177	01 martie
11.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	174	01 martie
12.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	172	11 martie
13.	ANUNȚ cu privire la prelungirea termenului de depunere a ofertelor privind necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	120	19 martie
14.	ANUNȚ cu privire la prelungirea termenului de depunere a ofertelor privind necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSNPC	link	171	19 martie
15.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	194	28 martie
16.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	153	03 mai
17.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	252	15 mai
18.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	199	05 iunie
19.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor până la 15 iulie 2024	link	250	07 iunie

Nr.	Principalele subiecte ale petițiilor	Numărul de petiții
1.	Servicii prestate neconform	285
2.	Produse nealimentare neconforme	230
3.	Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică	33
4.	Domeniul metrologic	29
5.	Reguli de comerț, (încălcarea regulilor de comerț)	67
6.	Altele	3
Total petiții înregistrate		647
	<i>Servicii prestate neconform</i>	285
1	Alte servicii	61
2	Servicii imobiliare	1
3	Servicii turistice (inclusiv servicii hoteliere)	10
4	Servicii de micro finanțare	9
5	Servicii de confecționare a mobilei	1
6	Servicii de confecționare a încălțămintei	1
7	Servicii evacuare auto	2
8	Servicii auto (testare și asistență tehnică, reparație a autovehiculelor, spălătorie auto, etc.)	16
9	Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă, inclusiv televiziune prin cablu, etc.)	14
10	Servicii comunale	51
11	Servicii transport aerian	14
12	Servicii de reparație electronice (telefoane mobile, accesorii, tehnicii de calcul, etc.)	7
13	Servicii de reparație electrocasnice (frigider, boiler, mașină de tuns iarba etc.)	6
14	Servicii schimb valutar	1
15	Servicii fiscale	1
16	Servicii taxi	7
17	Servicii de reparație a locuințelor și construcții	9
18	Serviciile frizeriei	6
19	Servicii amanet	1
20	Servicii medicale (inclusiv servicii stomatologice, de laborator, farmaceutice, etc.)	5
21	Servicii curățatorie chimică	6
22	Servicii jocuri de noroc (loterie)	12
23	Servicii confecționare a mobilei, uși, poartă, scara din lemn	7
24	Servicii transport	16
25	Servicii foto, xerox	2
26	Servicii de închiriere auto	1
27	Servicii culturale, inclusiv servicii de agrement (de distracții, de odihnă)	1
28	Servicii poștale și de curierat	2
29	Servicii bancare	5
30	Servicii de închirieri	1
31	Servicii de pază	1
32	Servicii de colectare a laptelui	1
33	Servicii livrare	7
	<i>Produse nealimentare neconforme</i>	230
34	Produse electronice (telefoane mobile, accesorii - boxe, căști, huse, tehnica de calcul, accesorii, player, video registrator, dronă, etc.)	49
35	Aparate electrocasnice și electrice de uz casnic (inclusiv aparate de joasă tensiune, scule electrice, aparate de sudat, sisteme de climatizare, TV, conector, pompă de căldură, placă de păr, umidificator, etc)	63
36	Alte produse (foarfecă, echipamente industriale, etc)	17
37	Materiale pentru construcții, din lemn, beton, metal, parchet, teracotă, tapet, etc.	5
38	Geamuri	5
39	Încălțăminte (toate categorii de încălțăminte, accesorii)	19
40	Mobilă și articole de mobilă (inclusiv seturi, garnituri, alte mobilier, saltea)	16
41	Articole pentru copii (jucării)	2
42	Piese de schimb auto (parbriz, accesorii)	2
43	Confecții din materiale textile (articole de îmbrăcăminte, alte articole din materiale textile, etc.)	19
44	Dispozitive și aparate medicale	1
45	Trotinetă, bicicletă	3
46	Trotinete, biciclete electrice	6
47	Ceasuri de mână (electronice, mecanice)	2
48	Produse arzătoare pe combustibil gazos (aragaz)	1
49	Produse chimice	3
50	Produse cosmetice	2
51	Bijuterii și alte articole de giuvaergerie	1
52	Somiere și alte articole de pat	2
53	Imobil	1
54	Certificat cadou	1
55	Mașină de cusut	1
56	Motocicletă (ATV)	3
57	Automobile	3
58	Vase de gătit	2
59	Produse de igienă personală	1
	<i>Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică</i>	33
	<i>Domeniul metrologic</i>	29
60	Servicii SAC	2
61	Înșelare la pompă	15
62	Alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere	6
63	Date eronate la contorul de apă	1
64	Lipsa actelor permise la SAC	1
65	Utilizarea MM (Trucam- politie)	1

66	Posibila înșelare la cântar	2
67	Posibila înșelare la măsurări	1
	Reguli de comerț (încălcarea regulilor de comerț)	67
68	Refuz de a presta serviciu, a vinde, a preschimba produsul, a restitui contravaloarea produsului, etc.	5
69	Practici înșelătoare, înșelare la casă, diferența de preț raft/casa, majorare prețului la achitare, lipsa prețurilor, preț exagerat	11
70	Refuz de a satisface reclamația	2
71	Comportament neadecvat, agresiv, conflict la comercializarea produselor, prestarea serviciilor	21
72	Refuz de a prezenta Registrul de Reclamații la solicitarea consumatorului/lipsa RR	6
73	Nerespectarea condițiilor contractuale, perioadei de garanție, altor condiții, rezilierea contractului	2
74	Practici comerciale incorecte (nerespectarea condițiilor de ofertă, reducerilor, imposibilitatea valorificării voucher-ilor)	11
75	Clauze abuzive	8
76	Cauze civile (ce nu cad sub Legea 105/2003)	1

Anexa 3 la Raport PA ISSPNPC

Repartizarea petițiilor ISSPNPC după gen

Nr/o	Gen	Număr petiții
1	Femei	242
2	Bărbați	400
3	Anonim	3
4	Colectivă	2
	Total	647

Anexa 4 la Raport PA ISSPNPC

Nr/o	Modul de soluționare	Număr petiții
1	Control	14
2	Amiabil	32
3	Contravenție	37
4	Răspuns din oficiu	360
5	Readresate	175
	În examinare	29
	Total	618

Repartizarea petițiilor ISSPNPC pe localități

Anexa 5 la Raport PA ISSPNPC

1	Chișinău	455
	Durlești	4
	Vadă lui Vodă	1
	Sîngera	2
2	Raioane:	171
	Anenii noi	4
	Bălți	27
	Bender	1
	Briceni	1
	Cahul	7
	Cantemir	1
	Călărași	6
	Căușeni	1
	Cimișlia	5
	Criuleni	15
	Comrat	2
	Drochia	6
	Dubăsari	4
	Edineț	5
	Fălești	5
	Florești	2
	Glodeni	4
	Hîncești	7
	Ialoveni	8
	Leova	3
	Nisporeni	7
	Ocnîța	6
	Orhei	12
	Rezina	3
	Rîșcani	1
	Sîngerei	4
	Soroca	5
	Strășeni	5
	Ștefan Vodă	2
	Telenești	2
	Ungheni	4
	UTA Găgăuzia	6
3	Anonimă	2
4	România	1
5	Adresa electronică	11
TOTAL		647