

APROBAT:

Șef Inspectorat
Sergiu DĂRĂNUȚA

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 2024

Planul de acțiuni al ISSPNPC pentru anul 2024, include 12 obiective și 47 acțiuni de realizare a obiectivelor trasate, în domeniile de competență atribuite.

În rezultatul evaluării nivelului de realizare a obiectivelor, s-a constatat:

REALIZĂRI: Pe parcursul anului 2024, ISSPNPC a înregistrat următoarele rezultate:

Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii, realizat în proporție de 100%:

În scopul prevenirii încălcărilor privind calitatea produselor/serviciilor, conform obiectivului stabilit, au fost desfășurate 463 activități de informare: campanii tematice de sensibilizare și informare, evenimente tematice, Webinare, Mese rotunde, vizite de consultanță, etc., *anexa 1 la Raportul publicat pe pagina web oficială.*

Astfel, pe parcursul anului 2024, în cadrul activităților de informare, precum și în cadrul controalelor, examinării reclamațiilor și contractelor încheiate de consumatori, în Call-centrul și Ghișeul unic al consumatorului, au primit consultanță/informații utile 1416 agenți economici în domeniile sale de activitate, din total 11382 persoane informate. Participanților la activitățile de sensibilizare și informare le-au fost distribuite 6339 materiale informaive, pliante tematice, din care 1520 materiale au fost distribuite mediului de afaceri.

În același scop, au fost elaborate și difuzate prin sursele media 11 materiale video informative, pe pagina web/facebook ISSPNPC au fost publicate 346 comunicate de presă și informații de interes public, realizate 70 apariții media TV/Radio.

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, realizat în proporție de 94,9%:

Pentru reducerea presiunii controlului de stat asupra agenților economici în relații cu consumatorii, promovând controalele eficiente, ISSPNPC a redus treptat numărul de controale privind respectarea prevederilor legislației în vigoare de către persoanele pasibile de control, orientând acțiunile sale de competență spre prevenirea neconformităților prin activități de supraveghere și monitorizare privind conformitatea produselor, inclusiv prin informare și sensibilizare.

Astfel, pentru anul 2024, conform graficului anual de control, au fost planificate în total 140 controale de stat în domeniile de competență, față de 244 controale planificate pentru anul 2023, sau cu 104 controale planificate mai puțin. În total, pe parcursul anului ISSPNPC a efectuat 255 controale, din care 124 planificate și 131 inopinate. Neconformități au fost depistate prin 161 (63%) controale, din care 84 (52,2%) planificate și 77 (47,8%) inopinate, pentru care au fost aplicate măsuri juridice.

În ce privește conformitatea produselor/mijloacelor de măsurare (MM) și sticlelor utilizate ca recipiente de măsură importate, prin control și monitorizare, au fost verificate în total 1005 loturi de produse/MM, din care 316 erau neconforme, ponderea loturilor neconforme, alcătuiește 31,44%. Au fost prelevate 114 mostre și testate la fața locului sau în laborator (85 mostre de preambalate/13 mostre neconforme, 27 mostre de produse petroliere /1 mostră neconformă, 2 mostre de electrocasnice/1 mostră neconformă, ponderea mostrelor neconforme alcătuiește 13,15%.

În domeniul supravegherii pieței privind conformitatea produselor și prestării serviciilor (inclusiv turistice), jocurilor de noroc, au fost planificate 80 controale, fiind efectuate 80 controale, din care 68 planificate și 12 inopinate, neconformități în acest domeniu au fost depistate prin 55 (68,75%) controale, din care 45 (81,8%) planificate și 10 (18,2%) inopinate, pentru care au fost aplicate măsuri juridice.

Cu privire la utilizarea ilegală a mărcii de către unii comercianți, pe parcursul anului au fost înregistrate 25 sesizări, din care 11 examinate, iar 14 sunt în examinare. În cadrul examinării acestor sesizări s-a constatat că, 26 loturi de produse (articole vestimentare, încălțăminte, accesorii pentru telefoane, articole de parfumerie, inclusiv un produs alimentar), din 26 verificate, erau expuse în comercializare cu utilizarea ilegală a mărcii, a denumirii de origine și indicației geografice pentru un lot de produs alimentar, în privința comercianților fiind încheiate 15 procese-verbale cu privire la contravenție, din care 9 procese-verbale au fost trimise în instanță pentru luarea deciziei, 5 examinate de ISSPNPC cu aplicarea sancțiunii, iar într-un caz a fost întocmit planul de remediere, îndeplinit ulterior de către comerciantul vizat.

Obiectivul 3: *Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal al RM în domeniul controlului produselor nealimentare*, realizat în proporție de 85,7%.

În baza Ordinelor comune privind stabilirea procedurii de cooperare între Serviciul Vamal (SV) și ISSPNPC, pentru implementarea mecanismului de cooperare privind controlul produselor nealimentare, în cadrul tuturor posturilor vamale de pe teritoriul țării a fost testată procedura de control a jucăriilor și produselor electrocasnice.

În acest sens, pe parcursul anului ISSPNPC a primit 120 Notificări din partea SV, referitor la neconformitatea jucăriilor, produselor electrocasnice, echipamentelor pentru terenuri de joacă. În urma examinării notificărilor, unii importatori au întreprins măsuri de conformare în termenul stabilit de ISSPNPC, iar pentru cei care nu s-au conformat, au fost aplicate măsuri restrictive, totodată în adresa SV, de către ISSPNPC au fost trimise 2 cereri de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor neconforme importate (electrocasnice, jucării).

Obiectivul 4: *Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul metrologiei*, realizat în proporție de 74,1%.

În domeniul metrologiei au fost planificate 60 controale, fiind efectuate 175 controale, din care 56 planificate și 119 inopinate (16 controale inopinate au fost efectuate pentru eliberarea actelor permissive), neconformități în acest domeniu au fost depistate prin 106 (60,6%) controale, din care 39 (36,8%) planificate și 67 (63,2%) inopinate, au fost aplicate măsuri juridice.

Obiectivul 5: *Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale*, realizat în proporție de 100%.

Pentru realizarea obiectivului, au fost examinate 34 contracte încheiate cu consumatorii, în rezultatul examinării fiind întocmite și transmise consumatorilor 11 Acte privind constatarea clauzelor abuzive în contractele examinate.

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*, realizat în proporție de 100%.

În perioada de referință, au fost înregistrate 1412 reclamații din partea consumatorilor și 166 sesizări parvenite de la entități economice, precum și din partea autorităților, *anexa 2 la Raport*. Revendicările consumatorilor în mare parte țin de recuperare a prejudiciului cauzat de vânzător/prestator, în special solicită restituirea contravalorii produsului. În rezultatul examinării reclamațiilor, au fost înregistrate 73 cazuri de succes, inclusiv restituirea contravalorii produsului achiziționat. Suma totală a contravalorilor restituite constituie 253738,39 lei.

Obiectivul 7: *Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal cu privire la activitățile de competență*, realizat în proporție de 100%.

Pe parcursul anului, ISSPNPC a examinat și avizat 33 proiecte de acte normative, totodată a înaintat propuneri de modificare/amendare a 15 acte normative, *anexa 3 la Raport*.

Obiectivul 8: *Cooperarea instituțională în domeniile de competență*, realizat în proporție de 100%.

În scopul dezvoltării relațiilor de cooperare, consolidării capacității instituționale și preluării bunelor practici în domeniile de competență, pe parcursul anului au fost realizate 19 activități de colaborare, inclusiv efectuate 6 vizite de serviciu peste hotare, din care 2 vizite la ANPC și BRML (România), în baza acordurilor de colaborare încheiate anterior, *anexa 4 la Raport*.

Pentru schimbul liber de informații și acordarea suportului necesar în cadrul supravegherii pieței în ce privește siguranța produselor, în temeiul Legii nr.162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor, care transpune Regulamentul (UE) 2019/1020 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor, ISSPNPC în comun cu Serviciul vamal au semnat un plan de acțiuni privind cooperarea reciprocă, pentru a asigura implementarea mecanismului de interoperabilitate, care va permite efectuarea de inspecții comune, încheind în acest sens Acordul de cooperare între serviciul Vamal al RM și ISSPNPC, în baza căruia părțile au desemnat persoanele responsabile de schimbul reciproc de informații (notificări, decizii, cereri) referitor la siguranța și conformitatea produselor nealimentare de import.

În vederea lansării Centrului European de protecție a consumatorilor în Republica Moldova, parte a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorilor în Republica Moldova”, ISSPNPC a participat în cadrul activităților de colaborare și parteneriat, găzduite de Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” care este responsabil de implementarea proiectului.

Obiectivul 9: *Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea soluțiilor oferite*, realizat în proporție de 100%.

În scopul realizării obiectivului trasat, ISSPNPC organizează permanent un șir de activități de comunicare și sensibilizare a publicului larg, pentru a ridica nivelul de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor, fiind una din principalele componente în cadrul sistemului.

ISSPNPC a marcat evenimentul tradițional consacrat Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor, prin diverse activități de comunicare și sensibilizare a publicului larg.

Totodată, pentru a promova politica statului în domeniul protecției consumatorilor, ISSPNPC desfășoară diverse activități, organizând evenimentul tradițional Ziua ușilor deschise în cadrul autorității, unde găzduiește persoane care se arată interesate de activitatea autorității în domeniile de competență.

Obiectivul 10: *Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial*, realizat în proporție de 100%.

Pentru implementarea cadrului legal în domeniile de competență și dezvoltarea continuă a capacităților profesionale, pe parcursul anului au fost organizate un șir de instruirii a personalului ISSPNPC, la care au participat toți angajații autorității.

Obiectivul 11: *Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Inspectoratului*, realizat în proporție de 100%.

În procesele de activitate, angajații Inspectoratului utilizează 4 Sisteme Informaționale, pentru evidența, monitorizarea și controlul asupra executării documentelor de competență, asigurând implementarea corectă a proceselor de evidență a documentelor examinate, elaborate, respectiv transmise către autorități conform competențelor.

Obiectivul 12: *Planificarea strategică și operațională a activităților ISSPNPC precum și raportarea acestora*, realizat în proporție de 100%.

Planurile și rapoartele de activitate instituțională, elaborate și aprobate în modul stabilit, sunt prezentate autorităților ierarhice, respectiv publicate pe pagina web oficială a ISSPNPC.

Conform rezultatelor înregistrate pe parcursul anului 2024, în urma evaluării nivelului de realizare a obiectivelor trasate, prin acțiuni concrete și indicatori măsurabili, pentru anul 2024, nivelul de realizare a obiectivelor stabilite în PA ISSPNPC, **constituie 96,2%**, față de 97,5% realizare în perioada precedentă.

Nr. d/o	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situației privind procesul de implementare a acțiunilor	% de realizare	Subdiviziune responsabilă
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii						
Riscuri aferente realizării obiectivului:						
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. Lipsa de colaborare din partea agenților economici. 5. Nivel scăzut de suport din partea autoritățile publice locale.						
1.1.	Informarea mediului de afaceri despre produsele și serviciile introduse și/sau puse la dispoziție pe piață, în vederea respectării legislației.	Numărul activităților de informare, planificate –275: 1. Campanii tematice de informare și sensibilizare - 4: • Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!(protecția consumatorilor); • Calitatea jucăriilor - copilărie sigură; • Cantitate, Calitate, Siguranță - (produse petroliere, metrologie); • Alegere corectă - un produs de calitate! (electrocasnice); - Webinare, pe tema campaniei de informare (grup-țintă: operatori economici, consumatori) - 4; - Vizite de consultanță la agenți economici, în cadrul campaniilor de informare, altor activități aferente – 61 (piețe, APL, instituții de învățământ, centre comerciale). - Mese rotunde offline/online, cu operatorii economici din domeniile aferente tematicii campaniei – 3; 2. Informații video web offline, către o audiență largă (grup-țintă: operatori economici, consumatori) - 5; 3. Evenimente publice tematice, agenda evenimentului – 2: „Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”; „Ziua ușilor deschise”; 4. Numărul de postări pe pagina web/facebook ISSNPC: comunicate de presă, informații, notificări – 115;	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> Pe parcursul anului au fost realizate 463 activități de informare tematică, oferite 11382 consultații publicului larg, din care 1416 consultații oferite mediului de afaceri, difuzate 6339 materiale informative, din care 1520 materiale au fost difuzate mediului de afaceri. 1. Campanii tematice de informare, realizate – 6, inclusiv: - „Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!”, de familiarizare a consumatorilor și mediului de afaceri cu cerințele actelor normative și legislative, drepturile și obligațiile acestora, întru prevenirea încălcării legislației în vigoare link. În cadrul campaniei au fost desfășurate 14 vizite de consultanță în centre comerciale, instituții de învățământ, în cadrul expoziției „EXPO MOBILA 2024”, unde au primit consultanță 890 persoane (385 agenți economici și 505 consumatori), distribuite 3210 materiale informaționale (2508 pliante și 702 fișe informative -<i>telefonul consumatorului</i>). Tot în cadrul campaniei a fost desfășurat un webinar on-line cu studenții Centrului de Excelență în Economie și Finanțe din Chișinău, la care au participat 17 persoane; - „Siguranța produselor alimentare în perioada Sărbătorilor Pascale”, sfaturi și recomandări consumatorilor, pentru a-i ajuta să aleagă produse de calitate pentru Sărbătorile Pascale, a sensibiliza persoanele fizice și juridice, inclusiv administratorii piețelor în privința utilizării corecte a mijloacelor de măsurare legale link. În cadrul campaniei au primit consultanță 225 persoane (150 agenți economici și 75 consumatori), inclusiv în Piața Centrală, Chișinău au fost distribuite 225 materiale informative (150 fișe informative, 75 pliante). - „Totul pentru școală!”, pentru familiarizarea consumatorilor și mediului de afaceri cu cerințele actelor normative și legislative la comercializarea rechizitelor școlare, drepturile și obligațiile acestora, întru prevenirea încălcării legislației în vigoare.LINK În cadrul campaniei a fost efectuată o vizită de consultanță la târgul școlar organizat în or. Chișinău, unde au primit consultații 115 persoane (40 agenți economici și 75 consumatori), inclusiv distribuite 340 materiale informative (300 pliante și 40 fișe informative); - „Calitatea Jucăriilor – copilărie sigură!”, pentru familiarizarea agenților economici cu prevederile actelor normative și legislative, referitor la conformitatea jucăriilor, responsabilitate și atitudine precaută pentru consumatori, atunci când aleg jucării pentru copii.LINK	100%	DICMA (organizarea), SCMM (mediatizarea), Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
			18.03.24			
			20.09.24			

