

APROBAT:
Şef Inspectorat

Sergiu DĂRĂNUȚA

_____ *semnat* _____
Semnătura , data

RAPORT

cu privire la realizarea Planului de acțiuni al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (PA ISSPNPC) pentru anul 2025,
pe parcursul trimestrului I – 2025

Nr. d/o	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	Subdiviziune responsabilă
Obiectivul 1: <i>Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici și capacităților decizionale ale consumatorilor, creșterea gradului de conștientizare în vederea respectării cadrului normativ cu privire la produse, servicii și protecția consumatorilor</i>					
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; 4. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.					
1.1.	Informarea și dialogul continuu cu mediul de afaceri referitor la produsele introduse și/sau puse la dispoziție pe piață și serviciile prestate, creșterea numărului de agenți economici conformați, din cei supuși controlului.	Activități de informare a agenților economici, desfășurate – 25 : 1. Campanii tematice de informare și conștientizare - 2: • <i>Aplică eticheta- cheia transparenței;</i> • <i>Comerț online sigur și corect!</i> În cadrul campaniilor: - Webinare (grupul țintă - agenții economici) - 2; - Vizite de consultanță (inclusiv solicitate) - 20; 2. Masă rotundă offline/online cu tematica „Comerț online sigur și corect!”; 3. Materiale informative distribuite agenților economici – 1000 ex.; 4. Numărul de agenți economici informați.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului I-2025 au fost realizate 3 activități de informare tematice, la solicitarea agenților economici și în scopul dezvoltării parteneriatului cu Camera de Comerț și Industrie: - vizita de informare în rețelele comerciale din domeniul farmaceutic, unde se comercializează și produse preambalate, jucării, alte produse pentru copii. Agenții economici au fost familiarizați cu cerințele actelor normative și legislative în vigoare, în vederea prevenirii încălcării legislației la comercializarea jucăriilor, produselor preambalate. Au fost informați 3 agenți economici, distribuite 350 de fișe informative; - vizita de informare a importatorilor/distribuitorilor de produse electrocasnice/electrice și jucării, privind respectarea cerințelor legislației în vigoare la importul și plasarea pe piață a produselor importate. Au fost informați 3 agenți economici; - participarea la Evenimentul „Fabricat în Moldova” , organizat de Camera de Comerț și Industrie, Ediția XXI-a a Expoziției naționale, au fost informați circa 350 agenți economici, distribuite 350 materiale informative. Astfel, în cadrul activităților de informare a mediului de afaceri: - au fost distribuite 700 fișe informative; - oferită consultanță/informații utile, prin diverse mijloace posibile, unui număr de 493 agenți economici, din total 4014 persoane informate (în cadrul activităților de informare, controalelor, examinării reclamațiilor,	DICMA (organizare, mediatizare) Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor (participare)

				soluționării amiabile a reclamațiilor, constatării clauzelor abuzive în contractele examinate, în Call–Centru, Ghișeul unic).	
1.2.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, măsuri reparatorii, creșterea numărului de consumatori informați.	Activități de informare a consumatorilor, realizate – 256: 1. Campanii tematice de informare și conștientizare – 4: • <i>Cunoașteți drepturile, fii responsabil!</i> • <i>Împreună pentru siguranța copiilor!</i> • <i>Citește eticheta. Fii consumator informat!</i> • <i>Cumpără online, ai grijă ce/cum comanzi!</i> 2. Webinare – 2 (grupul - țintă: consumatorii); 3. Vizite de consultanță în instituții de Învățământ, pentru studenți, elevi - 50; 4. Materiale informative distribuite consumatorilor - 2000 exemplare; 5. Apariții media tematice (tv/radio/pagini de socializare, etc) - 80; 6. Postări pe pagina web, Facebook ISSPNPC (comunicate, informații, notificări) – 120; 7. Numărul de consumatori informați.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului I-2025, au fost realizate 125 activități de informare a consumatorilor, inclusiv în cadrul evenimentelor tematice organizate de ISSPNPC, sau prin participare în parteneriat cu alte autorități de competență: 1. Campania de informare „<i>Cunoașteți drepturile, fii responsabil!!</i>”, în comun cu Centrul European al Consumatorilor din Republica Moldova, având ca scop informarea consumatorilor despre aspectele esențiale ale achiziționării produselor nealimentare și serviciilor. <u>link</u> În cadrul campaniei au fost desfășurate 2 vizite de consultanță în Centrul Comercial Unic, unde au primit consultanță 170 de consumatori, distribuite 220 pliante, fișe informative tematice. 3. Au fost desfășurate 3 vizite de consultanță în instituții de învățământ, precum și 3 lecții deschise realizate în cadrul evenimentului ZMDC, unde au primit consultanță 243 elevi și studenți, distribuite 749 materiale informative: - Școala profesională nr. 3 din Chișinău; - Universitatea Cooperatist Comercială; - Universitatea Tehnică din Moldova; <i>3 lecții deschise, în instituții de învățământ:</i> - Liceul „Vasile Vasilache”; - Liceul teoretic „Grățiești”; - Liceul teoretic „George Meniuc”. De asemenea, ISSPNPC a găzduit 3 grupuri de studenți și elevi, în număr de 68 persoane, care au primit consultanță de specialitate și 204 materiale informative: - <i>grupul de elevi</i> de la Centrul de Excelență în industria ușoară, care studiază disciplina Metrologie; - <i>grupul de studenți</i> de la Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova și elevi de la Centrul de Excelență în Afaceri; - <i>grupul de studenți</i> de la Academia „Ștefan cel Mare” a MAI. De asemenea, ISSPNPC a participat în cadrul evenimentului de anvergură dedicat <i>Zilei autonomiei locale și a lucrătorilor din administrația publică locală</i>, prin 3 vizite de informare, efectuate în regiunile Nord, Centru, Sud, unde circa 100 participanți au fost informați despre misiunea Inspectoratului, respectiv au primit circa 300 materiale informative. 4. Au fost distribuite consumatorilor 2253 materiale informative, din total 2953 materiale distribuite (pliante, fișe informative, obiecte personalizate). 5. Au fost realizate 32 apariții media (inclusiv preluări) TV/Radio. 6. Pe pagina Web și pe pagina de Facebook instituțională, au fost postate 81 materiale (29 comunicate, 1anunț, 51 publicații pe Facebook). 7. Au fost informați 3521 consumatori, prin diverse mijloace disponibile, inclusiv în cadrul evenimentelor organizate pe parcursul trimestrului, din numărul total de 4014 persoane informate: - în cadrul activităților de informare (1381 consumatori informați); - prin poștă electronică (către 114 consumatori, răspuns imediat la adresări); - în Call – Centru (1549); - în Ghișeul unic (152); - prin corespondența scrisă (către 325 consumatori, răspuns la reclamație);	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor

				În total, pe parcursul trimestrului I, au fost realizate 125 activități de informare a consumatorilor, inclusiv în cadrul evenimentelor organizate: - campania de informare „<i>Cunoașteți drepturile, fii responsabil!</i>” - 1; - vizite de consultanță - 11; - apariții media TV/Radio (participări la emisiuni, preluări, interviuri) - 32; - postări (comunicate/anunțuri) pe pagina web, Facebook ISSPNPC - 81.	
1.3.	Elaborarea materialelor informative tematice.	Materiale informative, elaborate - 5: - pliante tematice - 2; - materiale informative personalizate (cu logo-ul autorității) - 2; - fișa informativă „<i>Telefonul consumatorului</i>”.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Au fost elaborate 4 materiale informative: <u>pliante tematice – 2:</u> - „<i>Înlocuirea și returnarea produselor de calitate corespunzătoare</i>”; - „<i>Produse necorespunzătoare sau produse cu defect</i>”; <u>materiale informative personalizate (articole cu logo-ul autorității) - 2.</u>	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor (participare)
1.4.	Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor, oferirea consultațiilor.	1. Numărul reclamațiilor recepționate la Ghișeu; 2. Numărul consultațiilor oferite în Ghișeu: - consumatorilor; - agenților economici.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I, în Ghișeu au fost recepționate 81 reclamații. 2. În Ghișeu au fost oferite 156 consultații, dintre care: - <i>consumatorilor</i> - 152; - <i>agenților economici</i> - 4.	DICMA, DMI - SMD
1.5.	Lansarea și asigurarea funcționării Call - Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului, preluarea apelurilor.	1. Call – Centrul funcțional; 2. Regulamentul de funcționare a Call – Centrului; 3. Numărul de apeluri telefonice preluate; 4. Numărul de apeluri telefonice redirectionate către/de către alte autorități, din total preluate; 5. Numărul de consultații oferite telefonic: - consumatorilor; - agenților economici.	Ianuarie 2025 Semestrul I; Raportare trimestrială.	1. La data de 24.01.2025, în cadrul proiectului „<i>Crearea și Organizarea unui Centru Unic de Apel pentru Consumatori</i>”, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de Asociația „Henri Capitant de Cultură Juridică” Moldova, în parteneriat cu Moldcell, a fost lansat <i>Centrul Unic de Apel pentru Consumatori</i>, gestionat de ISSPNPC. La lansare au participat 12 autorități publice cu 35 reprezentanți ai Direcțiilor responsabile de protecția consumatorilor; 2. Regulamentul de funcționare a Centrului Unic de Apel pentru Consumatori urmează a fi aprobat după aprobarea modificărilor la HG nr. 466/2022; 3. În trimestrul I, în cadrul Call – Centrului, ISSPNPC a preluat 1608 apeluri telefonice. 4. Numărul apeluri telefonice: - preluate din start de către autoritățile de protecție a consumatorilor (pentru care sunt atribuite cele 6 butoane din rețea) - 2470: (ISSPNPC - 1608; ANSA - 340; CNPF- 152; ANRE -197; AAC - 60; ANRCETI -113); - Redirecționate către ANSP- 39 apeluri. 5. Au fost oferite telefonic 1608 de consultații: - <i>consumatorilor</i> - 1549; - <i>agenților economici</i> - 59. În cadrul proiectului a fost elaborat un spot video pentru consumatori ce încadrează toate domeniile. Spotul se difuzează pe rețelele de socializare link.	DICMA

Obiectivul 2: *Creșterea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea conformării cerințelor legale.*

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Întârzieri în procesul de implementare;
2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute;
3. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.

2.1.	Organizarea și desfășurarea	1. Eveniment organizat și mediatizat;	15.03.2025	1. ISSPNPC a marcat Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor (ZMDC), cu genericul „ <i>Tranziția către un stil de viață sustenabil</i> ”, printr-un șir de activități	DICMA,
------	-----------------------------	---------------------------------------	------------	---	--------

	național, elaborarea Raportului anual privind activitatea de protecție a consumatorilor în baza informațiilor prezentate de autoritățile responsabile de domeniu.	consumatorilor, privind rezultatele înregistrate în domeniu, prezentate; 3. Numărul de activități comune (petiții, remise/examinate, apeluri telefonice redirectionate/preluate după competență).	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	contribui conform legii la elaborarea raportului anual privind activitatea de protecție a consumatorilor. 3. Pe parcursul trimestrului I-2025 au fost efectuate activități comune cu autoritățile de protecție a consumatorilor, și anume: - reprezentanții autorităților responsabile de protecția consumatorilor, la invitația ISSPNPC, au participat la evenimentul tematic găzduit, consacrat <i>Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor</i> ; - în cadrul examinării reclamațiilor parvenite la ISSPNPC au fost readresate conform competențelor 91 reclamații; - în cadrul Centrului Unic de Apel pentru Consumatori au fost redirectionate sau preluate din start de către autoritățile de protecție a consumatorilor (care sunt în cele 6 butoane) – 901 apeluri telefonice (ANSA - 340; CNPF- 152; ANRE -197; AAC - 60; ANRCETI -113; ANSP - 39).	Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor
Obiectivul 3: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor					
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; 4. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.					
3.1.	Organizarea și efectuarea supravegherii pieței produselor prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare, care fac obiectul reglementărilor tehnice, mijloacelor de măsurare, măsurile întreprinse în cadrul supravegherii pieței.	1. Procedura de supraveghere a pieței, elaborată și aprobată de ISSPNPC; 2. Numărul Deciziilor de inițiere a activităților de supraveghere a pieței pe grupe de produse; 3. Numărul de loturi, produse, mijloace de măsurare, monitorizate în cadrul supravegherii pieței, din care neconforme, măsuri întreprinse/ aplicate (după caz) față de agenți economici, executate; 4. Numărul de controale inopinate, inițiate în rezultatul monitorizării (după caz); 5. Numărul agenților economici/ importatori care introduc și/sau pun la dispoziție pe piață produse nealimentare, mijloace de măsurare neconforme, monitorizați, din care conformați; 6. Numărul de Notificări privind încălcările transfrontaliere referitor la produse periculoase sau potențial periculoase.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Procedura de supraveghere a pieței se află în curs de elaborare. 2. Pe parcursul trim. I au fost emise 5 Decizii de inițiere a activităților de supraveghere a pieței, pe următoarele grupe de produse: - <i>jucării pentru copii (2 Decizii);</i> - <i>echipamente de joasă tensiune;</i> - <i>aparate de aer condiționat;</i> - <i>echipamente individuale de protecție.</i> 3. În baza Deciziilor de inițiere a activităților de supraveghere a pieței, privind produsele nealimentare de import, din domeniile de competență, au fost monitorizate 5320 produse, inclusiv: - <i>aparate de aer condiționat – 5312;</i> - <i>echipamente de joasă tensiune – 5;</i> - <i>jucării - 3.</i> 4. Agenții economici, importatori, s-au conformat cerințelor și, nu a fost necesar inițierea controalelor inopinate, sau aplicarea măsurilor juridice. 5. În rezultatul monitorizării produselor nealimentare pe piața internă, inițierea controalelor inopinate n-a fost necesară. 6. Pe parcursul tr.I-2025, au fost monitorizați 23 agenți economici (importatori). Urmare a acțiunilor întreprinse de ISSPNPC, agenții economici vizați s-au conformat cerințelor. 7. Pe parcursul trimestrului, în adresa ISSPNPC a parvenit 1 Notificare, de la reprezentantul autorizat al unei companii de peste hotare (GKN Ayra Servicio, S.A), despre o acțiune corectivă privind <i>articulațiile CV</i>, comercializate în RM în anii 2022–2023. Conform Notificării GKN Ayra Servicio, în urma verificărilor efectuate, au constatat că, aproximativ 26,4% dintre produse nu respectă cerințele privind rezistența statică la torsiunea de 45°, existând riscul de fisurare sau rupere, ceea ce poate duce la pierderea direcției sau a puterii motrice în timpul condusului. În consecință, producătorul a dispus retragerea de pe piață a produselor neconforme (23 de articulații CV neconforme).	DSP, DSM

