

APROBAT:
Şef Inspectorat

Sergiu DĂRĂNUŢĂ

semnat
Semnătura , data

RAPORT

cu privire la realizarea Planului de acţiuni al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor (PA ISSPNPC) pentru anul 2025, pe parcursul semestrului I – 2025.

Nr. d/o	Acţiuni	Indicator de monitorizare	Termen de realizare	Descrierea situaţiei privind procesul de implementare a acţiunilor	Subdiviziune responsabilă
Obiectivul 1: Dezvoltarea cunoştinţelor agenţilor economici şi capacităţilor decizionale ale consumatorilor, creşterea gradului de conştientizare în vederea respectării cadrului normativ cu privire la produse, servicii şi protecţia consumatorilor					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Resurse insuficiente de personal calificat, fluctuaţia necontrolată a personalului; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor iniţiate; 3. Interes scăzut din partea agenţilor economici şi a consumatorilor; 4. Dificultăţi generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situaţii de criză.					
1.1.	Informarea şi dialogul continuu cu mediul de afaceri referitor la produsele introduse şi/sau puse la dispoziţie pe piaţă şi serviciile prestate, creşterea numărului de agenţi economici conformaţi, din cei supuşi controlului.	Activităţi de informare a agenţilor economici, desfăşurate – 25 : 1. Campanii tematice de informare şi conştientizare - 2: • <i>Aplică eticheta-cheia transparenţei</i> ; • <i>Comerţ online sigur şi corect!</i> În cadrul campaniilor: - Webinare (grupul ţintă - agenţi economici) - 2; - Vizite de consultanţă (inclusiv solicitate) - 20; 2. Masă rotundă offline/online cu tematica „Comerţ online sigur şi corect!”; 3. Materiale informative distribuite agenţilor economici – 1000 ex.; 4. Numărul de agenţi economici informaţi.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul semestrului I - 2025 au fost realizate 13 activităţi de informare a agenţilor economici : 1. Campania tematică de informare şi sensibilizare „ <i>Aplică eticheta - cheia transparenţei</i> ”, având drept scop promovarea respectării cerinţelor legale privind etichetarea produselor şi consolidarea transparenţei în relaţia dintre producători, importatori şi consumatori link , în cadrul căreia au fost desfăşurate: - 1 Masă rotundă cu mediul de afaceri din cadrul Centrului Comercial „Creator Mall”, la care au participat 40 agenţi economici, unde au fost distribuite 40 materiale informative; - 10 vizite de consultanţă şi informare a mediului de afaceri: 4 vizite de consultanţă la care au participat 4 agenţi economici, cărora le-au fost oferite 38 materiale informative; 2 vizite de consultanţă, la solicitarea agenţilor economici, în reţelele comerciale din domeniul farmaceutic, unde se comercializează şi produse preambalate, jucării, alte produse pentru copii, la importatori/distributori de produse electrice /electrocasnice şi jucării, unde agenţii economici au fost familiarizaţi cu cerinţele legislaţiei în vigoare, în vederea prevenirii încălcărilor în relaţii cu consumatorii. Celor 6 agenţi economici solicitanţi, le-au fost oferite 350 materiale informative; - 2 vizite de consultanţă la 2 agenţi economici din Ungheni, cărora le-au fost oferite 6 materiale informative; - 2 vizite de consultanţă la 2 agenţi economici importatori şi distribuitori de jucării, cărora le-au fost oferite 18 materiale informative (în cadrul campaniei de informare a consumatorilor „ <i>Împreună pentru siguranţa copiilor</i> ”); - în parteneriat cu Camera de Comerţ şi Industrie, ISSPNPC a participat la Evenimentul „ <i>Fabricat în Moldova</i> ”, ediţia XXI a Expoziţiei naţionale, organizat	DICMA (organizare, mediatizare) Subdiviziunile cu funcţii de control şi protecţie a consumatorilor (participare)

				de Camera de Comerț și Industrie, în cadrul căruia a oferit consultanță unui număr de circa 350 agenți economici, inclusiv a distribuit participanților 350 materiale informative. 3. În cadrul activităților de informare a mediului de afaceri au fost distribuite 822 materiale informative; 4. Au primit consultanță/informații utile 733 agenți economici, din total 7261 persoane informate prin diverse mijloace legale (în cadrul activităților de informare, a 2 campanii de informare a consumatorilor, controalelor, examinării reclamațiilor, soluționării amiabile a reclamațiilor, constatării clauzelor abuzive în contractele examinate, în Centrul Unic de Apel pentru Consumatori, Ghișeu).	
1.2.	Informarea și educare consumatorilor cu privire la produse și servicii, drepturi și obligații, măsuri reparatorii, creșterea numărului de consumatori informați.	Activități de informare a consumatorilor, realizate – 256: 1. Campanii tematice de informare și conștientizare – 4: • <i>Cunoașteți drepturile, fii responsabil!</i> • <i>Împreună pentru siguranța copiilor!</i> • <i>Citește eticheta. Fii consumator informat!</i> • <i>Cumpără online, ai grijă ce/cum comanzi!</i> 2. Webinare – 2 (grupul - țintă: consumatorii); 3. Vizite de consultanță în instituții de Învățământ, pentru studenți, elevi - 50; 4. Materiale informative distribuite consumatorilor - 2000 exemplare; 5. Apariții media tematice (tv/radio/pagini de socializare, etc) - 80; 6. Postări pe pagina web, Facebook ISSPNPC (comunicate, informații, notificări) – 120; 7. Numărul de consumatori informați.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul semestrului I - 2025, au fost realizate 228 activități de informare a consumatorilor, inclusiv în cadrul evenimentelor tematice organizate de ISSPNPC, sau prin participare în parteneriat cu alte autorități de competență: 1-2. Desfășurate 3 Campanii tematice de informare și conștientizare: - <i>campania tematică „Cunoașteți drepturile, fii responsabil!”</i>, în comun cu Centrul European al Consumatorilor din RM, având ca scop informarea consumatorilor despre aspectele esențiale ale achiziționării produselor nealimentare și serviciilor <u>link</u>, în cadrul căreia au fost efectuate 6 vizite de consultanță a consumatorilor: - <i>2 vizite în cadrul Centrului Comercial Unic</i>, unde au primit consultanță 170 de consumatori și, distribuite 220 materiale informative; - <i>4 vizite de consultanță în instituții de învățământ</i>; - <i>campania de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale”</i>, ediția 2025, în scopul protejării sănătății și intereselor legitime ale consumatorilor <u>link</u>, în cadrul căreia au fost informate 120 persoane (110 consumatori și 10 agenți economici), distribuite 120 materiale informative; - <i>campania tematică „Împreună pentru siguranța copiilor!”</i>, de informare a consumatorilor despre drepturile și obligațiile sale, precum și a comercianților, pentru a fi mai aproape de oameni, direct și interactiv <u>link</u> (în cadrul acestei campanii au fost efectuate 2 vizite la 2 importatori de jucării); - <i>de ziua copiilor</i>, în parcul „Alunelul” din Chișinău, reprezentanții ISSPNPC au discutat cu consumatori de diferite vârste prezenți, cărora le-au fost distribuite 180 materiale informative personalizate (pixuri, baloane, insigne, drapele de hârtie cu logoul instituției și telefonul consumatorului); Webinar cu genericul „Drepturile consumatorului în Republica Moldova”, la care au participat peste 30 de elevi ai Liceului Teoretic „Ion Creangă” din Ungheni. <u>link</u>; 3. Au fost efectuate 7 vizite de consultanță în instituții de învățământ și 3 lecții deschise (în cadrul evenimentului ZMDC), unde au primit consultanță 758 elevi și studenți, respectiv 1524 materiale informative: <u>7 Instituții de învățământ:</u> - Școala profesională nr. 3 din Chișinău; - Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova; - Universitatea Tehnică din Moldova; - Liceul Teoretic „Mihai Eminescu” din Ungheni; - Școala Profesională nr. 3 din Ungheni; - Școala Profesională nr.1 din Bălți,; - Școala Profesională nr. 4 din Bălți, <u>3 lecții deschise, în instituții de învățământ:</u>	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor

				<i>Liceul „Vasile Vasilache”;</i> <i>Liceul teoretic „Grătiești”;</i> <i>Liceul teoretic „George Meniuc”.</i> De asemenea, ISSPNPC a găzduit 4 grupuri de studenți și elevi, în număr de 80 persoane, care au primit consultanță de specialitate și 214 materiale informative: <i>grupul de elevi</i> de la Centrul de Excelență în industria ușoară, care studiază disciplina Metrologie; <i>grupul de studenți</i> de la Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova și elevi de la Centrul de Excelență în Afaceri; <i>grupul de studenți</i> de la Academia „Ștefan cel Mare” a MAI; <i>grupul de elevi</i> de la Centrul de Excelență în Energetică și Electronică, care studiază cursul de Metrologie și Certificarea Conformității. Deasemenea, cu scop de informare a consumatorilor, ISSPNPC a participat: <i>în cadrul evenimentului</i> de anvergură dedicat Zilei autonomiei locale și a lucrătorilor din administrația publică locală, prin 3 vizite de informare, efectuate în regiunile Nord, Centru, Sud, unde circa 100 participanți au fost informați despre activitatea Inspectoratului, au primit 300 materiale informative; <i>în cadrul evenimentului</i> dedicat Zilei Europei 2025, unde a distribuit 530 materiale informative; <i>în cadrul evenimentului</i> „Fabricat în Moldova”, unde au fost informați circa 800 consumatori și, distribuite 800 materiale informative. 4. Au fost distribuite consumatorilor 3868 materiale informative, din total 4680 materiale distribuite (pliante, fișe informative, obiecte personalizate). 5. Au fost realizate 44 apariții media (inclusiv preluări) TV/Radio. 6. Pe pagina Web și pe pagina de Facebook instituțională, au fost postate 165 materiale (52 comunicate, 18 anunțuri, 95 publicații pe Facebook). 7. Pe parcursul semestrului, prin diverse mijloace disponibile, au fost informați 6528 consumatori, din numărul total de 7261 persoane informate: <i>în cadrul activităților de informare</i> (2048 consumatori informați); <i>prin poștă electronică</i> (către 212 consumatori, răspuns imediat la adresări); <i>în Centrul Unic de Apel pentru Consumatori</i> (3304); <i>în Ghișeul unic</i> (286); <i>prin corespondența scrisă</i> (către 678 consumatori, răspuns la reclamație). În total, au fost realizate 228 activități de informare a consumatorilor: campanii de informare - 3; webinare-1; vizite de consultanță/lecții deschise –15; apariții media TV/Radio (participări la emisiuni, preluări, interviuri) - 44; postări (comunicate/anunțuri) pe pagina web, Facebook ISSPNPC - 165.	
1.3.	Elaborarea materialelor informative tematice.	Materiale informative, elaborate - 5: - pliante tematice - 2; - materiale informative personalizate (cu logo-ul autorității) - 2; - fișa informativă „ <i>Telefonul consumatorului</i> ”.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Au fost elaborate 4 materiale informative: <u>pliante tematice – 2:</u> - „<i>Înlocuirea și returnarea produselor de calitate corespunzătoare</i>”; - „<i>Produse necorespunzătoare sau produse cu defect</i>”; <u>materiale informative personalizate</u> (articole cu logo-ul autorității) - 2.	DICMA, Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor (participare)
1.4.	Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea	1. Numărul reclamațiilor recepționate la Ghișeu; 2. Numărul consultațiilor oferite în Ghișeu:	Pe parcursul anului, cu	1. Pe parcursul semestrului - I, în Ghișeu au fost recepționate 143 reclamații. 2. În Ghișeu au fost oferite 295 consultații, dintre care: - <i>consumatorilor</i> - 286; - <i>agenților economici</i> - 9.	DICMA, DMI - SMD

