

APROBAT:
Şef Inspectorat
Sergiu DĂRĂNUȚĂ

semnătura

data

RAPORT
pentru trimestrul I-2023
de activitate a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)
cu privire la realizare Planului de acțiuni ISSPNPC pentru anul 2023

Nr. crt.	Acțiuni	Indicatori de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Responsabil
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici și capacităților decizionale ale consumatorilor în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii, prin activități de informare și educare.					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuația necontrolată a personalului; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Interes scăzut din partea agenților economici și a consumatorilor.				
1.1.	Informarea mediului de afaceri și consumatorilor despre produsele și serviciile introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, în vederea respectării legislației în vigoare.	➤ Numărul activităților de informare, planificate – 200; • Campanii tematice de informare și sensibilizare - 7: - Campania „Utilizarea aparatelor de cântărit”; - Campania „Comercializării produselor petroliere”; - Campania „Calitatea metalelor prețioase”; - Campania „Spune Nu produselor contrafăcute!”; - Campania „Eficiența energetică. Etichetarea, Biocombustibilul solid – tot ce trebuie să știi”; - Campania „Siguranța jucăriilor”; - Campania „Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și practicile comerciale incorecte”; • Evenimente publice tematice conform agendei-2: - Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor; - Ziua ușilor deschise;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului I - 2023 au fost realizate 152 activități de informare tematice, în cadrul cărora au fost oferite 5081 consultații de competență publicului larg (mediului de afaceri și consumatorilor) prin diverse mijloace disponibile, difuzate 1766 materiale informative tematice, inclusiv. Campanii largi de informare: - Campania de informare cu genericul „ <i>Spune Nu produselor contrafăcute!</i> ”, cu scopul de a familiariza mediul de afaceri și consumatorii cu cerințele actelor normative și legislative ce țin de drepturile de proprietate intelectuală, cum se pot identifica produsele contrafăcute, măsurile juridice ce pot fi aplicate persoanelor ce comercializează produse contrafăcute. https://consumator.gov.md/rus/comunicate-de-presa/campania-de-informare-spune-nu-produselor-contrafacute În cadrul acestei campanii au fost desfășurate: - 2 vizite de consultanță în Centre comerciale recent deschise, unde au primit consultanță 37 agenți economici și 108 consumatori, difuzate 108 pliante tematice și 37 fișe informative; - 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ, au primit consultanță 105 persoane, difuzate 230 pliante tematice; - 1 masă rotundă cu reprezentanții filialelor a 2 agenți economici ce comercializează produse industriale, în cadrul căreia au primit consultanță 21 persoane, difuzate 40 de pliante informative și 31 fișe. • Evenimente tematice:	DICMA (organizarea) SCMM (mediatizarea) Subdiviziunile cu funcții de control (participare).

	• Webinare, pe tema campaniei de informare (grup-țintă: operatori economici, consumatori inclusiv elevi/studenți) -7; • Informații video web offline, inclusiv privind comerțul online, către o audiență largă (grup-țintă: consumatori) - 5; • Vizite de consultanță în cadrul campaniilor - 40: - APL (Consilii raionale / Primării) - 5; - Centre comerciale / supermarketuri – 15; - Piețe - 10; - Instituții de învățământ/tabere de odihnă- 10; • Mese rotunde tematice, offline/online, pe parcursul anului (grupuri -țintă: operatori economici din domenii aferente – 3 și autoritățile de protecție a consumatorilor în cadrul evenimentului Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor) - 4; • Numărul materialelor informaționale difuzate – 14000 exemplare; • Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, etc) – 45; • Comunicate de presă, informații, notificări postate pe pagina web/facebook, referitor la activitatea ISSPNPC – 90; • Numărul de accesări a paginii oficiale ISSPNPC; • Numărul de accesări a paginii ISSPNPC din rețelele de socializare; • Numărul de vizualizări a postărilor pe pagina web (comunicatelor, informațiilor/sfaturilor, notificărilor).	Anual, la 15 martie ISSPNPC marchează Ziua Mondială a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), cu genericul pentru anul curent „<i>Responsabilizarea consumatorilor cu privire la tranziția la energie curată</i>”. Cu prilejul evenimentului: - a fost organizată Masa rotundă tematică, la care au participat reprezentanți ai Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării și autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor; - organizate live pe pagina de facebook ISSPNPC - 4 Webinare tematice: - „<i>Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor</i>”, înregistrate 495 vizualizări; - „<i>Clauzele abuzive în contractele încheiate între profesioniști și consumatorii</i>”, înregistrate 520 vizualizări; - „<i>Cerințele privind biocombustibilul solid</i>”, înregistrate 120 vizualizări; - „<i>Protecția consumatorilor privind produsele preambalate</i>” - 287 vizualizări. Inclusiv, în perioada 30 ianuarie – 10 martie 2023, ISSPNPC a organizat concursul de creativitate pentru elevii claselor a V – IX-a cu genericul „<i>Mascota Consumatorului</i>”. La concurs au participat 138 de elevi din raioanele țării, care au expediat la adresa ISSPNPC, 138 lucrări. Comisia de jurizare a selectat 5 câștigători ai concursului, care au fost apreciați cu diplome de merit, premii de motivare (carduri pentru achiziții în librării), toți participanții au fost menționați cu diplome de participare. • Pe parcursul trimestrului au mai fost efectuate 2 vizite de consultanță planificate, la 2 instituții de învățământ, în cadrul cărora 120 de studenți și elevi au primit consultanță de specialitate, cu privire la la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, difuzate 150 pliante tematice. De asemenea, reprezentanții ISSPNPC au participat cu activități de informare și în cadrul: - Evenimentului/expoziției naționale „Fabricat în Moldova”, unde au oferit consultanță consumatorilor și mediului de afaceri (circa 200 de persoane, din care 40 agenți economici) și difuzat 820 materiale informative (800 pliante și 20 calendare cu imaginea instituției). - Conferinței naționale pentru elevi și cadre didactice „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM”, unde au oferit consultanță către 40 persoane și difuzat 100 pliante tematice. În Ghișeul unic, în cadrul consultanțelor au oferit 250 pliante tematice. Total, realizate 152 activități de informare: • 1 Campanie de informare („<i>Spune Nu produselor contrafăcute!</i>”); • 6 vizite de consultanță; • 2 mese rotunde; • 4 Webinare tematice; • 35 apariții media TV/Radio, pentru informarea publicului larg; • 104 informații de interes public, din care 47 (28 comunicate/19 anunțuri) plasate pe pagina web instituțională și 57 publicații pe pagina de facebook; • 1766 materiale informative tematice (pliante, fișe, calendare), difuzate;	
--	--	--	--