				În baza Notificării primite, Direcția supravegherea pieței din cadrul ISSPNPC, a Notificat cei 2 distribuitori vizați, solicitând informații privind măsurile întreprinse în privința produselor notificate: - <i>unul dintre distribuitorii notificați, a declarat că nu a importat și nu a plasat pe piață astfel de produse, iar;</i> - <i>celălalt distribuitor notificat, s-a conformat, prezentând dovada distrugerii a 7 articulații CV neconforme.</i>	
3.2.	Organizarea și efectuarea controlului de stat privind respectarea legislației în domeniu, a cerințelor stabilite în actele normative sau declarate referitor la produsele nealimentare conform programului sectorial de supraveghere a pieței, conformitatea prestării serviciilor.	1. Numărul controalelor <i>planificate</i>, privind conformitatea produselor nealimentare -66, a prestării serviciilor – 4, din care efectuate, cu neconformități, ponderea controalelor cu neconformități; 2. Numărul controalelor <i>planificate și inopinate</i> efectuate, privind conformitatea produselor nealimentare, prestarea serviciilor, din care cu neconformități, ponderea controalelor cu neconformități depistate; 3. Numărul de loturi, produse nealimentare (autohtone, de import) și prestări a serviciilor controlate, din care cu neconformități depistate, ponderea produselor neconforme, serviciilor prestate neconform; 4. Numărul mostrelor de produse nealimentare, <i>prelevate</i> în cadrul controalelor - 15 planificate, din care testate la fața locului sau în laborator, stabilite neconforme; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate privind produsele nealimentare și serviciile, din care executate, ponderea măsurilor executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pentru trim.I-2025 au fost planificate 16 controale privind conformitatea produselor nealimentare și 1 control în domeniul prestării serviciilor. Toate cele 17 controale planificate au fost efectuate, din care în cadrul a 14 (82%) controale au fost depistate neconformități. 2. În total, au fost efectuate 19 controale, din care 2 inopinate (1 control inopinat în bază autosesizării privind conformitatea prestării serviciilor- <i>activități recreative și distractive</i>, al doilea control inopinat în baza petiției unui consumator), neconformități depistate în cadrul a 16 (84%) controale. 3. În cadrul controalelor au fost verificate 177 loturi/1686 unități de produse nealimentare, inclusiv 173 loturi/1678 produse de import, din care 64 (37%) loturi/742 produse erau neconforme, toate fiind cu originea de import. 4. Mostre de produse nealimentare, în cadrul controalelor, n-au fost prelevate, pentru încercări de laborator. În urma examinării documentelor de însoțire privind evaluarea conformității produselor, rapoartelor de încercări, documentației tehnice, inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv au stabilit că testarea acestora în laborator nu era necesară. 5. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor efectuate, au fost aplicate măsuri juridice: - prescripții privind înlăturarea neconformităților – 13, din care 6 (46%) executate; - prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse - 5, din care 3 (60%) executate; - procese-verbale cu privire la contravenție - 12, încheiate în cadrul controalelor planificate și inopinate privind supravegherea produselor nealimentare/serviciilor; - aplicate 4 sancțiuni, în sumă de 10 050,00 lei; - procese verbale expediate în instanță, pentru aplicarea sancțiunilor - 2. 6. Pentru trimestrul I-2025, pe instituție au fost planificate 29 controale în domeniile de competență, toate 29(100%) controale, au fost efectuate. 7. În total, în domeniile de competență au fost efectuate 52 controale planificate și inopinate, din care în cadrul a 35(67%) controale au fost depistate neconformități, inclusiv: - <i>în domeniul supravegherea pieței</i>, au fost efectuate 17 controale planificate, din care, în cadrul a 14(82%) controale au fost constatate neconformități; - <i>în domeniul Metrologie și produse preambalate</i>, au fost efectuate 33 controale (12 planificate și 21 inopinate), din care în cadrul a 19 (57%) controale au fost constatate neconformități; - <i>în domeniul protecției consumatorilor</i>, efectuate 2 controale inopinate, în ambele controale au fost constatate neconformități.	DSP

		controalelor cu neconformități depistate, din efectuate; 8. Numărul total de loturi, produse, mijloace de măsurare inclusiv puse în utilizare, produse preambalate (autohtone, de import) și prestări a serviciilor controlate, din care cu neconformități depistate, ponderea produselor, mijloacelor de măsurare, preambalatorilor neconforme, serviciilor prestate neconform; 9. Numărul total al mostrelor de produse - 45 (și 10 contraprobe petrol) planificate din care, prelevate și testate în cadrul controalelor la fața locului sau în laborator, stabilite neconforme; 10. Numărul total de măsuri juridice <i>prescripții/decizii/contravenții/amenzi</i>, aplicate în cadrul controlului, examinării materialelor / sesizărilor/reclamațiilor, din care executate.		Ponderea controalelor cu neconformități (planificate și inopinate) constituie 67%, din total controale efectuate pe parcursul trimestrului; 8. În cadrul controalelor efectuate, în total au fost supuse controlului 251 loturi / 60018 bucăți (produse) și 106648,00 litri de produse petroliere, plasate pe piață, din care 98(39%) loturi/10860 bucăți (produse) erau neconforme. De asemenea, în cadrul controalelor au fost verificate 168530 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniile de interes public, din care 20374 (12,09%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale. 9. În cadrul controalelor, în total, au fost prelevate 48 mostre de produse, din care 37 mostre, au fost constatate conforme actelor normative de referință, pentru alte 3 mostre de <i>antigel</i>, conformitatea urmează a fi constatată, după prezentarea rezultatelor încercărilor de laborator, iar 8 mostre de produse preambalate au fost constatate neconforme în rezultatul testării la fața locului: - 9 mostre produse petroliere: în rezultatul încercărilor de laborator, s-au dovedit a fi conforme; - 3 mostre de <i>antigel</i>, pentru care conformitatea urmează a fi constatată, după prezentarea rezultatelor încercărilor de laborator; - 36 mostre produse preambalate, testate la fața locului, din care 8 mostre s-au dovedit a fi neconforme, în rezultatul testării. 10. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor, în total au fost aplicate 96 măsuri juridice: - <i>prescripții</i> privind înlăturarea neconformităților – 23, executate 6(26%); - <i>prescripții</i> de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare – 17, executate – 5 (29%); - <i>prescripții</i> privind interdicerea temporară a lotului - 9, executate 3 (33%); - <i>decizii</i> privind încetarea practicilor comerciale incorecte - 1, executată; - <i>proces-verbale</i> cu privire la contravenție încheiate – 46.	Subdiviziunile cu funcții de control, DPMA
3.3.	Supravegherea și controlul respectării normelor comerțului electronic.	1. Numărul cazurilor de încălcări în domeniul comerțului electronic; 2. Măsurile juridice (<i>prescripții, contravenții, amenzi</i>) aplicate, executate, în domeniul comerțului electronic.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului I, nu au fost constatate încălcări a normelor și regulilor din domeniul comerțului electronic	DSP, DSM
3.4.	Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, materialelor cu privire la utilizarea ilegală a mărcii, produse contrafăcute, primite spre examinare, examinate; 2. Numărul loturilor, produselor contrafăcute, cazurilor de utilizare ilegală a mărcii constatate, din cele verificate; 3. Numărul măsurilor juridice aplicate (<i>prescripții, contravenții, amenzi</i>), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada raportată au parvenit 6 sesizări cu privire la utilizarea ilegală a mărcii, dintre care 5 sesizări sunt în examinare. 2. În cazul sesizării examinate la fața locului, în 3 locații ale agentului economic vizat, inspectorii au constatat prezența a 277 bucăți (cantitate totală) de șervețele umede, inscripționate cu marca SLEEPY. Până la luarea unei decizii, produsele respective au fost ridicate și transmise spre păstrare în depozitul agentului economic, sub responsabilitatea acestuia. Ulterior, cauza a fost soluționată pe cale amiabilă de către agentul economic și reprezentantul titularului de drepturi asupra mărcii în Republica Moldova. Totodată, au fost examinate alte 2 sesizări, din cele 14 rămase în examinare din 2024, din care: - în cazul unei sesizări nu au fost depistate careva încălcări; - în cazul celei de a doua sesizări, a fost inițiată procedura contravențională, în urma cercetării la fața locului. În cazul dat au fost ridicate 30 unități de	DSP