	reclamațiilor, oferirea consultațiilor.	- consumatorilor; - agenților economici.	raportare trimestrială		
1.5.	Lansarea și asigurarea funcționării Call - Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului, preluarea apelurilor.	1. Call – Centrul funcțional; 2. Regulamentul de funcționare a Call – Centrului; 3. Numărul de apeluri telefonice preluate; 4. Numărul de apeluri telefonice redirectionate către/de către alte autorități, din total preluate; 5. Numărul de consultații oferite telefonic: - consumatorilor; - agenților economici.	Ianuarie 2025; Semestrul I; Raportare trimestrială	1. La data de 24.01.2025, în cadrul proiectului „ Crearea și Organizarea unui Centru Unic de Apel pentru Consumatori ”, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de Asociația „Henri Capitant de Cultură Juridică” Moldova, în parteneriat cu Moldcell, a fost lansat <i>Centrul Unic de Apel pentru Consumatori</i> , gestionat de ISSPNPC. La lansare au participat 12 autorități publice cu 35 reprezentanți ai Direcțiilor responsabile de protecția consumatorilor. Centrul Unic de Apel pentru Consumatori este funcțional; 2. Regulamentul de funcționare a Centrului Unic de Apel pentru Consumatori urmează a fi aprobat urmare a unor modificări ce se impun la legislația cadru; 3. În semestrul I, în cadrul Centrului Unic de Apel pentru Consumatori, de către toate autoritățile de protecție a consumatorilor (cu butoane în rețea), au fost preluate 5645 apeluri: ISSPNPC- 3464; ANSA- 841; CNPF- 380; ANRE- 469; AAC- 243; ANRCETI-248. 4. Din totalul apelurilor preluate, ISSPNPC a redirectionat 360 apeluri, către alte autorități de competență: <i>ANSA-191, ANRE-50, ANSP-45, ANRCETI- 28, ANTA-25, CNPF-17, AAC-3, INST-1.</i> În adresa ISSPNPC, alte autorități au redirectionat 120 apeluri: <i>ANSA-112, ANRE- 8.</i> 5. Telefonice, ISSPNPC a oferit 3464 consultații: - consumatorilor - 3304; - agenților economici - 160. În cadrul proiectului, ISSPNPC a elaborat un spot video pentru consumatori, ce încadrează toate domeniile de competență, care se difuzează pe rețelele de socializare link .	DICMA
Obiectivul 2: Creșterea nivelului de încredere în sistemul instituțional de protecție a consumatorilor prin promovarea conformării cerințelor legale. Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Întârzieri în procesul de implementare; 2. Suspendarea organizării evenimentului din motive neprevăzute; 3. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.					
2.1.	Organizarea și desfășurarea activităților în contextul evenimentului tematic consacrat <i>Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor (ZMDC)</i> .	1. Eveniment organizat și mediatizat; 2. Numărul entităților / persoanelor participante la eveniment; 3. Activitățile desfășurate în cadrul evenimentului: - Masa rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor, reprezentanți ai societății civile, patronatelor; - Lecții deschise în instituții de învățământ, cu tematica evenimentului – 3 lecții.	15.03.2025	1. ISSPNPC a marcat Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor (<i>ZMDC</i>), cu genericul „ <i>Tranziția către un stil de viață sustenabil</i> ”, printr-un șir de activități de competență, conform agendei evenimentului . Cu această ocazie, ISSPNPC a lansat concursul de creativitate, cu tema „ <i>Patrula micilor inspectori</i> ”, la care au fost îndemnați să participe elevii claselor I – IX din țară, prin crearea unui clip video dedicat protecției consumatorului, prin care să manifeste implicare în protecția consumatorilor, învățând să informeze despre neregulile observate referitor la produsele expuse în comercializare, sau regulile de comerț. La concurs au participat 31 de elevi, cu creațiile proprii - videoclipuri pe tematica „Siguranța produselor și protecția consumatorilor”. 2. La eveniment au participat 35 de invitați, reprezentanții autorităților de protecție a consumatorilor, reprezentanta Delegației Uniunii Europene, precum și parteneri instituționali cu care ISSPNPC colaborează activ. 3. Astfel, pe parcursul săptămânii de informare, dedicate evenimentului, ISSPNPC a organizat următoarele activități de interes public: - la 10 martie, a desfășurat o vizită de informare la Școala profesională nr. 3 din Chișinău, având ca scop dezvoltarea culturii consumatorului responsabil, să	DICMA, Subdiviziunile structurale, DPCM DICMA

				ofere elevilor instrumentele necesare pentru a-și cunoaște drepturile și să prevină eventualele practici comerciale incorecte; - la 11 martie, a desfășurat o vizită la Universitatea Cooperatist Comercială, oferind studenților consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor; - la 12 martie, ISSPNPC a găzduit un grup de elevi de la Centrul de Excelență în industria ușoară, care studiază disciplina Metrologie, care au fost familiarizați cu activitățile de competență ale autorității, cu rolul său esențial în domeniul protecției consumatorilor; - la 13 martie, ISSPNPC a fost partener al Conferinței științifice internaționale „Protecția consumatorilor: abordări integrate în sistemul juridic”, desfășurată în cadrul Academiei ”Ștefan cel Mare” a MAI, la inițiativa AO Centrului European al Consumatorului din Republica Moldova; - la 14 martie, ISSPNPC a organizat masa rotundă cu autoritățile de protecție a consumatorilor, reprezentanta Delegației Uniunii Europene, precum și parteneri instituționali cu care ISSPNPC colaborează activ. - la 15 martie, au fost organizate lecții deschise în 3 instituții de învățământ: Liceul „Vasile Vasilache”, Liceul teoretic „Grătiești”, Liceul teoretic „George Meniuc”, informând elevii în calitate de consumatori, despre drepturile lor oferite prin lege. În cadrul evenimentului, s-a discutat despre primele rezultate înregistrate de la lansarea Centrului Unic de Apel pentru Consumatori, unde autoritățile de protecție a consumatorului au confirmat că, acest proiect este o facilitate adusă fiecărui consumator, de a găsi soluții printr-un apel la distanță. De asemenea, un alt subiect al evenimentului a fost lansarea Centrului European al Consumatorilor din Republica Moldova, unde consumatorii pot solicita suport atunci când fac cumpărături din țările membre UE. Evenimentul a fost mediatizat de diferite instituții media: link , link, link .	
2.2.	Cooperarea între autoritățile responsabile de protecția consumatorilor, în calitate de <i>Punct de contact național</i> , elaborarea Raportului anual privind activitatea de protecție a consumatorilor în baza informațiilor prezentate de autoritățile responsabile de domeniu.	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru anul precedent, aprobat și publicat pe pagina web; 2. Informațiile autorităților responsabile de protecția consumatorilor, privind rezultatele înregistrate în domeniu, prezentate; 3. Numărul de activități comune (petiții, remise/examinate, apeluri telefonice redirectionate/preluate după competență).	Martie 2025 Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Raportul privind activitatea de protecție a consumatorilor, pentru perioada anului 2024 aprobat, este publicat pe pagina web a Inspectoratului link; 2. Autoritățile responsabile de protecția consumatorilor au prezentat informații ISSPNPC privind activitățile de protecție a consumatorilor desfășurate pe parcursul anului 2024, pentru a contribui conform legii la elaborarea raportului anual privind activitatea de protecție a consumatorilor. 3. Pe parcursul semestrului I-2025 au fost desfășurate activități comune cu autoritățile de protecție a consumatorilor, și anume: • reprezentanții autorităților responsabile de protecția consumatorilor, la invitația ISSPNPC, au participat la evenimentul tematic consacrat <i>Zilei mondiale a drepturilor consumatorilor</i>, cu scurte prezentări și abordări referitor la rezultatele activităților în domeniul protecției consumatorilor; • în cadrul examinării reclamațiilor, prin readresare conform competențelor, astfel ISSPNPC: • <i>a readresat</i> 166 reclamații înregistrate, către autoritățile de protecție a consumatorilor, din total 219 readresate altor autorități; • <i>a primit și examinat 12 reclamații readresate</i> de autoritățile de protecție a consumatorilor, din total 224 readresate către ISSPNPC de alte autorități; - examinarea reclamațiilor readresate de ISSPNPC altor autorități (219); - preluarea/redirecționarea apelurilor telefonice, în cadrul Centrului Unic de Apel pentru Consumatori, unde autoritățile de protecție a consumatorilor au preluat din	DPCM Subdiviziunile cu funcții de control și protecție a consumatorilor

				start, în total 5645 apeluri telefonice, din care ISSPNPC a redirecționat către alte autorități 360 apeluri, iar către ISSPNPC au fost redirecționate 120 apeluri.	
Obiectivul 3: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Agenții economici ți-au suspendat între timp activitatea, și—au schimbat amplasamentul; 2. Insuficiență de personal calificat; 3. Deficiențe tehnice în SI care pot conduce la întârzierea înregistrării controalelor, măsurilor juridice; 4. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.					
3.1.	Organizarea și efectuarea supravegherii pieței produselor prin activități de monitorizare privind conformitatea produselor nealimentare, care fac obiectul reglementărilor <i>tehnice</i> , mijloacelor de măsurare, măsurile întreprinse în cadrul supravegherii pieței.	1. Procedura de supraveghere a pieței, elaborată și aprobată de ISSPNPC; 2. Numărul Deciziilor de inițiere a activităților de supraveghere a pieței pe grupe de produse; 3. Numărul de loturi, produse, mijloace de măsurare, <i>monitorizate în cadrul supravegherii pieței</i>, din care neconforme, măsuri întreprinse/aplicate (după caz) față de agenți economici, executate; 4. Numărul de controale inopinate, inițiate în rezultatul monitorizării (după caz); 5. Numărul agenților economici/importatori care introduc și/sau pun la dispoziție pe piață produse nealimentare, mijloace de măsurare neconforme, monitorizați, din care conformați; 6. Numărul de Notificări privind încălcările transfrontaliere referitor la produse periculoase sau potențial periculoase.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Procedura de supraveghere a pieței se află în curs de elaborare. 2. Pe parcursul semestrului I au fost emise 9 Decizii de inițiere a activităților de supraveghere a pieței, pe următoarele grupe de produse: - <i>jucării pentru copii</i> - 3 Decizii; - <i>echipamente de joasă tensiune</i> - 3 Decizii; - <i>aparate de aer condiționat</i> - 2 Decizii; - <i>echipamente individuale de protecție</i> – 1 Decizie. 3. În baza Deciziilor de inițiere a activităților de supraveghere a pieței, privind produsele nealimentare de import, Notificărilor și coordonărilor transmise de SV către ISSPNPC, au fost monitorizate 320 923 produse, din care <u>1590-neconforme</u>: - produse electrocasnice-106 843, inclusiv <i>aparate de aer condiționat, alte echipamente de joasă tensiune (invertoare)</i>; - <i>jucării pentru copii, inclusiv 3 plasteline- 194 534 buc (576 – neconforme)</i>; - <i>articole pentru parcuri de distracții- 1 032 (tobogane- 99; carusele-10; leagăne pentru copii- 517; echipamente pentru jocuri în aer liber- 363; mașinuțe- 42; trambulină gonflabilă-1)</i>, din care 53 neconforme (tobogane -1, trambulină gonflabilă-1, carusele-9, mașinuțe- 42); - mijloace de măsurare (MM) – 18 514 monitorizate . La 13 importatori – 5 411 (1,7%) produse monitorizate erau neconforme: - <i>mijloace de măsurare MM – 3 245;</i> - <i>produse nealimentare– 2 166 (576 jucării și 1 590 produse electrocasnice).</i> 4. Agenții economici au primit măsurile ISSPNPC de conformare, inițierea acțiunilor de control inopinat n-a fost necesară. 5. Pe parcursul semestrului I-2025, au fost monitorizați 136 agenți economici (89 importatori de produse nealimentare și 47 importatori de MM). Urmare a acțiunilor întreprinse de ISSPNPC, 13 agenți economici vizați (3 importatori de produse nealimentare și 10 importatori de MM), urmează să prezinte actele/informațiile ce atestă conformarea produselor. 6. Pe parcursul semestrului I, în adresa ISSPNPC a parvenit 1 Notificare, de la reprezentantul autorizat al unei companii de peste hotare (GKN Ayra Servicio, S.A), în privința unei acțiuni corective față de <i>articulațiile CV</i> comercializate în RM în perioada a. 2022–2023. Conform Notificării GKN Ayra Servicio, în urma verificărilor efectuate de către țara producătoare, s-a constatat că, aproximativ 26,4% dintre produse nu respectă cerințele privind rezistența statică la torsiunea de 45°, existând riscul de fisurare sau rupere, ceea ce poate duce la pierderea direcției sau a puterii motrice în timpul condusului. În consecință, producătorul a dispus retragerea de pe piață a produselor neconforme (23 de articulații CV neconforme). În baza Notificării primite, DSP din cadrul ISSPNPC, a Notificat cei 2 distribuitori vizați, solicitând informații privind măsurile întreprinse în privința produselor notificate:	DSP, DSM