		5. Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, inclusiv preluări etc) - 80; 6. Numărul materialelor informaționale difuzate agenților economici – 500 exemplare; 7. Numărul de agenți economici informați	În cadrul campaniei a fost efectuată o vizită de consultanță într-un Centru comercial, unde au primit consultanță 26 persoane (12 agenți economici și 14 consumatori), au fost distribuite 81 materiale informative (19 fișe informative și 62 pliante). În cadrul campaniei, au fost vizitate 10 grădinițe din Chișinău, unde au fost distribuit un pliant informativ însoțit de câte un mijloc de verificare a siguranței jucăriilor destinate copiilor sub 3 ani; - „<i>Cantitate, Calitate, Siguranță</i>”, în scopul informării consumatorilor și mediului de afaceri cu privire la comercializarea produselor preambalate și a condițiilor de plasare pe piață, cât și utilizarea corectă a mijloacelor de măsurare legale, verificate metrologic LINK În cadrul campaniei a fost organizată o masă rotundă cu reprezentanții unui agent economic -preambalator, importator și distribuitor de produse alimentare și nealimentare, la care au participat 21 administratori ai magazinelor, fiind distribuite 300 fișe informative pentru întreaga rețea de magazine; - „<i>Alegere corectă - un produs de calitate!</i>”, în scopul informării consumatorilor și mediului de afaceri cu privire la cerințele față de produsele nealimentare (electrocasnice), expuse în comercializare.link În cadrul campaniei au fost desfășurate 2 vizite de consultanță la importatori de electrocasnice, au primit consultanță 62 persoane, din care 60 consumatori, distribuite 82 materiale informative (fișe, pliante). Pe parcursul anului au fost efectuate și alte 5 vizite de informare, unde au primit consultanță 182 persoane (24 agenți economici și 158 consumatori), distribuite 439 materiale informative (pliante, fișe informative). Pentru familiarizarea cu noile reglementări privind introducerea pe piață a produselor electrocasnice (LCD, LVD, ECO-DESIGN), ISSPNPC în colaborare cu Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI), a organizat o masă rotundă, la care au fost invitați comercianții de electrocasnice. Au dat curs invitației 9 agenți economici, care au primit consultanță de specialitate și 27 materiale informative (fișe, mape și pixuri personalizate)link De asemenea, ISSPNPC a participat la diverse activități de interes public: - la masa rotundă, cu tematica „Securitatea produselor și supravegherea pieței în condițiile de preaderare UE”, găzduită de Colegiul de Studii Administrative și Fiscale din Moldova, alături de experți și profesioniști din mai multe domenii, unde s-au discutat subiecte importante ce țin de legislația națională în vigoare, oferind participanților 20 pliante link - la masa rotundă, găzduită de Facultatea de Business și Administrarea Afacerilor ASEM, unde au oferit consultanță de specialitate participanților (40 de consumatori), distribuind 30 materiale informative (pliante) link - la întrunirea cu producătorii de lactate, urmare a studiului Asociației Naționale a Producătorilor de Lapte și Produse lactate, cu tematica „Analiza pieței lactatelor 2024”, unde au participat 10 producători autohtoni de lactate, care au fost familiarizați cu cerințele legislației în vigoare privind produsele preambalate link - în cadrul expoziției naționale „Fabricat în Moldova”, unde au primit consultanță circa 570 persoane (70 agenți economici și 500 consumatori), 733 materiale informative (pliante, fișe, calendare și pixuri personalizate).	
--	--	---	--	--

				În scopul dezvoltării cunoștințelor în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței, a capacității decizionale a consumatorilor, precum și a promovării imaginii instituționale, ISSPNPC a găzduit un grup din 10 studenți ai Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor, un grup din 12 studenți stagiați ai programului de stagii plătite în serviciul public din cadrul Cancelariei de Stat, precum și un grup din 30 studenți ai Facultății de Drept din cadrul ULIM, cu care s-a discutat despre protecția consumatorilor prin măsuri de prevenire a încălcării drepturilor acestora, au fost distribuite 142 materiale informative (sacoșe Eco, pixuri, pliante). link link link 2. Au fost elaborate și difuzate pe pagina Facebook ISSPNPC, 11 informații video web offline, cu sfaturi utile pentru consumatori. 3. Evenimente publice tematice marcate – 2: - „Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”, în cadrul căruia au fost organizate 3 acțiuni (1 webinar, 1 masă rotundă, 1 Master Class tematic de creativitate), la care au participat 59 persoane; - „Ziua ușilor deschise”, unde ISSPNPC a găzduit peste 20 persoane, distribuind 130 materiale informative (sacoșe Eco, pixuri, pliante). 4. Pe pagina web instituțională au fost plasate 164 informații de interes public (123 comunicate/41 anunțuri) și 182 publicate pe Facebook. 5. În perioada de raportare au fost realizate 70 apariții media TV/Radio, fiind preluate și difuzate de către alte instituții media. 6. Astfel, pentru informarea agenților economici au fost distribuite 1520 materiale informative, din total 6339 materiale distribuite. 7. ISSPNPC a oferit consultanță/informații utile, prin diverse mijloace posibile, unui număr de 11382 persoane, din care 1416 agenți economici: - în cadrul activităților de informare – 723 consultații; - în cadrul controalelor - 255 consultații; - examinării reclamațiilor, soluționării amiabile a acestora –73 consultații; - examinării contractelor, privind clauzele abuzive - 11 consultații; - în Call – Centru - 271 consultații; - în Ghișeul unic - 83 consultații, distribuite 173 materiale informative. Pe parcursul anului 2024, au fost realizate 463 activități de informare: - 6 Campanii de informare; - 23 vizite de consultanță; - 2 evenimente: Ziua mondială a drepturilor consumatorilor, Ziua Ușilor deschise; - 3 mese rotunde tematice; - 2 webinare; - 11 informații video tematice; - 70 apariții media TV/Radio (participări la emisiuni, preluări, interviuri); - 164 postări (123 comunicate/41 anunțuri) pe pagina web; - 182 postări pe Facebook ISSPNPC.		
1.2.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și	1. Webinare, pe tema campaniei de informare – 4 (grup-țintă: operatori economici, consumatori);	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. În perioada raportată, pentru consumatori în special, au fost desfășurate 2 Webinare (în cadrul evenimentului Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor, campaniei Cunoașterea drepturilor-cumpărături sigure).		DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)

	obligații, caracteristicile produselor, măsuri reparatorii.	2. Informații video web offline, către o audiență largă – 5 (grup-țintă: operatori economici, consumatori); 3. Evenimente publice tematice, agenda evenimentului – 2 (grup-țintă: operatori economici, consumatori): „Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor”; „Ziua ușilor deschise”; 4. Numărul materialelor informaționale tematice difuzate consumatorilor -1500 exemplare; 5. Apariții media informative (emisiuni tv/radio/pagini de socializare, etc) - 80; 6. Numărul de postări pe pagina web/facebook ISSPNPC: comunicate de presă, informații, notificări – 115; 7. Numărul de consumatori informați.		2. Au fost elaborate 11 informații video cu sfaturi utile pentru consumatori, care sunt difuzate pe pagina de Facebook. 3. Inspectoratul a organizat 2 evenimente tematice: „Ziua Mondială a drepturilor consumatorilor” și „Ziua ușilor deschise”. 4. Pe parcursul anului pentru informarea consumatorilor au fost distribuite 4819 materiale informative, total 6339 materiale distribuite. 5. Au fost realizate 70 apariții media TV/Radio, cu preluări. 6. Pe pagina web au fost postate 164 materiale (123 comunicate, 41 anunțuri) 182 publicații postate pe pagina de Facebook ISSPNPC. 7. În perioada de referință au primit consultanță/informații de specialitate 9966 consumatori, din total 11382 persoane informate, inclusiv: - în cadrul activităților de informare, au fost oferite 1575 consultații; - prin poșta electronică, 320 (răspuns imediat la adresa consumatorilor); - corespondența scrisă – 1412 (prin răspunsul la reclamație); - pe pagina facebook ISSPNPC, 46 accesări, comentarii asupra postărilor; - în Call – Centru - 5652 consultații oferite telefonic; - în Ghișeul unic - 961 consultații.		
1.3.	Elaborarea materialelor informaționale tematice.	- Numărul materialelor informative elaborate: 3 pliante privind produsele nealimentare; până la 3 materiale de promovare a imaginii instituționale (spot/banner/fișa „telefonul consumatorului”).	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> Au fost elaborate 3 pliante tematice privind produsele nealimentare: - <i>Cunoaște-ti drepturile în calitate de consumator;</i> - <i>Comerțul online;</i> - <i>Cumpărați jucării pentru copii mici? Verificați-le!</i> Elaborate 11 materiale video, se difuzează pe pagina Facebook ISSPNPC.		DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
1.4.	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; 1. Numărul apelurilor telefonice înregistrate în Call – Centru, consultațiile oferite telefonic consumatorilor, agenților economici.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. În Ghișeul unic au fost înregistrate 1044 de adresări, la care au fost oferite 1044 consultații: - 961 consultații oferite la adresările consumatorilor; - 83 consultații oferite la adresările agenților economici. De asemenea, în Ghișeu au fost recepționate 372 reclamații, din total 1412 reclamații înregistrate. 2. În Call – Centru ISSPNPC au fost înregistrate 5923 apeluri telefonice, respectiv oferite 5923 consultații de specialitate: - 5652 consultații oferite consumatorilor; - 271 consultații oferite agenților economici.		DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control (participare)
Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, diminuarea riscului de apariție pe piață a produselor și serviciilor ce prezintă riscuri grave pentru consumatori						
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 2. Insuficiență de personal calificat; 3. Deficiențe tehnice în SI care pot conduce la întârzierea înregistrării controalelor, măsurilor juridice.						
2.1.	Supravegherea pieței prin activități de monitorizare privind conformitatea	1. Numărul, denumirea loturilor de produse, mijloace de măsurare, monitorizate pe piața internă;	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Cu suportul proiectului „EU4 Business: Promovarea pieței regionale comune prin infrastructură de calitate și comerț electronic”, implementat de GIZ, în cadrul activității de monitorizare a conformității produselor plasate pe	94,9%	DSP DSM

produselor nealimentare puse la dispoziție pe piață, executarea de către agenții economici a măsurilor întreprinse în cadrul supravegherii.		2. Numărul, denumirea loturilor, de produse nesigure/periculoase, mijloace de măsurare neconforme, identificate pe piața internă, din cele monitorizate; 3. Mostre prelevate / testate, măsurile întreprinse; 4. Numărul notificărilor privind încălcările transfrontaliere din țară sau străinătate, înregistrate, măsurile întreprinse; 5. Numărul activităților de monitorizare privind executarea de către agenții economici a măsurilor întreprinse/aplicate pentru neconformitățile depistate asupra produselor, mijloacelor de măsurare, monitorizate; 6. Numărul agenților economici monitorizați după introducerea și /sau punerea la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, mijloacelor de măsurare.	piața RM, ISSPNPC a verificat, cu testare în laborator pentru stabilirea conformității, 2 loturi de produse nealimentare (un fierbător electric marca „ZIMMER” și un încărcător USB, model „HOCO”). În cadrul supravegherii metrologice, prin control planificat la Piețele comerciale, ISSPNPC a efectuat și monitorizarea conformității mijloacelor de măsurare (MM) - aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), utilizate de agenții economici în 4 piețe comerciale. În cadrul monitorizării inspectorii au verificat conformitatea a 190 aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN). În perioada de raportare, în cadrul monitorizării respectării angajamentelor unui agent economic notificat de SV în perioada precedentă, DSP a efectuat 1 control inopinat, în rezultatul căruia a eliberat o prescripție privind înlăturarea neconformităților, care a fost executată în termen. 2. În rezultatul monitorizării produselor, aparatelor de cântărit, s-au constatat neconforme: - 1 lot de produse nealimentare (mostra de fierbător electric, marca „ZIMMER” avea marcarea necorespunzătoare, în instrucțiunea de utilizare lipsea avertismentul privind siguranța utilizării de către copiii minori și persoanele cu dizabilități, în prezența unui adult. Agentul constatat a indicat comerciantului să înlăture neconformitatea; - 60 (31,57%) aparate de cântărit ACFN, din 190 supuse monitorizării, erau neverificate metrologic, pentru care au fost întocmite procese contravenționale. 3. Din cele 2 loturi de produse nealimentare puse la dispoziție pe piață (fierbător electric marca „ZIMMER” și încărcător USB, model „HOCO”), au fost prelevate 2 mostre și testate la un laborator acreditat din Croația. În rezultatul încercărilor de laborator s-a constatat că, mostrele de produse erau conforme indicilor de calitate, însă 1 mostră (fierbătorul electric) avea marcarea necorespunzătoare, în instrucțiunea de utilizare lipsea avertismentul privind siguranța utilizării de către copiii minori și persoanele cu dizabilități în prezența unui adult. Agentul constatat a indicat comerciantului să înlăture neconformitatea. 4. Pe parcursul anului, au parvenit 9 Notificări transfrontaliere privind neconformitatea unor loturi de produse intrate în RM: - o companie cu sediul în Bulgaria, a notificat neconformitatea unor produse electrice (boilere electrice), importate de către 3 agenți economici autohtoni. DSP din cadrul ISSPNPC, a organizat acțiuni de informare a agenților economici, precum și a consumatorilor finali, în privința inițierii retragerii produsului notificat de pe piață, de către agenții economici vizați.link Ca rezultat, unul din cei 3 importatori, în coordonare cu producătorul, a efectuat lucrări de înlăturare a neconformității produsului notificat, a preschimbât piesa neconformă, fapt despre care a informat ISSPNPC. Ceilalți doi importatori, prin intermediul rețelelor de socializare, au anunțat retragerea produsului notificat de pe piață; - reprezentantul legal al unei companii suedeze, a notificat despre neconformitatea unui model de scaun de bicicletă pentru copii, importat în	personalul subdiviziunilor responsabile
--	--	---	--	--

				RM de către un agent economic. Importatorul a informat despre inițierea campaniei de retragere a produsului notificat de pe piață. link Autoritatea de Supraveghere a Pieței Polonia, a trimis 6 Notificări cu privire la neconformități: - neconformitatea unui lot de aragaze portabile, marca ElioCamp, model BDZ155B art.66005, țara de origine China;link - neconformitatea unui lot de mingi cu țepi 21 cm, articolul nr.EB014387, cod EAN 86015012001281;link - neconformitatea unui lot de trotinete art. nr.9921, marca SEVEN, EAN 5902308599215, număr de serie: 202012, marca Seven, Polska, țara de origine China;link - neconformitatea unui lot de leagăne pentru copii, model PlayPark Transformer TRIX, cod: 154876, producător Polonia, care poate prezenta pericol, prinderea capului sau gâtului în scaunul leagănelui;link - neconformitatea unui lot de trotinete cu trei roți Disney Junior Minni, EAN cod: 5902308599987, Art. 59998, număr de serie: 202109; - neconformitatea unui lot de leagăne TRIX, cod: 202513, EAN 5413050000534; - producătorul unei companii a notificat neconformitatea unor loturi de mașinii de tuns iarba cu acumulator marca DeWALT.link. ISSPNPC a organizat acțiuni de informare a agenților economici, precum și a consumatorilor finali, în privința identificării acestor produse și returnării către vânzător. 5. Au fost realizate 3 activități de monitorizare a conformității produselor introduse și/sau puse la dispoziție pe piață / MM utilizate în piețe (în baza notificărilor transfrontaliere -1, a notificărilor SV – 1, la utilizatorii MM în piețe – 1). 6. Activitățile de monitorizare a conformității produselor nealimentare / MM utilizate, au fost desfășurate la 101 agenți economici: - <i>importatorii produselor notificate de SV – 66 agenți economici;</i> - <i>utilizatorii MM în piețe, la care s-au constatat și contravenții – 35.</i>		
2.2.	Efectuarea controalelor de stat privind conformitatea produselor nealimentare și serviciilor în domeniile de competență.	1. Numărul total de controale planificate, în domeniile de competență – 140, din care efectuate; 2. Numărul total de controale efectuate (planificat, inopinat) în domeniile de competență, din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate), din total efectuate; Numărul total al măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 85%</i> 1. Conform planului anual de control, pentru anul 2024 au fost planificate 140 controale de stat din care 124 (88.6%) efectuate: - în domeniul Supravegherea pieței privind produsele nealimentare/serviciilor (<i>inclusiv turistice</i>), jocurile de noroc, au fost planificate 80 controale, din care 68 (85%) efectuate, 12 (15%) obiecte planificate nu au putut fi controlate din motiv că, la momentul înmânării delegației de control, agenții economici nu mai desfășurau activitate comercială pe adresele indicate în Graficul controalelor. - în domeniul Metrologie și produse preambalate, au fost planificate 60 controale, din care 56 (93,3%) efectuate, 4 (6,7%) obiecte planificate nu au putut fi controlate din motiv că, la momentul înmânării delegației de control, agenții economici își sistase activitatea comercială pe adresele indicate în Graficul controalelor.		DSP, DSM, SCPP, DPDC, SCS personalul subdiviziunilor responsabile