				produse cosmetice marca JIGOTT. Agentul economic a optat pentru procedura de distrugere a produselor cosmetice. Astfel, pe parcursul trimestrului I, în 2 cazuri, în privința a 2 loturi de produse nealimentare (șervețele umede, produse cosmetice), în cantitate de 307 bucăți, a fost constatată utilizarea ilegală a mărcii. 3. Măsurile aplicate: - încheiat 1 proces -verbal cu privire la contravenție; - întocmit Planul de remediere privind încetarea importului produselor marca JIGOTT, nimicirea produselor cercetate la fața locului.	
3.5.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate, aplicarea în activitățile de control de stat.	Listele de verificare noi elaborate, trimise spre aprobare: - Etichetarea energetică; - Încălzămint; - Sticla de cristal; - Textile; - Metale prețioase; - Eșantionarea produselor petroliere.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	ISSPNPC a trimis către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării spre aprobare, 21 liste de verificare: - 5 liste de verificare noi elaborate; - 16 liste de verificare curente, revizuite și actualizate. Lista de verificare „Etichetarea energetică a unor produse cu impact energetic”, a fost modificată în conformitate cu ultimele modificări ale HG nr.1003/2014 pentru aprobarea regulamentelor privind cerințele de etichetare energetică a unor produse cu impact energetic.	Subdiviziunile cu funcții de control
Obiectivul 4: Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal, în domeniul supravegherii pieței produselor nealimentare Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe neprevăzute care ar împiedica comunicarea între autoritățile de supraveghere a pieței, cu 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).					
4.1.	Cooperarea cu autoritățile responsabile de supravegherea pieței, în calitate de Birou unic de legătură.	1. Ordinul cu privire la desemnarea persoanelor responsabile de îndeplinirea atribuțiilor Biroului unic de legătură, aprobat, persoane desemnate; 2. Informații privind acțiunile desfășurate de ISSPNPC, în calitate de Birou unic de legătură, prezentate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Ordinul cu privire la desemnarea persoanelor responsabile de îndeplinirea atribuțiilor Biroului unic de legătură, urmează a fi aprobat; 2. ISSPNPC, în calitate de Birou unic de legătură, urmează a fi asigurat cu Sistemul informațional național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței, prin care să transmită informațiile aferente, conform prevederilor Legii nr.162/2023.	Personalul DSP
4.2.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și Serviciul Vamal, în privința produselor nealimentare.	1. Numărul de Notificări cu privire la produsele neconforme, trimise de Serviciul Vamal (SV) către ISSPNPC; 2. Numărul de Notificări cu privire la produse neconforme, trimise de ISSPNPC către SV în cazul produselor neconforme identificate în cadrul supravegherii pieței; 3. Numărul de produse monitorizate la introducerea în țară (vămuire), din care cu neconformități; 4. Numărul de măsuri aplicate (Decizii), trimise de ISSPNPC către SV cu privire la produsele neconforme;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I, Serviciul Vamal (SV) a trimis către ISSPNPC, în total 22 Notificări privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor. 2. Notificări cu privire la produse neconforme ISSPNPC nu a trimis către SV. 3. Pe parcursul trimestrului I, au fost monitorizate produse nealimentare în număr total de 132267 produse, din care: - monitorizate în baza Notificărilor transmise de SV către ISSPNPC, la introducerea în țară, în procesul de vămuire – 128630 produse, inclusiv: - jucării - 126 916; - aparate de aer condiționat - 1675; - produse electrocasnice (urcător de păr DYSON) - 14; - echipamente pentru parcuri de distracții - 25 (tobogane-1, trambulină gonflabilă-1, carusele-5, mașinuțe-18); - monitorizate în baza Coordonărilor SV cu ISSPNPC (SV a coordonat cu Direcția supravegherea pieței din cadrul ISSPNPC, 18 importuri a aparatelor de aer condiționat) – 3637 aparate monitorizate.	DSP

		5. Numărul de Cereri trimise de ISSPNPC către SV privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor neconforme.	Din numărul total de produse monitorizate, în privința a 10 produse, neconformitățile identificate nu au putut fi remediate, motiv pentru care acestea au fost returnate producătorului. Totodată, ISSPNPC a trimis către SV - 2 Cereri de suspendare a punerii în libera circulație a produselor nealimentare: - Cererea nr. 695/04.03.2025 de suspendare a punerii în libera circulație a produselor electrice/electrocasnice - aparate de aer condiționat; - Cererea nr.1010/31.03.2025 de suspendare a punerii în libera circulație a echipamentelor individuale de protecție. Serviciul Vamal, la cererea ISSPNPC nr.695/04.03.2025, a trimis către ISSPNPC - 9 Notificări (din cele 22) privind suspendarea punerii în liberă circulație a aparatelor de aer condiționat, importate de 6 agenți economici. Drept urmare, la somările ISSPNPC, agenții economici notificați s-au conformat, prezentând actele ce denotă conformitatea produselor respective, astfel ISSPNPC a emis: - 9 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme, pe care le-a transmis către SV. În temeiul aceleiași cereri (nr.695/04.03.2025), prin solicitările de coordonare trimise către ISSPNPC, SV a coordonat cu Direcția responsabilă a ISSPNPC, 18 importuri a aparatelor de aer condiționat. În baza Declarațiilor de conformitate prezentate ulterior de importatori, ISSPNPC a permis importul aparatelor de aer condiționat. • Totodată, de la SV au parvenit alte 9 notificări, privind suspendarea punerii în liberă circulație a echipamentelor pentru terenuri de joacă, în baza cărora ISSPNPC a emis și a transmis către SV, următoarele Decizii: - 1 Decizie de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață, informând totodată despre Decizie și Inspectoratul Național pentru supraveghere Tehnică; - 3 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme; - 5 Decizii privind aplicarea măsurilor de prevenire a introducerii și plasării pe piață a produselor care ar putea fi periculoase, cu obligarea agenților economici să prezinte în termenul stabilit, actele ce confirmă evaluarea conformității; Urmare la cele 5 Decizii privind aplicarea măsurilor de prevenire a introducerii și plasării pe piață a produselor (indicate supra), ISSPNPC a emis altele 5 Decizii aferente: - 1 Decizie de punere în liberă circulație a produselor conforme; - 4 Decizii de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață, informând despre aceasta și Inspectoratul Național pentru supraveghere Tehnică. • La Notificarea din 31.12.2024 parvenită de la SV, ISSPNPC a emis: - 1 Decizie de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață, informând și Inspectoratul Național pentru supraveghere Tehnică. • În baza Cererilor (2 cereri) ISSPNPC, de suspendare a punerii în libera circulație a produselor, transmise de ISSPNPC către SV în 2024, de la SV au parvenit 4 Notificări: - la Cererea nr.3863/12.11.2024, de la SV au parvenit 2 Notificări privind suspendarea punerii în liberă circulație a jucăriilor, la care după prezentarea	
--	--	---	--	--

				actelor ce denotă conformitate produselor, ISSPNPC a emis și transmis către SV, 2 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme; - la Cererea nr.4228/13.12.2024, au parvenit 2 Notificări privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor electrice/electrocasnice marca DYSON), la care ISSPNPC: a) la o (1) Notificare, a emis 1 Decizie privind aplicarea măsurilor de remediere a neconformităților până la plasarea pe piață a produselor, după care a emis și a transmis către SV următoarea Decizie de punere în liberă circulație a produselor conforme; b) la a doua Notificare ISSPNPC a emis o (1) Decizie privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme. Agentul economic (la această Decizie) nu a putut prezenta acte ce confirmă evaluarea conformității, a returnat produsul către exportator, prezentând Declarația Vamală de reexport. 5. ISSPNPC a trimis către SV 2 Cereri privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor neconforme (produse electrice/electrocasnice - aparate de aer condiționat, echipamente individuale de protecție). <u>Prin urmare, pe parcursul trimestrului I - 2025:</u> ISSPNPC a transmis către SV, 2 Cereri de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor; Serviciul Vamal a trimis către ISSPNPC, 22 Notificări privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor; ISSPNPC, la notificările Serviciului Vamal, a emis 29 Decizii și, le-a transmis către SV: - Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme – 16; - <i>Decizie de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață – 6;</i> - <i>Decizii privind aplicarea măsurilor de prevenire a introducerii și plasării pe piață a produselor care ar putea fi periculoase, cu obligarea agenților economici să prezinte în termenul stabilit, actele ce confirmă evaluarea conformității – 5;</i> - <i>Decizie privind aplicarea măsurilor de remediere a neconformităților până la plasarea pe piață a produselor – 1;</i> - <i>Decizie privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme -1.</i> Totodată, SV a coordonat cu ISSPNPC (Direcția responsabilă), alte 18 importuri de produse (<i>aparate de aer condiționat</i>).	
4.3.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal prin schimbul de informații,	1. Instruiri privind activitatea comună, realizate; 2. Ședințe comune cu SV, realizate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. A fost desfășurat seminarul „Consolidarea procedurilor de conlucrare între Serviciul Vamal (SV) și ISSPNPC”, organizat de SV în format online, la care reprezentantul ISSPNPC a participat în calitate de formator, unde au fost abordate un șir de întrebări/situații apărute în procesul de lucru a funcționarilor vamali din prima linie. La seminar au participat 97 persoane. 2. La data de 27 februarie, șefii DSP și DSM, au avut o ședință comună cu SV, unde au discutat aspectele ce țin de plasarea pe piață a aparatelor de aer condiționat și a produselor petroliere.	DSP