				• 5081 persoane informate (225 agenți economici și 4856 consumatori); • 44082 accesări a paginii oficiale instituționale și 7297 accesări a paginii din rețelele de socializare, respectiv 13468 vizualizări a postărilor pe pagina web instituțională, înregistrate de către persoanele interesate. Unele acțiuni de informare au fost desfășurate și în cadrul Ediției a XX- a Expoziției naționale „Fabricat în Moldova”.	
1.2.	Acordarea consultanței mediului de afaceri, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, mijloacelor de măsurare și măsurărilor, regulilor de comerț.	• Numărul de agenți economici informați; • Numărul materialelor informaționale tematice difuzate agenților economici (contorizare raportate).	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	• Pe parcursul trimestrului I - 2023 a fost oferită consultanță de competență către 225 agenți economici, prin diverse mijloace disponibile: - în Call – Centrul – 15 consultații; - în Ghișeul unic – 23 consultații (inclusiv, prin telefonul fix conectat la rețeaua internă); - în cadrul Campaniei de informare „Spune nu produselor contrafăcute” - 39 consultații (37 în cadrul vizitelor și 2 în cadrul mesei rotunde); - în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova” - 40 consultații; - în cadrul controalelor efectuate - 69 consultații; - în cadrul examinării contractelor, întocmirii actelor de constatare a clauzelor abuzive - 21 consultații; - soluționării amiabile s petițiilor (cazuri de succes) – 18 consultații. • Agenților economici le-au fost difuzate 398 materiale informaționale (în cadrul campaniei de informare - 108, evenimentului „Fabricat în Moldova” – 40 și în Ghișeul unic – 250 materiale).	DICMA; Subdiviziunile cu funcții de control
1.3.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, caracteristicile produselor, măsuri reparatorii.	• Numărul de consumatori informați; • Numărul materialelor informaționale tematice difuzate consumatorilor (date raportate).	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	• Pe parcursul trimestrului I - 2023 au fost informați 4856 consumatori, prin diverse mijloace disponibile: - corespondența scrisă - 476 consumatori informați (răspuns petiționarilor); - poșta electronică - 95 consumatori informați (răspuns consumatorilor); - în Call – Centrul – 2139 consumatori informați; - în Ghișeul unic – 36 consumatori informați (inclusiv la telefonul fix conectat la rețeaua internă); - pe pagina din rețelele de socializare a Inspectoratului (facebook) – 124 consumatori informați (124 consumatori au comentat la postări); - în cadrul a 5 activități dedicate evenimentului ZMPDC - 1434 consumatori informați (webinare - 1422, masa rotundă – 12); - în cadrul Campaniei de informare „<i>Spune nu produselor contrafăcute</i>” – 272 consumatori informați (4 vizite de consultanță în centre comerciale și instituții de învățământ – 232; conferinței naționale pentru elevi și cadrele didactice „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM - 40); - în cadrul evenimentului „Fabricat în Moldova”- 160 consumatori informați; - în cadrul a 2 vizite de consultanță în instituțiile de învățământ – 120 consumatori informați (Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor de pe lângă UCCM – 20 și Școala Profesională – 100 consumatori informați). • Au fost difuzate consumatorilor 1368 materialele informaționale tematice (în cadrul campaniei de informare - 338, vizitelor planificate - 150, evenimentului „Fabricat în Moldova” – 780, Conferinței „Aspectele falsificării mărfurilor pe piața de consum a RM” – 100 materiale).	DICMA; Subdiviziunile cu funcții de control (participare).
1.4	Elaborarea materialelor informaționale tematice.	Numărul materialelor informaționale tematice, elaborate (pliante, ghiduri) – 6;	Pe parcursul	• Materiale informaționale noi nu au fost elaborate, au fost difuzate materialele informaționale elaborate anul precedent.	DICMA; Subdiviziunile

		Numărul instrumentelor moderne de informare, elaborate și utilizate – 8 (spoturi, bannere, panoul/afișă cu telefonul consumatorului, parteneriat/colaborări TV/Radio, materiale personalizate (date, logo - ul) ISSPNPC, pentru câștigătorii concursurilor organizate).	anului, cu raportare trimestrială	• Pentru participanții și câștigătorii concursului de creativitate „Mascota Consumatorului”, au fost elaborate 4 tipuri de diplome, în număr de 170 unități, și înmânate participanților la concurs.	cu funcții de control (participare).
1.5	Actualizarea pe pagina web a listei actelor legislative, cu impact asupra activității mediului de afaceri și a consumatorilor.	Lista actelor legislative actualizată și plasată pe pagina oficială ISSPNPC.	Pe parcursul anului.	Urmare a interconexiunii paginii web cu legis.md, actele legislative publicate pe pagină se actualizează automat, după publicarea acestora în Monitorul oficial, cu modificările și completările ulterioare.	SCMM (plasare), Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
1.6	Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor/ oferirea consultațiilor, Call Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului.	1. Numărul adresărilor în Ghișeul unic, din care: - consultații oferite consumatorilor, agenților economici; - reclamații recepționate în Ghișeu; 2. Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru, consultațiile oferite telefonic consumatorilor, agenților economici	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În Ghișeul unic, inclusiv prin intermediul telefonului fix cu conectare la rețeaua internă, au fost înregistrate 59 de adresări , respectiv oferite 59 consultații, din care: - 36 consultații consumatorilor ; - 23 consultații agenților economici. Totodată, în Ghișeu au fost recepționate 231 reclamații, din total 495 reclamații parvenite în ISSPNPC. 2. În Call – Centru ISSPNPC au fost înregistrate 2154 apeluri telefonice, respectiv oferite consultații către 2154 persoane interesate, din care: 2139 consumatori și 15 agenți economici.	DICMA
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.	Desfășurarea activităților de supraveghere a pieței prin control de stat în domeniile de competență	1. Numărul total de controale planificate, în domeniile de competență – 244, 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; 4. Numărul total de loturi, produse verificate în cadrul controalelor în domeniile de competență, din care neconforme; 5. Ponderea produselor neconforme din total verificate (planificat, inopinat); 6. Numărul total al mostrelor prelevate în cadrul controalelor, testate la fața locului sau în laborator, din care neconforme; 7. Numărul total al măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Conform planului anual de control, pentru trimestrul I-2023 au fost planificate 55 controale de stat în domeniile de competență, și anume: - 36 controale planificate în domeniul <i>Supravegherea pieței privind produsele nealimentare și servicii</i> ; - 19 controale în domeniul <i>Metrologie și produse preambalate</i> . 2. În total au fost efectuate 69 controale , din care 21 (30%) inopinate. În cadrul a 37 controale au fost depistate neconformități; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), constituie 53,6%, din total efectuate. În cadrul controalelor au fost verificate 293 loturi de produse puse pe piață: - produse nealimentare – 266, din care 2 loturi/3342 saci biocombustibil; - mijloce de măsurare (MM) expuse în comercializare – 12; - biocombustibil (metrologie - bricheți; creangă de salcâm) – 3; - produse preambalate –7 (vopsele); - produse petroliere -5, <u>în cantitate de (unitățile de măsură exprimate conf. actelor de însoțire a mărfii):</u> - produse nealimentare - 11227 (3342 biocombustibil și 7885 diverse nealim.); - mijloace de măsurare (MM) expuse în comercializare -134;	DSP, DSM, DPDC, SCS, SCPP.

				- biocombustibil solid - 6,9 tone bricheți și 15 metri steri (100%); - produse preambalate - 3716; - produse petroliere - 13377,0 litri benzină; 25816,86 litri motorină; 2768,13 tone motorină (benzina era conformă). Din care, 48 loturi erau neconforme: - produse nealimentare – 24 (9%), din care 2 loturi/3342 saci biocombustibil; mijloce de măsurare (MM) expuse în comercializare - 11 (92%); - biocombustibil (metrologie - bricheți; creangă de salcâm) – 3 (100%); - produse preambalate – 7 (100%) vopsele; - produse petroliere - 3 (60%), <u>în cantitate de (unitățile de măsură exprimate conf. actelor de însoțire a mărfii):</u> - produse nealimentare - 3520 (3342-biocombustibil, 178 diverse nealim.); - mijloace de măsurare (MM) expuse în comercializare – 108; - 6,9 tone bricheți și 15 metri steri creangă (100%), combustibil solid; - produse preambalate - 3716; - produse petroliere: 5913 (23%) litri de motorină; 484,5 (17,5%) tone motorină aditivată. 5. Ponderea loturilor de produse neconforme constituie 16,4% din totalul loturilor verificate; 6. Au fost prelevate total 8 mostre de produse, care s-au constatat neconforme: - 7 mostre de vopsele preambalate, testate la locul vânzării, toate neconforme; - 1 mostră de motorină, prelevată în cadrul unui control inopinat, prin Organismul de Inspecție „CTSIC” SRL, și testată în laborator, s-a constatat că, nu corespundea normelor stabilite, motorina conținea apă. Ponderea mostrelor stabilite neconforme, constituie 100% din total testate. 7. Pentru neconformitățile depistate, au fost aplicate măsuri juridice, în total: - 20 prescripții privind înlăturarea neconformităților (<i>produse nealimentare - 8; metrologie-10: 4 prescripții includ neconformități a preambaladelor; 4 prescripții includ neconformități a mijloacelor de măsurare; 2 prescripții includ neconformități a regulilor de comerț</i>), din care 7 (35%) executate; - 9 prescripții privind interzicerea temporară a lotului: produse nealimentare-5 și metrologie – 4, din care 5 (55%) executate; - 9 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 3 prescripții includ m.m. utilizate la SAC-uri și 1 prescripție include m.m. utilizate la preambalarea produselor, 100% executate; - 1 decizie de retragere din circulație a produselor (motorină cu apă), executată; - încheiate 37 procese - verbale cu privire la contravenție (<i>cumulativ și pentru alte încălcări constatate în control</i>); - 1 Decizie privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte constatate în trimestrul I-2023; - în 20 (29%) controale, din total efectuate, au fost aplicate sancțiuni contravenționale, ce denotă existența încălcărilor cu grad înalt de risc.	
2.2.	Efectuarea controalelor de stat privind conformitatea produselor nealimentare și	1. Numărul de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 158;	Pe parcursul anului, cu raportare	1. Pentru perioada trimestrului I-2023 au fost planificate 36 controale privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor; 2. Au fost efectuate 38 controale, din care 7 (18%) controale inopinate (3 controale din cele inopinate au fost efectuate pentru examinarea petițiilor);	DSP