				2.În total, ISSPNPC a efectuat în domeniile de competență 255 controale, din care 124 (48,6%) planificate și 131 (51,4%) inopinate, neconformități au fost depistate în cadrul a 161 (63,13%) controale din total efectuate: - în domeniul <i>Supravegherea pieței</i> (DSP), efectuate 73 controale, din care 68 planificate și 5 inopinate; - în domeniul <i>Metrologie și produse preambalate</i> (DSM), efectuate 175 controale, din care 56 planificate și 119 inopinate. - în domeniul <i>protecției consumatorilor</i> (DPDC), efectuate 7 controale inopinate. În cadrul a 161 (63,13%) controale au fost depistate neconformități, din care 84 (52,2%) controale planificate și 77 (47,8%) inopinate, pentru care au fost aplicate măsuri juridice, inclusiv: - DSP, a depistat neconformități în cadrul a 50 (31%) controale, din care 45 (90%) planificate și 5 (10%) inopinate; - DSM, a depistat neconformități în cadrul a 106 (65,8%) controale, din care 39 (36,8%) planificate și 67 (63,2%) inopinate; - DPDC, a depistat neconformități în cadrul a 5 controale inopinate. 3.Ponderea controalelor cu neconformități (planificate și inopinate) constituie 63,13%, din total 255 controale efectuate. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor, au fost aplicate în total 363 măsuri juridice, inclusiv: - 116 prescripții privind înlăturarea neconformităților, din care 17 au fost revocate în baza deciziei Consiliului de soluționare a Disputelor din cadrul ISSPNPC, iar 78 (78,8%) prescripții, din cele 99 în vigoare, au fost executate; - 45 prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare (aplicate de DSM), din care 43 (95,5%) rescripții au fost executate; - 21 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, 15 (71,4 %) executate; - 1 prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, neexecutată; - 1 decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte (aplicată de DSM), executată; - 1 decizie de retragere a produselor de pe piață (aplicată de DSM), executată; - 178 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate de ISSPNPC.		
2.3.	Controlul de stat privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, sub aspectul programului sectorial de supraveghere a pieței.	1. Numărul de controale planificate, privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor – 80; 2. Numărul de controale efectuate privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate,	Pe parcursul anului	<i>Realizat 83,3%</i> Pentru anul 2024 au fost planificate 80 controale privind conformitatea produselor nealimentare, serviciilor. 1.În total au fost efectuate 80 controale (DSP – 73; DPDC - 7), din care 68 controale planificate (DSP) și 12 inopinate (DSP – 5; DPDC -7), privind conformitatea produselor nealimentare și prestării serviciilor. Neconformități au fost depistate în cadrul a 55 (68,75%) controale (DSP - 50; DPDC - 5), din care 45 (66,17%) planificate și 10 (83,33%) inopinate (DSP -5; DPDC- 5). 2.Ponderea controalelor cu neconformități (planificate, inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile, alcătuiește 68,75%; 3.În cadrul controalelor au fost verificate 575 loturi/928748 unități de produse nealimentare și 42,7 tone biocombustibil solid.		DSP, personalul subdiviziunii responsabile

		inopinate) privind produsele nealimentare și serviciile; 4. Numărul loturilor de produse nealimentare verificate, din care neconforme; 5. Numărul mostrelor de produse nealimentare, prelevate în cadrul controlului, testate la fața locului sau în laborator, din care neconforme; 6. Măsurile juridice aplicate (prescripții, contravenții), în cadrul controlului planificat, inopinat, examinării materialelor, sesizărilor, reclamațiilor, din care executate.		Din toate produsele verificate, 162 (28,17%) loturi/850352 unități de produse și 3 tone biocombustibil solid, erau neconforme. 4. În cadrul controalelor, mostre de produse nealimentare pentru încercări de laborator n-au fost prelevate (pentru anul de referință au fost planificate resurse financiare pentru 15 mostre de produse nealimentare). În procesul controlului documentelor de evaluare a conformității produselor (declarațiilor/certificatelor de conformitate, rapoartelor de încercări, documentației tehnice), inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv au stabilit că testarea acestora în laborator nu era necesară. Conform proceselor verbale de control, produsele verificate selectiv în cadrul controalelor, în cantitate de 575 loturi, au fost testate la fața locului de către agenții constatatori. 6. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor privind produsele nealimentare/serviciile, au fost aplicate măsuri juridice: - 54 prescripții privind înlăturarea neconformităților (DSP – 50, din care 44 (88%) executate și DPDC – 4, (100% executate); - 13 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, din care 11 (84,61%) executate; - 1 prescripție privind suspendarea temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor, neexecută; - 39 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate, în cadrul controalelor privind supravegherea produselor nealimentare, din care: - 24 în cadrul controalelor planificate (DSP) și, - 15 în cadrul controalelor inopinate (DPDC – 8 ; DSP - 7); - 2 în cadrul examinării reclamațiilor, fără control.		
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	<i>Realizat: 100%</i> 1. Încălcarea normelor și regulilor de comerț interior, a fost depistată în cadrul a 11 controale efectuate. 2. Au fost efectuate 6 controale în domeniul comerțului electronic. Încalcări în domeniul comerțului electronic au fost depistate în cadrul a 4 controale, informație incompletă pe site-ul întreprinderii (lipsa informației privind autoritatea de protecție a consumatorilor, adresei paginii web, lipsa denumirii agentului economic care administrează pagina, adresa juridică și numărul de înregistrare a notificării cu privire la inițierea activității de comerț online). 3. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor privind respectarea normelor, regulilor cu privire la comerțul interior, inclusiv a comerțului electronic, au fost întocmite 6 procese verbale cu privire la contravenție și 14 prescripții privind înlăturarea neconformităților, din care 4 prescripții privind înlăturarea neconformităților în domeniul comerțului electronic.		DSP DSM, DPDC, SCS personalul subdiviziunilor responsabile
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;	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pe parcursul anului, au fost înregistrate 25 sesizări referitor la nerespectarea drepturilor de proprietate intelectuală, din care 11 sesizări examinate și 14 în examinare. 2. În cadrul examinării materialelor privind utilizarea ilegală a mărcii/ contrafacerea produselor, s-au constatat 26 loturi / 225 unități de produse		DSP personalul subdiviziunii responsabile

		2. Numărul loturilor, produselor contrafăcute/utilizarea ilegală a mărcii, constatate, din total verificate; 3. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții), din care executate.		(articole vestimentare, încălțăminte, accesorii pentru telefoane, articole de parfumerie) cu utilizarea ilegală a mărcii, din total 26 loturi verificate. 3. Au fost încheiate 15 procese verbale cu privire la contravenție: - 14 pentru utilizarea ilegală a mărcii; - 1 pentru utilizarea denumirii de origine a produsului și a indicației geografice. Trimise în instanță pentru luarea deciziei - 9 procese verbale; În baza a 5 procese verbale, ISSPNPC a aplicat sancțiuni; - la 1 proces verbal a fost întocmit plan de remediere a încălcării, privind utilizarea ilegală a denumirii de origine a produsului și a indicației geografice, agentul economic a informat inspectorul în privința conformării, planului de remediere (partea II), încălcarea remediată.		
2.6.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate pe pagina ISSPNPC, aplicarea în activitățile de control de stat.	Liste de verificare elaborate, aprobate și publicate pe pagina web ISSPNPC - 3.	Pe parcursul anului	<i>Realizat 80%</i> Au fost elaborate 5 Listele de verificare noi, proiectele fiind plasate pe pagina web a instituției, pentru consultări publice: - Cerințe privind etichetarea materialelor folosite la producerea principalelor componente ale articolelor de încălțăminte destinate vânzării către consumatori; - <i>Cerințe cu privire la comerțul cu amănuntul, recepționării, păstrării și evidenței articolelor din metale prețioase și pietre prețioase;</i> - <i>Cerințe tehnice privind sticla cristal;</i> - <i>Cerințe privind denumirile fibrelor textile și etichetarea corespunzătoare și marcarea compoziției fibroase a produselor textile;</i> - <i>Monitorizarea prin eșantionare a calității benzinei și motorinei.</i>		DSP personalul subdiviziunii responsabile
Obiectivul 3: Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal al RM în domeniul controlului produselor nealimentare						
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe neprevăzute care ar împiedica crearea și funcționarea Sistemului electronic de comunicare între autoritățile de supraveghere a pieței și organul vamal; 2. Probleme tehnice neprevăzute, care pot împiedica transmiterea Notificării în termenul stabilit; 3. Fluctuația personalului calificat; 4. Agenții economici nu se conformează cerințelor reglementărilor tehnice aplicabile, în termenul stabilit (în cazul aplicării măsurilor).						
3.1.	Implementarea Ordinului comun privind stabilirea procedurii de conlucrare între SVRM și ISSPNPC privind controlul produselor nealimentare.	1. Ordin comun privind stabilirea procedurii de cooperare între SVRM și ISSPNPC semnat de ambele autorități; 2. Testarea procedurii de conlucrare instituită prin Ordin la postul/posturile vamale interne (PVI) selectate; 3. Concluzii după finalizarea exercițiului de testare a procedurii de conlucrare între SV RM și ISSPNPC.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Ordinul comun privind stabilirea procedurii de cooperare între SV RM și ISSPNPC semnat de ambele autorități este implementat. 2. A fost finalizată testarea procedurii de cooperare între SV RM și ISSPNPC, instituită prin Ordinul nr.2/27.01.2023, modificat prin Ordinul nr.20/02.10.2023, în privința controlului jucăriilor la 4 posturi vamale interne selectate: - Proces-verbal (PV) regional Chișinău 2 (PVI) 2080; - PV regional Chișinău 1(PVI) 2070; - PV Căușeni 1(PVI) 2150; - PV Bulboaca (PVI) 2170. 3. În cadrul Exercițiului de testare a procedurii de cooperare între SV RM și ISSPNPC, privind controlul jucăriilor în punctele vamale și după finalizarea exercițiului, ISSPNPC monitorizează conformitatea jucăriilor importate, notificate de SV. Începând cu 01.07.2024, în baza Ordinului nr.12/03.04.24, acțiunile de conlucrare cu SV s-au desfășurat în cadrul tuturor posturilor vamale de pe teritoriul țării, privind controlului jucăriilor, produselor electrice.	85,7%	DSP personalul subdiviziunii responsabile

				În cadrul conlucrării/schimbului de informații cu SV, pe parcursul anului SV a trimis către ISSPNPC 120 notificări privind conformitatea jucăriilor, echipamente pentru terenuri de joacă, produse electrocasnice. ISSPNPC a avertizat agenții economici notificați în privința neadmiterii plasării pe piață a produselor neconforme precum și a monitorizării acțiunilor întreprinse de către aceștia în vederea înlăturării neconformităților. Acțiunile agenților economici notificați, au fost monitorizate de către inspectorii DSP din cadrul ISSPNPC, pe parcursul anului 2024. În urma monitorizărilor, majoritatea agenților economici notificați s-au conformat cerințelor stabilite, prezentând documentele necesare ce atestă conformitatea produselor, ISSPNPC a eliberat Decizii de punere în liberă circulație a produselor monitorizate, iar în privința agenților economici care nu s-au conformat, a aplicat măsuri restrictive. Pentru dezvoltarea relațiilor de cooperare și acordarea suportului necesar în vederea sporirii eficienței în exercitarea atribuțiilor, a fost încheiat Acordul de cooperare între ISSPNPC și SV în vederea schimbului liber de informații și acordarea suportului necesar de către părți, în vederea supravegherii pieței, pus în aplicare conform Ordinului nr.23/01.11.24.		
3.2.	Schimbul de informații legate de produse sau agenții economici cu privire la care au fost identificate riscuri sau neconformități grave.	1. Numărul de informații/Notificări de risc trimise de către/către SV al RM; 2. Numărul de produse monitorizate la introducerea în țară (în procesul de vămuire).	Pe parcursul anului	Realizat: 100% 1.Pe parcursul anului 2024, ISSPNPC a primit de la SV și a înregistrat 120 Notificări referitor la neconformitatea jucăriilor, produselor electrocasnice, articolelor/echipamentelor pentru parcurile de distracții: - <i>neconformitatea jucăriilor – 80 Notificări;</i> - <i>articole pentru parcuri de distracții - 18 Notificări;</i> - <i>produse electrocasnice -21 Notificări;</i> - <i>produse cosmetice- 1 Notificare.</i> În urma monitorizării produselor nealimentare plasate pe piața internă, ISSPNPC a expediat 2 Cereri de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor (electrocasnice, jucări) importate, către SV. 2. În baza notificărilor transmise de SV către ISSPNPC, la introducerea în țară a produselor nealimentare, în procesul de vămuire, au fost monitorizate: - <i>jucării - 689635 unități și 6781 kg (cântărite);</i> - <i>produse cosmetice - 207306 unități;</i> - <i>produse electrocasnice -2336 unități;</i> - <i>echipamente pentru parcuri de distracții - 77 unități.</i>		DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.3.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și SV.	1. Numărul de verificări efectuate de ISSPNPC; 2. Măsurile corective (restrictive) aplicate produselor care prezintă un risc grav sau nu corespund cerințelor esențiale, în cazul notificării acestora.	Pe parcursul anului	Realizat: 100% 1. În cadrul monitorizării respectării angajamentelor asumate de către 3 agenți economici, notificați de către SV la finele anului 2023, DSP a efectuat 3 controale inopinate, la 2 agenți economici, din care unul nu a prezentat măsurile de conformare întreprinse, nu s-a conformat cerințelor de înlăturare a neconformităților indicate în prescripția eliberată de ISSPNPC, fapt pentru care inspectorii s-au autosesizat și au efectuat un alt control. 2. În rezultatul controalelor efectuate, pentru nerespectarea angajamentelor și punerea la dispoziție pe piață a produselor (jucării) în lipsa Declarațiilor de conformitate în limba română, utilizarea ilegală a mărcii de conformitate SM aplicată pe produs, au fost aplicate măsuri juridice: - <i>prescripții privind înlăturarea neconformităților - 6;</i>		DSP personalul subdiviziunii responsabile

				- <i>prescripții privind interzicerea temporară a lotului - 3;</i> - <i>proces-verbale cu privire la contravenție - 6.</i> Alt agent economic, a informat ISSPNPC despre acțiunile întreprinse, nimicirea lotului de produse neconforme (1280 jucării), prezentând documentele confirmative. În cadrul monitorizării respectării angajamentelor asumate de către 1 agent economic, notificat de către SV în 2024, DSP a efectuat 1 control inopinat, în rezultatul căruia a fost eliberată prescripție privind înlăturarea neconformităților (jucării). Astfel, pe parcursul anului 2024, ISSPNPC a aplicat următoarele măsuri corective (restrictive) în privința produselor care prezentau un risc grav, nu corespundeau cerințelor esențiale: - Cereri de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor importate (electrice, jucării) - 2; - Decizii privind aplicarea măsurilor de prevenire a introducerii și plasării pe piață a produsului care ar putea fi periculos (carusel, trambulină, electrocasnice, carusel) - 4; - Decizie privind aplicarea măsurilor de remediere (produs cosmetic)-1; - Decizie de interzicere a introducerii și plasării pe piață a produselor (carusel) - 1; - Decizii de menținere a suspendării de punere în liberă circulație a produselor (electrice/electrocasnice de joasă tensiune) – 5; - Prescripție de înlăturare a neconformităților (control inopinat) - 1. Agenților economici care s-au conformat cerințelor ISSPNPC, li s-au eliberat 113 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme, în urma prezentării actelor necesare ce atestă evaluarea conformității.		
3.4.	Publicarea pe site/socia media a informațiilor relevante pentru importatori, referitor la produsele importate.	Informațiile relevante pentru importatori sunt publicate de ISSPNPC pe site-ul său web și rețelele sociale.	Permanent	<i>Realizat: 100%</i> Pentru informarea mediului de afaceri, inclusiv a importatorilor de produse nealimentare, ISSPNPC a publicat pe pagina web instituțională 10 informații relevante activității acestora: - link link link link link link link link		DSP personalul subdiviziunii responsabile.
3.5.	Organizarea unei campanii de informare pentru mediul de afaceri	Campanie de informare „Supravegherea conformității jucăriilor, la introducerea în țară”, realizată.	Pe parcursul semestrului I	<i>Nerealizat:</i> Campania de informare „Supravegherea conformității jucăriilor, la introducerea în țară”, nu a fost realizată, din motive obiective.		DSP personalul subdiviziunii responsabile
3.6.	Organizarea unui seminar comun cu SV pentru operatorii economici, importatori.	Seminarul organizat.	Pe parcursul semestrului II	<i>Realizat: 100%</i> Seminarul cu privire la implementarea practicilor europene în vederea schimbului liber de informație în procesul de supraveghere a pieței organizat, a fost realizat în cadrul CEFTA.		DSP personalul subdiviziunii responsabile.
3.7.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul	1. Instruiri necesare pentru activitatea comună, organizate și coordonate cu SV; 2. Vizite de lucru organizate, practici relevante.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. În vederea asigurării unui mecanism de interoperabilitate, în comun cu SV, a fost organizat un seminar, la care au participat 91 funcționari vamali. În perioada raportată, cu inspectorii vamali, au avut loc instruiri cu privire la introducerea și plasarea pe piață a caruselelor, toboganelor și trambulinelor. 2. Reprezentanții ISSPNPC și SV RM, au participat la ședința de lucru organizată de Misiunea UE de Asistență la Frontieră în Moldova și EUBAM		DSP personalul subdiviziunii responsabile