				- unul dintre distribuitorii notificați, a declarat că nu a importat și nu a plasat pe piață astfel de produse, iar; - celălalt distribuitor notificat, s-a conformat cerințelor legale, prezentând dovada distrugerii a 7 articulații CV neconforme.	
3.2.	Organizarea și efectuarea controlului de stat privind respectarea legislației în domeniu, a cerințelor stabilite în actele normative sau declarate referitor la produsele nealimentare conform programului sectorial de supraveghere a pieței, conformitatea prestării serviciilor.	1. Numărul controalelor <i>planificate</i>, privind conformitatea produselor nealimentare -66, a prestării serviciilor – 4, din care efectuate, cu neconformități, ponderea controalelor cu neconformități; 2. Numărul controalelor <i>planificate și inopinate</i> efectuate, privind conformitatea produselor nealimentare, prestarea serviciilor, din care cu neconformități, ponderea controalelor cu neconformități depistate; 3. Numărul de loturi, produse nealimentare (autohtone, de import) și prestări a serviciilor controlate, din care cu neconformități depistate, ponderea produselor neconforme, serviciilor prestate neconform; 4. Numărul mostrelor de produse nealimentare, <i>prelevate</i> în cadrul controalelor - 15 planificate, din care testate la fața locului sau în laborator, stabilite neconforme; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate privind produsele nealimentare și serviciile, din care executate, ponderea măsurilor executate. 6. Numărul controalelor <i>planificate</i> pe instituție, în domeniile de competență – 120, din care efectuate, ponderea controalelor <i>planificate</i> efectuate; 7. Numărul controalelor <i>planificate și inopinate</i> efectuate, în domeniile de competență, din care cu neconformități depistate, ponderea controalelor cu neconformități depistate, din efectuate; 8. Numărul total de loturi, produse, mijloace de măsurare inclusiv puse în utilizare, produse preambalate	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pentru semestrul I-2025, în domeniul supravegherea pieței, au fost planificate 34 controale privind conformitatea produselor nealimentare/serviciilor (32 controale privind conformitatea produselor și 2 privind conformitatea prestării serviciilor de agrement). Toate controalele planificate au fost efectuate, din care în 25 (73,5%) controale au fost depistate neconformități; 2. În total, au fost efectuate 35 controale (33 controale privind conformitatea produselor nealimentare și 2 controale privind conformitatea prestării serviciilor de agrement), din care 1 control a fost inopinat în bază autosesizării cu privire la produse. Neconformități au fost depistate în cadrul a 26 (74,28%) controale, din care la 1 control efectuat în domeniul prestării serviciilor de agrement s-a constatat lipsa raportului de testare a dispozitivelor, avertismentelor privind utilizarea acestora. 3. În cadrul controalelor au fost verificate 329 loturi/2781 produse nealimentare, inclusiv 9 loturi/9 dispozitive de divertisment, utilizate la prestarea serviciilor de agrement, din care 151 (45,9%) loturi/1358 produse cu originea de import erau neconforme. 4. Mostre de produse nealimentare, în cadrul controalelor n-au fost prelevate, pentru încercări de laborator. În urma examinării documentelor de însoțire privind evaluarea conformității produselor, rapoartelor de încercări, documentației tehnice, inspectorii n-au constatat riscuri înalte asupra produselor controlate, respectiv, au stabilit că testarea acestora în laborator nu era necesară. 5. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - prescripții privind înlăturarea neconformităților – 22, din care 13 (59,09%) sunt executate; - prescripții privind interzicerea temporară a lotului de produse - 7, din care 3 (42,85%) sunt executate; - procese-verbale cu privire la contravenție - 16, încheiate; - sancțiuni aplicate 9, în sumă totală de 90750,00 lei. - 6. Pentru semestrul I-2025, conform planului anual de control al ISSPNPC, au fost planificate 59 controale în domeniile de competență. Astfel, în perioada menționată supra, ISSPNPC a efectuat 61 controale planificate, din care: - 59 reprezintă controalele planificate pentru perioada de referință; - 2 reprezintă controale care au fost planificate pentru trimestrul IV-2025; - 1 reprezintă controlul care a fost planificat pentru trimestrul III-2025. Aceste 3 controale au fost efectuate în comun cu ANSP. Un control din cele planificate, a fost inițiat în trimestrul II – 2025 și va fi finalizat în trimestrul III 2025. 7. În total, au fost efectuate 107 controale planificate și inopinate, din care în cadrul a 73 (68,2%) controale au fost depistate neconformități, inclusiv: - în domeniul <i>supravegherii pieței</i>, au fost efectuate 35 controale din care 34 planificate și 1 control inopinat în baza autosesizării, în cadrul a 26 (74,2%) controale fiind constatate neconformități;	DSP

Subdiviziunile
cu funcții de
control,
DPMA

		(autohtone, de import) și prestări a serviciilor controlate, din care cu neconformități depistate, ponderea produselor, mijloacelor de măsurare, preambalatelor neconforme, serviciilor prestate neconform; 9. Numărul total al mostrelor de produse - 45 (și 10 contraprobe petrol) planificate din care, prelevate și testate <i>în cadrul controalelor</i> la fața locului sau în laborator, stabilite neconforme; 10. Numărul total de măsuri juridice <i>prescripții/decizii/contravenții/amenzi</i>, aplicate în cadrul controlului, examinării materialelor / sesizărilor/reclamațiilor, din care executate.	- <i>în domeniul Metrologiei și produselor preambalate</i>, au fost efectuate 64 controale (27 planificate și 37 inopinate), în cadrul a 39 (60,9%) controale fiind constatate neconformități; - <i>în domeniul protecției consumatorilor</i>, au fost efectuate 8 controale inopinate, în cadrul cărora au fost constatate neconformități. Ponderea controalelor cu neconformități (planificate și inopinate) constituie 68,2%, din total controale efectuate pe parcursul semestrului; 8. În cadrul controalelor planificate și inopinate, au fost supuse controlului 490 loturi/84159 bucăți (produse) și 17 loturi/192540 litri de produse petroliere plasate pe piață, din care 244 (49,8%) loturi/18767 bucăți (produse) erau neconforme. De asemenea, în cadrul controalelor au fost verificate 509771 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniile de interes public, din care 54670 (10,72%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale. 9. În cadrul controalelor, au fost prelevate 95 mostre de produse, din care 15 neconforme: - 17 mostre produse petroliere, care în urma încercărilor de laborator sau dovedit a fi conforme; - 3 mostre antigel, care nu corespundeau cerințelor declarate; - 75 mostre de produse preambalate, testate la fața locului, din care 12 mostre s-au dovedit a fi neconforme în rezultatul testării. 10. Pentru neconformitățile depistate în cadrul controalelor, au fost aplicate 200 măsuri juridice: - Prescripții privind înlăturarea neconformităților- 46, executate 23 (50%); - Prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare – 29, executate -16 (55,2%); - Prescripții privind interdicerea temporară a lotului de produse - 14, executate 7 (50%); - Decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte - 2, executată-1; - Prescripție de suspendare temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor-1; - Decizie de restituire a contravalorii produsului necorespunzător-1; - Procese -Verbale cu privire la contravenție, încheiate – 107; - <i>în baza controalelor efectuate în semestrul I - 2025</i> - 98; - <i>în baza controalelor efectuate la finele anului 2024</i> - 9. - Sancțiuni (amenzi) aplicate – 36, în sumă de 191 450,00 lei. Totodată, în cadrul activităților desfășurate fără acțiuni de control, au fost aplicate 307 măsuri juridice: • În cadrul activităților de colaborare cu SV, în urma examinării celor 102 Notificări primite, ISSPNPC a emis și a trimis – 158 măsuri juridice : <i>Către SV - 134 Decizii</i>, din care: - Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme - 85; - Decizii de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață - 9; - Decizii privind aplicarea măsurilor de prevenire a introducerii și plasării pe piață a produselor care ar putea fi periculoase, cu obligarea agenților economici să prezinte în termenul stabilit actele ce confirmă evaluarea conformității - 5; - Decizii privind aplicarea măsurilor de remediere a neconformităților până la plasarea pe piață a produselor - 1; - Decizii privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme - 24;	
--	--	---	--	--

				- Decizii de neadmitere a punerii în liberă circulație a produselor care prezintă risc grav sau neconforme cu cerințele reglementărilor tehnice aplicabile – 10. <i>Către agenții economici monitorizați</i> - 24 măsuri juridice: - Prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor - 10; - Prescripții privind înlăturarea neconformităților – 14. • În cadrul examinării reclamațiilor/sesizărilor/autosesizărilor, ordonanțelor – 149 măsuri juridice : - Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte - 6; - Decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciu necorespunzător – 18; - Procese - verbale cu privire la contravenție încheiate – 125. În total, pe parcursul semestrului, ISSPNPC a aplicat 507 măsuri juridice, în cadrul controalelor și activităților desfășurate fără acțiuni de control.	
3.3.	Supravegherea și controlul respectării normelor comerțului electronic.	1. Numărul cazurilor de încălcări în domeniul comerțului electronic; 2. Măsurile juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, executate, în domeniul comerțului electronic.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pentru semestrul I-2025, verificarea prin control a respectării cerințelor legislației în domeniul comerțului electronic, în limita capacităților de personal, s-a reușit în cadrul a 2 controale planificate. În rezultatul controalelor nu s-au constatat încălcări a normelor și regulilor stabilite de lege. Pe site-ul întreprinderilor supuse controlului se regăsea informația despre agentul economic, autoritatea de protecție a consumatorilor, precum și altă informație de interes public. Produsele afișate în comerț erau însoțite de informația despre produs, termenii de garanție, prețurile. Totodată, deși acțiunile de supraveghere a pieței, desfășurate de ISSPNPC, vizează nu doar comercianții care desfășoară comerț în unități comerciale, dar și pe acei care comercializează produse și/sau servicii prin intermediul mijloacelor electronice (comerț electronic), în practică se constată că o mare parte dintre produsele importate de operatorii economici sunt sau pot fi ulterior comercializate și prin intermediul platformelor online. 2. Astfel, prin intervențiile Direcției supravegherea pieței (DSP), de prevenire a accesului pe piață a produselor neconforme, la solicitarea adresată Serviciului Vamal, ISSPNPC a dispus includerea în procesul de monitorizare a unui agent economic importator, care intenționa să introducă în țară produse electrice, în lipsa declarațiilor de conformitate, fapt ce relevă că, acest comerciant desfășoară concomitent și activitatea de comerț electronic, iar produsele vizate urmau a fi promovate și expuse spre comercializare pe platformele online ale acestuia. Astfel, în perioada semestrului I-2025, ISSPNPC a recepționat de la SV un număr de 6 notificări, în baza cărora au fost supuse monitorizării 22959 unități de produse electrice/electrocasnice, care puteau pătrunde pe piața internă și prin intermediul platformelor online, dintre care 1580 unități de produse au fost constatate ca fiind neconforme. Ca urmare, ISSPNPC a întreprins următoarele măsuri: - a emis 1 Decizie de suspendare a punerii în circulație a produselor neconforme, și; - a solicitat scoaterea de pe teritoriul vamal a produselor constatate ca neconforme. Deasemenea, pe parcursul semestrului au parvenit spre examinare 18 reclamații cu privire la comerțul electronic (12-DSP; 6-DPDC), referitor la neconformitatea produselor nealimentare achiziționate (mobilier, electrocasnice, parfumerie), precum și la utilizarea practicilor comerciale incorecte:	DSP, DSM