	prestării serviciilor, sub aspectul programului sectorial de supraveghere a pieței.	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 de controale efectuate privind conformitatea produselor cu impact energetic, etichetarea energetică, din care cu neconformități depistate; 5. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele cu impact energetic, etichetarea energetică, din cele efectuate; 6. Numărul loturilor de produse nealimentare verificate, din care neconforme; 7. Numărul loturilor de produse cu impact energetic, etichetate energetic, verificate, din care neconforme, ponderea acestor produse din total neconforme (planificat, inopinat); 8. Numărul mostrelor de produse nealimentare, din care cu impact energetic, prelevate în cadrul controlului, testate la fața locului sau în laborator - 10, din care neconforme; 9. Măsurile juridice aplicate (prescripții, contravenții), în cadrul controlului planificat, inopinat, examinării materialelor, sesizărilor, reclamațiilor, din care executate.	trimestrială	3. În cadrul a 14 controale au fost depistate neconformități. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), privind produsele nealimentare și serviciile, constituie 36,8%; 4. Conformitatea produselor cu impact energetic a fost verificată în cadrul a 17 (45%) controale din cele 38 efectuate privind produsele nealimentare și serviciile, în 5 controale privind produsul cu impact energetic au fost depistate neconformități; 5. Ponderea controalelor, în care au fost depistate produse cu impact energetic neconforme, constituie 29,4 %. 6. În cadrul controalelor au fost verificate 266 loturi / 11227 produse nealimentare, din care 24 (9%) loturi / 3520 produse erau neconforme; 7. În cadrul controalelor au fost verificate 133 loturi de produse cu impact energetic, inclusiv etichetate energetic, sau 50% din produsele nealimentare controlate, din care 10 (7,5%) loturi de produse cu impact energetic erau neconforme, sau 41,6% din produsele nealimentare neconforme. 8. Mostre de produse nealimentare pentru testări n-au fost prelevate, în procesul controlului documentelor de evaluare a conformității produselor (declarațiilor de conformitate, certificatelor de conformitate, rapoartelor de încercări, documentației tehnice), inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv testări n-au fost necesare; 9. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele nealimentare, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 8 prescripții privind înlăturarea neconformităților, din care 5(63%) executate; - 5 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, 100% executate; - încheiate 21 procese verbale cu privire la contravenție, din care 16 în cadrul controalelor privind produsele nealimentare (<i>cumulative și pentru alte încălcări constatate în control</i>) și 5 procese verbale cu privire la contravenție, încheiate în cadrul a 3 controale inopinate în baza reclamațiilor și constatării încălcării drepturilor consumatorilor.	
2.3.	Supravegherea pieței prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare puse la dispoziție pe piață, cât și a executării de către agenții economici a măsurilor aplicate privind neconformitățile depistate.	1. Numărul, denumirea loturilor de produse monitorizate pe piața internă, care ar putea fi introduse și/sau puse la dispoziție consumatorilor (din cele înregistrate în Sistemul RAPEX); 2. Numărul, denumirea loturilor, de produse identificate pe piața internă, care ar putea fi periculoase, inclusiv din cele înregistrate periodic în Sistemul RAPEX, mostre prelevate, măsurile aplicate; 3. Numărul notificărilor privind încălcările transfrontaliere din țară sau străinătate, înregistrate, măsurile întreprinse. 4. Numărul activităților de monitorizare privind executarea de către agenții economici a măsurilor aplicate pentru neconformitățile depistate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	În perioada de referință, produse din domeniile de competență, puse la dispoziție pe piață, din cele înregistrate periodic în sistemul RAPEX, inspectorii ISSPNPC n-au depistat. Notificări privind încălcările transfrontaliere n-au fost înregistrate.	DSP

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; 3. Măsurile juridice aplicate, executate, din care în domeniul comerțului electronic	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință, în cadrul a 2 (2,9%) controale inopinate, din total controale efectuate, au fost constatate încălcări a regulilor de comerț interior; 2. Controale în domeniul comerțului electronic n-au fost efectuate; 3. Pentru încălcarea regulilor de comerț au fost încheiate 2 procese - verbale cu privire la contravenție.	DSP, DSM
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 controalelor inopinate efectuate; 3. Numărul loturilor, produselor contrafăcute/utilizarea ilegală a mărcii, constatate, din total verificate; 4. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În trimestrul I-2023 au fost înregistrate 15 sesizări cu privire la utilizarea ilegală a mărcii. În total, au fost examinate 14 sesizări, din care 3 înregistrate în 2022. În examinare au rămas 4 sesizări, din cele înregistrate în trim.I-2023. Cele 3 sesizări înregistrate în a.2022, în urma examinării au rezultat cu 1 proces-verbal contravențional și 2 decizii de încetare a procesului contravențional. În 5 cazuri, din 14 examinate, inclusiv 1 caz înregistrat în 2022, s-a confirmat utilizarea mărcii. 2. Controale inopinate privind utilizarea ilegală a mărcii/produse contrafăcute, nu au fost efectuate. 3. În urma constatării contrafacerii, inspectorii au ridicat 4 loturi/ 34 de articole vestimentare verificate, din care 1 lot/9 articole, în urma examinării unei sesizări din a. 2022. 4. În cele 5 cazuri (sesizări 2022-2023) confirmate, au fost încheiate 5 procese-verbale cu privire la contravenție, din care 1 proces-verbal pe un caz înregistrat în a. 2022. Pe un caz examinat, înregistrat în a. 2023, a fost sesizat INI. În 2 cazuri (sesizări) confirmate, înregistrate în a.2022, au fost emise decizii de încetare a procesului contravențional, pe motiv că părțile s-au împăcat, procese-verbale cu privire la contravenție n-au fost încheiate.	DSP
2.6.	Elaborarea, promovarea spre coordonare și aprobarea proiectului Procedurii de control pentru produsele petroliere.	Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare” aprobată, publicată pe pagina web ISSPNPC.	Trimestrul I - II, cu raportare trimestrială	1. Elaborarea proiectului procedurii „ <i>Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare</i> ”, este în proces de definitivare, și urmează a fi finalizat după aprobarea de către MDDE a Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei, conform pct. 25 din HG nr. 1116/2002, întrucât în textul procedurii se face referire la numărul Ordinului privind aprobarea Planului în cauză și, în mod special la unele procese aprobate, care se vor include și în textul Procedurii. 2. ISSPNPC a elaborat și aprobat „ <i>Procedura de efectuare a cumpărăturii de control în cadrul controalelor la stațiile de alimentare cu produse petroliere</i> ”.	DSM
2.7.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate pe pagina ISSPNPC, aplicarea în activitățile de control de stat.	Liste de verificare, publicate pe pagina web ISSPNPC – 6: - Lista de verificare „Aparate de cântărit neautomate”; - Lista de verificare „Mijloace de măsurare”; - Lista de verificare (modificată) „Mijloace de măsurare și măsurările în domeniile de interes public”;	Trimestrul I - II, cu raportare trimestrială	Prin demersul nr. 27/09-1309/31.03.2023, ISSPNPC a transmis către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, spre aprobare și publicare în Monitorul Oficial al RM, următoarele liste de verificare: 1) Lista de verificare „Aparate de cântărit neautomate”; 2) Lista de verificare „Mijloace de măsurare”; 3) Lista de verificare (modificată) „Mijloace de măsurare și măsurările în domeniile de interes public”; 4) Lista de verificare „Echipamente individuale de protecție”; 5) Lista de verificare (modificată) „Cerințe generale privind comercializarea	1. DSM; 2. DSM; 3. DSM; 4. DSP; 5. DSP; 6. SCS.