	aplicarea cadrului normativ.				
Obiectivul 5: <i>Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul metrologiei</i>					
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. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.					
5.1.	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 – 50, din care efectuate, ponderea; 2. Numărul de controale efectuate, (planificate, inopinate), din care cu neconformități depistate, ponderea controalelor cu neconformități depistate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate (autohtone/import) în cadrul controalelor, din care neconforme, ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 4. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, soluționate, din care prin control inopinat; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pentru trimestrul I-2025, au fost planificate 12 controale în domeniul Metrologie și produse preambalate, din care 10 controale au fost efectuate, iar 2 controale, regăsindu-se și în planul altor autorități (ANSP și INST), vor fi efectuate în comun, în trimestrul II, conform coordonării prealabile inclusiv cu CS. 2. În total, au fost efectuate 33 controale, din care: - 12 controale planificate (2 controale au fost planificate pentru tr. IV-2025, însă fiind comune cu ANSP, au fost efectuat în tr. I-2025; - 21 controale inopinate, <i>din care:</i> - <i>în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori (a.2024) – 8 controale;</i> - <i>la solicitarea ASP pentru confirmarea corespunderii MM – 6 controale;</i> - <i>în baza demersului Institutului Național de Metrologie (INM), referitor la utilizarea mijloacelor de măsurare – 4 controale;</i> - <i>în baza demersului parvenit de la un agent economic– 1control;</i> - <i>prin trasabilitate -2 controale.</i> Neconformități au fost depistate în cadrul a 19 (57%) controale (12 planificate și 7 inopinate). Supravegherea metrologică, a mijloacelor de măsurare și măsurărilor în domeniul de interes public a fost realizată prin 6 controale (4 planificate și 2 inopinate), și anume în domeniul: - <i>servicii de alimentație publică (în partea ce ține de MM și măsurări):</i> au fost efectuate 4 controale (2 controale planificate și 2 inopinate în baza petițiilor consumatorilor). Neconformități au fost depistate în toate cele 4(100%) controale, unde s-a constatat utilizarea MM neverificate, lipsa marcajului metrologic la MM utilizate, înșelare la masă și achitare, utilizarea masurilor de capacitate de servire și măsuri de transfer nelegalizate metrologic, fără marcajul CE, utilizarea la deservire a caserolelor din materiale plastice, interzise prin lege. Inclusiv, în cadrul unui control s-a constatat expunerea în comercializare a jucăriilor (1 lot / 17 jucării), în lipsa Declarației de conformitate, a avertismentelor și instrucțiunii de utilizare în limba română. Pentru neconformitățile depistate au fost eliberate 5 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 4 prescripții de înlăturare a neconformităților, 12 procese-verbale cu privire la contravenție. - <i>servicii de asigurare cu apă potabilă și canalizare (în partea ce ține de MM):</i> a fost efectuat un control planificat, în cadrul căruia s-a constatat utilizarea în domeniul de interes public a 167781 MM, din care 20289 (12%) MM erau neconforme, aveau buletine de verificare metrologică cu termenul de valabilitate expirat. Totodată, s-a depistat că, agentul economic supus controlului a admis reparare, montare, punere în funcțiune a MM înainte de depunerea notificării și confirmarea recepționării acesteia de	DSM, SCPP

				către INM, precum și desfășurarea activității de reparare în lipsa acordului producătorului în vederea asigurării cu piese de schimb. Pentru neconformitățile depistate au fost aplicate măsuri juridice, eliberate 1 prescripție de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare și 1 prescripție privind înlăturarea neconformităților, încheiate 2 procese-verbale cu privire la contravenție. - <i>servicii de asistență medicală (în partea ce ține de MM și măsurări):</i> a fost efectuat un control planificat, în cadrul căruia s-a constatat utilizarea în domeniul de interes public a 359 MM, din care 31 MM erau neconforme și anume neverificate metrologic, în lipsa buletinelor de verificare metrologica, buletine de verificare metrologica cu termenul de valabilitate expirat, neadecvate, fără marcajul aprobării de model, fără marcajul CE, fără marcajul metrologic suplimentar, fără declarație de conformitate. Pentru neconformitățile depistate au fost aplicate: 1 prescripție de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 1 prescripție privind înlăturarea neconformităților, în această privință ISSNPC pornește proces contravențional. Pe parcursul trimestrului, a fost efectuat un control inopinat (prin trasabilitate), la etapa plasării pe piață a mijloacelor de măsurare, în cadrul căruia au fost supuse controlului 9 loturi/140 MM, care s-au dovedit a fi neconforme cerințelor metrologiei legale (ne verificate metrologic, fără marcajul aprobării de model, fără informația în limba română, agentul economic nu deținea notificare privind dreptul de reparare, montare, punere în funcțiune a MM). Pentru neconformitățile depistate au fost aplicate: 1 prescripție privind interdicerea temporară a lotului de produse, 1 prescripție privind înlăturarea neconformităților, încheiate 2 procese-verbale cu privire la contravenție. 3. În cadrul controalelor planificate și inopinate, au fost verificate 168670 MM (168530 MM utilizate în domeniile de interes public și 140 MM plasate pe piață), din care 20514 (12%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale (20374 MM utilizate și 140 MM plasate pe piață). 4. Pe parcursul trimestrului, au parvenit 19 reclamații și 2 sesizări în domeniul metrologic, din care: - 4 reclamații au fost examinate prin control inopinat; - 4 reclamații au fost examinate din oficiu; - 2 reclamații au fost readresate altor autorități, conform competențelor; - iar 9 reclamații sunt în examinare. 5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor au fost aplicate 66 măsuri juridice: - 17 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 5 (29,4%) executate; - 10 prescripții de înlăturare a neconformităților; - 4 prescripții privind interdicerea temporară a lotului aflate în termen; - 1 decizie privind încetarea, interdicerea practicii comerciale incorecte, executată; - 34 procese-verbale cu privire la contravenție (20 încheiate în cadrul controalelor planificate și 14 în cadrul controalelor inopinate).	
--	--	--	--	---	--

5.2.	Controlul conformității produselor preambalate.	1. Numărul de controale efectuate (planificate, inopinate) 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 preambalate prelevate și testate la fața locului, neconforme, % ponderea; 4. Numărul de petiții/sesizări cu privire la preambalate, examinate, soluționate, inclusiv prin control inopinat; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În trimestrul I, au fost efectuate 4 (12%) controale planificate la etapa preambalării produselor, din total 33 controale metrologice efectuate. Neconformități au fost depistate în toate (100%) controale. 2. Au fost supuse controlului 41 loturi /58116 produse preambalate, din care 14 (34%) loturi /9915 (17%) unități, erau neconforme: - <i>necorespunderea valorii tolerate;</i> - <i>lipsa pe produsele preambalate marcajul cu litera „e”;</i> - <i>lipsa marcajului metrologic, numărului de fabrica, clasa de exactitate a MM utilizate la preambalarea produselor;</i> - <i>marcajul „e” nu corespunde DN;</i> - <i>lipsa notificării pentru dreptul de preambalare a produselor.</i> 3. Din loturile de produse preambalate supuse controlului, au fost prelevate 36 mostre și testate la fața locului, din care 8 (22%) mostre s-au dovedit a fi neconforme în rezultatul testării, eroarea depășea limita admisibilă. Ponderea mostrelor neconforme, alcătuiește 22% din mostrele prelevate. 4. Pe parcursul trimestrului, petiții/sesizări cu privire la produsele preambalate nu au parvenit. 5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele preambalate, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare - 3, aflate în termen; - prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse - 3, aflate în termen; - prescripții privind înlăturarea neconformităților - 3, aflate în termen; - procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate - 6. În cadrul unui control planificat la stația Peco, în magazinul mixt au fost depistate în comercializare: - 10 loturi/34 produse preambalate (antigel, uleiuri), din care 6 loturi/21 produse erau neconforme, pe produsele preambalate lipsea marcajul cu litera „e”; - 4 loturi/25 produse alimentare cu gramaj declarat, care s-au dovedit a fi neconforme, pe ambalaj nu era indicată masa netă și unitatea de măsură.	DSM
5.3.	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 (planificate, inopinate) la stațiile de alimentare cu combustibil (SAC), din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse petroliere controlate, din care neconforme, ponderea produselor petroliere neconforme (loturi), din cele controlate; 3. Numărul mostrelor prelevate/testate în laborator, în cadrul controalelor planificate/inopinate - 40, din care neconforme;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Din numărul total 33 controale metrologice efectuate în trimestrul I-2025, la stațiile PECO au fost efectuate 15 (45,45%) controale, din care 4 planificate și 11 inopinate (în baza reclamațiilor – 6; sesizării INM – 4; prin trasabilitate -1). În cadrul a 7 (47%) controale, din cele efectuate la stațiile PECO, au fost depistate neconformități, (4 controale planificate și 3 inopinate). <u>Neconformitățile depistate:</u> - <i>necorespunderea valorilor tolerante (eroarea depășește limita admisibilă la pompă);</i> - <i>utilizarea MM neverificate metrologic (deteriorate);</i> - <i>utilizarea MM cu sigiliu deteriorat;</i> - <i>utilizarea practicilor comerciale incorecte.</i> 2. Au fost supuse controlului 9 loturi / 106648 litri produse petroliere, care s-au dovedit a fi conforme cerințelor actelor normative de referință. 3. Au fost prelevate 9 mostre de produse petroliere (benzină, motorină) și 3 mostre de antigel și transmise pentru încercări de laborator, din care 9 mostre de produse petroliere s-au dovedit a fi conforme cerințelor actelor	DSM,SCPP