				- necorespunderea produsului livrat cu cel comandat de către consumator (1 reclamație prin intermediul platformei Tik tok); - refuzul vanzatorului de a returna contravaloarea produsului pe motiv ca nu ii este potrivit ca marime; - produs de parfumerie contrafăcut. În cadrul examinării reclamațiilor parvenite, 5 reclamații cu privire la neconformitățile admise prin comerț online, au fost soluționate pe cale amiabilă, prin restituirea contravalorii produsului achiziționat online Totodată, ISSPNPC desfășoară constant acțiuni de informare a agenților economici în cadrul activităților de informare și sensibilizare desfășurate, precum și a activităților de supraveghere a pieței prin control și/sau monitorizarea produselor nealimentare, în ce privește respectarea cerințelor aplicabile comerțului electronic, obligațiile care le revin în materie de protecție a consumatorilor, conformitatea produselor și publicitatea practică, astfel încât să fie prevenite practicile comerciale incorecte în spațiul online.	
3.4.	Asigurarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).	1. Numărul reclamațiilor, sesizărilor, materialelor cu privire la utilizarea ilegală a mărcii, produse contrafăcute, primite spre examinare, examinate; 2. Numărul loturilor, produselor contrafăcute, cazurilor de utilizare ilegală a mărcii constatate, din cele verificate; 3. Numărul măsurilor juridice aplicate (prescripții, contravenții, amenzi), din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință, au parvenit 7 sesizări și 3 reclamații (de la un consumator) cu privire la utilizarea ilegală a mărcii, din care 5 sesizări au fost examinate. 2. În cadrul examinării sesizărilor, s-a constatat: - 1 lot/277 pachetele de șervețele umede, inscripționate cu marca SLEEPY. Ulterior cauza a fost soluționată pe cale amiabilă de către agentul economic cu reprezentantul titularului de drepturi asupra mărcii în RM; - în cazul altei sesizări, încălcări n-au fost depistate; - în cazul a 3 sesizări examinate și a celor 3 reclamații, au fost emise Decizii de refuz de pornire a procedurii contravenționale, pe motiv că cazurile nu întruneau elementele constitutive ale contravenției prevăzute la art.97 Cod Contravențional. De asemenea, au fost examinate și 3 sesizări din cele 14 rămase în examinare din 2024, din care: - în cazul unei sesizări nu au fost depistate careva încălcări; - în cazul altei sesizări, în urma cercetării la fața locului a fost inițiată procedura contravențională (în cazul dat a fost ridicat un lot/30 unități de <i>produse cosmetice marca JIGOTT</i>. Agentul economic a optat pentru procedura de distrugere a acestora); - în cazul celei de-a 3 sesizări s-a constatat utilizarea ilegală a mărcii „Select” într-un local de alimentație publică. Ca rezultat a fost întocmit 1 Proces - verbal cu privire la contravenție, cu Plan de remediere privind încetarea utilizării denumirii „Select” a localului. Astfel, pe parcursul semestrului I, ISSPNPC a examinat 8 sesizări, în urma examinării cărora au fost constatate 3 cazuri de utilizare ilegală a mărcii: 2 cazuri în privința a 2 loturi de produse nealimentare (șervețele umede, produse cosmetice), în cantitate de 307 bucăți, unde a fost constatată utilizarea ilegală a mărcii la produse și, 1 caz de utilizare ilegală a mărcii în denumirea unui local de alimentație publică. 3. Măsurile aplicate: - încheiate 2 procese -verbale cu privire la contravenție; - întocmite 2 Planuri de remediere (privind încetarea importului produselor marca JIGOTT, nimicirea produselor cercetate la fața locului; încetarea utilizării denumirii „Select” a localului).	DSP

3.5.	Promovarea pentru aprobare, publicarea listelor de verificare aprobate, aplicarea în activitățile de control de stat.	Listele de verificare noi elaborate, trimise spre aprobare: - <i>Etichetarea energetică;</i> - <i>Încălțăminte;</i> - <i>Sticla de cristal;</i> - <i>Textile;</i> - <i>Metale prețioase;</i> - <i>Eșantionarea produselor petroliere.</i>	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1) ISSPNPC a remis către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării spre aprobare, 21 liste de verificare: - <i>5 liste de verificare noi elaborate;</i> - <i>16 liste de verificare curente, revizuite și actualizate.</i> 2) Prin Ordinul MDED nr. 73 din 13.06.2025, au fost aprobate 20 liste de verificare (<i>5 liste de verificare noi elaborate și 15 liste de verificare curente, revizuite și actualizate</i>), aplicabile în cadrul controlului de stat în domeniile de competență.	Subdiviziunile cu funcții de control
Obiectivul 4: <i>Implementarea mecanismului de cooperare între ISSPNPC și Serviciul Vamal, în domeniul supravegherii pieței produselor nealimentare</i>					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe neprevăzute care ar împiedica comunicarea între autoritățile de supraveghere a pieței, cu organul vamal; 2. Probleme tehnice neprevăzute, care pot împiedica transmiterea Notificării în termenul stabilit; 3. Fluctuația personalului calificat; 4. Agenții economici nu se conformează cerințelor reglementărilor tehnice aplicabile, în termenul stabilit (în cazul aplicării măsurilor).					
4.1.	Cooperarea cu autoritățile responsabile de supravegherea pieței, în calitate de Birou unic de legătură.	1. Ordinul cu privire la desemnarea persoanelor responsabile de îndeplinirea atribuțiilor Biroului unic de legătură, aprobat, persoane desemnate; 2. Informații privind acțiunile desfășurate de ISSPNPC, în calitate de Birou unic de legătură, prezentate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Ordinul cu privire la desemnarea persoanelor responsabile de îndeplinirea atribuțiilor Biroului unic de legătură, urmează a fi aprobat; 2. ISSPNPC, în calitate de Birou unic de legătură, urmează a fi asigurat cu Sistemul informațional național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței, prin care să transmită informațiile aferente, conform prevederilor Legii nr.162/2023.	Personalul DSP
4.2.	Implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și Serviciul Vamal, în privința produselor nealimentare.	1. Numărul de Notificări cu privire la produsele neconforme, trimise de Serviciul Vamal (SV) către ISSPNPC; 2. Numărul de Notificări cu privire la produse neconforme, trimise de ISSPNPC către SV <i>în cazul produselor neconforme identificate în cadrul supravegherii pieței;</i> 3. Numărul de produse monitorizate la introducerea în țară (vămuire), din care cu neconformități; 4. Numărul de măsuri aplicate (Decizii), trimise de ISSPNPC către SV cu privire la produsele neconforme; 5. Numărul de Cereri trimise de ISSPNPC către SV privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor neconforme.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I, SV a trimis către ISSPNPC, în total 102 Notificări privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor, și anume: - 12 Notificări la Cererea nr. 695/04.03.2025, la care ISSPNPC a emis 12 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme, pe care le-a transmis către SV. În baza declarațiilor de conformitate prezentate ulterior de agenții economici importatori, ISSPNPC a permis importul aparatelor de aer condiționat; - 4 Notificări la Cererea nr. 1134/09.04.2025, la care ISSPNPC a emis și transmis către SV, 2 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme și 3 Decizii privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme. După prezentarea de către agentul economic importator a documentelor confirmative, ISSPNPC a mai emis 3 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme și 1 Decizie privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme. - 1 Notificare la Cererea nr. 1565/19.05.2025, la care ISSPNPC a emis 1 Decizie privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme și a trimis-o către SV; - 65 Notificări la Cererea nr. 1094/04.04.2025, la care ISSPNPC a emis și transmis către SV: <i>Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme - 57;</i> <i>Decizii privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme - 18;</i> <i>Decizii de neadmitere a punerii în liberă circulație a produselor care prezintă un risc grav sau sunt neconforme cu cerințele reglementărilor tehnice aplicabile - 10;</i> <i>Prescripții privind interzicerea punerii la dispoziție pe piață a produselor, remise agenților economici - 10;</i>	DSP

			<i>Prescripții privind înlăturarea neconformităților, remise agenților economici - 14.</i> - 4 Notificări la Cererea nr. 3863/12.11.2024, la care după prezentarea actelor ce confirmă evaluarea conformității, la care ISSPNPC a emis 4 Decizii de punere în liberă circulație a produselor conforme și le-a trimis către SV; - 2 Notificări la cererea nr. 4228/13.12.2024, la care ISSPNPC: <u>la prima Notificare</u>, ISSPNPC a emis către importator 1 Decizie privind aplicarea măsurilor de remediere a neconformităților până la plasarea pe piață a produselor, după care, a emis și a trimis către SV următoarea Decizie de punere în liberă circulație a produselor conforme; - <u>la cea de a doua Notificare</u>, ISSPNPC a emis 1 Decizie privind menținerea suspendării punerii în liberă circulație a produselor neconforme. Agentul economic (la această Decizie) nu a putut prezenta acte ce confirmă evaluarea conformității și a returnat produsul prezentând Declarația Vamală de reexport. - 14 Notificări, privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor, din care 13 echipamente pentru terenuri de joacă, inclusiv 1 Notificare privind suspendarea jucăriilor; la care ISSPNPC a emis și transmis către SV: <i>Decizii de punere în liberă circulație</i> a produselor conforme, din care o decizie de punere în liberă circulație a jucăriilor - 4; <i>Decizii privind aplicarea măsurilor de prevenire</i> a introducerii și plasării pe piață a produselor care ar putea fi periculoase, cu obligarea agenților economici prezentarea în termenul stabilit a actelor ce confirmă evaluarea conformității – 5; 2. Notificări cu privire la produse neconforme, pe parcursul semestrului I, ISSPNPC nu a trimis către SV; 3. Pe parcursul semestrului I, au fost monitorizate produse nealimentare în număr total de 320923 produse, inclusiv 18514 mijloace de măsurare: - <i>monitorizate în baza Notificărilor</i> transmise de SV către ISSPNPC, la introducerea în țară, în procesul de vămuire – 230187, din care 5411 produse erau neconforme, inclusiv: - jucării – 194534, din care 576 sunt neconforme și urmează ca agenții economici să le nimicească; - aparate de aer condiționat - 2756; - produse electrocasnice – 14330, din care 1590 produse neconforme; - echipamente pentru parcuri de distracții neconforme – 53 (tobogane-1, trambulină gonflabilă-1, carusele-9, mașinuțe- 42); - mijloace de măsurare – 18514, din care 3245 unități neconforme. <i>monitorizate în baza Coordonărilor SV cu ISSPNPC</i> (SV a coordonat cu DSP din cadrul ISSPNPC, 253 importuri a aparatelor de aer condiționat, produse electrice, echipamente pentru parcuri de distracții) – 90736 produse monitorizate. Din numărul total de produse monitorizate, în privința a 2166 produse, neconformitățile identificate nu au putut fi remediate și agenții economici urmează să decidă asupra modalității de distrugere sau returnare producătorului; 4. După prezentarea actelor ce confirmă evaluarea conformității, ISSPNPC a emis: - 1 Decizie de punere în liberă circulație a produselor conforme; - 4 Decizii de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață, informând despre aceasta și Inspectoratul Național pentru supraveghere Tehnică;	
--	--	--	---	--