		- Lista de verificare „Echipamente individuale de protecție”; - Lista de verificare (modificată) „Cerințe generale privind comercializarea produselor/prestarea serviciilor”; - Lista de verificare „Privind respectarea cerințelor legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori”		<i>produselor/prestarea serviciilor”;</i> 6) Lista de verificare „Privind respectarea cerințelor legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori”.	
Obiectivul 3: Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal al RM în domeniul controlului produselor nealimentare					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Tergiversarea instituirii și funcționării 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.	- Ordin comun privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC semnat de ambele autorități; - Testarea procedurii de conlucrare instituită prin Ordin la postul/posturile vamal/e intern/e (PVI) selectate; - Lecții învățate pentru viitoarea cooperare după terminarea fazei de testare.	Trimestrul I, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie.</i>	A fost semnat de ambele autorități, Ordinul comun nr.2/27.01 2023 privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC și aprobat Planul de cooperare (PAC) între Serviciul Vamal și ISSPNPC privind implementarea mecanismului de cooperare în domeniul controlului produselor nealimentare, pentru perioada februarie – septembrie 2023; Ordinul nr. 2/27.01.2023 privind stabilirea procedurii de conlucrare între SV și ISSPNPC a fost completat cu anexa „Lista de Verificare pentru inspectorii vamali și instrucțiuni de interpretare”, prin Ordinul ISSPNPC nr.8/16.03.2023. În cadrul testării procedurii de control asupra produselor, în comun cu SV, la un Post Vamal, au fost efectuate 2 imitații de control comun asupra mărfii care urma a fi introdusă în țară. Pentru realizarea Planului de cooperare (PAC) cu Serviciul Vamal, ISSPNPC a realizat la un Post Vamal, un curs de instruire a funcționarilor vamali, cu tematica „Identificarea produselor nealimentare (jucăriilor)”, prevăzute în anexa la Legea 7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare, au fost instruiți 11 inspectori vamali și întocmit Procesul verbal de instruire nr. 1 din 03.03.2023.	DSP
3.2.	Schimbul de informații legate de produse sau companii cu privire la care au fost identificate riscuri sau neconformități grave de către ISSPNPC cu SVRM	Numărul de informații/Notificări de risc trimise de către/către SVRM	Permanent, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie.</i>	În perioada de referință, informații/notificări cu privire la produse care prezintă riscuri sau nu corespund cerințelor esențiale, n-au fost trimise către/sau primite de la SVRM.	DSP, Persoanele desemnate
3.3.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor pe baza informațiilor primite de la ISSPNPC de către SVRM.	Numărul de verificări efectuate; - Măsurile corective (restrictive) aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora.	Permanent, cu raportare trimestrială, <i>testare februarie – septembrie.</i>	Verificări în puncte vamale în baza informațiilor de risc asupra produselor, n-au fost efectuate, notificări/informații cu privire la produse care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, n-au fost trimise.	DSP

3.4.	Publicarea informațiilor relevante referitoare la cerințele de supraveghere a pieței și rezultatele activităților de control pe site/social media.	Informațiile relevante pentru importatori sunt publicate de ISSPNPC pe site-ul său web și rețelele sociale	Permanent, cu raportare trimestrială, testare februarie – septembrie	Pentru crearea unui sistem funcțional al parteneriatului dintre Inspectorat și mediul de afaceri, familiarizarea acestora cu legislația în vigoare și îndrumări spre respectarea corectă a legislației, ISSPNPC publică periodic pe site-ul său web și rețelele sociale informații utile pentru comercianți, relevante și pentru importatori, <i>spre exemplu:</i> – https://consumator.gov.md/rom/siguranta-produselor/tree_321 – https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/semnarea-planului-de-actiuni-de-cooperare-intre-issnpc-si-serviciul-vamal-al-m – https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa – https://consumator.gov.md/rom/siguranta-produselor/tree_325 – https://consumator.gov.md/rom/comunicate-de-presa/evenimentul-ask-me-anything, etc.	DSP, Persoanele desemnate
3.5.	Organizarea unei campanii de informare pentru mediul de afaceri.	Campanie de informare pentru mediul de afaceri realizată de ISSPNPC cu suportul Delegația UE (DEL UE) în Republica Moldova și SVRM.	Trimestrul II	Termenul de realizare - trimestrul II	DSP
3.6.	Organizarea unui seminar cu operatori economici.	Seminarul organizat.	Trimestrul II	Termenul de realizare - trimestrul II	DSP, Cu suportul Delegației UERM
3.7.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal, schimbul de informații (sisteme IT), aplicarea cadrului normativ.	Instruiri necesare pentru activitatea comună, organizate; - Vizite de lucru organizate, practici relevante.	Trimestrul II	Termenul de realizare - trimestrul II	DSP, Cu suportul Partenerilor internaționali

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 – 86, din care efectuate; 2. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate, inopinate) efectuate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor, din care neconforme; 4. Ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 5. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 6. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În trimestrul I-2023 au fost planificate 19 controale în domeniul metrologic și preambalarea produselor. Au fost efectuate 31 controale din care 17 controale planificate și 14 inopinate (în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori - 6 controale, la solicitarea ASP pentru confirmarea corespunderii utilajului tehnologic principal de fabricare a producției alcoolice –6 controale, în baza sesizărilor –2 controale). 2. În cadrul a 23 (74%) controale, din care 10 inopinate, au fost depistate neconformități. 3. În cadrul a 26 controale au fost verificate 247 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniul de interes public, în 11 controale, din care 6 inopinate, 31 mijloace de măsurare s-au dovedit a fi neconforme. 4. Ponderea mijloacelor de măsurare utilizate în domeniul de interes public neconforme, constituie 12,5% din cele verificate.	DSM

				Totodată, în cadrul a 2 controale planificate au fost controlate 12 loturi/134 mijloace de măsurare expuse în comercializare, din care 11 loturi /108 (MM), erau neconforme (neverificate metrologic). 5. În direcția supraveghere metrologică, au parvenit 12 petiții de domeniul metrologiei, din care 3 au fost examinate prin control inopinat și 2 examinate din oficiu, 7 petiții sunt în examinare. 6. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor, au fost aplicate măsuri juridice: - 9 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 1 executată; - 10 prescripții de înlăturare a neconformităților, 1 executată; - 4 prescripții de interdicere a comercializării lotului de produse; - 1 decizie de retragere din circulație a produselor (motorina), executată; - încheiate 16 procese - verbale cu privire la contravenție. În cadrul a 2 controale efectuate la solicitarea ASP, unde au fost constatate neconformități, nu s-au aplicat măsuri juridice, au fost înaintate propuneri de înlăturare a neconformităților.	
4.2.	Controlul metrologic legal al produselor preambalate	1. Numărul de controale efectuate (planificat, inopinat) privind produsele preambalate, din total 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	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	În trimestrul I-2023 au fost efectuate 5 controale, din 6 planificate privind produsele preambalate, un control nu a fost efectuat, din motiv că la inițierea controlului agentul economic a anunțat despre încetarea activității pe adresa indicată în Delegația de control, fără a informa autoritatea administrației publice locale despre încetarea activității. În cadrul a controalelor metrologice legale asupra produselor preambalate la 4 agenți economici din 5 au fost depistate neconformități metrologice, produse preambalate neconforme au fost depistate în cadrul unui control: - 3 controale de stat, la producători/ambalatori de biocombustibil solid, din care 2 controale au fost depistate neconformități metrologice; - 1 control de stat, la agent economic/preambalator cu activitate farmaceutică, depistate neconformități metrologice; - 1 control de stat, la agent economic producător/preambalator a vopselelor, depistate neconformități metrologice și 1 lot de vopsea preambalată neconform. În cadrul a două controale, la depozitele întreprinderilor nu au fost identificate produse exprimate în unități de masă sau de volum. Spațiul de depozitare nu era asigurat cu mijloace de măsurare legalizate, verificate metrologic, pentru controlul condițiilor de depozitare a biocombustibilului solid. La un producător/ambalator de biocombustibil solid a fost efectuat controlul documentar asupra produselor. La momentul controlului agentul economic a prezentat Notificare prin care confirmă o altă adresa pentru genul de activitate: confecționarea brichetelor. La un agent economic care desfășoară activitatea farmaceutică, în cadrul controlului s-a constatat, că pentru determinarea volumului la prepararea medicamentelor se utilizează măsuri de volum cu capacitatea de 50 ml, 100 ml, 250 ml în lipsa certificatelor de etalonare metrologică. Un alt agent economic care desfășoară activitatea de producere și preambalare a vopselelor, nu deținea notificarea pentru dreptul de preambalare.	DSM