		4. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme; 5. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, soluționate, inclusiv prin control; 6. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.		normative, iar pentru 3 mostre de antigel, conformitatea urmează a fi constatată după prezentarea rezultatelor încercărilor de laborator. Din acest motiv, 2 controale sunt suspendate, până la prezentarea rezultatelor încercărilor de laborator. 4. În cadrul controalelor efectuate la SAC-uri, au fost verificate 94 MM, din care 19 (20%) MM s-au constatat neconforme cerințelor metrologiei legale. 5. Pe parcursul trimestrului, pe diverse subiecte referitor la serviciile oferite consumatorilor la SAC-uri, au parvenit 10 reclamații, din care 2 reclamații referitor la calitatea produselor petroliere, 7 privind presupunerea înșelării la volum, 1 petiție privind alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere. Prin control au fost examinate 4 reclamații, din cele 10 parvenite, iar la 1 reclamație, consumatorului i s-a oferit răspuns din oficiu (petiția nu întrunește condițiile prevăzute de legislație). 6. Pentru neconformitățile constatate în cadrul controalelor la SAC-uri, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 7 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, 4 executate; - 1 decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte, executată; - 12 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate.	
--	--	--	--	---	--

Obiectivul 6: *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.

6.1.	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.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În trimestrul I, de către SCS au fost examinate 16 contracte încheiate cu consumatorii: - Contract de prestării servicii „Modtelecom”-1 - Contract de vânzare – cumpărarea a spațiului comercial – 1 - Contract de vânzare cumpărare a bunului în construcție – 1 - Contract de prestări servicii – 5 - Contract de vânzare cumpărare imobil – 2 - Contract încheiat cu mediatorii – 1 - Contract de intermediere imobiliară – 5. 2. În perioada de raportare au fost înregistrate și examinate 12 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. 3. Au fost întocmite 8 Acte de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, de 4 ori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2024 (2 Acte de constatare întocmite în tr.I-2024).	SCS
6.2.	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.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului au parvenit 7 reclamații privind practicile comerciale incorecte; 2. Au fost constatare 2 cazuri de practici comerciale incorecte; 3. Au fost emise 2 Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte, în acest sens fiind încheiate 4 procese-verbale contravenționale.	SCS

Obiectivul 7: *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. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 3. Insuficiență de personal calificat.					
7.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor privind protecția drepturilor consumatorilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă, pr remediere, înlocuire restituirea contravalorii produsului/serviciului.	1. Numărul de reclamații/sesizări primite, din care: - <i>direct de la consumatori;</i> - <i>de la alte autorități</i>, total și pe autorități. 2. Numărul de reclamații / sesizări examinate, din care: - cu privire la produse/grupe de produse; - cu alte subiecte reclamate; - cu privire la serviciile prestate; 3. Numărul de reclamații / sesizări remise altor autorități, total și pe autorități. 4. Măsurile aplicate: - <i>procese verbale cu privire la contravenție încheiate</i>, examinate, amenzi aplicate; - <i>decizii de remediere</i>, înlocuire, restituire a contravalorii produsului /serviciului necorespunzător; - <i>decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte, alte măsuri;</i> 5. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului); 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului, au fost înregistrate 360 reclamații/13 sesizări (3 DPDC, 2 DSM, 8 DSP), din care 6 sesizări referitor la utilizarea ilegală a mărcii: - reclamații direct de la consumatori – 263 (inclusiv 2 anonime); - reclamații primite de la alte autorități – 97, din care: <i>Inspectoratul de poliție – 91; Inspectoratul Național de Investigații – 1; Procuratura RM - 2; Guvernul RM - 1; Banca Națională a Moldovei - 1; Pretura sec. Rîșcani - 1.</i> <u>Subiectele reclamațiilor înregistrate, conform anexei:</u> servicii prestate necorespunzător-140; produse nealimentare -141; încălcarea regulilor de comerț, conflict – 34; produse alimentare, alimentație publică -26; metrologie și produse petroliere – 19. 2. În limita competențelor funcționale au fost examinate și soluționate 234 reclamații, din numărul total de 325 reclamații examinate. 3. Din numărul total de 360 reclamații înregistrate, 91 au fost remise altor autorități de competență: ANSA -26, ANTA -12, CNPF - 9, ANRE - 7, ANRCETI -7, INST - 6, APL - 6; AAC -5, IP - 4, ANSP - 4, DGLCA - 3, Ministerul Sănătății -1, Serviciul Fiscal de Stat-1. 4. În rezultatul examinării reclamațiilor/sesizărilor au fost aplicate măsuri juridice: - <i>42 procese verbale cu privire la contravenție încheiate</i>, din care 28 examinate (9 cu aplicare planului de remediere,18 amenzi aplicate, în sumă de 41700, 1 încetat); - 9 <i>decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător</i> (8 - DPDC, 1 - DSP); - 3 <i>decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte</i>, din care 2 <i>decizii în cadrul examinării reclamațiilor și 1 decizie în cadrul controlului</i>, emise de către ISSPNPC. 5. Pe cale amiabilă au fost soluționate 14 reclamații, dintre care: - <i>la 11 consumatori le-au fost restituiți banii, în sumă totală de 68 551,61 lei;</i> - <i>la 2 consumatori le-au fost înlocuite produsele neconforme;</i> - <i>la un consumator i-a fost reparat gratuit produsul neconform.</i> 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați constituie 68551,61 lei.	DPDC; Subdiviziunile cu funcții de control
7.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și reprezentarea intereselor	1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească: - pentru prezentarea intereselor consumatorilor, din care cu câștig de cauză;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Acțiuni depuse în instanța de judecată, în perioada de referință: - pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, acțiuni în instanța judecătorească n-au fost depuse; - pentru prezentarea intereselor ISSPNPC, acțiuni în instanța judecătorească n-au fost depuse;	DJ

	Inspectoratului și consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu.	- pentru prezentarea intereselor ISSPNPC, 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: - <i>ISSPNPC- reclamant;</i> - <i>ISSPNPC - pârât;</i> - <i>ISSPNPC – intervenient accesoriu;</i> 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 ședințele de judecată la examinarea dosarelor.		2. ISSPNPC a reprezentat interesele consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu, în cadrul a 42 acțiuni în instanța judecătorească, din care 4 acțiuni s-au soldat cu câștig de cauză; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată din care: - ISSPNPC (reclamant) – nu au fost; - ISSPNPC (pârât), dosare administrative și contravenționale aflate pe rol, pe care a fost/ nu a fost pronunțată hotărârea - 269 dosare; - ISSPNPC (intervenient accesoriu), aflate pe rol, pe care a fost/ nu a fost pronunțată hotărârea - 42 dosare; 4. Au fost întocmite și depuse în instanța de judecată cereri de recurs - 6; 5. Cereri de apel, depuse în instanța de judecată - 5; 6. Referințe, pledoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 16; 7. Participări la examinarea dosarelor în ședințe de judecată – 65.	
7.3.	Aplicarea măsurilor juridice (contravenții, amenzi) 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.	1. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate, din care 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.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	- Pe parcursul trimestrului au fost încheiate și înregistrate 102 procese - verbale cu privire la contravenție, din care: <i>în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor/autosesizărilor - 49;</i> <i>în baza controalelor efectuate 2025 - 46;</i> <i>în baza controalelor efectuate la finele anului 2024 - 7.</i> - Procese - verbale cu privire la contravenție examinate de ISSPNPC în trimestrul I - 74, din care 28 procese-verbale au fost încheiate în a. 2024. Din numărul total de 74 procese-verbale examinate: - procese-verbale care au rezultat cu aplicarea sancțiunii - 36, inclusiv pentru 4 procese-verbale încheiate în a. 2024; - încetate – 3 procese-verbale, din care 2 încheiate în a. 2024; cu plan de remediere - 35 procese-verbale, din care 22 încheiate în 2024; - remise altor autorități de competență - 5 procese-verbale, din care: procese - verbale remis către Serviciul Fiscal de Stat - 2; procese verbale remise în instanța de judecată - 3, din care 1 proces - verbal, pentru încălcarea art. 97 CC, 2 pentru încălcarea art. 84 CC. - Suma amenzilor aplicate în perioada de referință, la moment constituie 123 250, 00 lei, din care: - 113 650,00 lei, pentru amenzile aplicate în baza proceselor – verbale încheiate în a. 2025; - 9600,00 lei, pentru amenzile aplicate în baza proceselor – verbale încheiate în a. 2024. 4. În perioada de referință, au fost achitate 13 amenzi, în sumă de 15 975,00 lei, din care:	Subdiviziuni le cu funcții de control, DJ