				- 4 Decizii de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață, informând despre aceasta și Inspectoratul Național pentru supraveghere Tehnică; - 1 Decizie de punere în liberă circulație a produselor conforme; - 1 Decizie de punere în liberă circulație cu obligarea îndeplinirii cerințelor prescrise până la plasarea pe piață, informând despre aceasta și Inspectoratul Național pentru supraveghere Tehnică (suplimentar la Notificarea din 31.12.2024 parvenită de la SV). 5. ISSPNPC a trimis către SV - 7 Cereri de suspendare a punerii în libera circulație a produselor nealimentare: 1) Cererea nr. 695/04.03.2025 de suspendare a punerii în libera circulație a produselor electrice/electrocasnice - aparate de aer condiționat; 2) Cererea nr.1010/31.03.2025 de suspendare a punerii în libera circulație a echipamentelor individuale de protecție; 3) Cererea nr.1094/04.04.2025 de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor, aparate de cântărit cu funcționare neautomată (cântare, balanțe); 4) Cererea nr.1134/09.04.2025 de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor electrice /electrocasnice, jucării pentru copii; 5) Cererea nr.1565/19.05.2025 de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor electrice/electrocasnice; 6) Cererea nr.1782/04.06.2025 de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor electrice /electrocasnice, jucării pentru copii; 7) Cererea nr.1783/04.06.2025 de suspendare a punerii în liberă circulație a produselor electrice /electrocasnice, jucării pentru copii. <u>Prin urmare, pe parcursul semestrului I – 2025:</u> - ISSPNPC a transmis SV - 7 cereri de suspendare a punerii în libera circulație a produselor; - În adresa ISSPNPC au parvenit din partea Serviciului Vamal în total 102 Notificări privind suspendarea punerii în liberă circulație a produselor; - La notificările SV, ISSPNPC a emis și a transmis SV, în total 134 Decizii; - Iar către agenții economici notificați, a transmis spre executare- 24 Prescripții; Totodată, SV a coordonat cu ISSPNPC 363 importuri de produse nealimentare.	
4.3.	Instruirea angajaților ISSPNPC și SV, preluarea celor mai bune practici la nivel internațional în ceea ce privește cooperarea cu Serviciul Vamal prin schimbul de informații, aplicarea cadrului normativ.	1. Instruiri privind activitatea comună, realizate; 2. Ședințe comune cu SV, realizate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. A fost desfășurat seminarul „Consolidarea procedurilor de conlucrare între Serviciul Vamal (SV) și ISSPNPC”, organizat de SV în format online, la care 1 reprezentant al ISSPNPC a participat în calitate de formator, unde au fost abordate un șir de întrebări/situații apărute în procesul de lucru a funcționarilor vamali din prima linie. La seminar au participat 97 persoane interesate. În cadrul Programului de asistență TAIEX, în scopul preluării celor mai bune practici europene în domeniul supravegherii și monitorizării produselor, identificarea și prevenirea intrării pe piață a produselor neconforme sau periculoase, reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită de studiu în Praga, Republica Cehă. Vizita a inclus întâlniri cu reprezentanții Direcției Generale a Vămirilor și ai Inspecției Comerciale din Praga, familiarizarea cu metodele de lucru ale acestora. Experiențele și cunoștințele acumulate în cadrul acestei vizite vor contribui semnificativ la consolidarea sistemului de supraveghere a pieței în Republica Moldova. 2. La data de 27 februarie, șefii Direcției supravegherea pieței (DSP) și Direcției supraveghere metrologică (DSM), au avut o ședință comună cu SV, unde au	DSP

				discutat aspectele ce țin de plasarea pe piață a aparatelor de aer condiționat și a produselor petroliere.	
Obiectivul 5: 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. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză.					
5.1.	Desfășurarea activităților de supraveghere metrologică, prin controlul metrologic legal al mijloacelor de măsurare și măsurărilor, în domeniile de interes public, asigurarea soluționării petițiilor și sesizărilor în domeniul metrologic.	1. Numărul total de controale metrologice planificate – 50, din care efectuate, ponderea; 2. Numărul de controale efectuate, (planificate, inopinate), din care cu neconformități depistate, ponderea controalelor cu neconformități depistate; 3. Numărul mijloacelor de măsurare verificate (autohtone/import) în cadrul controalelor, din care neconforme, ponderea mijloacelor de măsurare neconforme, din cele verificate; 4. Numărul de petiții/sesizări de domeniul metrologiei, examinate, soluționate, din care prin control inopinat; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pentru semestrul I-2025, au fost planificate 25 controale în domeniul Metrologie și produse preambalate, iar în total au fost efectuate 27 controale planificate, din care 1 control comun, planificat pentru trim. III și 2 controale comune planificate pentru tr. IV (<i>1 control planificat, inițiat în trim. II, va fi finalizat în trim. III-2025</i>). 2. În total, în metrologie au fost efectuate 64 controale, inclusiv 27 controale planificate și 37 controale inopinate, din care: - în baza reclamațiilor parvenite de la consumatori - 22 controale; - la solicitarea Agenției Servii Publice pentru confirmarea corespunderii MM - 7 controale; - în baza demersului Institutului Național de Metrologie (INM), referitor la utilizarea mijloacelor de măsurare - 4 controale; - prin trasabilitate -2 controale; - în baza demersului parvenit de la un agent economic– 1 control; - în baza demersului parvenit de la Consiliul Național de Evaluare și Acreditare în sănătate-1 control. - Neconformități au fost depistate în cadrul a 39 (60,94%) controale (22 planificate și 17 inopinate). 3. În cadrul controalelor planificate și inopinate, au fost verificate 509910 MM, (509770 MM, utilizate în domeniile de interes public, și 140 MM plasate pe piață), din care 54809 (10,74%) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale (54669 utilizate în domeniile de interes public și 140 plasate pe piață). 4. Pe parcursul semestrului, au parvenit 38 reclamații și 10 sesizări în domeniul metrologic, din care: - 19 reclamații au fost examinate prin control inopinat; - 10 reclamații au fost examinate din oficiu; - 5 reclamații au fost readresate altor autorități, conform competențelor; - 4 reclamații sunt în examinare. 5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor au fost aplicate 119 măsuri juridice: - 28 prescripții de interzicere a utilizării mijloacelor de măsurare, din care 16 (57,14%) sunt executate; - 18 prescripții de înlăturare a neconformităților, din care 4 (22,22%) sunt executate; - 6 prescripții privind interzicerea temporară a lotului a lotului de produse, din care 3 (50%) sunt executate; - 2 decizii privind încetarea, interzicerea practicii comerciale incorecte, din care 1 este executată; - 1 prescripție de suspendare temporară a punerii la dispoziție pe piață a produselor; - 1 decizie de restituire a contravalorii produsului necorespunzător;	DSM, SCPP

				- 63 procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate. Totodată, pe parcursul semestrului, Direcția de specialitate a participat la: - ședința Consiliului-Tehnic Stiințific unde au fost examinate 2 proiecte de norme de metrologie legală (27.01.2025); - ședința Consiliului-Tehnic Stiințific (14.02.2025); - ședința Consiliului Național de Metrologie (13.03.2025) - ședința Consiliului Național de Metrologie (03.04.2025). - sedința Comisiei de obliterare a mărcilor metrologice (02.05.2025). - seminarul organizat de către MOLDOVAGAZ (20.05.2025); - ședința Consiliului-Tehnic Stiințific unde au fost examinate 3 proiecte de norme de metrologie legală (10.06.2025); - ședința Consiliului-Tehnic Stiințific unde au fost examinat proiectul NML 3-XX:2025 (24.06.2025).	
5.2.	Controlul conformității produselor preambalate.	1. Numărul de controale efectuate (planificate, inopinate) privind produsele preambalate, din total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse preambalate controlate, din care neconforme, ponderea produselor preambalate neconforme; 3. Numărul mostrelor de preambalate prelevate și testate la fața locului, neconforme, % ponderea; 4. Numărul de petiții/sesizări cu privire la preambalate, examinate, soluționate, inclusiv prin control inopinat; 5. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În semestrul I, au fost efectuate 10 (15,6%) controale planificate la etapa preambalării produselor, din total 64 controale metrologice efectuate. Neconformități au fost depistate în toate 100% controale. 2. În cadrul controalelor la etapa preambalării produselor, au fost supuse controlului 96 loturi /80678 produse preambalate, din care 35 (36,45%) loturi/16737 (20,75%) unități, erau neconforme: - <i>necorespunderea valorii tolerate;</i> - <i>lipsa pe produsele preambalate a marcajului cu litera „e”;</i> - <i>lipsa marcajului metrologic, numărului de fabrică, clasa de exactitate a MM utilizate la preambalarea produselor;</i> - <i>marcajul „e” nu corespunde DN;</i> - <i>lipsa notificării pentru dreptul de preambalare a produselor.</i> 3. Din loturile de produse preambalate supuse controlului, au fost prelevate 75 mostre și testate la fața locului, din care 12 (16%) mostre s-au dovedit a fi neconforme în rezultatul testării, eroarea depășea limita admisibilă. Ponderea mostrelor neconforme, alcătuiește 16% din mostrele prelevate. 4. Pe parcursul semestrului au parvenit 2 petiții cu privire la produsele preambalate, care se află în examinare. 5. Pentru încălcările depistate în cadrul controalelor privind produsele preambalate, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare - 8, din care 3 sunt executate; - prescripții privind interdicerea temporară a lotului de produse - 5, din care 2 sunt executate; - prescripții privind înlăturarea neconformităților - 8, din care 2 sunt executate; - procese-verbale cu privire la contravenție, încheiate - 10. Totodată, în cadrul unui control planificat la stația Peco, în magazinul mixt au fost depistate în comercializare: - 10 loturi/34 produse preambalate (antigel, uleiuri), din care 6 loturi/21 produse neconforme, pe produsele preambalate lipsea marcajul cu litera „e”; - 4 loturi/25 produse alimentare cu gramaj declarat, care s-au dovedit a fi neconforme, pe ambalaj nu era indicată masa netă și unitatea de măsură.	DSM
5.3.	Controlul calității produselor petroliere și a respectării documentelor	1. Numărul de controale efectuate (<i>planificate, inopinate</i>) la stațiile de alimentare cu combustibil (SAC), din	Pe parcursul anului, cu	1. Din numărul total de 64 controale metrologice efectuate în semestrul I, la stațiile PECO au fost efectuate 27 (42,2%) controale (7 planificate și 20 inopinate: în baza reclamațiilor – 15; sesizării INM – 4; prin trasabilitate -1).	DSM, SCPP

	normative referitoare la acestea, asigurarea soluționării petițiilor/sesizărilor cu privire la produsele petroliere.	total controale metrologice efectuate, din care cu neconformități depistate; 2. Numărul de loturi, produse petroliere controlate, din care neconforme, ponderea produselor petroliere neconforme(loturi), din cele controlate; 3. Numărul mostrelor prelevate/testate în laborator, în cadrul controalelor planificate/inopinate - 40, din care neconforme; 4. Numărul mijloacelor de măsurare verificate în cadrul controalelor la SAC-uri, din care neconforme; 5. Numărul de petiții/sesizări cu privire la produsele petroliere, examinate, soluționate, inclusiv prin control; 6. Numărul măsurilor juridice (prescripții, contravenții, amenzi) aplicate, din care executate.	raportare trimestrială	În cadrul a 12 (44,44%) controale la stațiile PECO, au fost depistate neconformități (5 controale planificate și 7 inopinate). <u>Neconformitățile depistate:</u> - <i>necorespunderea valorilor tolerante (eroarea depășește limita admisibilă la pompă);</i> - <i>utilizarea MM neverificate metrologic (deteriorate);</i> - <i>utilizarea MM cu sigiliu deteriorat, lipsa sigiliilor;</i> - <i>utilizarea practicilor comerciale incorecte;</i> - <i>comercializarea produselor petroliere în vase din polimeri.</i> 2. În cadrul a 10 controale, au fost supuse controlului 17 loturi/192540 litri produse petroliere, care sau dovedit a fi conforme. Totodată, în cadrul unui control au fost verificate 10 loturi/34 produse petroliere derivate, antigel, din care 6 loturi/21 produse erau neconforme (lipsa pe produsele preambalate a marcajului cu litera „e”; necorespunderea cerințelor declarate). 3. Au fost prelevate 17 mostre de produse petroliere (benzină, motorină) și 3 mostre de antigel și transmise pentru încercări de laborator, din care mostrele de produse petroliere s-au dovedit a fi conforme cerințelor actelor normative, iar cele 3 mostre de antigel nu corespundeau cerințelor declarate. 4. În cadrul controalelor efectuate la stațiile PECO, au fost verificate 185 MM, din care 33 (17,8 %) MM erau neconforme cerințelor metrologiei legale. 5. Pe parcursul semestrului, pe diverse subiecte referitor la serviciile oferite consumatorilor la stațiile PECO, au parvenit 19 reclamații, din care 4 reclamații referitor la calitatea produselor petroliere, 14 privind presupunerea înșelării la volum, iar 1 petiție a vizat alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere. Prin control au fost examinate 14 reclamații, din cele 19 parvenite, iar la 2 reclamații, consumatorului i s-a oferit răspuns din oficiu, 2 reclamații sunt în examinare. 6. Pentru neconformitățile constatate în cadrul controalelor la stațiile PECO, au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 11 Prescripții de interdicere a utilizării mijloacelor de măsurare, executate; - 1 Decizie privind încetarea practicilor comerciale incorecte, executată; - 25 Procese - verbale cu privire la contravenție, încheiate.	
Obiectivul 6: Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Deficiențe de comunicare cu prestatorii de servicii; 2. Insuficiență de personal calificat.					
6.1.	Examinarea contractelor la sesizarea consumatorilor sau din oficiu, privind respectarea legislației contractuale, prin prisma constatării clauzelor abuzive	1. Numărul, tipul de contracte încheiate cu consumatorii, examinate; 2. Numărul reclamațiilor/sesizărilor privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, înregistrate, examinate; 3. Numărul actelor de constatare a clauzelor abuzive în contracte, întocmite, transmise consumatorilor, ponderea acestora față de perioada similară a anului precedent.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În semestrul I, de către SCS au fost examinate 20 contracte încheiate cu consumatorii: - Contract de prestări servicii cu „Modtelecom” - 1; - Contract de vânzare – cumpărare a spațiului comercial – 1; - Contract de vânzare cumpărare a bunului în construcție – 1; - Contracte de prestări servicii – 6; - Contracte de vânzare cumpărare a imobilelor –3; - Contract încheiat cu mediatorii – 1; - Contracte de intermediere imobiliară – 5; - Contract de muncă – 1; - Contract de locațiune – 1;	SCS