				Produsele preambalate erau marcate cu litera ”e” ceea ce corespunde art. 14, alin. (3) al Legii metrologiei nr. 19/2016, însă dimensiunile în valori relative ale semnelui ”e” nu corespundeau anexei 3 din RGML 907/2014. În procesul efectuării controlului selectiv al produselor preambalate s-a constatat că, eroarea maximă negativă tolerată depășea limitele admisibile, precum și conținutul real al lotului de produs preambalat era mai mic în medie, decât cantitatea nominală. 2. Au fost supuse controlului 7 loturi/3716 produse (vopsea), care erau neconforme (necorespunderea valorilor), ponderea produselor preambalate stabilite neconforme normelor metrologice constituie 100%. 3. Din loturile de vopsea preambalată supuse controlului, au fost prelevate 7 mostre și testate la fața locului, în rezultatul testării s-a constatat neconformitatea normelor metrologice, ponderea mostrelor neconforme constituie 100%. 4. Petiții/sesizări cu privire la produsele preambalate nu au parvenit. 5. Pentru neconformitățile depistate au fost aplicate măsuri juridice: - prescripții privind înlăturarea neconformităților - 4, din care 1 executată; - prescripții privind interzicerea utilizării mijloacelor de măsurare – 1, - prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse -1, - procese - verbale cu privire la contravenție – 4.	
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; 4. Numărul mostrelor prelevate/testate la fața locului sau în laborator, în cadrul controalelor retragere din circulație a produselor periculoase planificate/inopinate (Legea 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.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Au fost efectuate 9 controale, din care 4 planificate și 5 inopinate (2 controale în baza sesizărilor pervenite în 2022, referitor la calitatea produselor petroliere comercializate, modificarea caracteristicilor calitative și 3 controale în baza petițiilor pervenite de la consumatori, referitor la calitatea necorespunzătoare a produselor petroliere și înșelarea la pompă); În cadrul a 7 (78%) controale din efectuate au fost depistate neconformități. 2. Au fost supuse controlului 5 loturi de produse petroliere (13377,0 litri benzină; 25816,86 litri motorină; 2768,13 tone motorină), din care 3 loturi de motorină erau neconforme (1 lot/5913 litri motorină, conform încercărilor de laborator conținea apă; 7,56 tone de motorină aditivată Diesel Energy și 476,94 tone de motorină aditivată EXTRA, nu dispuneau de rapoarte de inspecție, ce ar demonstra caracterul aditivat al acesteia și ar asigura consumatorii cu informație veridică și corectă despre principalele caracteristici calitative, compoziția și aditivii folosiți); 3. Ponderea loturilor de produse petroliere neconforme alcătuiește 60%; 4. În cadrul unui control inopinat, cu participarea Oorganismului de inspecție, a fost prelevată o probă de motorină pentru încercări de laborator. În rezultatul încercărilor s-a constatat că,lotul de motorină testat nu corespundea cerințelor de calitate și anume, conținea apă; 5. În cadrul controalelor la SAC-uri au fost verificate 43 mijloace de măsurare, din care 6 (14%) mijloace de măsurare erau neconforme, pentru care au fost aplicate măsuri juridice. 6. Din cele 12 petiții su subiecte de domeniul metrologic parvenite și examinate, 3 petiții reclamau produsele petroliere, au fost examinate prin control inopinat; 7. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor la SAC-uri au fost	DSM SCPP

				aplicare măsuri juridice: - decizie de retragere din circulație a produselor periculoase (motorină cu apă) – 1, executată; - prescripții privind înlăturarea neconformităților - 1; - prescripții privind interzicerea utilizării mijloacelor de măsurare – 3, executate; - încheiate procese - verbale cu privire la contravenții – 6.	
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 față de perioada similară a anului precedent; 4. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor în instanța judecătorească în calitate de intervenient accesoriu, din care cu câștig de cauză; 5. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, transmise în instanța de judecată; 6. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor/Inspectoratului în instanța judecătorească, în privința clauzelor abuzive în contracte, din care cu câștig de cauză.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I-2023, inspectorii Secției control servicii din cadrul Direcției protecția drepturilor consumatorilor, au fost examinate 37 contracte încheiate cu consumatorii, în baza reclamațiilor înregistrate; 2. Au fost înregistrate și examinate 42 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, : - contracte de creditare nebancaară; - contracte de fabricare a geamurilor PVC; - 13 autosesizări în baza petițiilor pe producător de mobilă (cazul de înaltă rezonanță mediatizat); 3. În rezultatul examinării contractelor înregistrate, au fost întocmite 21 acte de constatare a clauzelor abuzive și transmise consumatorilor, în perioada similară a anului precedent au fost întocmite 14 acte; 4. Acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor în instanța judecătorească, în legătură cu constatarea clauzelor abuzive în contracte: în perioada februarie - martie 2023 au parvenit 28 cereri de chemare în judecată privind constatarea clauzelor abuzive; 5. Acte de constatare a clauzelor abuzive în contracte, în perioada de referință n-au fost transmise în instanța de judecată; 6. În perioada februarie- martie 2023, reprezentanții ISSPNPC, în baza cererilor de chemare în judecată, au participat în instanța de judecată pentru reprezentarea intereselor consumatorilor, în privința clauzelor abuzive în contracte - 12 participări, în prima instanță instanță – 2; Hotărâri cu câștig de cauză pe acțiuni precedente perioadei de raportare - 6.	SCS
5.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.	1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind practicile comerciale incorecte; 2. Numărul cazurilor de practici comerciale incorecte constatate; 3. Numărul deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate; 4. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor/Inspectoratului în instanța judecătorească, în privința practicilor comerciale incorecte, din care cu câștig de cauză.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință, au parvenit 11 reclamații privind practicile comerciale incorecte: - <i>loterie fără extragere TV;</i> - <i>produse în credit cu comisioane ascunse;</i> - <i>anunț de reduceri expirate;</i> - <i>produse vândute pe părți;</i> - <i>diferența de preț raft-casă la produsele alimentare;</i> - <i>darea în exploatare a bunului imobil cu neconformități;</i> - <i>vânzarea-cumpărarea automobilului;</i> 2. În 4 cazuri au fost constatate practici comerciale incorecte, prin control și din oficiu, pentru care au fost aplicate măsuri juridice. 3. În urma constatării practicilor comerciale incorecte, în cadrul a 3 controale inopinate și 1 caz constatat din oficiu, au fost aplicate măsuri juridice:	SCS

				- 5 procese-verbale cu privire la contravenție (în rezultatul controalelor); - 4 Decizii privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte constatate în trimestrul I-2023, din care 1 prin control inopinat și 3 din oficiu, se află în termen de executare; - 2 prescripții privind înlăturarea neconformităților; 4. Acțiuni de reprezentare a intereselor consumatorilor/Inspectoratului în instanța judecătorească, în privința practicilor comerciale incorecte, pe parcursul trimestrului I-2023 n-au fost înregistrate.	
5.3	Acordarea consultanței părților contractante referitor la legislația contractuală.	Numărul consultațiilor oferite părților contractante în cadrul examinării contractelor.			