	Vamal, schimbul de informații (sisteme IT), aplicarea cadrului normativ.			(Ucraina), cu scopul de a spori eforturile destinate să protejeze sănătatea și siguranța consumatorilor din Republica Moldova. link În luna iunie 2024, reprezentanții ISSPNPC, împreună cu reprezentanții SV RM, au participat în cadrul atelierului de lucru, găzduit de EUBAM, privind cooperarea dintre autoritățile vamale și autoritățile de supraveghere a pieței, organizat în orașul Gdansk, Polonia, pentru a intensifica cooperarea interdepartamentală. link		
Obiectivul 4: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul metrologiei						
Riscuri aferente realizării obiectivului:						
1. Insuficiență de personal calificat; 2. Agenții economici și-au suspendat între timp activitatea, și-au schimbat amplasamentul; 3. Probleme tehnice neprevăzute la înregistrarea controalelor în RSC, care pot împiedica inițierea controalelor.						
4.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor, în domeniile de interes public, asigurarea soluționării petițiilor și sesizărilor în domeniul metrologic.	1. Numărul total de controale metrologice planificate – 60; 2. Numărul de controale efectuate, (planificat, inopinat) din care cu neconformități depistate; 3. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, din total (planificate, inopinate) efectuate; 4. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor, din care neconforme; 5. Ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 6. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 96,4% (neefectuate 4 controale planificate);</i> 1. Pentru anul 2024, în domeniul Metrologie și produse preambalate, au fost planificate 60 controale. 2. Au fost efectuate 175 controale, 56 planificate și 119 (68%) inopinate: - în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori – 20 controale; - la solicitarea ASP pentru confirmarea corespunderii MM – 16; - în baza demersului Institutului Național de Metrologie (INM), referitor la utilizarea mijloacelor de măsurare - 68; - în baza demersului MDED, referitor la emiterea buletinelor de verificare de către laboratoarele acreditate, fără ca acestea să fie introduse în SI EMM, conform obligatiunilor – 11; - în baza demersurilor parvenite de la agenți economici – 3; - în baza autosesizării, în urma informației publicate pe rețelele de socializare referitor la încălcările admise la o stație PECO - 1. Din cele 60 controale planificate, 4 controale nu au putut fi efectuate din motiv că, pe adresele indicate în Plan, agenții economici și-au sistat activitatea la momentul înmânării delegației de control. Neconformități au fost depistate în cadrul a 106 (60,6%) controale, din care 39 (36,8%) planificate și 67 (63,2%) inopinate. 3. Ponderea controalelor cu neconformități depistate, alcătuiește 60,6% din total controale efectuate (planificate, inopinate); 4. În cadrul controalelor au fost verificate 5598 mijloace de măsurare (MM), utilizate în domeniile de interes public, din care 419 (7,48%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale. În baza Demersului INM au fost verificate documental 3765 MM utilizate în domeniile de interes public, 152 MM erau neconforme. 5. Ponderea MM neconforme, alcătuiește 7,48 %, din total verificate. La agenți economici care importă și plasează pe piață MM au fost efectuate 5 controale (4 planificate și 1 inopinat-în baza demersului). În cadrul a 4 controale (80%) au fost depistate neconformități. Au fost supuse controlului 57 loturi / 6322 produse MM, din care 22 loturi / 630 (9,96%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale, informația despre MM incompletă, marcarea eronată, lipsa marcajului aprobării de	74,1%	DSM personalul subdiviziunii responsabile

				model și a certificatului aprobării de model, utilizarea incorectă a noțiunilor din actele normative și pașaportul tehnic ale MM. Corespunderea sticlelor utilizate ca recipiente de măsură a fost verificată în cadrul unui control, au fost supuse controlului 10 loturi /5975790 sticle, din care 4 loturi/2703006 sticle erau neconforme documentelor normative, nu erau marcate cu semnul „3” (epsilon inversat). 6. Pe parcursul anului, au parvenit 56 reclamații și 11 sesizări de domeniul metrologic, din care: - 21 reclamații / 4 sesizări au fost examinate prin control inopinat; - 30 reclamații / 7 sesizări au fost examinate din oficiu; - 5 reclamații readresată altor autorități, conform competențelor. 7. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor au fost aplicate măsuri juridice: - 45 <i>prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare</i>, 43 (95,53%) executate; - 62 <i>prescripții de înlăturare a neconformităților</i>, (17 prescripții au fost revocate în cadrul Consiliului Disputelor ISSPNPC), din care 30 (66.7%) executate; - 8 <i>prescripții privind interzicerea temporară a lotului din care 4 (50%) executate</i>; - 1 <i>decizie</i> privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte, executată; - 1 <i>decizie</i> de retragere a produselor de pe piață, executată; - 139 <i>proces-verbale cu privire la contravenție, încheiate</i>, din care 65 încheiate în cadrul controalelor planificate și 74 procese - verbale în cadrul controalelor inopinate. În cadrul a 11 controale efectuate la agenții economici (laboratoare) în baza Demersului MDDE au fost înaintate Propuneri de înlăturarea neconformităților. Totodată, în cadrul supravegherii metrologice, urmare a controlului planificat la Piețele comerciale, inspectorii DSM din cadrul ISSPNPC au continuat monitorizarea conformității MM - aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), utilizate de agenții economici în 4 piețe comerciale. În cadrul monitorizării, inspectorii au verificat conformitatea a 190 aparate de cântărit cu funcționare neautomată (ACFN), în piețe, la locul utilizării acestora, de către 183 comercianți. În rezultatul monitorizării aparatelor de cântărit ACFN s-a constatat că, 60 (31,57%) aparate ACFN, utilizate de 53 comercianți, nu erau verificate metrologic, fapt pentru care au fost întreprinse măsuri. Alte activități de competență, realizate pe parcursul anului: inspectorii DSM au participat la: - 3 ședințe ale Consiliului Tehnico-Stiințific al INM (03.07.2024, 08.08.2024, 19.11.24, în cadrul cărora au fost examinate proiectele Normelor de Metrologie Legală;	
--	--	--	--	--	--

				- 2 ședințe ale Comitetului Tehnic Organisme de Certificare și Inspecție din cadrul MOLDAC; - 1 ședință publică în cadrul Consiliului de Administrare a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, unde au fost discutate 2 proiecte de acte normative (20.08.2024); - 1 ședință a consiliului Național de Metrologie (08.08.2024).		
4.2.	Controlul conformității 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	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pentru anul 2024, au fost planificate 18 controale pentru verificarea conformității produselor preambalate. Au fost efectuate 22 (12,57%) controale la etapa preambalării produselor, din total 175 controale metrologice efectuate, din care 4 controale inopinate. Neconformități au fost depistate în cadrul a 20 (90,9%) controale. 2. Au fost supuse controlului 115 loturi /140766 produse preambalate, din care 40 (34,78%) loturi /31821 (22,6%) unități, erau neconforme: - necoresponderea valorii tolerate; - lipsa pe produsele preambalate marcajul cu litera „e”; - lipsa verificării masei netă în procesul de preambalare; - lipsa notificării pentru dreptul de preambalare a produselor. 3. Din loturile de produse preambalate supuse controlului, au fost prelevate 85 mostre și testate la fața locului, din care 13 mostre s-au dovedit a fi neconforme în rezultatul testării, eroarea depășea limita admisibilă. Ponderea mostrelor neconforme, alcătuiește 15,29% din mostrele prelevate. 4. Pe parcursul anului, spre examinare au parvenit: 1 reclamație și 1 sesizare, referitor la neconformitatea produselor preambalate, care au fost examinată prin control de stat. 5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele preambalate, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 12 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 8 (66,6%) executate; - 7 prescripții privind interzicerea temporară a lotului, din care 2 (28,5%) executate; - 18 prescripții de înlăturare a neconformităților, 8 (44,4%) executate; - 32 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate.		DSM personalul subdiviziunii responsabile
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 planificate/	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 91%</i> 1. Din total 175 controale metrologice efectuate pe parcursul anului, la SAC-uri au fost efectuate 104 (59,4%) controale, din care 22 (21,15%) controale planificate și 82 (78,85%) inopinate, în baza: - reclamațiilor – 13; - sesizării INM -68 controale; autosesizare -1. Pentru anul 2024, la stațiile de alimentare cu combustibil (SAC) din țară, au fost planificate 26 controale, din care 22 (84,6%) efectuate. În cadrul a 61 (58,65%) controale, din cele efectuate la SAC-uri, au fost depistate neconformități, din care în 14 (63,33%) controale planificate la SAC-uri și 47 (57,31%) inopinate. <u>Neconformitățile depistate la SAC-uri:</u> - utilizarea MM neverificate metrologic; - utilizarea MM cu sigiliu deteriorat;		DSM personalul subdiviziunii responsabile

		inopinate(Legea nr.131/2012), din care neconforme, ponderea mostrelor neconforme; 5. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme; 6. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, din care soluționate, inclusiv prin control de stat; 7. Numărul măsurilor juridice aplicate, din care executate		- <i>necoresponderea valorilor tolerante (eroarea depășește limita admisibilă la pompă);</i> - <i>prezentarea buletinelor de verificare metrologică falsificate.</i> 2. Au fost supuse controlului 30 loturi / 301866,81 litri și 38164 kg produse petroliere, din care 1 lot / 17629 litri, era neconform; 3. Ponderea produselor petroliere neconforme (loturi) constituie 3,33% din cele controlate, față de 9 loturi (19,15%) de produse petroliere neconforme - din 47 loturi controlate în a.2023, ceea ce denotă o creștere a ponderii produselor conforme față de anul precedent; 4. Au fost prelevate 27 (54%) mostre de produse petroliere, din 50 planificate, și transmise pentru încercări de laborator, din care 1 (3,7%) probă era neconformă. Raportat la anul 2023, când au fost prelevate 18 probe, din care 5 (27,7%) erau neconforme, rezultatele curente denotă o creștere a ponderii produselor conforme față de anul precedent; 5. În cadrul controalelor efectuate la SAC-uri au fost verificate 4223 MM, din care 225 (53,31%) MM s-au constatat neconforme cerințelor metrologiei legale (<i>inclusiv, 3765 mijloace de măsurare verificate în cadrul controalelor documentare, din care 152 erau neconforme</i>). 6. Pe parcursul anului a parvenit și a fost examinată 1 reclamație, referitor la calitatea produselor petroliere. În urma examinării, consumatorul și-a retras reclamația, informând inspectorul, că agentul economic a soluționat amiabil revendicarea. În total, pe diverse subiecte referitor la serviciile oferite consumatorilor la SAC-uri, au parvenit 36 reclamații, din care 13 reclamații au fost examinate prin control. În cadrul examinării prin control a 4 reclamații, au fost depistate neconformități. Subiectele reclamațiilor: - <i>presupunerea înșelării la volum – 21 reclamații;</i> - <i>alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere – 11;</i> - <i>calitatea combustibilului – 1;</i> - <i>lipsa actelor permise la stația de alimentare cu combustibil-1;</i> - <i>refuz de a alimenta automobilului-1</i> - <i>refuz de alimentare în recipient de stică-1.</i> 7. În cadrul controalelor la SAC-uri au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - <i>31 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, executate;</i> - <i>32 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 29 (90,62%) executate;</i> - <i>1 prescripție privind interzicerea temporară a lotului, executată;</i> - <i>1 decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte, executată;</i> - <i>86 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate.</i>	
4.4.	Controlul calității produselor petroliere conform Planului național de monitorizare prin	1. Caietul de sarcini, elaborat; 2. Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național	31.12.2024	Nerealizat: 1. Caietul de sarcini elaborat, a fost agreat de către membrii Grupului de lucru, creat pentru negocieri în privința implementării Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei.	DSM personalul subdiviziunii responsabile

	eșantionare a calității benzinei și motorinei.	de eșantionare”, aprobată, publicată pe pagina web ISSPNPC; 3. Contract de prestare a serviciilor, încheiat cu laboratoare de încercări acreditate sau organisme de inspecție recunoscute; 4. Numărul de stații de alimentare la care au fost prelevate probe; 5. Numărul de probe prelevate, din care neconforme; 6. Măsuri întreprinse / aplicate, din care executate; 7. Raport privind realizarea <i>Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei</i>, elaborat și prezentat MDED.		2. Procedura „Modul de executare a eșantionării probelor de benzină și motorină în cadrul Planului național de eșantionare”, este elaborată și urmează a fi aprobată după încheierea contractului de prestări servicii cu organismul de inspecție și stabilirea modului de conlucrare. 3. În procesul de negociere a clauzelor contractuale ISSPNPC cu Organismul de Inspecție (OI), recunoscut pentru executarea planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei, conform ultimei ședințe, OI urma să prezinte costurile acțiunilor de inspecție a produselor petroliere (n-au fost prezentate). 4-5. Mostre de produse petroliere, în baza acțiunii de eșantionare, n-au fost prelevate; 6-7 Planul național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei nu a fost efectuat din motiv că Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare al Sistemului informatic „SIGACP” nu a fost aprobată. DSM nu deține rapoarte analitice referitoare la numărul de probe prelevate, volumul total supus controlului, neconformitățile depistate, măsurile aplicate precum și alte acțiuni realizate (pentru implementarea Sistemului Informatic „SIGACP”).		
Obiectivul 5: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale						
Riscuri aferente realizării obiectivului: - Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii; - Insuficiență de personal calificat.						
5.1.	Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor sau din oficiu, privind respectarea legislației contractuale, prin prisma constatării clauzelor abuzive.	- Numărul, tipul de contracte încheiate cu consumatorii, examinate; - Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, înregistrate, examinate; - Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, transmise consumatorilor, ponderea acestora față de perioada similară a anului precedent; - Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, transmise în instanța de judecată.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pe parcursul anului au fost examinate 30 contracte încheiate cu consumatorii și 4 regulamente interne de funcționare fitness : - 10 contracte de prestări servicii; - 5 contracte de investiție în imobile; - 5 contracte de vânzare-cumpărare; - 2 contracte de achiziții a cursurilor online; - 2 contracte de antrepriză; - 2 contracte de amanet; - 1 contract de asigurări; - 1 contract de consultanță și servicii imobiliare; - 1 contract privind transmiterea sumei de garanție; - 1 contract de prestări servicii de alimentare cu apă; - 4 regulamente interne de funcționare a cluburilor fitness. 2. Au fost înregistrate și examinate 38 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. 3. În rezultatul examinării au fost întocmite și transmise consumatorilor 11 Acte privind constatarea clauzelor abuzive în contractele examinate, cu 26 mai puțin față de 2023 (37 acte), diminuarea a avut loc din motiv că reclamațiile feritor la constatarea clauzelor abuzive în contractele de credit, au fost readresate către CNPF.	100%	SCS personalul subdiviziei responsabile

				4. În perioada de referință, de către ISSPNPC acte de constatare a clauzelor abuzive nu au fost transmise în instanța de judecată.		
5.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării <i>practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.</i>	1. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind <i>practicile comerciale incorecte</i> ; 2. Numărul cazurilor de practici <i>comerciale incorecte constatate</i> ; 3. Numărul <i>deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate.</i>	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. De către Secția Control Servicii ISSPNPC, au fost examinate 18 reclamații, privind practicile comerciale incorecte. 2. Au fost constatate 6 cazuri de practici comerciale incorecte: - pe site-ul agentului economic era indicat alt preț decât cel prezentat consumatorului la momentul achiziționării, care variază periodic; - informația publicată pe site-ul agentului economic nu corespunde celei de fapt; - informația publicată pe panoul publicitar nu corespundea celei de fapt; - informație falsă referitor la drepturile consumatorilor (returnarea produsului achiziționat în perioada de reducere); - informație falsă referitor la drepturile consumatorilor (returnarea biletelor la concert); - pe site-ul agentului economic era prezentată informație înșelătoare (<i>precum că deține parcare</i>). 3. În rezultatul constatării practicilor comerciale incorecte, au fost emise: - 5 Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte (DPDC-4; DSM-1) în cadrul controlului planificat; - încheiate 12 proces-verbal cu privire la contravenție.		SCS personalul subdiviziunii responsabile
5.3.	Acordarea consultanței părților contractante referitor la legislația contractuală.	Numărul consultațiilor oferite părților contractante în cadrul examinării contractelor.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> În cadrul desfășurării procedurilor administrative, de către inspecții au fost oferite 18 consultații părților contractante referitor la legislația în domeniu.		SCS personalul subdiviziunii responsabile

Obiectivul 6: Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate;
2. Insuficiență de personal calificat.