				2. În perioada de raportare au fost înregistrate și examinate 18 reclamații privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. 3. Au fost întocmite 12 Acte de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, față de 5 acte întocmite în aceeași perioadă a anului 2024.	
6.2.	Examinarea reclamațiilor, sesizărilor prin prisma constatării practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relații cu consumatorii.	1. Numărul reclamațiilor /sesizărilor privind practicile comerciale incorecte; 2. Numărul cazurilor de practici comerciale incorecte constatate; 3. Numărul deciziilor de încetare a practicilor comerciale incorecte, numărul practicilor încetate, sancțiuni aplicate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I, au parvenit 10 reclamații privind practicile comerciale incorecte; 2. Au fost constatate 8 cazuri de practici comerciale incorecte (2 cazuri în cadrul controalelor efectuate de DSM și 6 cazuri în cadrul examinării reclamațiilor). 3. Pe parcursul semestrului au fost emise 8 Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte, în acest sens fiind încheiate 16 procese-verbale cu privire la contravenție (2 cazuri de practici comerciale incorecte constatate de către DSM, pentru care au emis 2 Decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte și încheiat 4 procese-verbale cu privire la contravenție).	SCS
Obiectivul 7: Revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar, precum și promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 3. Insuficiență de personal calificat.					
7.1.	Examinarea reclamațiilor/sesizărilor privind protecția drepturilor consumatorilor, asigurarea recuperării prejudiciilor cauzate de vânzător, inclusiv pe cale amiabilă, prin remediere, înlocuire, restituirea contravalorii produsului/ serviciului.	1. Numărul de reclamații/sesizări primite, din care: - <i>direct de la consumatori;</i> - <i>de la alte autorități</i>, total și pe autorități. 2. Numărul de reclamații / sesizări examinate, din care: - cu privire la produse/grupe de produse; - cu alte subiecte reclamate; - cu privire la serviciile prestate; 3. Numărul de reclamații / sesizări remise altor autorități, total și pe autorități. 4. Măsurile aplicate: - <i>proces verbale cu privire la contravenție</i> încheiate, examinate, amenzi aplicate; - <i>decizii de remediere</i>, înlocuire, restituire a contravalorii produsului /serviciului necorespunzător; - <i>decizii privind încetarea practicelor</i> comerciale incorecte, <i>alte măsuri</i>; 5. Numărul cazurilor de succes înregistrate (reclamații soluționate	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului, au fost înregistrate 717 reclamații /20 sesizări (3 - DPDC; 10 - DSM; 7 - DSP), din care 7 sesizări referitor la utilizarea ilegală a mărcii: - reclamații direct de la consumatori – 493 (inclusiv 2 anonime); - reclamații primite de la alte autorități – 224, din care: <i>Inspectoratele de poliție (IP) – 196; Inspectoratul Național de Investigații – 1; Procuratura RM - 3; Procuratura Bălți-1; Guvernul RM - 1; Banca Națională a Moldovei - 1; Pretura sectorului Rîșcani – 1; Consiliul Concurenței-2; Cancelaria de Stat-2; Aparatul Președintelui-1; Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale-1; Centrul Național Anticorupție -1; Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării -1; Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP) -5; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA) -3; Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) -2; Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE) -1; Serviciul Fiscal de Stat (SFS) -1.</i> <u>Subiectele reclamațiilor înregistrate, conform anexei 1:</u> - servicii prestate necorespunzător - 276; - produse nealimentare – 285; - produse alimentare, alimentație publică -32; - metrologie și produse petroliere – 38; - încălcarea regulilor de comerț, conflict – 86. 2. În limita competențelor funcționale au fost examinate 678 (94,6%) reclamații, din care 459 soluționate, pe subiectele reclamate. 3. Din numărul total de 717 reclamații înregistrate, 219 au fost remise altor autorități de competență: ANSA -57, Agenția Națională Transport Auto -33, CNPF - 22, ANRE – 14, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației -19, Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică - 14, Administrația Publică Locală - 15; Autoritatea Aeronautică Civilă -9, IP - 13, ANSP - 12, Direcția locativ comunală și amenajare	DPDC; Subdiviziunile cu funcții de control

		amiabil, remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului); 6. Suma contravalorilor restituite consumatorilor prejudiciați.		- 3, <i>Inspectoratul de Stat al Muncii -3, Ministerul Sănătății -2, SFS-I, Agenția Servicii Publice -1, Cancelaria de Stat-1.</i> 3. În rezultatul examinării reclamațiilor/sesizărilor au fost aplicate următoarele măsuri juridice: - 107 <i>Procese verbale cu privire la contravenție încheiate, din care 91 examinate (34 cu aplicarea planului de remediere, 56 amenzi aplicate, în sumă totală de 183 750, 1 încetat);</i> - 19 <i>Decizii de remediere/înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător (16 – DPDC; 2 – DSP; 1-DSM);</i> - 8 <i>Decizii privind încetarea practicilor comerciale incorecte, din care 6 în cadrul examinării reclamațiilor și 2 în cadrul controalelor efectuate;</i> 4. Pe cale amiabilă au fost soluționate 31 reclamații, dintre care: - la 19 consumatori le-au fost restituiți banii; - la 12 consumatori le-au fost înlocuite/reparate produsele neconforme; 5. Suma contravalorilor restituite consumatorilor constituie 115181,61 lei.	
7.2.	Înaintarea acțiunilor în instanța de judecată și reprezentarea intereselor Inspectoratului și consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu.	1. Numărul acțiunilor depuse în instanța judecătorească: - pentru prezentarea intereselor consumatorilor, din care cu câștig de cauză; - pentru prezentarea intereselor ISSPNPC, din care cu câștig de cauză; 2. Numărul acțiunilor de reprezentare a intereselor consumatorilor în instanța judecătorească în calitate de intervenient accesoriu, din care cu câștig de cauză; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată, din care: - ISSPNPC- <i>reclamant</i>; - ISSPNPC - <i>pârât</i>; - ISSPNPC – <i>intervenient accesoriu</i>; 4. Numărul cererilor de recurs, întocmite și depuse în instanța de judecată; 5. Numărul cererilor de apel, depuse în instanța de judecată; 6. Numărul referințelor, pledoariilor scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs; 7. Numărul participărilor în ședințele de judecată la examinarea dosarelor.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Acțiuni depuse în instanța de judecată, în perioada de referință: - pentru prezentarea intereselor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor cauzate acestora, acțiuni în instanța judecătorească -7; - pentru prezentarea intereselor ISSPNPC -1, din care cu câștig de cauză-1; 2. ISSPNPC a reprezentat interesele consumatorilor în calitate de intervenient accesoriu, în cadrul a 46 acțiuni în instanța judecătorească, din care 7 acțiuni s-au soldat cu câștig de cauză; 3. Numărul dosarelor examinate în instanța de judecată din care: - ISSPNPC (reclamant) – 7; - ISSPNPC (pârât), dosare administrative și contravenționale aflate pe rol, pe care a fost/nu a fost pronunțată hotărârea - 290 dosare; - ISSPNPC (intervenient accesoriu), aflate pe rol, pe care a fost/nu a fost pronunțată hotărârea - 46 dosare; 4. Au fost întocmite și depuse în instanța de judecată cereri de recurs -17; 5. Cereri de apel, depuse în instanța de judecată - 9; 6. Referințe, pledoarii scrise, depuse în instanța de fond, apel și recurs - 19; 7. Participări la examinarea dosarelor în ședințe de judecată – 104.	DJ

7.3.	Aplicarea măsurilor juridice (contravenții, amenzi) și reprezentare a intereselor Inspectoratului în fața instanțelor judiciare, altor persoane de drept public, monitorizarea permanentă a dosarelor aflate pe rol în instanțele de judecată.	1. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție încheiate, din care în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor înregistrate; 2. Numărul proceselor verbale cu privire la contravenție examinate de Inspectorat, din care: - cu aplicarea sancțiunii; - încetate; - remise altor autorități de competență; 3. Suma amenzilor aplicate; 4. Suma amenzilor achitate; 5. Numărul deciziilor asupra cauzelor contravenționale contestate în instanța de judecată.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I, au fost încheiate și înregistrate 232 procese - verbale cu privire la contravenție, din care: - în baza examinării reclamațiilor/sesizărilor/autosesizărilor - 125; - în baza controalelor efectuate în semestrul I - 2025 - 98; - în baza controalelor efectuate la finele anului 2024 - 9. 2. Procese - verbale cu privire la contravenție examinate de ISSPNPC în semestrul I - 199, din care 38 procese-verbale încheiate în anul 2024. Din numărul total de 199 procese-verbale examinate: - procese-verbale care au rezultat cu aplicarea sancțiunii - 119, inclusiv pentru 4 procese-verbale încheiate în anul 2024; - încetate – 5 procese-verbale, din care 2 încheiate în anul 2024; - cu plan de remediere - 75 procese-verbale, din care 32 încheiate în anul 2024; - remise altor autorități de competență - 8 procese-verbale, din care: - procese - verbale remise către Serviciul Fiscal de Stat - 2; - procese verbale remise în instanța de judecată -2; - procese verbale remise ANRE-3; - proces verbal remis Inspectoratului de Poliție-1. 3. Suma amenzilor aplicate în perioada de referință constituie 576 700,00 lei, din care: - 567 100,00 lei, pentru amenzile aplicate în baza proceselor – verbale încheiate în semestrul I - 2025; - 9 600,00 lei, pentru amenzile aplicate în baza proceselor – verbale încheiate în anul 2024. 4. În perioada de referință, au fost achitate 79 amenzi, în sumă totală de 175 050,00 lei, din care: - 77 amenzi achitate, în sumă de 171 750,00 lei, în baza proceselor – verbale încheiate în anul 2025 și,; - 2 amenzi achitate, în sumă de 3 300,00 lei, în baza proceselor - verbale încheiate în anul 2024; 5. Pe parcursul semestrului I-2025, în instanța de judecată au fost contestate 17 decizii asupra cauzelor contravenționale, din care: - 6 contestații asupra deciziilor emise în 2024; - 11 contestații asupra deciziilor, emise în semestrul I - 2025.	Subdiviziunile cu funcții de control, DJ
Obiectivul 8: Încadrarea în procesul de dezvoltare și implementare a cadrului legal în domeniile de competență					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 2. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 3. Insuficiență de personal calificat.					
8.1.	Participarea în procesul de aliniere a cadrului normativ național în domeniile de competență, cu privire la supravegherea pieței și protecția consumatorilor, produse, servicii, regulile de comerț.	1. Numărul actelor/documentelor avizate juridic, din cele primite spre examinare și avizare; 2. Propuneri la modificarea /amendarea actelor normative, înaintate; 3. Propuneri la modificarea HG nr.466/2022 în temeiul prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr.105/2003, înaintate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului, ISSPNPC a examinat și a avizat 18 documente primite spre avizare: - proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Programului de dezvoltare a domeniului controlului de stat pentru anii 2025-2028; - proiectul Ordinului Ministrului mediului cu privire la aprobarea criteriilor de acordare a etichetei ecologice pentru încălțăminte, care se referă la grupul de produse și servicii „Încălțăminte”, categoria de produse și servicii „Îmbrăcăminte și textile” din anexa nr. 1 la Regulamentul privind etichetarea ecologică aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 204/2023; - proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind verificarea stării tehnice a vehiculelor de către Poliție;	DJ, Subdiviziunile structurale