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 (remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător).	1. Numărul total de reclamații/sesizări înregistrate de către Inspectorat, din care: - primite direct de la consumatori; - 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; 3. Numărul de reclamații/sesizări privind serviciile prestate; 4. Măsurile aplicate: - procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate, amenzi aplicate; - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător; - decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte; 5. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), dinamica față de anul precedent; 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trim I - 2023, către ISSPNPC au fost înregistrate 495 reclamații / 59 sesizări: - reclamații primite direct de la consumatori - 360; - reclamații primite de la alte autorități (autoritățile, numărul) - 135; - remise altor autorități conform competențelor (autoritățile, numărul) -125; 2. Numărul de reclamații examinate în limita competențelor funcționale - 486; - Măsurile aplicate: 3. procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate - 98; - decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător - 3; - decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte - 4; 5. Au fost înregistrate 18 cazuri de succes, față de 29 cazurilor de succes realizate în perioada similară a anului 2022, din care: - restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător - 11 cazuri de succes; - înlocuire/remediere gratuită a deficiențelor produsului necorespunzător - 7 cazuri de succes. 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați a constituit – 64765,32 lei	Subdiviziunile cu funcții de control

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 și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, din care cu câștig de cauză; 2. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor 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	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, n-au fost depuse în instanța judecătorească . 2. Reprezenții ISSPNPC au reprezentat interesele consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu, în cadrul a 6 acțiuni în instanța judecătorească, înaintate în perioada precedentă de raportare, care avut câștig de cauză în trimestrul I-2023; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care: - ISSPNPC- reclamant - 29; - ISSPNPC – pârât- 184; - ISSPNPC – intervenient accesoriu – 264. 4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată - 4; 5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată - 1; 6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 38; 7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor -103.	DJ, SCS, în privința practicilor comerciale incorecte, clauzelor abuzive).
6.3	Aplicarea măsurilor de constrângere și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public și privat, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	1. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate inclusiv în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor, înregistrate și examinate de Inspectorat, din care: - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; 2. Suma amenzilor aplicate; 3. Suma amenzilor achitate; 4. Numărul proceselor verbale contravenționale contestate în instanța de judecată; 5. Informații operative și statistice prezentate organelor de stat, autorităților, cu privire la procesele verbale contravenționale.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I-2023 au fost: <u>Încheiate</u> și înregistrate 139 procese - verbale cu privire la contravenție, inclusiv în rezultatul examinării reclamațiilor/sesizărilor; <u>Examine</u> 143 procese - verbale cu privire la contravenție, din care: - 83 procese - verbale încheiate în a. 2023; - 60 procese - verbale încheiate în a.2022 <u>Rezultatul examinării:</u> - amenzi aplicate – 129 amenzi, în sumă de 577 200,00 lei, din care: - 74 în baza proceselor - verbale încheiate în a. 2023; - 55 în baza proceselor - verbale încheiate în a.2022: Amenzi încetate – 9, din care: - 4 în baza proceselor - verbale încheiate în a.2023; - 5 în baza proceselor - verbale încheiate în a.2022; <u>Remise altor autorități</u> de competență – 5 (pentru încălcarea art. 97 CC); Rămase în examinare 67 procese - verbale contravenționale, din care: - 56 procese-verbale încheiate în a. 2023; - 11 procese-verbale încheiate în a.2022. 2. Aplicare 129 amenzi, în sumă de 577 200,00 lei, din care: - 74 amenzi, în sumă de 313 700,00 lei, aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în a. 2023; - 55 amenzi, în sumă de 263 500,00 lei, aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în 2022; 3. Achitate amenzi, în sumă de 144 750,00 lei, din care: - 111 100,00 lei, amenzi aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în 2023; - 33650,00 lei, amenzi aplicate în baza proceselor-verbale încheiate în 2022.	DJ, Subdiviziunile cu funcții de control;

				4. În instanța de judecată, au fost contestate 19 procese-verbale contravenționale, din care 9 procese-verbale încheiate în a. 2022; 5. ISSPNPC prezintă lunar către MDED rapoarte operative cu privire la activitate, altor organe și autorități de competență, informații statistice cu privire la contravenții, Raportul Statistic Nr. 1-cc prezentat anual către BNS.	
6.4	Participarea în procesul de elaborare și promovare a actelor normative în domeniile de competență prin înaintarea propunerilor de modificare/completare a actelor normative corespunzătoare.	1. Numărul actelor /documentelor primite spre avizare, avizate juridic; 2. Numărul propunerilor de modificare/implementare a unor acte legislative, înaintate de Inspectorat	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Numărul actelor/documentelor primite spre avizare, avizate juridic - 145 avizuri la ordine interne (generale, cu privire la personal, deplasări); 2. ISSPNPC a înaintat propuneri de modificare a unor acte legislative, inclusiv: la Proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea: - Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului; - Legii nr. 7/2016; - Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, etc.	DJ, Subdiviziunile cu funcții de control
6.5	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor.	1. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici către Inspectorat, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință, cereri (contestații) din partea agenților economici, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor, n-au fost depuse; 2. Întâlniri ale membrilor Consiliului de soluționare a disputelor, pe parcursul trimestrului I, n-au fost organizate.	

Obiectivul 7: Cooperarea internă și internațională 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				
7.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțională, în baza Acordurilor de colaborare semnate între Inspectorat și Autoritățile omoloage	1. Numărul întrunirilor, ședințelor de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Mese rotunde organizate, mediatizate; 3. Numărul Acordurilor de colaborare încheiate, implementate; 4. Numărul activităților de schimb de experiență, preluare a celor mai bune practici, rapoartele participanților prezentate SRU; 5. Numărul angajaților Inspectoratului, participanți.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În scopul dezvoltării relațiilor de colaborare instituțională, pe parcursul trimestrului I - 2023, ISSPNPC a participat în cadrul a 7 activități de cooperare: - Ședința de lucru cu experții PNUD privind etichetarea energetică și eco-proiectarea; - Evenimentul Ask Me Anyhting „Conformarea agenților economici în respectarea drepturilor consumatorilor”; - Ședința de lucru „Evaluarea cadrului de protecție a consumatorilor și reformele necesare în acest domeniu”; - Masa rotundă, Forumul Național de Educație Financiară din Republica Moldova; - Întrevederea reprezentanților ISSPNPC cu atașatul Ambasadei Austriei; - Reuniunea regională EU4 Business: promovarea pieței regionale comune prin infrastructura calității și comerțului electronic, Muntenegru; - Ședința tematică privind combaterea contrafacerii în Republica Moldova. 2. Au fost organizate și mediatizate 2 mese rotunde . 3. Încheiate 6 Acorduri de colaborare cu autorități ale statului: - <i>Serviciul Vamal al RM;</i> - <i>Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării a RM (CSSM);</i> - <i>Institutul Național al Justiției (INJ).</i>	SCI, SRU.

				- <i>Acordul de Colaborare între ISSPNPC și CSSM;</i> - <i>Memorandumul de Înțelegere între ISSPNPC și INJ;</i> - <i>Semnăt Planului de Acțiuni de Cooperare între ISSPNPC și SVRM;</i> 4. Efectuată o vizită externă privind reuniunea regională EU4 Business: promovarea pieței regionale comune prin infrastructura calității și comerțului electronic, Muntenegru. 5. Conducătorul ISSPNPC a participat în activitățile descrise supra.	
7.2.	Stabilirea relațiilor contractuale de colaborare cu instituții din țară în domeniile de competență.	1. Acord de colaborare, încheiat cu Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere; 2. Contract de prestare a serviciilor, încheiat cu Organismul acreditat de inspecție a produselor petroliere, pentru efectuarea eșantionării produselor petroliere; 3. Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Acțiunea urmează a fi realizată pe parcursul anului, în cadrul aprobării a Planului de eșantionare produselor petroliere.	SCI (încheierea acordurilor); Subdiviziunile structurale (participanți la activități)
Obiectivul 8: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional prin promovarea soluțiilor oferite					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Întârzieri în procesul de implementare; 2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute				
8.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției 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.	Trimestrul I	1. Anual, la 15 martie ISSPNPC marchează Ziua Mondială a protecției drepturilor consumatorilor (ZMPDC), cu genericul pentru anul curent „ <i>Responsabilizarea consumatorilor cu privire la tranziția la energie curată</i> ”. Cu prilejul evenimentului a fost organizată o Masă rotundă tematică, la care au participat reprezentanți din partea MDED, autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor din țară și din țară și ANPC din România (prin zoom), organizațiilor obștești cu competențe în domeniu protecției consumatorilor, experți din cadrul Centrului Analitic Independent „Expert Grup”. În legătură cu acest eveniment au fost organizate live pe pagina de facebook a Inspectoratului - 4 Webinare tematice: - „ <i>Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor</i> ” – 495 vizualizări; - „ <i>Clauzele abuzive în contracte încheiate între profesioniști și consumatorii</i> ” - 520 vizualizări; - „ <i>Cerințele privind biocombustibilul solid</i> ” - 120 vizualizări; - „ <i>Protecția consumatorilor privind produsele preambalate</i> ” - 287 vizualizări. Cu dedicație evenimentului, ISSPNPC a organizat concursul de creativitate pentru elevii claselor a V – IX-a cu genericul „ <i>Mascota Consumatorului</i> ”. La concurs au participat 138 de elevi din raioanele țării, care au expediat la adresa ISSPNPC 138 lucrări. Comisia de jurizare a selectat 5 câștigători ai concursului, care au fost apreciați cu diplome de merit, premii de motivare (carduri pentru achiziții în librării), toți participanții au fost menționați cu diplome de participare.	DICMA (organizare); DPDC, DSM; DSP (participare); SCI, SCMM (mediatizare))
8.2.	Organizarea concursului tematic de creativitate „Mascota consumatorului”, pentru elevi din clasele	1. Eveniment lansat și mediatizat; 2. Numărul participanților.	Trimestrul I	Concursul de creativitate pentru copii claselor a V – IX-a cu genericul „Mascota Consumatorului” a fost organizat de Inspectorat în perioada 30 ianuarie 2023 – 10 martie 2023.	DICMA,