6.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă (<i>remediarea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/ serviciu necorespunzător</i>).	1. Numărul total de reclamații/ sesizări înregistrate, din care: - <i>primite direct de la consumatori</i> ; - <i>primite de la alte autorități</i> (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări); - <i>remise altor autorități</i> conform competențelor (autoritățile, numărul de reclamații/sesizări); 2. Numărul de reclamații/sesizări examinate în limita competențelor funcționale: - <i>Numărul de reclamații/ sesizări cu privire la produse și sau/grupe de produse, alte subiecte reclamate;</i>	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pe parcursul anului, au fost înregistrate 1412 reclamații/166 sesizări (115 DPDC, 9 DSM, 42 DSP) din care 25 referitor la utilizarea ilegală a mărcii: - reclamații direct de la consumatori – 953 (inclusiv 4 anonime); - reclamații primite de la alte autorități – 459, din care: IP – 380 reclamații; MDED-10; Procuratură -10; CNPF-10; Parlamentul RM -5; SFS - 6; CNA – 6; Cancelaria de Stat – 4; Aparatul Președintelui – 4; ANSP – 4; ANTA – 3; APL – 3; Consiliul Concurenței – 3; ANSA – 3; ISM – 1; MS -1; MF – 1; Ministerul Culturii – 1; AAC – 1; BNM -1; MEC – 1; AO„Biroul de Consiliere în Metrologie”- 1. - remise altor autorități de competență, reclamații/sesizări – 403 / 50 : ANSA – 94/10; ANRE- 47/8; ANTA – 59; ANRCETI - 40/5; ANSP -16; SFS- 20/7; CNPF - 37/1; AMDM – 11; DGLCA - 15/3; INST-27/7; AAC – 15; IGP - 5/5; APL Cimișlia – 1; Primăria Chișinău – 1; INI-3; SV – 1; DGECT – 1; ISM – 6; Avocatul Poporului - 1/2; Ministerul Sănătății - 1/2; Centrul de Sănătate Publică – 1; Administrația Națională a Penitenciarelor -1.	100%	Subdiviziunile cu funcții de control, personalul subdiviziunilor responsabile
------	--	---	---------------------	--	------	---

		- Numărul de reclamații/sesizări privind serviciile prestate; 3. Măsurile aplicate: - procese verbale cu privire la contravenție încheiate, examinate, amenzi aplicate; - decizii de remediere/inlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător; - decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte; 4. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate amiabil, prin remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător), dinamica față de anul precedent; 5. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.		<u>Subiectele reclamațiilor:</u> - Servicii prestate necorespunzător - 592; - Produse nealimentare - 514; - Încălcarea regulilor de comerț - 154; - Produse alimentare, alimentație publică - 94; - Metrologie și produse petroliere - 55; Altele de ordin general - 3. 3. Pe parcursul anului în limita competențelor funcționale au fost examinate 959 reclamații și 110 sesizări. 4. În rezultatul examinării reclamațiilor / sesizărilor, autosesizărilor, au fost aplicate măsuri juridice: - procese verbale cu privire la contravenție, încheiate - 372 (din care 15 pentru încălcarea art.97 CC); • examinate de Inspectorat - 301 procese verbale; • amenzi aplicate - 251, în sumă de 839950,00 lei, din care achitate 166 în sumă de 334775,00 lei, • 15 - încetate; • 35 - plan de remediere. - decizii de remediere/inlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător-36; - decizii privind încetarea practicelor comerciale incorecte -4. 4. Pe parcursul anului, au fost înregistrate 73 cazuri de succes (reclamații soluționate amiabil): - restituită contravaloarea produsului/serviciului necorespunzător- 58 cazuri; - produsele au fost înlocuite cu altele corespunzătoare - 15 cazuri. 5. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați, constituie 253738,39 lei.		
6.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și reprezentarea intereselor Inspectoratului și consumatorilor (inclusiv în calitate de intervenient accesoriu).	1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească pentru prezentarea intereselor consumatorilor, din care cu câștig de cauză; 2. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor 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;	Pe parcursul anului	Realizat: 100% 1.În perioada de referință, acțiuni pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, n-au fost depuse în instanța judecătorească. 2.ISSPNPC a reprezentat interesele consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu, în cadrul a 50 acțiuni în instanța judecătorească, din care 18 acțiuni s-au soldat cu câștig de cauză. 3. Pe parcursul anului de referință, în instanța de judecată au fost examinate 399 dosare, din care: - ISSPNPC (reclamant) – n-au fost examinate; - ISSPNPC (pârât) – 349 dosare; - ISSPNPC – intervenient accesoriu - 50 dosare. 4. Au fost întocmite și depuse în instanța de judecată 59 cereri de recurs; 5. Cereri de apel, depuse în instanța de judecată – 3 cereri; 6.Referințe, pledoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 120; 7.La examinarea dosarelor în ședințe de judecată –301 participări.		DJ, SCS, personalul subdiviziunilor responsabile

		6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs; 7. Numărul participărilor în ședințe de judecată la examinarea dosarelor.				
6.3.	Aplicarea măsurilor juridice și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate inclusiv în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor, înregistrate; 2. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat, din care: - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; 3. Suma amenzilor aplicate; 4. Suma amenzilor achitate; 5. Numărul deciziilor asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată; 6. Informații operative și statistice prezentate organelor de stat, autorităților, cu privire la procesele verbale contravenționale.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pe parcursul anului au fost încheiate și înregistrate 480 procese - verbale cu privire la contravenție. 2. Procese - verbale cu privire la contravenție examinate de ISSPNPC- 434, din care 46 procese-verbale au fost încheiate în a. 2023. Din numărul total de 434 procese-verbale examinate: - 366 procese-verbale au rezultat cu <i>aplicarea sancțiunii</i> , inclusiv pentru 39 procesele-verbale încheiate în a. 2023; - <i>încetate</i> – 20 procese-verbale, din care 4 încheiate în a. 2023; - <i>cu plan de remediere</i> –48 procese-verbale, din care 3 încheiate în 2023; - remise altor autorități de competență – 14 procese-verbale, din care: - 1 proces verbal remis către APL și, - 13 procese verbale remise în instanța de judecată, <i>inclusiv</i> : - <i>9 procese - verbale, pentru încălcarea art. 97 CC;</i> - <i>4 procese -verbale, pentru încălcarea art. 84 CC.</i> 4. Suma amenzilor aplicate în perioada de referință, constituie 2032585, 00 lei, din care: - <i>303 000,00 lei, pentru amenzile aplicate în baza proceselor – verbale încheiate în a. 2023, și;</i> - <i>1 729 585,00 lei, pentru amenzile aplicate în baza proceselor – verbale încheiate în a. 2024.</i> 5. În perioada de referință, au fost achitate 247 amenzi, în sumă de 617 000,00 lei, din care: - <i>18 amenzi achitate, în sumă de 74 475,00 lei, în baza proceselor – verbale încheiate în a. 2023, și;</i> - <i>229 amenzi achitate în sumă de 542 525, 00 lei, în baza proceselor - verbale încheiate în a. 2024.</i> 6. Pe parcursul anului, în instanța de judecată au fost contestate 95 decizii asupra cauzelor contravenționale, din care: - <i>19 contestații asupra deciziilor în baza a 19 procese – verbale, emise în 2023;</i> - <i>76 contestații asupra deciziilor în baza a 76 procese – verbale, emise în 2024;</i> 6. Date statistice și informații cu privire la procesele verbale contravenționale au fost prezentate organelor de stat, autorităților, la solicitare. Raportul anual aprobat, cu privire la contravenții a fost prezentat către Biroul Național de Statistică (BNS).		Subdiviziunile cu funcții de control, DJ, personalul subdiviziunilor responsabile
6.4.	Colaborarea cu autoritățile de protecție a consumatorilor, în	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului;	15.04.24	<i>Realizat: 100%</i> 1. Raportul aprobat privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul 2023, este publicat pe pagina web a ISSPNPC. link		DPCM, DICMA, personalul desemnat

	calitate de <i>Punct de contact național</i> .	2. Masa rotundă dedicată evenimentului <i>Ziua mondială a protecției drepturilor consumatorilor</i> , invitați conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor, reprezentanți nonguvernamentali.		2. Cu prilejul Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor a fost organizată masa rotundă, la care au fost invitate autoritățile publice responsabile de domeniul protecția consumatorilor, precum și alți invitați cu care ISSPNPC are o colaborare fructuoasă. La masa rotundă au participat 20 invitați, reprezentanții a 20 autorități de protecție a consumatorilor. link		
--	--	---	--	--	--	--

Obiectivul 7: Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal cu privire la activitățile de competență

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate;
2. Insuficiență de personal calificat.

7.1.	Participarea în procesul de aliniere a cadrului normativ național în domeniile de competență, prin înaintarea propunerilor la proiecte de acte legislative /normative, cu privire la supravegherea pieței și protecția consumatorilor, produse, servicii, regulile de comerț.	1. Numărul actelor/documentelor primite spre avizare, avizate juridic; 2. Numărul propunerilor de modificare/amendare a actelor normative, înaintate.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pe parcursul anului, ISSPNPC a examinat și a avizat 33 documente primite spre avizare; 2. De asemenea, a înaintat propuneri de modificare/amendare a 15 acte normative (<i>desfășurat în anexa 1 la Raportul publicat pe pag.web</i>).	100%	DJ, subdiviziunile structurale, personalul desemnat
7.2.	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor.	1. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării; 3. Numărul deciziilor emise.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pe parcursul anului, 7 agenți economici au depus cereri prelabile, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor al ISSPNPC; Din care, la 2 cereri, a fost trimis răspuns în scris, prin care a informat contestatarul, că: - în urma modificărilor operate la Legea 131/2012 privind controlul de stat, agentul economic este în drept să conteste prescripția, direct în instanța de judecată; - ISSPNPC a întocmit procesul-verbal de control, adițional la procesul-verbal de control contestat. 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestației depuse de agentul economic – 5. 3. Numărul deciziilor emise - 5. Rezultatele examinării: - 2 cereri prelabile au fost admise; - 2 cereri prelabile au fost admise parțial; - 1 cerere prelabilă a fost respinsă.		Consiliul de soluționare a disputelor, Membrii Consiliului

Obiectivul 8: Cooperarea instituțională în domeniile de competență

Riscuri aferente realizării obiectivului:

1. Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate;
2. Lipsa solicitării instruirilor;

3. Cunoștințe și abilități insuficiente în vederea preluării și implementării bunelor practici UE.					
8.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțional, în baza Acordurilor de colaborare semnate între Inspectorat și alte Autorități de competență.	1. Numărul întrunirilor, ședințelor de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Acorduri de colaborare încheiate, implementate; 3. Numărul activităților de schimb de experiență, preluare a celor mai bune practici, rapoartele participanților prezentate SRU; 4. Numărul angajaților Inspectoratului, participanți.	Pe parcursul anului	Realizat: 100% 1. Pe parcursul anului, au fost organizate/realizate 19 activități (întruniri/ședințe de lucru/întrevederi oficiale) la nivel de conducere ISSPNPC și instituțional, din care 2 activități au fost realizate în baza Acordurilor de colaborare cu ANPC și BRML (România), în scopul consolidării capacității instituționale, preluării bunelor practici în domeniile de competență link (desfășurat în anexa la Raport. publicat) 2. Acorduri noi de colaborare, nu au fost încheiate, au fost efectuate 2 vizite de schimb de experiență la ANPC și BRML (România), în baza acordurilor încheiate anterior. 3. Au fost realizate 6 activități privind schimbul de experiență, preluarea celor mai bune practici UE. 4. În cadrul activităților privind schimbul de experiență, au participat 12 angajați ISSPNPC.	100% SCI, SRU, personalul subdiviziunilor responsabile
8.2.	Stabilirea noilor relațiilor de colaborare cu instituții din țară în domeniile de competență.	1. Acord de colaborare, încheiat / dezvoltat; 2. Numărul activităților de colaborare, schimb de experiență în domeniile de competență, desfășurate în baza noilor Acorduri de colaborare.	Pe parcursul anului	Realizat: 100% 1. A fost încheiat Acordul de cooperare între ISSPNPC și SV în vederea schimbului liber de informații și acordarea suportului necesar de către părți în vederea supravegherii pieței și pus în aplicare în baza ordinului nr.23/01.11.24. 2. În baza Acordul de cooperare între ISSPNPC și SV au fost desemnate persoane responsabile din cadrul instituției, care asigură schimbul de informații referitor la siguranța și conformitatea produselor (notificări, decizii, cereri).	DJ, SCI (încheierea acordurilor); Subdiviziunile structurale (participanți la activități); Personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 9: Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea soluțiilor oferite					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Întârzieri în procesul de implementare; 2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute.					
9.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor.	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Activitățile desfășurate în cadrul evenimentului; 3. Lista entităților participante la eveniment; 4. Numărul persoanelor participante la eveniment, informate. 5. Masă rotundă dedicată evenimentului, cu conducătorii autorităților de protecție a consumatorilor – 1, din totalul celor planificate.	15.03.24	Realizat: 100% 1. Anual, la data de 15 martie, ISSPNPC marchează Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor, pentru a sublinia gradul de conștientizare la nivel mondial a drepturilor și necesităților consumatorilor. 2. Pentru anul 2024, evenimentul a avut genericul „ <i>Inteligența Artificială corectă și responsabilă pentru consumatori</i> ”, temă de interes maxim pentru consumatorii din întreaga lume. Cu această ocazie în săptămâna dedicată evenimentului, ISSPNPC a organizat un șir de activități de interes public, conform agendei: - un webinar pentru consumatori și oamenii de afaceri, cu genericul „Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția Consumatorilor”, în cadrul căruia au participat 30 persoane; link 3. La evenimentul organizat, ISSPNPC a avut ca invitați conducătorii autorităților publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, reprezentanți ONG, invitați ANPC ro. 4. La evenimentul organizat de ISSPNPC au participat peste 59 persoane.	100% DICMA (organizare), Subdiviziunile structurale (participare), SCMM (mediatizare). Personalul subdiviziunilor responsabile