				- 11 amenzi achitate, în sumă de 12 675,00 lei, în baza proceselor – verbale încheiate în a. 2025, și; - 2 amenzi achitate în sumă de 3 300, 00 lei, în baza proceselor - verbale încheiate în a. 2024. 5. Pe parcursul trimestrului, în instanța de judecată au fost contestate 6 decizii asupra cauzelor contravenționale, din care: - 5 contestații asupra deciziilor emise în 2024; - 1 contestații asupra deciziei, emise în 2025.	
Obiectivul 8: Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal în domeniile de competență					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 3. Insuficiență de personal calificat.					
8.1.	Participarea în procesul de aliniere a cadrului normativ național în domeniile de competență, cu privire la supravegherea pieței și protecția consumatorilor, produse, servicii, regulile de comerț.	1. Numărul actelor/documentelor avizate juridic, din cele primite spre examinare și avizare; 2. Propuneri la modificarea /amendarea actelor normative, înaintate; 3. Propuneri la modificarea HG nr.466/2022 în temeiul prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr.105/2003, înaintate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului, ISSPNPC a examinat și a avizat 13 documente primite spre avizare: - proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Programului de dezvoltare a domeniului controlului de stat pentru anii 2025-2028; - proiectul Ordinului ministrului mediului cu privire la aprobarea criteriilor de acordare a etichetei ecologice pentru încălțăminte, care se referă la grupul de produse și servicii „Încălțăminte”, categoria de produse și servicii „Îmbrăcăminte și textile” din anexa nr. 1 la Regulamentul privind etichetarea ecologică aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 204/2023; - proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind verificarea stării tehnice a vehiculelor de către Poliție; - proiectul Hotărârii Guvernului pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor - proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale formate de Sistemul informațional „e-Dosar: Gestiune electronică a cauzelor penale/contravenționale” și modificărilor la Conceptul-cadru al Sistemului informațional integrat al Ministerului Afacerilor Interne, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 147/2024; - proiectul Hotărârii Guvernului privind reglementarea modului de organizare și funcționare a autorităților administrației publice centrale de specialitate; - proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Programului Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru perioada 2025-2029; - proiectul Legii privind activitatea agenților imobiliari; - proiectul Legii voluntariatului; - proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului cu privire la Registrul producătorilor de biocarburanți și Registrul instalațiilor industriale locale de producere a amestecurilor de biocarburanți cu carburanți; - proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.1003/2014 pentru aprobarea regulamentelor privind	DJ, Subdiviziunile structurale

				cerințele de etichetare energetică a unor produse cu impact energetic (număr unic 814/MEn/2024); - proiectul de Lege pentru modificarea unor acte normative (consolidarea cadrului de protecție a drepturilor consumatorilor de servicii financiare) (număr unic 978/MF/CNPF/2024) - Programul de standardizare națională pentru anul 2025. 2. Pe parcursul trimestrului a fost înaintată o propunere către deputații Parlamentului RM, privind modificarea Codului Contravențional, în privința specialiștilor din cadrul DJ, în partea ce ține de atribuirea funcției de agent constatator; 3. Propuneri la proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.466/2022, în temeiul prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr.105/2003, au fost înaintate în cadrul ședinței interinstituționale din 20.03.2025.	
8.2.	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, cu raportare trimestrială	În perioada de referință, de agenții economici nu au fost depuse careva cereri (contestații), pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor, respectiv nu a avut loc întrunirea membrilor Consiliului.	Consiliul de soluționare a disputelor
Obiectivul 9: 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 implementări bunelor practici UE.					
9.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțională în baza Acordurilor de colaborare.	1. Numărul întrunirilor, ședințelor comune de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Numărul activităților de colaborare.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. La 22 ianuarie ISSPNPC și Centrul European al Consumatorilor din RM, au semnat Acordul de Colaborare în domeniul protecției consumatorilor; În baza acordului Inspectoratul a fost partener al Conferinței științifice internaționale „Protecția consumatorilor: abordări integrate în sistemul juridic”, desfășurată pe 13 martie 2025 în cadrul Academiei ”Ștefan cel Mare” a MAI al Republicii Moldova la inițiativa AO Centrului European al Consumatorului din Republica Moldova. Totodată, în baza acordului de colaborare a ISSPNPC cu Camera de Comerț și Industrie, șeful Inspectoratului, a participat la conferința de presă dedicată lansării oficiale a concursurilor de referință pentru mediul de afaceri: „Marca Comercială a Anului” și „Premiul pentru realizări în domeniul calității produselor și serviciilor”, pentru anul 2024. 2. Au fost realizate 2 activități de colaborare în baza Acordurilor de colaborare.	Subdiviziunile structurale
9.2.	Schimbul de experiență în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor	1. Numărul de stagii, vizite de lucru, realizate; 2. Rapoartele participanților, prezentate; 3. Numărul participanților la stagii, vizite.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I-2025 au fost realizate 4 vizite peste hotare: - 28-31 ianuarie 2025 – 4 angajați au participat în cadrul vizitei de studiu la Autoritatea de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor din Lituania; - 03 - 06 februarie 2025, o persoană a participat în cadrul Atelierului de lucru hibrid TAIEX referitor la transpunerea Legii UE privind piața digitală, or. Bruxelles, Belgia;	SRU Subdiviziunile structurale

				- 17 - 22 februarie 2025, șeful Inspectoratului a participat la reuniunea de Screening Bilateral în cadrul Clusterului II "Piața internă" și "Libera circulație a mărfurilor", or. Bruxelles; - 16 - 18 martie 2025, șeful Inspectoratului a participat la reuniunea de Screening Bilateral RM-UE pe capitolul 28 "Protecția Consumatorilor și a Sănătății", or. Bruxelles; 2. Rapoartele participanților, prezentate; 3. Numărul participanților la stagii, vizite - 6 persoane.	
Obiectivul 10: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor; 2. 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.	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2025, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitate de către subdiviziuni.	01.01.2025-29.02.25	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2025, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului. link 2. De către subdiviziuni, au fost solicitate 11 instruiți.	SRU Subdiviziunile structurale
10.2	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate, tematica instruirilor, instituția organizatoare, numărul participanților la fiecare din acestea; 2. Numărul total al angajaților care au beneficiat de instruire, ponderea persoanelor instruite, %; 3. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor), inclusiv privind funcționalitatea Call - centrului de preluare a apelurilor de competență.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință au fost organizate 6 instruiți cu suportul altor autorități: - Legea UE - piața digitală; - Depunerea declarațiilor de avere și interese personale; - SI "Cabinetul Electronic al autorităților bugetare". - Cunoașterea măsurilor anticorupție. - Cerințele standardului SM EN ISO CEI 17020:2013. Evaluarea conformității. - Substanțele chimice. Transpunerea Directivelor UE. 2. Au beneficiat de instruire 37 persoane. Ponderea persoanelor instruite alcătuiește 92,5%. 3. Pe parcursul trimestrului în subdiviziuni au fost desfășurate 28 instruiți interne, 1 instruire organizată în cadrul DICMA privind funcționalitatea Call-centrului.	SRU Subdiviziunile structurale
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, cu raportare trimestrială	Acțiunea dată urmează a fi realizată în perioada următoare.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale

10.4	Instruirea agenților publici privind depunerea avertizărilor de integritate și protecția avertizorilor, precum și a agenților publici responsabili de gestionarea avertizărilor de integritate în entitățile publice.	1. Numărul de instruiți tematici organizate; 2. Numărul de agenți publici instruiți.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință a fost organizată o instruire cu tematica „Cunoașterea măsurilor anticorupție”, cu suportul CNA. 2. Au fost instruiți 27 persoane.	SRU Subdiviziunile structurale
10.5	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul trimestrului a fost confirmat în funcția publică, 1 funcționar public.	SRU
10.6	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați; 2. Numărul dosarelor personale completate.	Semestrial	1. Procesul de evaluarea a performanțelor profesionale ale funcționarului public din cadrul ISSPNPC, se efectuează semestrial. Pentru semestrul II-2024 au fost evaluați 32 angajați ai ISSPNPC. 2. Serviciul resurse umane a completat 38 dosare personale, în modul stabilit.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
Obiectivul 11: <i>Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Inspectoratului</i>					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Apariția deficiențelor tehnice în Sistemele Informaționale de evidență; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 4. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu pe angajări.					
11.1	Utilizarea eficientă a Sistemelor IT în vederea asigurării transparenței activităților Inspectoratului.	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă „1C” 3. Programul INSPECT de evidență internă a proceselor verbale de control, petițiilor, apelurilor, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, utilizat; 5. Pagina web oficială, funcțională.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	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, petițiilor, apelurilor 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, este actualizată cu informații utile în vederea transparentizării activităților ISSPNPC.	Subdiviziunile structurale

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 în programul INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, deciziilor asupra cauzelor contravenționale, înregistrate în Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul trimestrului I- 2025, în Programul E-Management au fost înregistrate 1114 documente intrate și 1024 documente ieșire; 2. În programul de evidență internă INSPECT, au fost înregistrate 52 procese-verbale de control, 360 reclamații, 1608 apeluri telefonice și 156 consultații în Ghișeul unic; 3. În SIA de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale și persoanelor care au săvârșit contravenții, au fost înregistrate: - 72 Procese - verbale cu privire la contravenție; - 60 Decizii asupra cauzei contravenționale; - 75 Rapoarte privind înregistrarea contravenției.	SMD, Subdiviziunile structurale; DJ, SPMA
Obiectivul 12: <i>Planificarea strategică și operațională a activităților ISSPNPC precum și raportarea acestora</i>					
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 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. 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.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	- Planurile anuale de activitate ale ISSPNPC aprobate, sunt publicate pe pagina web a ISSPNPC; - Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC pentru anii 2026-2028, au fost prezentate în termenii stabiliți; - Planul anual de activitate al Inspectoratului, aprobat, publicat pe pagina web; link - Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat, publicat; link - Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control, aprobat, publicat; link - Subdiviziunile structurale au elaborat planurile anuale de activitate reieșind din PA ISSPNPC; - Planul anual de control (Graficul de control planificat), aprobat, publicat. link	DPCM, SPMA, Subdiviziunile structurale;
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);	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune, sunt prezentate și publicate pe pagina web instituțională link : 1. Raportul cu privire la realizare PA ISSPNPC pentru anul 2024, aprobat, link 2. Raportul privind implementarea Strategiei sectoriale de cheltuieli, subprogramul (50.08) protecția consumatorilor. Pentru a. 2024; prezentat; 3. Raportul anual cu privire la realizarea indicatorilor de performanță, pentru a.2024, conform PA OC ISSPNPC la nivel de organ de control, prezentat link 4. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru a.2024, prezentat link 5. Raportul privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței, pentru a.2024, prezentat; 6. Prezentate către MDED 8 rapoarte lunare de activitate a ISSPNPC; 7. Raportul privind implementarea Strategiei anticorupție, a.2024, prezentat;	DPCM, SPMA, Subdiviziunile structurale

		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.		8. Raportul statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC pentru 2024, prezentat către BNS.	
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, cu raportare trimestrială	1. Planul de efectuare a achizițiilor publice, aprobat și publicat; link 2. Anunțuri și/sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice - 6; 3. Proceduri de achiziție publică desfășurate -18; 4. Contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 - 18; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, va fi prezentată către Agenția Achiziții Publice, în termenul prevăzut de legislație.	Grupul de achiziții
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, cu raportare trimestrială	1. Raportul privind executarea bugetului pentru anul 2024, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, înregistrate și verificate, prezentate la situația din 31.12.2024.	DMI, SFA
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, cu raportare trimestrială	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului au fost executate în limita alocațiilor bugetare aprobate; 2. Planul anual de achiziții este publicat pe pagina web ISSPNPC link .	DMI, SFA, Subdiviziunile structurale

Nr.	Principalele subiecte ale petițiilor	Numărul de petiții
1.	<i>Servicii prestate neconform</i>	140
2.	<i>Produse nealimentare neconforme</i>	141
3.	<i>Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică</i>	26
4.	<i>Domeniul metrologic</i>	19
5.	<i>Reguli de comerț (încălcarea regulilor de comerț, conflicte, altele)</i>	34
Total petiții înregistrate		360
<i>Servicii prestate neconform</i>		140
1	Alte servicii	13
2	Servicii turistice	10
3	Servicii de finanțare	4
4	Servicii de confecționare a mobilei	2
5	Servicii de reparație(geantă)	1
6	Servicii de confecționare a îmbrăcăminte	7
7	Servicii evacuare auto	1
8	Servicii de reparație auto	13
9	Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă, inclusiv televiziune prin cablu, etc.)	4
10	Servicii comunale	15
11	Servicii transport aerian	4
12	Servicii de reparație electronice (telefoane mobile)	6
13	Servicii de reparație electrocasnice	2
14	Servicii schimb valutar	1
15	Servicii taxi	3
16	Servicii construcții	2
17	Servicii de înfrumusețare	3
18	Servicii amanet	2
19	Servicii medicale	8
20	Servicii transport	22
21	Servicii de închiriere auto	1
22	Servicii poștale și de curierat	1
23	Servicii bancare	5
24	Servicii de spălătorie auto	1
25	Servicii livrare	4
26	Servicii curățenie	5
<i>Produse nealimentare neconforme</i>		141
1	Produse electronice (telefoane mobile, căști, accesorii, tablete, imprimantă, interfon)	28
2	Aparate electrocasnice și electrice de uz casnic (aspirator, frigider, condiționar, TV)	39
3	Materiale pentru construcții, din lemn, beton, metal,(balustradă, raft metalic, geamuri)	3
4	Geamuri, uși	1
5	Încălțăminte (toate categorii de încălțăminte, accesorii)	9
6	Mobilă și articole de mobilă (inclusiv seturi, garnituri, alte mobilieri)	14

7	Articole pentru copii (inclusiv jucării)	5
8	Piese de schimb auto (parbriz, accesorii)	11
9	Confecții din materiale textile (articole de îmbrăcăminte, alte articole din materiale textile, lenjerie etc.)	7
10	Motocultor	1
11	Trotinetă, biciclete electrice	2
12	Container de locuit	1
13	Genți	2
14	Medicamente	3
15	Ferestrău	1
16	Motocicletă (ATV)	1
17	Alte produse	13
Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică		26
Domeniul metrologic		19
1	Calitatea produselor petroliere	2
2	Servicii SAC (neînregistrarea reclamației, registrul de reclamații, refuzul de a vinde produse petroliere)	2
3	Înșelare la pompă	7
4	Alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere	1
5	Verificare lunară a contorului de gaz	1
6	Utilizarea MM neverificate la servicii de telefonie mobilă	2
7	Timpul de spălare a automobilului nu corespunde cu cel achitat	1
8	Camerele de înregistrare pentru constatarea contravențiilor, necorespunzătoare	1
9	Calitatea antigelului	1
10	Calcularea nejustificată a facturilor	1
Reguli de comerț		34
1	Practici comerciale incorecte	7
2	Activitate de comerț în lipsa autorizației	5
3	Refuz de a prezenta Registrul de Reclamații la solicitarea consumatorului/lipsa RR	2
4	Lipsa informației în limba română	1
5	Situații de conflict reclamate	10
6	Nerestituirea avansului, arvunei	5
7	Alte încălcări	4