	gimnaziale V – IX.			În această perioadă, participanții la concurs, din raioanele țării, au expediat la adresa ISSPNPC 138 de lucrări personale. Comisia de jurizare a selectat 5 câștigători ai concursului, care au fost apreciați cu diplome de merit, premii de motivare (carduri pentru achiziții în librării), toți participanții au fost menționați cu diplome de participare.	
8.3.	Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, în calitate de Punct de contact național.	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Masa rotundă dedicată evenimentului „Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor”, invitați conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor.	Trimestrul I	1. În conformitate cu prevederile Leii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, ISSPNPC desemnat Punct de contact național, în colaborare cu responsabilii din cadrul autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și în baza informațiilor prezentate de autoritățile abilitate, a elaborat și prezentat către MDED Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru perioada anului 2022, care este publicat pe pagina web a ISSPNPC. 2. La masa rotundă dedicată evenimentului „Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor” au participat reprezentanți din partea MDED, autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor din țară și ANPC din România (prin zoom), organizațiilor obștești cu competențe în domeniu protecției consumatorilor, experți din cadrul Centrului Analitic Independent „Expert Grup”.	DPCM, DICMA.
Obiectivul 9: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, implementarea sistemului de control intern managerial al Inspectoratului.					
	Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor; 2. Fluctuația de personal, cauzată de volum mare de sarcini.				
9.1.	Identificarea necesităților de instruire a unctionarilor publici, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională.	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2023, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitate de către subdiviziuni.	Trimestrul I	1. Planul de instruire pentru anul 2023 a fost aprobat și publicat pe pagina web a instituției. 2. De către subdiviziuni au fost solicitate 6 instruiți în domeniile de competență.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
9.2.	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate; 2. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor); 3. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire; 4. Ponderea persoanelor instruite, %.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de raportare angajații ISSPNPC au participat la 8 activități de instruire: 1. <i>Cunoașterea măsurilor anticorupție;</i> 2. <i>Depunerea declarațiilor de avere și interese personale;</i> 3. <i>Acces la Informație;</i> 4. <i>Completarea foilor de parcurs;</i> 5. <i>Aplicarea uniformă a Legii nr.105/2003;</i> 6. <i>Control intern managerial;</i> 7. <i>Managementul comunicării;</i> 8. <i>Soluționarea litigiilor privind drepturile consumatorilor.</i> 2. În cadrul subdiviziunilor au fost organizate 18 instruiți interne. 3. Au fost instruite – 32 persoane. 4. Ponderea persoanelor instruite alcătuiește 86,5%	SRU, subdiviziunile structurale
9.3.	Asigurarea instruirii personalului Inspectoratului, în domeniul controlului intern managerial, în	Numărul persoanelor instruite / cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.	Pe parcursul anului	În perioada de referință, a fost organizat cursul de instruire „Control intern managerial”. Au fost instruiți 11 funcționari publici cu funcții de conducere.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale

	vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial.				
9.4.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului	În perioada raportată a fost angajat un funcționar public debutant cu o perioadă de probă de 6 luni.	SRU; DMI.
9.5.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați. 2. Numărul dosarelor personale completate	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Conform noilor prevederi ale legislației, evaluarea performanțelor profesionale a funcționarilor publici din cadrul ISSPNPC se efectuează semestrial, acțiunea dată va fi executată în semestrul II-2023.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
Obiectivul 10: 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				
10.1.	Implementarea de către subdiviziunile structurale a Sistemelor IT, utilizarea eficientă a acestora și asigurarea transparenței activităților Inspectoratului.	Sisteme IT utilizate: - Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; - Programul de evidență contabilă „1C”; - Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; - Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, utilizat; - Pagina web a Inspectoratului, actualizată	Pe parcursul anului, cu raportare anuală	Sisteme IT utilizate: - Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; - Programul de evidență contabilă „1C”, utilizat; - Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat. De menționat, că programul în cauză, are o durată îndelungată de funcționare și o uzură pronunțată, nu răspunde necesităților din punct de vedere tehnic, mai mult ca atât, crează tot mai frecvent deficiențe și blocaje tehnice, care conduc la riscuri cu privire la păstrarea datelor înregistrate. În acest sens, este imperios necesar acordarea de către autoritățile ierarhic superioare, a suportului tehnic și financiar, pentru crearea unui Program informațional dezvoltat, care să faciliteze și să automatizeze procesele de lucru, pentru avansare prin digitalizare, dezvoltarea capacităților instituției; - Pentru utilizarea Sistemului Informațional Automatizat (SIA) de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, către MAI a fost expediat nomenclatorul articolelor din legislația-cadru, pentru a fi completat SIA și a asigura accesul la toate compartimentele SI și posibilitatea de a înregistra operativ datele dosarelor contravenționale; - Pagina web a Inspectoratului, actualizată și se completează zilnic cu informații utile în vederea transparentizării activităților ISSPNPC.	Subdiviziunile structurale
10.2.	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	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;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I - 2023, în Programul E-Management au fost înregistrate 1319 documente intrate, și 1324 documente executate/ieșire; 2. În programul de evidență internă INSPECT, pe parcursul trimestrului au fost înregistrate 69 procese-verbale de control, 471 petiții, 2154 apeluri telefonice și 59 consultații în ghișeul unic, 52 dosare contravenționale înregistrate în registru unic de evidență;	1. SMD; 2. Subdiviziunile structurale; (înregistrare) SPMA (evidență, monitorizare, raport); 3. DJ