				5. masă rotundă cu prilejul Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor cu autoritățile publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor și invitați cu care ISSPNPC are o colaborare fructuoasă, la care au participat 20 invitați; link - Master Class tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”, la care au participat 9 elevi din clasele V-VII. Participanții au fost menționați cu diplome de participare. link Cu dedicație evenimentului, reprezentanții ISSPNPC au participat la masa rotundă „Siguranța alimentelor și Protecția Consumatorilor”, găzduită de Academia Studii Economice, unde au oferit consultanță studenților în calitate de consumatori, distribuite materiale informaționale. link		
9.2.	Organizarea concursului tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”.	1. Eveniment lansat și mediatizat; 2. Numărul participanților la concurs; 3. Materiale promoționale destinate participanților la concurs.	15.03.24	<i>Realizat: 100%</i> 1. În cadrul săptămânii de informare, dedicată evenimentului Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor, ISSPNPC a organizat un Master Class tematic de creativitate „ART CONSUMATOR”. 2. La concurs au participat 9 elevi ai claselor V-VII, care au fost menționați cu diplome de participare. 3. Pentru eveniment, au fost confecționate pungi eco, pe care elevii au desenat protecția consumatorilor în viziunea lor, pentru care a fost o experiență educativă și totodată distractivă, în care și-au expus viziunile proprii referitor la protecția consumatorilor, rolul societății și importanța acestui domeniu.		DICMA, personalul subdiviziunii responsabile
9.3.	Organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Inspectoratului, cu genericul „Ziua ușilor deschise”.	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Lista entităților participante la eveniment; 3. Numărul persoanelor participante la eveniment, informate.	20.09.24	<i>Realizat: 100%</i> 1. Pentru a prezenta importanța drepturilor consumatorilor Inspectoratul a desfășurat evenimentul Ziua ușilor deschise. 2. Evenimentul a găzduit studenți ai Centrului de Excelență în Energetică și Electronică cu specialitatea Metrologie și certificarea conformității. Vizitatorii au făcut cunoștință cu instituția, specificul activității acesteia, și au putut da întrebări și primi răspunsuri de la angajații Inspectoratului. La nivel practic, studenții au participat la acțiuni de testare a produselor petroliere, produselor din aur, argint, supravegherea acestora fiind de competența ISSPNPC. link 3. La eveniment peste 20 de persoane.		DICMA (organizarea), Subdiviziunile structurale (participare), SCMM (mediatizare)
Obiectivul 10: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial						
Riscuri aferente realizării obiectivului: 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 2024, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitați de către subdiviziuni.	29.02.24	<i>Realizat: 100%</i> 1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2024, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului. link 2. De către subdiviziuni, au fost solicitate 11 instruiți.	100%	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale, personalul subdiviziunilor structurale.
10.2.	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului,	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate;	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i>		SRU, subdiviziunile structurale,

	inclusiv privind implementarea legislației în domeniile de competență.	2. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor); 3. Numărul angajaților care au beneficiat de instruire; 4. Ponderea persoanelor instruite, %.		1. Pentru anul 2024 au fost planificate 38 de instruiți, din care 29 instruiți interne, 7 interne cu suportul altor autorități, 2 instruiți în cadrul Institutului de Administrare Publică. Pe parcursul anului, au fost realizate 61 instruiți: 44 instruiți interne, petrecute în cadrul subdiviziunilor; 17 instruiți cu suportul altor autorități: 1.Utilizarea camerelor video (body-camera); 2.Cunoașterea măsurilor anticorupție de către agenții public; 3.Digitalizarea procesului privind controlul produselor preambalate; 4. Aspecte practice cu privire la procedura de achiziții publice; 5.Managementul performanței în administrația publică; 6. Delegarea salariaților – reglementări noi; 7. Accesul la informație. Procedura de furnizare a informațiilor de interes public; 8.Aplicarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor; 9.Contractele încheiate cu consumatorii prin mijloace electronice; 10. Codul Contravențional; 11.Accesul la informație; 12.Creșterea gradului de conștientizare cu privire la rolul metrologiei pentru siguranța alimentelor; 13.Elaborarea și coordonarea proiectelor de acte normative - 2 activități; 14.Tehnici de influențare și convingere în comunicarea eficientă; 15.Regulile de control referitoare la stațiile de încărcare a vehiculelor electrice; 16.Control managerial intern. 2. Realizate 44 instruiți interne, în cadrul subdiviziunilor ISSPNPC; 3. De instruire au beneficiat 38 de angajați ISSPNPC; 4. Ponderea persoanelor instruite 100%.	personalul subdiviziunilor 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	<i>Realizat: 100%</i> Instruirea cu privire la <i>Controlul managerial intern</i> , a avut loc pe data de 06 decembrie 2024, la care au participat 16 persoane.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale, personalul subdiviziunilor structurale.
10.4.	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> În anul 2024 au fost confirmați în funcția publică - 2 funcționari publici debutanți.	SRU, DMI, personalul subdiviziunilor structurale
10.5.	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și	1. Numărul funcționarilor publici evaluați; 2. Numărul dosarelor personale completate.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Funcționari publici evaluați: Semestrul I - 33 persoane; Semestrul II – 32 persoane.	SRU, conducătorii subdiviziunilor ,

	documentelor cu privire la personal.			2. Dosare personale completate - 42.		personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 11: Optimizarea procesului de evidență a corespondenței și de control asupra executării documentelor, îmbunătățirea gestiunii informatizate a proceselor organizaționale ale Inspectoratului						
Riscuri aferente realizării obiectivului:						
1. Apariția deficiențelor tehnice în Sistemele IT; 2. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu la angajări.						
11.1.	Implementarea de către subdiviziunile structurale a Sistemelor IT, utilizarea eficientă a acestora și asigurarea transparenței 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 de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții; 5. Pagina web ISSPNPC, actualizată.	Pe parcursul anului	Realizat: 100% Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă „1C”, utilizat; 3. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control și dosarelor contravenționale INSPECT, utilizat; 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.	100%	Subdiviziunile structurale, personalul subdiviziunilor responsabile
11.2.	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	1. Numărul documentelor de intrare, înregistrate pe parcursul anului în Programul E-Management, din care executate; 2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate pe parcursul anului în programul de evidență internă INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, deciziilor asupra cauzelor contravenționale, înregistrate în SIA de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor	Pe parcursul anului	Realizat: 100% 1. Pe parcursul anului 2024, în Programul E-Management au fost înregistrate 4937 documente intrate și 4433 documente ieșire; 2. În programul de evidență internă INSPECT, au fost înregistrate 255 procese-verbale de control, 1412 reclamații, 5923 apeluri telefonice și 1044 consultații în Ghișeul unic; 3. În SIA de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale și persoanelor care au săvârșit contravenții, agenții constatatori din cadrul ISSPNPC, au înregistrat: - 578 Procese - verbale cu privire la contravenție; - 518 Decizii asupra cauzei contravenționale; - 570 Rapoarte privind înregistrarea contravenției.		SMD, subdiviziunile structurale (înregistrare), DJ, SPMA (monitorizare raportare) SMD, personalul subdiviziunilor responsabile
Obiectivul 12: Planificarea strategică și operațională a activităților ISSPNPC precum și raportarea acestora						
Riscuri aferente realizării obiectivului:						
1. Insuficiența de personal; 2. Participarea redusă a subdiviziunilor structurale, lipsa propunerilor la elaborarea planului de activitate a Inspectoratului; 3. Tergiversarea prezentării de către subdiviziuni a planurilor, rapoartelor de activitate.						

12.1.	Planificarea activităților și bugetului Inspectoratului, publicarea planurilor de 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) al Inspectoratului.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> Planurile anuale de activitate ale ISSPNPC aprobate, sunt publicate pe pagina web a ISSPNPC: 1. Propuneri la Proiectul bugetului ISSPNPC pentru anii 2025-2027, au fost prezentate în termenii stabiliți; 2. Planul anual de activitate al Inspectoratului, aprobat, publicat pe pagina web ; link 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței, aprobat, publicat ; link 4. Planul anual de acțiuni la nivel de organ de control, aprobat, publicat; link 5. Subdiviziunile structurale au elaborat planurile anuale de activitate reieșind din PA ISSPNPC; 6. Planul anual de control (Graficul de control planificat), aprobat, publicat.	100%	DPCM, SPMA, subdiviziunile structurale, personalul desemnat
12.2.	Evaluarea rezultatelor activității Inspectoratului și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.	Rapoartele periodice de activitate, prezentate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de activitate a Inspectoratului; 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență; 3. Informații periodice, raportul anual, privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor; 5. Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței; 6. Rapoartele lunare de activitate; 7. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei anticorupție; 8. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS, MAI.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 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 2023, prezentat. link Raportul cu privire la realizare PA ISSPNPC pentru anul 2024, pentru trim I, sem.I, t rim.III, prezentate. 2.Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență – Strategia sectorială de cheltuieli 50.08 (a. 2023; sem I –II/2024), prezentate; 3. Raportul cu privire la realizarea indicatorilor de performanță pentru perioada anului 2023 conform PA OC ISSPNPC la nivel de organ de control, publicat. link Informații cu privire la realizarea indicatorilor de performanță, pe parcursul trimestrului I-II-III/2024, conform PA OC ISSPNPC pentru perioada 2024 la nivel de organ de control, prezentate. 4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor. link 5.Raportul anual privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței, prezentat. link 6. Prezentate către MDED 8 rapoarte lunare de activitatea ISSPNPC; 7. Raportul privind implementarea Strategiei anticorupție pentru anul 2023, prezentat; 8. Raportul statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC pentru 2023, prezentat către BNS.		DPCM, SPMA, subdiviziunile structurale, DJ, personalul desemnat
12.3.	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru	1. Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; 2. Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice;	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1.Plan de efectuare a achizițiilor publice, aprobat și publicat; link 2.Numărul de anunțuri și/sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice - 7; 3. Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate – 20;		DJ, DMI, grupul de achiziții, personalul desemnat

	necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	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 stabilit.		4. Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 - 20; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație către Agenția Achiziții Publice.		
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	<i>Realizat: 100%</i> 1. Raportul privind executarea bugetului pentru semestrul-I, anual, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, înregistrate și verificate, prezentate.		DMI, SFA, personalul subdiviziunilor responsabile
12.5.	Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web ISSPNPC.	Pe parcursul anului	<i>Realizat: 100%</i> 1. Cheltuielile au fost executate în limita alocațiilor bugetare aprobate; 2. Planul anual de achiziții este publicat pe pagina web ISSPNPC. link		DJ, SFA, DMI, personalul subdiviziunilor responsabile

DPCM

Vizibilitatea ISSPNPC, pe parcursul anului 2024

VIZIBILITATEA - 164 postări/vizualizări - 43635

VIZIBILITATEA - 164 postări/vizualizări - 43635				
Comunicate publicate – 123; Vizualizarea comunicatelor – 35714		35714	Data	
1.	Primul lot de echipamente pentru Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a fost livrat.	link	418	18 ianuarie
2	Lansarea campaniei de informare a consumatorilor și a mediului de afaceri cu genericul "Cunoașterea drepturilor - cumpărături sigure!"	link	411	23 ianuarie
3	Ședința de prezentare a sistemului informativ de selectare aleatorie a stațiilor PECO	link	336	30 ianuarie
4	Depunerea jurământului de credință a funcționarilor publici debutanți	link	331	06 februarie
5.	Ședința de lucru comună a Misiunii EUBAM cu ISSPNPC și Serviciul Vamal RM	link	324	09 februarie
6.	Inspectoratul în ședință de lucru cu un agent economic	link	228	12 februarie
7.	Recomandări pentru achiziționarea cadoului perfect de Valentine' s Day	link	320	13 februarie
8.	Vizită de consultanță la marca comercială SPORTLINE	link	285	14 februarie
9.	ISSPNPC parteneriat cu CCI Moldova în cadrul concursului „Premiul pentru Realizări în Domeniul Calității Produselor și Serviciilor”	link	231	20 februarie
10.	ISSPNPC: Retrospectiva anului 2023	link	370	21 februarie
11	Întrunire de lucru cu Banca Mondială și UIPAC	link	234	27 februarie
12.	ISSPNPC au efectuat o vizită de consiliere pentru studenții din cadrul Centrului de Excelență în Transport din Republica Moldova	link	240	28 februarie
13	Retrospectiva lunii ianuarie	link	309	29 februarie
14	ISSPNPC au efectuat o vizită de consiliere pentru studenții din cadrul Centrului de Excelență în Energetică și Electronică din Republica Moldova.	link	248	01 martie
15	11 - 15 martie 2024, Săptămâna drepturilor consumatorilor	link	348	05 martie
16	Funcționarii publici din cadrul ISSPNPC au fost instruiți privind „măsurile de asigurare a integrității instituționale” de către Centrul Național Anticorupție	link	246	05 martie
17	ISSPNPC ATENȚIONEAZA!	link	2587	06 martie
18	Webinar cu tematica: “Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor”	link	289	07 martie
19.	ISSPNPC a organizat un Master Class pentru copii	link	281	11 martie
20	Participarea ISSPNPC în cadrul mesei rotunde dedicate Zilei Mondiale a Protecției Consumatorilor	link	260	13 martie
21	Conferință dedicată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor 2024	link	269	15 martie
22.	Webinar organizat de ISSPNPC cu tematica : "Reguli generale de protecție a consumatorilor, prin prisma Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor".	link	161	18 martie
23	Totalurile Săptămânii drepturilor consumatorilor	link	149	18 martie
24.	Participarea ISSPNPC în cadrul reuniunii regionale a membrilor CEFTA	link	174	19 martie
25	Participarea ISSPNPC în cadrul mesei rotunde dedicate Zilei Mondiale a Protecției Consumatorilor	link	144	21 martie
26	Îmbunătățirea cunoștințelor Direcției Supraveghere Metrologică din cadrul ISSPNPC asupra produselor preambalate	link	136	22 martie
27	Retrospectiva lunii februarie	link	135	26 martie
28	Masă rotundă cu reprezentanții Inspectoratului Național pentru Supraveghere Tehnică (INST)	link	214	28 martie
29.	Recensământ 2024	link	579	01 aprilie
30.	Cunoaște care sunt regulile de indicare a prețurilor!	link	349	03 aprilie
31.	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Iași au efectuat o vizită la sediul ISSPNPC	link	247	05 aprilie
32.	Atențiune!!! Un nou tip de înșelătorie!!	link	409	08 aprilie
33.	ISSPNPC în vizită de consultanță în cadrul Colegiului Cooperatist	link	236	12 aprilie
34.	Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor în vizită la ISSPNPC	link	297	16 aprilie
35.	Participarea ISSPNPC în cadrul celei de-a 13-a reuniuni a Platformei Societății Civile UE-Moldova	link	322	17 aprilie
36.	Intrunirea ISSPNPC cu Asociația Națională a Producătorilor de Lapte și Produse lactate„LAPTE”	link	345	22 aprilie
37.	Tot mai mulți agenți economici tind spre conformare	link	304	23 aprilie
38.	Participarea inspectorilor în cadrul unui curs de instruire cu privire la îmbunătățirea procedurilor de supravegherea a pieței care are loc în or.Skopje, Macedonia de Nord	link	161	25 aprilie
39.	Lotul de echipamente tehnice pentru Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a fost livrat.	link	233	26 aprilie
40.	Campanie de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale” a.2024	link	357	29 aprilie
41.	Retrospectiva trimestrului I-2024	link	361	30 aprilie
42.	ISSPNPC ATENȚIONEAZA!	link	472	02 mai
43.	Masă rotundă cu tema: Securitatea produselor și supravegherea pieței în condițiile de preaderare a UE	link	277	03 mai
44.	Mai multă siguranță pentru Consumatorii din Republica Moldova.	link	381	15 mai
45.	Ziua Mondială a Metrologiei: Tema stabilită pentru a.2024: Sustenabilitatea	link	242	20 mai
46.	Participarea ISSPNPC la seminarul dedicat Zilei Mondiale a Metrologiei.	link	192	23 mai
47.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	302	27 mai
48.	Achiziționați jucării sigure!	link	338	27 mai
49.	Recomandările ISSPNPC cu privire la siguranța copiilor la terenul de joacă	link	278	30 mai
50.	ISSPNPC ATENȚIONEAZA!	link	374	03 iunie
51.	Participare ISSPNPC la prima ședință a Consiliului Consultativ din cadrul proiectului: "Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova".	link	267	05 iunie
52.	ISSPNPC s-a alăturat campaniei „Donează sânge, salvează o viață”	link	212	07 iunie
53.	ZIUA MONDIALĂ A A CREDITĂRII	link	155	10 iunie
54.	Atelierul de lucru în domeniul supravegherii pieței ale părților CEFTA (Acordul Central European al Comerțului Liber), Muntenegru.	link	226	11 iunie
55.	Noi reguli cu privire la etichetarea energetică a unor produse cu impact energetic!	link	308	12 iunie
56.	ISSPNPC participă în cadrul unui Workshop în Gdansk, Polonia	link	211	13 iunie
57.	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ!	link	265	18 iunie
58.	Instruirea angajaților ISSPNPC privind contractele la distanță, comerțul on-line. Conținut și consecințe.	link	256	19 iunie
59.	Seful Inspectoratului – Sergiu Dărănuță, a avut o întrevedere cu Andrew Freeman	link	199	20 iunie
60.	INVITAȚIE pentru antreprenori cu tema: „Familiarizarea mediului de afaceri cu noile reglementări privind introducerea pe piață a echipamentelor electrocasnice”	link	151	21 iunie
61.	23 Iunie - Ziua Funcționarului Public	link	121	23 iunie
62.	24 iunie marcăm ZIUA UNIVERSALĂ A IEI!!	link	237	24 iunie
63.	27 iunie - Ziua Antreprenorului	link	141	27 iunie
64.	Familiarizarea mediului de afaceri cu noile reglementări privind introducerea pe piață a echipamentelor electrocasnice	link	279	28 iunie
65.	Instruirea angajaților ISSPNPC privind Codul Contravențional	link	201	28 iunie
66	Participarea ISSPNPC la conferința științifică „Energie, Eficiență, Ecologie și Educație”	link	351	05 Iulie
67	Studenții stagiați în vizită la ISSPNPC	link	293	10 Iulie
68	Recomandările ISSPNPC cu privire la serviciile de reparație auto!	link	370	12 Iulie
69	Recomandările ISSPNPC cu privire la cumpărăturile de sezon!!!	link	271	17 Iulie
70	Recomandările ISSPNPC cu privire la aparatele cu aer condiționat!!!	link	305	18 Iulie
71	Cum procedăm în cazul produselor necorespunzătoare?	link	370	26 Iulie
72	29 iulie - Ziua Constituției Republicii Moldova	link	258	29 Iulie
73	ISSPNPC informează!!!	link	311	29 Iulie
74	Dorești să faci cumpărături online, ISSPNPC vă informează!!!	link	360	02 August
75	Termenul de garanție a produselor nealimentare.	link	142	13 August
76	Campanie de informare cu tematica: TOTUL PENTRU ȘCOALĂ	link	104	14 August
77	Retrospectiva sem I - 2024	link	146	16 August
78	Cum să alegeți corect rechizitele pentru școală. ISSPNPC recomandă!!	link	167	19 August
79	Instruirea funcționarilor publici în domeniul metrologic!!	link	124	21 August
80	Sfaturi la alegerea îmbrăcăminte pentru școală!!	link	127	23 August
81	Vizita ISSPNPC în cadrul târgului de școală!!	link	150	26 August
82	ISSPNPC ATENȚIONEAZĂ CONSUMATORII!!!	link	149	30 August
83	Campania de informare “Calitatea Jucăriilor - copilărie sigură”	link	136	03 Septembrie
84	Registru de Reclamații, mai este actual?	link	187	05 Septembrie
85	Reguli de depunere a unei petiții!!	link	194	10 Septembrie
86	Reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	link	313	13 Septembrie
87	Vizită de studiu în domeniul supravegherii pieței ale părților CEFTA	link	251	18 Septembrie
88	Drepturile consumatorilor vor fi mai protejate și în domeniul conținutului digital sau a serviciilor digitale	link	327	20 Septembrie
89	Campanie de informare cu tematica: Cantitate, Calitate, Siguranță	link	306	23 Septembrie
90	„Ziua Ușilor Deschise” – în cadrul ISSPNPC	link	238	23 Septembrie
91	Întrevedere de lucru cu Banca Mondială și UIPAC	link	208	25 Septembrie
92	Masă rotundă în cadrul campaniei de informare, cu reprezentanții mărcii comerciale LINELLA	link	231	26 Septembrie
93	METROLOGIA STICLELOR. Știi care sunt parametrii corecți de marcare și măsurare a acestora?	link	245	27 Septembrie
94	”Ziua Ușilor Deschise” la ISSPNPC	link	282	30 Septembrie
95	„Dialog PRO-INDUSTRIE” - Catalizatorul Viitorului Industrial al Moldovei	link	282	03Octombrie
96	Locuri de preschimbare a mărfii? Cine trebuie să dețină?	link	324	08 Octombrie