			- proiectul Hotărârii Guvernului <i>pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;</i> - proiectul Hotărârii Guvernului <i>pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale formate de Sistemul informațional „e-Dosar: Gestiune electronică a cauzelor penale/contravenționale” și modificărilor la Conceptul-cadru al Sistemului informațional integrat al Ministerului Afacerilor Interne, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 147/2024;</i> - proiectul Hotărârii Guvernului <i>privind reglementarea modului de organizare și funcționare a autorităților administrației publice centrale de specialitate;</i> - proiectul Hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Programului Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru perioada 2025-2029;</i> - proiectul Legii <i>privind activitatea agenților imobiliari;</i> - proiectul Legii <i>voluntariatului;</i> - proiectul Hotărârii Guvernului <i>privind aprobarea Regulamentului cu privire la Registrul producătorilor de biocarburanți și Registrul instalațiilor industriale locale de producere a amestecurilor de biocarburanți cu carburanți;</i> - proiectul Hotărârii Guvernului <i>cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.1003/2014 pentru aprobarea regulamentelor privind cerințele de etichetare energetică a unor produse cu impact energetic (număr unic 814/MEn/2024);</i> - proiectul de Lege <i>pentru modificarea unor acte normative (consolidarea cadrului de protecție a drepturilor consumatorilor de servicii financiare) (număr unic 978/MF/CNPF/2024);</i> - proiectul de Lege <i>pentru modificarea unor acte normative (actualizarea cadrului normativ aferent serviciului public);</i> - proiectul Hotărârii Guvernului <i>privind reglementarea modului de organizare și funcționare a autorităților administrației publice centrale de specialitate;</i> - proiectul Programului <i>de dezvoltare a domeniului controlului de stat pentru anii 2025-2028;</i> - Programul de standardizare națională <i>pentru anul 2025;</i> - proiectul Hotărârii ANRE <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind planificarea, aprobarea și efectuarea investițiilor în sectorul termoelectric;</i> - proiectul Hotărârii ANRE <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind dezvoltarea sectorului termoelectric.</i> 2. Au fost înaintate propuneri de modificare a : - Hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobată prin HG nr.355/2020;</i> - Hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al controalelor, aprobată prin HG nr. 464/2018;</i> - propuneri la proiectul Hotărârii Guvernului <i>cu privire la modificarea unor acte normative (în privința planificării controlului de stat).</i> La fel, pe parcursul semestrului a fost înaintată o propunere către deputații Parlamentului RM, privind modificarea Codului Contravențional, în privința specialiștilor din cadrul DJ, în partea ce ține de atribuirea funcției de agent constator;	
--	--	--	---	--

				3. Propuneri la proiectul de Hotărâre privind modificarea HG nr.466/2022, în temeiul prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr.105/2003, au fost înaintate în cadrul ședinței interinstituționale din 20.03.2025.	
8.2.	Asigurarea funcționalității Consiliului de soluționare a disputelor	1. Numărul cererilor (contestațiilor) depuse de agenții economici, pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Numărul întrunirilor membrilor Consiliului, pentru examinarea contestațiilor depuse de agenții economici, rezultatele examinării; 3. Numărul deciziilor emise.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință, de către un agent economic a fost depusă o cerere (contestație) pentru examinarea în cadrul Consiliului de soluționare a disputelor; 2. Membrii Consiliului de soluționare a disputelor s-au întrunit într-o ședință pentru examinarea cererii depuse de agentul economic; 3. În cadrul ședinței a fost luată decizia de a respinge cererea prealabilă și de a menține fără modificări procesul -verbal de control.	Consiliul de soluționare a disputelor
Obiectivul 9: Cooperarea instituțională în domeniile de competență					
Riscuri aferente realizării obiectivului:					
1. Deficiențe de comunicare cu alte instituții implicate; 2. Lipsa solicitării instruirilor; 3. Cunoștințe și abilități insuficiente în vederea preluării și implementări bunelor practici UE.					
9.1.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare interinstituțională în baza Acordurilor de colaborare.	1. Numărul întrunirilor, ședințelor comune de lucru, întrevederilor oficiale ale conducerii Inspectoratului, raportarea, mediatizarea rezultatelor; 2. Numărul activităților de colaborare.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. La 22 ianuarie ISSPNPC și Centrul European al Consumatorilor din RM, au semnat Acordul de Colaborare în domeniul protecției consumatorilor. În baza Acordului, ISSPNPC în calitate de partener, a participat la Conferința științifică internațională „Protecția consumatorilor: abordări integrate în sistemul juridic”, desfășurată pe 13 martie 2025 în cadrul Academiei ”Ștefan cel Mare” a MAI al RM, la inițiativa AO Centrului European al Consumatorului din Republica Moldova. Totodată, în baza Acordului de colaborare cu Camera de Comerț și Industrie, șeful ISSPNPC a participat la conferința de presă dedicată lansării oficiale a concursurilor de referință pentru mediul de afaceri: „Marca Comercială a Anului” și „Premiul pentru realizări în domeniul calității produselor și serviciilor”, pentru anul 2024. În baza acordului de colaborare cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România (ANPC), o echipă de angajați ai ISSPNPC, au efectuat o vizită de lucru la ANPC, având ca scop consolidarea capacităților prin schimb de bune practici în domeniile de competență atribuite, precum protecția consumatorilor, supravegherea pieței în mediul digital, soluționarea litigiilor și comunicarea instituțională. 2. Pe parcursul semestrului I-2025, au fost realizate 3 activități de colaborare în baza Acordurilor încheiate reciproc.	Subdiviziunile structurale
9.2.	Schimbul de experiență în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor	1. Numărul de stagii, vizite de lucru, realizate; 2. Rapoartele participanților, prezentate; 3. Numărul participanților la stagii, vizite.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I-2025 au fost realizat 6 vizite peste hotare: - 28-31 ianuarie 2025 – 4 angajați au participat în cadrul vizitei de studiu la Autoritatea de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor din Lituania; - 03 - 06 februarie 2025, o persoană a participat în cadrul Atelierului de lucru hibrid TAIEX referitor la transpunerea Legii UE privind piața digitală, or. Bruxelles, Belgia; - 17 - 22 februarie 2025, șeful ISSPNPC a participat la reuniunea de Screening Bilateral în cadrul Clusterului II ”Piața internă” și ”Libera circulație a mărfurilor”, or. Bruxelles; - 16 - 18 martie 2025, șeful ISSPNPC a participat la reuniunea de Screening Bilateral RM-UE pe capitolul 28 ”Protecția Consumatorilor și a Sănătății”, or. Bruxelles;	SRU Subdiviziunile structurale

				- 22–25 aprilie 2025, reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită de studiu în Praga, în cadrul programului de asistență TAIEX, privind identificarea și prevenirea intrării pe piață a produselor neconforme sau periculoase. - 26 – 28 iunie 2025, reprezentanții ISSPNPC au efectuat o vizită de lucru în România, pe domeniul protecția consumatorilor și supravegherea pieței, fiind găzduiți de ANPC și structurile sale teritoriale; 2. Rapoartele participanților, se prezintă în Serviciul resurse umane; 3. Numărul participanților la stagii, vizite – 11 persoane.	
Obiectivul 10: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului, inclusiv privind implementarea sistemului de control intern managerial					
Riscuri aferente realizării obiectivului: 1. Disponibilitate redusă a partenerilor pentru organizarea stagiilor; 2. Deficit de personal cu o mai bună pregătire practică, cauzat de fluctuația de personal, volumul mare de sarcini, nivelul salarial scăzut.					
10.1	Identificarea necesităților de instruire a funcționarilor publici, elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională.	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2025, aprobat și publicat pe pagina web a Inspectoratului; 2. Numărul de instruiți solicitate de către subdiviziuni.	01.01.2025-29.02.25	1. Planul de dezvoltare profesională a personalului Inspectoratului pentru anul 2025 aprobat, este publicat pe pagina web a Inspectoratului. link 2. De către subdiviziuni, au fost solicitate 11 instruiți de dezvoltare profesională.	SRU Subdiviziunile structurale
10.2	Instruirea continuă a personalului Inspectoratului, privind implementarea legislației în domeniile de competență.	1. Numărul de instruiți, stagii, schimb de experiență, planificate, din care realizate, tematica instruirilor, instituția organizatoare, numărul participanților la fiecare din acestea; 2. Numărul total al angajaților care au beneficiat de instruire, ponderea persoanelor instruite, %; 3. Numărul de instruiți interne (în cadrul subdiviziunilor), inclusiv privind funcționalitatea Call - centrului de preluare a apelurilor de competență.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință au fost desfășurate în total 51 instruiți, din care 6 instruiți cu suportul altor autorități, și anume: - <i>Legea UE - piața digitală;</i> - <i>Depunerea declarațiilor de avere și interese personale;</i> - <i>SI "Cabinetul Electronic al autorităților bugetare".</i> - <i>Cunoașterea măsurilor anticorupție.</i> - <i>Cerințele standardului SM EN ISOCEI 17020:2013. Evaluarea conformității.</i> - <i>Substanțele chimice. Transpunerea Directivelor UE.</i> 2. Au beneficiat de instruire 43 persoane, inclusiv 4 persoane care pe parcursul semestrului au demisionat. Ponderea persoanelor instruite alcătuiește 100%. 3. Pe parcursul semestrului în cadrul subdiviziunilor au fost desfășurate 45 instruiți interne, inclusiv o instruire organizată în cadrul DICMA cu privire la funcționalitatea Call-centrului.	SRU Subdiviziunile structurale
10.3	Asigurarea instruirii personalului Inspectoratului, în domeniul controlului intern managerial, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de control intern managerial.	Numărul persoanelor instruite/ cursurilor desfășurate în vederea implementării Sistemului.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Acțiunea dată urmează a fi realizată în perioada următoare a anului.	DMI, SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
10.4	Instruirea agenților publici privind depunerea avertizărilor de integritate și protecția avertizorilor, precum și a agenților publici responsabili de	1. Numărul de instruiți tematice organizate; 2. Numărul de agenți publici instruiți.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. În perioada de referință a fost organizată o instruire cu tematica „ <i>Cunoașterea măsurilor anticorupție</i> ”, cu suportul CNA. 2. Au fost instruite 27 persoane.	SRU Subdiviziunile structurale