		3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, contravențiile (conform CC), înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții.		3. Procesele - verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, contravențiile (conform CC), urmează a fi înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a 4. persoanelor care au săvârșit contravenții.A fost expediat nomenclatorul articolelor către MAI.	
Obiectivul 11: 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				
11.1.	Planificarea activităților și bugetului Inspectoratului, publicarea planurilor de activitate pe pagina web instituțională.	Planurile anuale de activitate ale Inspectoratului, aprobate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC; 2.Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat; 3.Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control; 4.Planul anual de activitate al subdiviziunii structurale; 5. Planul anual de control al Inspectoratului.	Trimestrul III; Trimestrul IV Trimestru IV	1. Planurile anuale de activitate ale Inspectoratului, aprobate și publicate pe pagina web a Inspectoratului; 2. Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC, transmise către MDED; 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV conform termenului stabilit; 4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV; 4. Planul anual de activitate al SubdiviziuniiE structurale au elaborat planurile de activitate a subdiviziunii reieșind din Planul de activitate al ISSPNPC; 5. Planul anual de control al Inspectoratului pentru anul următor va fi elaborat în trimestrul IV.	DPCM, SPMA Subdiviziunile structurale (participare)
11.2.	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. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de instruire; 5. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor; 6. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței. 7. Rapoartele periodice ale subdiviziunilor, cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni; 8. Rapoartele lunare de activitate; 9. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei anticorupție; 10.Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS, MAI (HG nr. 517/2022).	Trimestrial, anual	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, sunt prezentate și publicate pe pagina web instituțională: 1. Raportul cu privire la realizare a Planului anual de acțiuni al Agenției/Inspectoratului, pentru anul 2022, publicat pe pagina web ISSPNPC https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfcc77cc620daef099_r-aport-pa-apcsp-issnpc-a-2022-2-semnat-3-semnat.pdf ; 2. Informațiile trimestriale privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020), pentru trim.I -2023, prezentate și publicate pe pagina web ISSPNPC https://consumator.gov.md/uploads/0/images/large/545c0635609f49bfcc77cc620daef099_raport-aprobat-pcat-2022.pdf 3. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru perioada anului 2022 este publicat pe pagina web ISSPNPC; 4. Rapoartele periodice ale subdiviziunilor, cu privire la realizarea Planului anual de acțiuni, prezentate - 3; 4. Rapoartele lunare de activitate, prezentate - 2; 5. Rapotul periodic privind implementarea Strategiei anticorupție, pentru perioada a.2022 a fost transmis în format electronic către MDED, la data de 16.02.2023; 6. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS.	DPCM, SPMA, Subdiviziunile Structurale,
					DJ (9 - 10).

11.3.	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; - Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice; - Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate; - Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 și HG 655/2016; - Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație	Trimestri al, anual	- Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web a ISSPNPC; - Anunțuri și/sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice - 4; - Au fost desfășurate 4 Proceduri de achiziții publice documentate prin 4 procese verbale ale grupului de lucru pe achiziții publice – 4; - 11 contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 și HG 655/2016; - Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată către Agenția Achiziții Publice.	DJ, DMI
11.4.	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.	Trimestri al anual	1. Raportul financiar pentru anul 2022, executat și prezentat către MDDE; 2. Rapoartele statistice: 2-INV, M1-trimestrial, M3-anual, B1, 1-TR, TIC, executate și prezentate; 3. Rapoartele la Serviciul fiscal - IPC-21. IRM – executate și prezentate	DMI SFA.
11.5	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	Trimestri al anual	1. Pentru trimestrul I, toate cheltuielile au fost executate în limita mijloacelor financiare aprobate pentru anul curent. 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web a ISSPNPC.	DMI SFA DJ

Ex.: Direcția planificare, coordonare și monitorizare
Tel. 022 501 917

Subiectele petițiilor înregistrate pe parcursul trimestrului I - 2023

Nr. d/o	Principalele subiecte ale petițiilor	În număr
1.	Servicii prestate neconform	
2.	Produse nealimentare neconforme	
3.	Produse alimentare/ inclusiv Servicii alimentație publică	
4.	Domeniul metrologic	
5.	Reguli de comerț încălcarea regulilor de comerț /prin comerț online	
	Total petiții înregistrate	495
	Servicii prestate neconform	221
1.	Alte servicii	
2.	Servicii imobiliare (inclusiv servicii de cadastru, de dare în exploatare, investiții în construcții, etc.)	
3.	Servicii turistice (inclusiv servicii hoteliere)	
4.	Servicii de micro finanțare	
5.	Servicii de confecționare amobilei	
6.	Servicii auto (testare și asistență tehnică, reparație a autovehiculelor, etc.)	
7.	Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă, inclusiv televiziune prin cablu, etc.)	
8.	Servicii comunale	
9.	Servicii transport aerian,	
10.	Servicii de reparație electronice (telefoane mobile, accesorii, tehnicii de calcul, etc.)	
11.	Servicii bancare (servicii de schimb valutar)	
12.	Servicii taxi	
13.	Servicii de reparație a locuințelor și construcții	
14.	Servicii culturii fizice și sport (inclusiv saune, sală de forță)	
15.	Servicii de alimentare cu energie electrică	
16.	Servicii de aprovizionare cu gaze naturale	
17.	Servicii transport marfă	
18.	Serviciile frizeriei	
19.	Servicii medicale (inclusiv servicii stomatologice, de laborator, farmaceutice, etc.),	
20.	Servicii curățătorie chimică	
21.	Servicii jocuri de noroc (loterie)	
22.	Servicii reparație a mobilei	
23.	Servicii transport călători	
24.	Servicii foto, xerox, informaționale	
25.	Servicii de închiriere auto, apartament, et.	
26.	Servicii de asigurare cu apa potabilă	
27.	Servicii culturale, inclusiv servicii de agrement (de distracții, de odihnă)	
28.	Servicii de reparație a aparatelor electrice de uz casnic	
29.	Servicii poștale și de curierat	
30.	Servicii de asigurare (auto, imobil, altele)	
31.	Servicii de angajare în câmpul nuncii (inclusiv și peste hotare RM)	
32.	Servicii instalare panouri fotovoltaice	
	Produse nealimentare neconforme	156
33.	Produse electronice (telefoane mobile, accesorii - boxe, căști, huse, tehnica de calcul, etc.)	
34.	Aparate electrocasnice și electrice de uz casnic (inclusiv aparate de joasă tensiune, scule electrice, aparate de sudat, sisteme de climatizare)	
35.	Alte produse	
36.	Materiale pentru construcții, din lemn, beton, metal, etc.	
37.	Încălțăminte (toate categorii de încălțăminte, accesorii)	
38.	Mobilă și articole de mobilă (inclusiv seturi, garnituri, alte mobilier)	
39.	Articole pentru copii (inclusiv jucării, jocuri de societate, jocuri de mese, trotinete, biciclete, giroboard, alte articole pentru copii, etc.)	
40.	Piese de schimb auto (inclusiv cosmetică auto)	
41.	Confecții din materiale textile (articole de îmbrăcăminte, alte articole din materiale textile, etc.)	
42.	Dispozitive și aparate medicale, medicamente, parafarmaceutice	
43.	Trotinetă electrică	
44.	Ceasuri de mână (electronice, mecanice)	
45.	Bicicletă (pentru toate vârstele) , motociclete	
46.	Produse arzătoare pe combustibil gazos (aragaz, cazane de gaz, arzătoare de gaz, coloane de gaz, etc.)	
47.	Articole din ceramică (inclusiv articole pentru uz sanitar, etc.)	
48.	Produse chimice, cosmetice	
49.	Bijuterii și alte articole de giuvaergerie	
50.	Somiere și alte articole de pat	
51.	Instrumente muzicale	
52.	Echipamente de sport	
53.	Utilaj agricol	
	Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică	11
	Domeniul metrologic	10
54.	Calitatea motorinei	
55.	Servicii SAC	
56.	Înșelare la cântar/ volum	
57.	Produse preambalate	
58.	Lipsa paharului gradat	
59.	Utilizarea MM neconform	
	Reguli de comerț (încălcarea regulilor de comerț)	97
60.	Refuz de a presta serviciu, a vinde, a preschimba produsul, a restitui contravaloarea produsului, etc.	
61.	Practici înșelătoare, înșelare la casă, diferență de preț raft/casa, majorare prețului la achitare	
62.	Alte încălcări (neoferirea răspunsului în termen, livrare produs greșit, neconform, etc.)	
63.	Comportament neadecvat, agresiv , conflict la comercializarea produselor, prestarea serviciilor	
64.	Refuz de a prezenta Registrul de Reclamații la solicitarea consumatorului	
65.	Neeliberarea bonului fiscal (inclusiv eliberarea bonului fiscal incorect)	
66.	Nerespectarea condițiilor contractuale, perioadei de garanție, altor condiții	
67.	Nerespectarea programului de lucru al unității	
68.	Practici comerciale incorecte (nerespectarea condițiilor de ofertă, reducerilor, imposibilitatea valorificării voucher-ilor)	
69.	Comercializarea produselor în lipsa instrucțiunilor de utilizare în limba de stat și altor documente necesare, neprezentarea informației despre produs	
70.	Lipsa indicatoarelor de preț la comercializarea produselor	
71.	Comercializarea produselor interzise prin lege	
72.	Utilizarea ilegală a mărcii	
73.	Nerespectarea normelor sanitare la comercializarea produselor	