97	Instruirea inspectorilor privind evaluarea și gestionarea riscurilor, ALBANIA	link	340	10 Octombrie
98	Săptămâna Internațională a Siguranței Produselor 2024	link	458	15 Octombrie
99	Vizita studenților din Universitățile Ibero-Internationale din Moldova (ULIM) în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	450	17 Octombrie
100	ISSPNPC se alătură eforturilor internaționale pentru dezvoltarea sectorului biocombustibililor solizi	link	325	25 Octombrie
101	ISSPNPC în dialog cu echipa Centrului European al Consumatorilor în Republica Moldova	link	435	25 Octombrie
102	Discuții productive între ISSPNPC și Fundația Soros Moldova, intrus și știnerea activităților instituționale	link	360	25 Octombrie
103	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor priin lansarea proiectului „Crearea și organizarea Centrului Unic de Apel pentru Consumatori (Acțiunea SCCC)”	link	426	28 Octombrie
104	Black Friday : Cum să vă bucurați de reduceri reale, fără capcane	link	387	31 Octombrie
105	Retrospectivă pentru 9 luni ale anului 2024	link	329	01 Noiembrie
106	Participarea ISSPNPC la lansarea Centrului European al Consumatorului din Republica Moldova	link	287	05 Noiembrie
107	Instruirea angajaților ISSPNPC privind Tehnici de influențare și convingere în comunicarea eficientă	link	284	07 Noiembrie
108	Informare a mediului de afaceri în cadrul expoziției EXPO MOBILA 2024	link	241	08 Noiembrie
109	Vizită de lucru în domeniul supravegherii pieței ale părților CEFTA (Acordul Central European al Comerțului Liber), Serbia.	link	290	13 Noiembrie
110	Contribuția ISSPNPC la promovarea Calității și Protecției Consumatorilor	link	276	15 Noiembrie
111	Consolidarea cunoștințelor despre protecția consumatorilor: Vizită de informare în cadrul Centrului de Excelență în Economie și Finanțe din Chișinău	link	287	18 Noiembrie
112	„Companie din Sudul țării, cu stații PECO – cercetată pentru evaziune fiscală și spălare de bani: rezultatele perchezițiilor”	link	279	22 Noiembrie
113	Campanie de informare cu tematica: Alegere corectă – un produs de calitate !	link	248	25 Noiembrie
114	Lansarea proiectului PTB EaP Q4IGT: „Armonizarea standardelor europene pentru stațiile de încărcare a vehiculelor electrice în Republica Moldova”	link	248	25 Noiembrie
115	Seminar dedicat stațiilor de încărcare a vehiculelor electrice în Republica Moldova	link	319	28 Noiembrie
116	Vizită de lucru la Biroul Român de Metrologie Legală din București	link	235	27 Noiembrie
117	Informarea consumatorilor și a mediului de afaceri în cadrul unui magazin specializat	link	283	02 Decembrie
118	Atenție, părinți! Leagă pentru copii rețeta de pe piață din cauză riscurilor grave!	link	326	05 Decembrie
119	Instruirea ISSPNPC în domeniul Controlului Intern Managerial	link	241	06 Decembrie
120	Cum să alegeți și insiguranță pomul de Crăciun: Recomandări utile pentru consumatori!!	link	268	10 Decembrie
121	Alegeți lumini sigure pentru sărbători!	link	221	13 Decembrie
122	La mulți ani, Poliția Națională!	link	191	18 Decembrie
123	Ghidul cadourilor de sărbători pentru copii!!!	link	195	30 Decembrie

Anunțuri -41 ,vizualizări anunțuri – 7921

1.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	356	15 ianuarie
2.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	211	24 ianuarie
3.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor până la 23 februarie 2024	link	238	24 ianuarie
4.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	240	25 ianuarie
5.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	240	25 ianuarie
6.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	299	30 ianuarie
7.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	236	14 februarie
8.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	212	28 februarie
9.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	126	28 februarie
10.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	177	01 martie
11.	Anunț cu privire la necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	174	01 martie
12.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	172	11 martie
13.	ANUNȚ cu privire la prelungirea termenului de depunere a ofertelor privind necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	120	19 martie
14.	ANUNȚ cu privire la prelungirea termenului de depunere a ofertelor privind necesitatea încheierii contractelor de achiziționare a bunurilor și serviciilor pentru buna desfășurare a ISSPNPC	link	171	19 martie
15.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	194	28 martie
16.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	153	03 mai
17.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	252	15 mai
18.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	199	05 iunie
19.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor până la 15 iulie 2024	link	250	07 iunie
20.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	133	18 iulie
21.	ANUNȚ În conformitate cu Regulamentul cu privire la ocuparea funcției publice vacante prin concurs, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.201 din 11 martie 2009, se prelungeste concursul pentru funcțiile publice vacante	link	175	18 iulie
22.	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviu	link	156	26 iulie
23.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante	link	190	29 iulie
24.	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	17	01 august
25.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice	link	12	05 august
26.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	28	16 septembrie
27.	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviu pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	13	17 septembrie
28.	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	19	18 septembrie
29.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	23	02 octombrie
30.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă	link	23	18 octombrie
31.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul ISSPNPC	link	284	18 octombrie
32.	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviu pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	151	28 octombrie
33.	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	14	31 octombrie
34.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	181	07 noiembrie
35.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	151	15 noiembrie
36.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	148	26 noiembrie
37.	ANUNȚ privind selectarea asociațiilor de afaceri în componența Consiliului pentru soluționarea disputelor al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	203	26 noiembrie
38.	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviu pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	140	04 decembrie
39.	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	192	10 decembrie
40.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	157	13 decembrie
41.	Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	115	27 decembrie

Apariții media -70

1	Yam.md	link		13.01.2024
2	Știri.md	link		14.01.2024
3	Youtube.com	link		13.01.2024
4	Yam / despre masini	link		13.01.2024
5	Deschide.md	link		17.01.2024
6	Mded.gov.md	link		17.01.2024
7	POINT.MD	link		17.01.2024
8	REALITATEA.MD	link		07.03.2024
9	TELEX.MD	link		07.03.2024
10	Tvr.md	link		07.03.2024
11	TVR Moldova e isiunea Obiectiv Comun	link		14.03.2024
12	Moldova 1 Emisiune Buna Dimineața	link		15.03.2024
13	Rupor.md	link		15.03.2024
14	Rupor.md facebook	link		15.03.2024
15	Bani.md	link		15.03.2024
16	Bani.md facebook	link		15.03.2024
17	Realitatea.md facebook	link		15.03.2024
18	Realitatea.md	link		15.03.2024

19	Yam.md	link	15.03.2024
20	Agepi.md	link	15.03.2024
21	Tvr.md	link	15.03.2024
22	TVR Facebook.com	link	19.03.2024
23	Noi.md	link	08.04.2024
24	Yam.md	link	08.04.2024
25	Telemagazin Facebook.com	link	25.04.2024
26	TVR Moldova Telematinal	link	25.04.2024
27	TVR Facebook.com	link	25.04.2024
28	Tv 8	link	29.04.2024
29	Yam.md	link	29.04.2024
30	Ea.md	link	29.04.2024
31	Stiri.md	link	29.04.2024
32	Tvr.md	link	30.04.2024
33	Tvr.md facebook	link	30.04.2024
34	lpn.md	link	30.04.2024
35	Noi.md	link	31.05.2024
36	TVR Moldova, „Telematinal”	link	04.06.2024
37	Stiri.md	link	04.06.2024
38	Noi.md	link	04.06.2024
39	Ultimelestiri	link	04.06.2024
40	Plusmedia.md	link	29.07.2024
41	Telex.md	link	29.07.2024
42	Newtv.md	link	29.07.2024
43	Point.ru	link	29.07.2024
44	Stiri.md	link	15.08.2024
45	Noi.md	link	15.08.2024
46	Newtv.md	link	20.08.2024
47	Curentul.md	link	21.08.2024
48	Jurnaltv	link	05.11.2024
49	Moldpresa	link	05.11.2024
50	VBFacebook	link	07.11.2024
51	Pro tv	link	10.11.2024
52	Noi.md	link	13.11.2024
53	Undp.org.ro	link	13.11.2024
54	Eu4moldova.eu	link	13.11.2024
55	Moldpres.md	link	13.11.2024
56	Zdg.md	link	13.11.2024
57	Evz.md	link	13.11.2024
58	Jurnal tv	link	16.12.2024
59	Radio moldova	link	20.11.2024
60	moldpres	link	08.12.2024
61	Ziude azi.md	link	06.12.2024
62	Stiri.md	link	06.12.2024
63	Tv 8	link	06.12.2024
64	stiripesurse.md	link	06.12.2024
65	lpn.md	link	06.12.2024
66	realitatea	link	06.12.2024
67	Noi.md	link	06.12.2024
68	Deschide.md	link	08.12.2024
69	Zdg.md	link	08.12.2024
70	lpn.md	link	06.12.2024

Anexa nr. 2 la Raportul privind realizarea PA ISSPNPC

Nr.	Principalele subiecte ale reclamațiilor	Numărul de reclamații
1.	Servicii prestate neconform	592
2.	Produse nealimentare neconforme	514
3.	Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică	94
4.	Domeniul metrologic	55
5.	Reguli de comerț (încălcarea regulilor de comerț)	154
6.	Altele	3
Total reclamații înregistrate		1412
Servicii prestate neconform		592
1	Alte servicii	61
2	Servicii imobiliare	1
3	Servicii turistice (inclusiv servicii hoteliere)	23
4	Servicii de micro finanțare	37
5	Servicii de confecționare a mobilei	1
6	Servicii de confecționare a încălțămintei	1
7	Servicii evacuare auto	2
8	Servicii auto (testare și asistență tehnică, reparație a autovehiculelor, spălătorie auto, etc.)	60
9	Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă, inclusiv televiziune prin cablu, etc.)	40
10	Servicii comunale	68
11	Servicii transport aerian	25
12	Servicii de reparație electronice (telefoane mobile, accesorii, tehnicii de calcul, etc.)	31
13	Servicii de reparație electrocasnice (frigider, boiler, motocoasă etc.)	29
14	Servicii schimb valutar	1
15	Servicii fiscale	1
16	Servicii taxi	26
17	Servicii de reparație a locuințelor și construcții	14
18	Serviciile frizeriei	24
19	Servicii amanet	2
20	Servicii medicale (inclusiv servicii stomatologice, de laborator, farmaceutice, etc.)	11
21	Servicii curățătorie chimică	6
22	Servicii jocuri de noroc (loterie)	17
23	Servicii confecționare a mobilei, uși, porți, scara din lemn	19

24	Servicii transport	25
25	Servicii foto, xerox, informaționale	2
26	Servicii de închiriere auto, apartament, etc.	5
27	Servicii culturale, inclusiv servicii de agrement (de distracții, de odihnă)	3
28	Servicii poștale și de curierat	11
29	Servicii bancare	9
30	Servicii de pază	2
31	Servicii de colectare a laptelui	1
32	Servicii livrare	8
33	Servicii curățenie	26
Produse nealimentare neconforme		514
34	Produse electronice (telefoane mobile, accesorii - boxe, căști, huse, tehnica de calcul, accesorii, player, video registrator, drc	101
35	Aparate electrocasnice și electrice de uz casnic (inclusiv aparate de joasă tensiune, scule electrice, aparate de sudat, sisteme de climatizare, TV, conector, pompă de căldură, placă de păr) umidificator	138
36	Alte produse (foarfecă, echipamente industriale, cărucior, trambulină, echipamente sport, gonflabile, etc.)	37
37	Materiale pentru construcții, din lemn, beton, metal, parchet, teracota, tapet, etc.	14
38	Geamuri, uși	7
39	Încălțăminte (toate categorii de încălțăminte, accesorii)	24
40	Mobilă și articole de mobilă (inclusiv seturi, garnituri, alte mobilier, saltea)	44
41	Articole pentru copii (inclusiv jucării, jocuri de societate, jocuri de mese, etc.)	9
42	Piese de schimb auto (parbriz, accesorii)	13
43	Confecții din materiale textile (articole de îmbrăcăminte, alte articole din materiale textile, etc.)	39
44	Dispozitive și aparate medicale	6
45	Trotinetă, bicicletă	4
46	Trotinetă, biciclete electrice	13
47	Ceasuri de mână (electronice, mecanice)	4
48	Produse arzătoare pe combustibil gazos (aragaz, cazane de gaz, arzătoare de gaz, coloane de gaz, etc.)	5
49	Produse chimice	3
50	Produse cosmetice	2
51	Bijuterii și alte articole de giuvaergerie	6
52	Somiere și alte articole de pat	2
53	Imobil	1
54	Certificat cadou	1
55	Mașină de cusut	1
56	Motocicletă (ATV)	8
57	Automobile	6
58	Vase de gătit, veselă	9
59	Produse de igienă personală	3
60	Tractor, motocultor	4
61	Articole sanitare	4
62	Ochelari, ochelari de înot	4
63	Geantă	2
Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică		94
Domeniul metrologic		55
64	Calitatea produselor petroliere	1
65	Servicii SAC (neînregistrarea reclamației, registrul de reclamații, refuzul de a vinde produse petroliere)	3
66	Înșelare la pompă	21
67	Alimentarea cronată a automobilului cu produse petroliere	11
68	Date eronate la contorul de apă, electric, factură	3
69	Lipsa actelor permissive la SAC	1
70	Utilizarea MM (Trucam- politie), (taximetru)	3
71	Posibila înșelare la cântar	3
72	Posibila înșelare la măsurări	5
73	Produse preambalate	1
74	Lipsa cântarului de control	1
75	Refuzul de a presta serviciului de reparație a automobilului	1
76	Servicii de închirieri auto. Utilizarea MM la închiriere auto	1
Reguli de comerț (încălcarea regulilor de comerț)		154
77	Refuz de a presta serviciu, a vinde, a preschimba produsul, a restitui contravaloarea produsului, etc.	9
78	Practici înșelătoare, înșelare la casă, diferența de preț raft/casa, majorare prețului la achitare, lipsa prețurilor, preț exagerat	15
79	Refuz de a satisface reclamația	2
80	Alte încălcări (neoferirea răspunsului în termen, livrare produs greșit, neconform, etc.)	20
81	Comportament neadecvat, agresiv, conflict la comercializarea produselor, prestarea serviciilor	39
82	Refuz de a prezenta Registrul de Reclamații la solicitarea consumatorului/lipsa RR	7
83	Nerespectarea condițiilor contractuale, perioadei de garanție, altor condiții, rezilierea contractului	3
84	Practici comerciale incorecte (nerespectarea condițiilor de ofertă, reducerilor, imposibilitatea valorificării voucher-ilor)	18
85	Clauze abuzive	38
86	Cauze civile (ce nu cad sub Legea 105/2003)	3

Proiecte de acte normative examinate și avizate de ISSNPC - 33 proiecte de acte normative, inclusiv:

1. proiect de modificare a Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
2. proiectul de Hotărâre privind stabilirea moratoriului asupra controlului de stat;
3. proiectul de Hotărâre privind aprobarea mecanismului de cooperare referitor la încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;
4. versiunea preliminară a proiectului HG cu privire la aprobarea Listei autorităților competente în cadrul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;
5. proiectul de Lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale și a analizei impactului de reglementare a acestuia;
6. proiectul de Hotărâre cu privire la conlucrarea autorităților de supraveghere a pieței cu Serviciul Vamal privind siguranța și conformitatea produselor;
7. consolidarea cadrului juridic și instituțional în domeniul controlului de stat în temeiul Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
8. proiectul de Hotărâre cu privire la Sistemul informațional de generare aleatorie a controlului la pompă;
9. proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.41/2019 cu privire la aplicarea echipamentelor de casă și de control pentru efectuarea decontărilor;
10. proiectul de Hotărâre cu privire la modificarea unor Hotărâri ale Guvernului (ajustarea cadrului normativ în domeniul supravegherii pieței);
11. proiectul de Hotărâre cu privire la modificarea unor acte normative în domeniul controlului de stat, inclusiv prin organizarea și funcționarea Consiliului național și a Consiliului pentru soluționarea disputelor;
12. proiect de modificare a Legii nr.231/2010 cu privire la comerțul interior;
13. proiect de modificare a Legii nr.352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova;
14. proiect de modificare a Legii nr.174/2017 cu privire la energetică.
15. proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.1226/2016 cu privire la standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal;
16. proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.1407/2026 pentru aprobarea Reglementării tehnice cu privire la echipamentele și sistemele de protecție destinate utilizării în medii potențial explozive;
17. proiectul Analizei Impactului de Reglementare la proiectul Hotărârii Guvernului nr.7501/2016 pentru aprobarea regulamentelor privind cerințele în materie de proiectare ecologică aplicabile produselor cu impact energetic;
18. proiect de modificare a cadrului normativ al Codului contravențional.
19. proiectul de Lege privind siguranța generală a produselor (număr unic 582/MDED/2024);
20. proiectul HG nr.1226/2016 privind standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal (repetat);
21. proiectul HG nr.1407/2016 pentru aprobarea Reglementării tehnice cu privire la echipamentele și sistemele de protecție destinate utilizării în medii potențial explozive (repetat);
22. proiectul HG pentru modificarea unor acte normative (modificarea Legii nr.131/2012 privind controlul de stat și a legilor sectoriale conexe controlului de stat);
23. proiectul de lege privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor;
24. proiectul Memorandumului de înțelegere privind asistența reciprocă în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România;
25. proiectul de Hotărâre cu privire la modificare Hotărârii Guvernului nr.1207/2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele cosmetice;
26. proiectul Hotărârii ANRE cu privire la aprobarea Regulamentului privind impunerea obligațiilor de serviciu public;
27. proiectul Hotărârii ANRE nr.355/2021 cu privire la aprobarea Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale;
28. aviz la opinia deputatului privind modificarea conținutului art. 448 alin. (1) Cod Contravențional. proiectul de Hotărâre *privind stabilirea moratoriului asupra controlului de stat*;
29. proiectul de Hotărâre cu privire la modificare Hotărârii Guvernului nr.1207/2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele cosmetice (aviz repetat);
30. avizarea Memorandumului de înțelegere ISSNPC-ANPC;
31. proiectul de Hotărâre pentru aprobarea Planului controalelor asupra activității rezidenților zonelor economice libere pentru anul 2025 (nr.unic 997/MDED2024);
32. proiectul de Hotărâre pentru *aprobarea Regulamentului cu privire la biocombustibilul solid și abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 1070/2013* (nr.unic 772/MEn/2024);
33. proiectul Codului aerian al RM (nr.unic 778/MIDR/2024).

Propuneri de modificare/amendare a actelor normative - pentru 15 acte normative, inclusiv:

1. propuneri privind modificarea cadrului normativ al Codului contravențional;
2. propuneri privind proiectul HG cu privire la Sistemul informațional de generare aleatorie a controlului la pompă;
3. propuneri pe marginea proiectului de Lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale și a analizei impactului de reglementare asupra acestuia;
4. propuneri pe marginea proiectului HG cu privire la aprobarea Listei autorităților competente în cadrul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului normativ de reglementare utilizat de către acestea;
5. propuneri la proiectul HG cu privire la aprobarea mecanismului de cooperare privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;
6. propuneri de modificare a Legii nr.131/2012 privind controlul de stat;
7. propuneri de modificare a Legii nr.162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor;
8. propuneri pe marginea proiectului de Hotărâre privind modificarea unor acte normative (în domeniul controlului de stat, inclusiv privind organizarea și funcționarea Consiliului național și a Consiliilor pentru soluționarea disputelor);
9. propuneri de modificare a HG 782/2018 cu privire la aprobarea Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (GL 2);
10. propuneri de modificare a Legii nr.352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova;
11. propuneri de modificare a Legii nr.231/2010 cu privire la comerțul interior;
12. propuneri de modificare a Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor;
13. propuneri de modificare a Legii nr.174/2017 cu privire la energetică;
14. propuneri privind proiectul de lege privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor;
15. propuneri pe marginea proiectului de hotărâre privind probarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.131/2012 privind controlul de stat și a legilor sectoriale conexe controlului de stat.

Relații de colaborare interinstituțională, întruniri, ședințe de lucru, întreveneri oficiale:

1. 18-22 martie 2024, conducerea ISSPNPC și șeful Direcției Supravegherea Pieței, au participat în cadrul reuniunii regionale a membrilor CEFTA, în baza proiectului "EU4 Business: Sprijin pentru integrarea economică regională" cofinanțat de UE și BMZ și implementat de GIZ, care a avut loc în Macedonia de Nord. Scopul întrunirii a fost de a oferi suport părților CEFTA în consolidarea aspectelor esențiale ce țin de infrastructura calității în conformitate cu aquis-ul UE, stimularea liberei circulații a mărfurilor industriale, asigurarea unei concurențe loiale, de protecție a consumatorului final, de planificare a activităților de competență;
2. 17 aprilie, conducerea ISSPNPC a participat în cadrul celei de-a 13 - a reuniuni a Platformei Societății Civile UE-Moldova unde s-a pus în discuție progresul țării noastre pe calea integrării europene. Șeful Inspectoratului a accentuat necesitatea accelerării reformelor pe dimensiunea protecției consumatorului și îmbunătățirea cadrului de protecție a consumatorului, ținând cont de importanța domeniului protecției vieții, sănătății, eredității și securității populației;
3. 17-20 aprilie 2024, conducerea ISSPNPC a participat în cadrul vizitei de studiu privind supravegherea pieței, în baza proiectului "EU4 Business: Promovarea pieței regionale comune prin infrastructura de calitate și comerț electronic" cofinanțat de UE și BMZ și implementat de GIZ, care a avut loc în Croația. Scopul întrunirii a fost de a crește abilitățile și cunoștințele personalul subdiviziunilor responsabile cu privire la evaluarea conformității produselor electrice;
4. 24-27 aprilie, reprezentanții ISSPNPC au participat în cadrul proiectului „EU4 Business: Sprijin pentru integrarea economică regională” care a avut loc în Macedonia de Nord;
5. 28-30 aprilie șeful DSP a participat la cea de a 5-a ediție a Conferinței privind jurisprudența în domeniul proprietății intelectuale (IPCLP) organizată la sediul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală (EUIPO), or. Alicante, Spania;
6. 11-12 iunie 2024, în cadrul aceluiași proiect, reprezentanții ISSPNPC au participat la atelierul regional al membrilor CEFTA, care a avut loc în Muntenegru, prerogativa fiind elaborarea unui memorandum de înțelegere privind cooperarea cu autoritățile vamale, inclusiv prezentarea modelului Proceduri aplicate în țările UE;
7. 4 iunie 2024, conducerea ISSPNPC a participat la prima ședință a Consiliului Consultativ din cadrul proiectului: „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, la care au participat reprezentanți ai Delegației Uniunii Europene, MDED, societății civile, instituțiilor media. Printre subiectele abordate au fost principalele activități realizate până acum, lansarea și dezvoltarea Centrului European al Consumatorului din Moldova, dar și prioritățile pentru următoarele 6 luni;
8. 13-14 iunie conducerea ISSPNPC în echipă cu angajați ai autorității, au participat în cadrul unui atelier de lucru privind cooperarea dintre autoritățile vamale și autoritățile de supraveghere a pieței, organizat în Polonia, împreună cu reprezentanții Serviciului Vamal RM, pentru a intensifica cooperarea interdepartamentală, aceasta fiind organizată de EUBAM. În cadrul atelierului s-a realizat un schimb amplu de opinii, preluarea bunelor practici, schimb de experiență cu privire la oportunitățile de cooperare, discuții cu reprezentanții instituțiilor responsabile pe supravegherea pieței și conclucrarea cu vama privind implementarea proiectelor comune;
9. 18-20 iunie reprezentantul ISSPNPC a participat la atelierul de lucru în domeniul supravegherii pieței, cu reprezentanți ai țărilor membre CEFTA, desfășurat în Suedia. Scopul a fost prezentarea de către dezvoltatorii Sistemului Informațional a modificărilor operate în baza de date centrale a țărilor membre CEFTA, cât și conexiunea la bazele de date ale UE;
10. 20 iunie 2024, conducerea ISSPNPC a avut o întrevedere cu Andrew Freeman, consilier Secția Politico-Economică din cadrul Ambasadei SUA la Chișinău, în cadrul căreia a prezentat misiunea, responsabilitățile și atribuțiile Instituției, precum și obiectivele planificate pentru următorii ani. De asemenea, au fost discutate aspecte privind reformele implementate și cele în proces de realizare, dar și necesitățile de dezvoltare ale Inspectoratului, menite să vină în ajutor funcționarilor instituției;[link](#)
11. 12-13 septembrie, delegația Inspectoratului, a efectuat o vizită de lucru la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România. În acest context reprezentanții ISSPNPC au avut discuții productive cu reprezentanții Autorității cu exemple de aplicare a practicilor în domeniul protecției consumatorilor, litigii care decurg din contractele de vânzare-cumpărare precum și asistență în crearea entității SAL în cadrul ISSPNPC;[Link](#)
12. 18-19 septembrie, conducerea ISSPNPC a participat în cadrul vizitei de studiu în baza proiectului: "EU4 Business: Sprijin pentru integrarea economică regională" cofinanțat de UE și BMZ și implementat de GIZ, care are loc în Brno, Czech. Scopul vizitei a fost creșterea abilităților și a cunoștințelor reprezentanților și a membrilor CEFTA, cu privire la evaluarea conformității produselor. [Link](#)
13. 23-25 septembrie, reprezentanții ISSPNPC au avut două întrevederi cu reprezentanții Băncii Mondiale inclusiv cu directorul executiv din cadrul Unității de Implementare a Proiectului Băncii Mondiale de Ameliorare a Competitivității (UIPAC). Scopul ședințelor au fost acțiunile implementate în comun pe diferite segmente de importanță majoră pentru ISSPNPC, identificarea necesităților și acțiunilor pentru perioada următoare.[Link](#)
14. 07-10 octombrie reprezentanții ISSPNPC au participat la instruirea regională MSA privind evaluarea și gestionarea riscurilor la produsele pentru utilaje portabile în Albania;
15. 13-17 octombrie conducerea ISSPNPC și șeful DSP au participat în cadrul evenimentului Săptămîna internațională a siguranței produselor (IPSW) la Bruxelles;
16. 05 noiembrie reprezentanții ISSPNPC au participat la lansarea Centrului European al Consumatorilor în Republica Moldova. Evenimentul a fost unul deschis și constructiv, axat pe consolidarea forturilor în protejarea drepturilor consumatorilor și a încrederii consumatorilor în piața unică europeană.
17. 12-14 noiembrie conducerea ISSPNPC a participat la întrunirea membrilor CEFTA;
18. 25 noiembrie 2024, șeful Inspectoratului a luat parte la evenimentul de lansare a proiectului PTB EaP QI4GT, axat pe „*Transpunerea standardelor europene în legislația națională referitoare la stațiile de încărcare a vehiculelor electrice în Republica Moldova*”;
19. 25-28 noiembrie reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită de lucru la Biroul Român de Metrologie Legală, organizată în scopul îmbunătățirii practicilor în domeniul supravegherii metrologice.