	gestionarea avertizărilor de integritate în entitățile publice.				
10.5	Implementarea procedurilor de integrare socio - profesională a debutanților.	Numărul de funcționari publici debutanți confirmați în funcția publică.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Pe parcursul semestrului I-2025, a fost confirmat în funcția publică, un funcționar public.	SRU
10.6	Evaluarea performanțelor profesionale, evidența datelor și documentelor cu privire la personal.	1. Numărul funcționarilor publici evaluați; 2. Numărul dosarelor personale completate.	Semestrial	1. Procesul de evaluare a performanțelor profesionale ale funcționarilor publici din cadrul ISSPNPC se efectuează semestrial. Pentru semestrul I -2025 au fost evaluați 34 funcționari: - Foarte bine - 32 persoane; - Bine - 2 persoane. 2. Serviciul resurse umane a completat 38 dosare personale, în modul stabilit.	SRU, conducătorii subdiviziunilor structurale
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 Informaționale de evidență; 2. Cazuri neprevăzute, ce ar împiedica mersul fluent al proceselor inițiate; 3. Dificultăți generate de deconectări de la sursele de energie, internet, telefonie, în situații de criză; 4. Lipsa de personal, fluctuația de personal, moratoriu pe angajări.					
11.1	Utilizarea eficientă a Sistemelor IT în vederea asigurării transparenței activităților Inspectoratului	Sisteme IT utilizate: 1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, utilizat; 2. Programul de evidență contabilă„1C”; 3. Programul INSPECT de evidență internă a proceselor verbale de control, petițiilor, apelurilor, utilizat; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, utilizat; 5. Pagina web oficială, funcțională.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Programul de evidență și control intern a executării documentelor E-Management, este utilizat permanent; 2. Programul de evidență contabilă „1C”, este utilizat; 3. Programul de evidență internă a proceselor verbale de control, petițiilor, apelurilor și dosarelor contravenționale INSPECT, estr utilizat permanent; 4. Sistemul Informațional Automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții, este utilizat permanent; 5. Pagina web oficială a Inspectoratului, este funcțională și se actualizează cu informații de interes public în vederea transparentizării activităților ISSPNPC.	Subdiviziunile structurale
11.2	Evidența internă a documentelor și controlul asupra executării.	1. Numărul documentelor de intrare, înregistrate pe parcursul anului în Programul E-Management, din care executate; 2. Numărul proceselor-verbale de control, dosarelor contravenționale, petițiilor, apelurilor telefonice, înregistrate în programul INSPECT; 3. Numărul proceselor-verbale cu privire la contravenție, dosarelor contravenționale, deciziilor asupra cauzelor contravenționale, înregistrate în Sistemul Informațional	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Pe parcursul semestrului I - 2025, în Programul E-Management au fost înregistrate 1504 documente intrate, respectiv, executate. În total, prin E-Management, din cadrul ISSPNPC au ieșit 2126 diverse documente de competență, executate; 2. În programul de evidență internă INSPECT, au fost înregistrate: - 107 procese-verbale de control; - 717 reclamații; - 3464 apeluri telefonice; - 295 consultații oferite în Ghișeul unic; 3. În SIA de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale și persoanelor care au săvârșit contravenții (ROSSOFT), pe parcursul semestrului I-2025 au fost înregistrate: - 227 Procese - verbale cu privire la contravenție;	SMD, Subdiviziunile structurale; DJ, SPMA

		Automatizat de evidență a contravențiilor.		- 300 Decizii asupra cauzei contravenționale; - 229 Rapoarte privind înregistrarea contravenției.	
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 planificat) al Inspectoratului.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Planurile anuale de activitate ale ISSPNPC aprobate, sunt publicate pe pagina web a ISSPNPC: 1. Propunerile la Proiectul bugetului ISSPNPC pentru anii 2026-2028, au fost prezentate către MDDE, în modul stabilit; 2. Planul de acțiuni al Inspectoratului (PA ISSPNPC) pentru anul 2025, aprobat, este publicat pe pagina sa web oficială link; 3. Programul sectorial de supraveghere a pieței pentru anul 2025 aprobat, este publicat pe pagina web oficială a autorității. Programul se elaborează și se aprobă în trimestrul IV, conform termenului stabilit de lege. 4. Planul anual de acțiuni al ISSPNPC, la nivel de organ de control, pentru perioada anului 2025, aprobat, este publicat link; 5. Planurile anuale de activitate ale subdiviziunilor interne, elaborate în baza PA ISSPNPC, sunt aprobate și se păstrează în subdiviziuni; 6. Planul anual de control (Graficul de control planificat), pentru anul 2025 aprobat, este înregistrat în SI RSC și publicat pe pagina web oficială a ISSPNPC, conform legii. Pentru anul 2026, Planul anual de control se elaborează și se aprobă în trimestrul IV, conform termenului stabilit de lege.	DPCM, SPMA, Subdiviziunile structurale;
12.2.	Evaluarea rezultatelor activității Inspectoratului și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate	Rapoartele periodice de activitate, prezentate și publicate pe pagina web a Inspectoratului: 1. Rapoartele periodice cu privire la realizarea Planului anual de activitate a Inspectoratului; 2. Rapoartele periodice privind implementarea politicilor publice și Strategiilor în domeniile de competență; 3. Informații periodice, raportul anual, privind realizarea PA OC la nivel de organ de control (HG nr.355/2020); 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;	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	Rapoartele periodice de activitate pentru perioada de gestiune aprobate, sunt prezentate către MDDE și publicate pe pagina web oficială a ISSPNPC link : 1. Rapoartele periodice cu privire la realizarea PA ISSPNPC pentru anul 2024 și pe parcursul trimestrului I - 2025 aprobate, sunt publicate pe pagina sa web link link; 2. Rapoartele periodice privind implementarea Strategiei sectoriale de cheltuieli, subprogramul (50.08) <i>protecția consumatorilor</i>, pentru anul 2024 și pentru semestrul I-2025, sunt prezentate către MDDE, în modul stabilit; 3. Raportul anual cu privire la activitatea ISSPNPC, privind realizarea Planului de acțiuni la nivel de organ de control (PA OC ISSPNPC), pentru anul 2024 și Informația periodică pentru trimestrul I-2025 aprobate, sunt prezentate autorităților de competență și publicate pe pagina web oficială a ISSPNPC link link; 4. Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor pentru anul 2024, elaborat și aprobat de ISSPNPC, a fost prezentat către MDDE în modul stabilit de lege link. Pentru anul 2025, Raportul anual se elaborează și se aprobă în trimestrul I a anului următor, conform legii; 5. Raportul privind realizarea programului sectorial de supravegherea pieței, pentru anul 2024, a fost prezentat către MDDE în modul stabilit; 6. ISSPNPC a prezentat către MDDE 4 rapoarte lunare privind principalele activități desfășurate pe parcursul semestrului I-2025; 7. Raportul privind implementarea Strategiei anticorupție, pentru anul 2024, a fost prezentat în modul stabilit; 8. Raportul statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, pentru anul 2024, a fost prezentat către BNS în modul stabilit.	DPCM, SPMA, Subdiviziunile structurale

		8. Raportul anual statistic cu privire la sancțiunile aplicate de ISSPNPC, prezentat către BNS.			
12.3	Organizarea procesului de achiziționare a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor pentru necesitățile Inspectoratului. Perfectarea contractelor de achiziții de mărfuri, lucrări și servicii.	1. Plan de efectuare a achizițiilor publice aprobat și publicat; 2. Numărul de anunțuri și/ sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice; 3. Numărul de proceduri de achiziție publică desfășurate; 4. Numărul de contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, prezentată în termenul prevăzut de legislație.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Planul de efectuare a achizițiilor publice aprobat, este publicat pe pagina web oficială a ISSPNPC; 2. Anunțuri și/sau invitații în cadrul procedurii de achiziții publice - 6; 3. Proceduri de achiziție publică desfășurate -18; 4. Contracte încheiate cu operatorii economici, conform Legii 131/2015 - 18; 5. Darea de seamă privind contractele de achiziții publice de valoare mică, urmează a fi prezentată către Agenția Achiziții Publice, în termenul prevăzut de legislație.	Grupul de achiziții
12.4	Executarea bugetului aprobat al Inspectoratului, prezentarea dărilor de seamă contabile.	1. Raportul privind executarea bugetului, prezentat; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, liste de bunuri înregistrate și verificate, prezentate.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Raportul privind executarea bugetului pentru anul 2024, a fost prezentat în modul stabilit de lege; 2. Rapoartele financiare, statistice, bilanțuri contabile, înregistrate și verificate, au fost prezentate la situația din 31.12.2024 și la situația din 30.06.25.	DMI, SFA
12.5	Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței cheltuielilor mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului în limitele bugetare, asigurate; 2. Planul anual de achiziții, publicat pe pagina web ISSPNPC.	Pe parcursul anului, cu raportare trimestrială	1. Cheltuielile mijloacelor bugetului au fost executate în limita alocațiilor bugetare aprobate; 2. Planul anual de achiziții pentru anul de gestiune este publicat pe pagina web oficială a ISSPNPC.	DMI, SFA, Subdiviziunile structurale

Ex.: DPCM,
SPMA.

Nr.	PRINCIPALELE SUBIECTE ALE PETIȚIILOR	Numărul de petiții
1.	Servicii prestate neconform	276
2.	Produse nealimentare neconforme	285
3.	Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică	32
4.	Domeniul metrologic	38
5.	Reguli de comerț (încălcarea regulilor de comerț, conflicte, altele)	86
TOTAL PETIȚII ÎNREGISTRATE :		717
I. Servicii prestate neconform:		276
1.	Servicii turistice	14
2.	Servicii de financiare	20
3.	Servicii de confecționare a mobilei	8
4.	Servicii de reparație (geantă)	2
5.	Servicii de confecționare a îmbrăcăminte (croitorie)	9
6.	Servicii evacuare auto	1
7.	Servicii de reparație auto	17
8.	Servicii telecomunicații (Internet, IPTV, telefonie mobilă, inclusiv televiziune prin cablu, etc.)	10
9.	Servicii comunale	23
10.	Servicii transport aerian	8
11.	Servicii de reparație electronice (telefoane mobile)	16
12.	Servicii de reparație electrocasnice	25
13.	Servicii schimb valutar	1
14.	Servicii taxi	6
15.	Servicii construcții	7
16.	Servicii de înfrumusețare	10
17.	Servicii amanet	8
18.	Servicii medicale	8
19.	Servicii transport	26
20.	Servicii de închiriere auto	10
21.	Servicii bancare	7
22.	Servicii de spălătorie auto	7
23.	Servicii livrare	7
24.	Servicii de curățare	14
25.	Alte servicii	12
II. Produse nealimentare neconforme:		285
1.	Produse electronice (telefoane mobile, căști, accesorii, tablete, imprimantă, interfon)	56
2.	Aparate electrocasnice și electrice de uz casnic (aspirator, frigider, condiționar, TV)	85
3.	Materiale pentru construcții, din lemn, beton, metal, (balustradă, raft metalic,)	8
4.	Geamuri, uși	5
5.	Încălțăminte (toate categorii de încălțăminte, accesorii)	9
6.	Mobilă și articole de mobilă (inclusiv seturi, garnituri, alte mobilieri)	18
7.	Articole pentru copii (inclusiv jucării)	5
8.	Piese de schimb auto (parbriz, accesorii)	16
9.	Confecții din materiale textile (articole de îmbrăcăminte, alte articole din materiale textile, lenjerie etc.)	28
10.	Motocultor	1
11.	Trotinetă, biciclete electrice	8
12.	Container de locuit	1
13.	Genți	2
14.	Medicamente	5

15.	Motocicletă (ATV)	1
16.	Veselă	5
17.	Articole de parfumerie	2
18.	Alte produse	27
19.	Utilizarea ilegală a mărcii	3
III. Produse alimentare/inclusiv Servicii alimentație publică		32
IV. Domeniul metrologic:		38
1.	Calitatea produselor petroliere	5
2.	Servicii SAC (neînregistrarea reclamației, registrul de reclamații, refuzul de a vinde produse petroliere)	3
3.	Înșelare la pompă	9
4.	Alimentarea eronată a automobilului cu produse petroliere	5
5.	Verificare lunară a contorului de gaz	1
6.	Utilizarea MM neverificate la servicii de telefonie mobilă	2
7.	Timpul de spălare a automobilului nu corespunde cu cel achitat	1
8.	Camerele de înregistrare pentru constatarea contravențiilor, necorespunzătoare	1
9.	Calitatea antigelului	1
10.	Calcularea nejustificată a facturilor	2
11.	Servicii taxi	2
12.	Servicii comunale	1
13.	Cantitatea produsului preambalat	2
14.	Servicii comunale	1
15.	Pretinsa înșelare la cântar	1
16.	altele	1
V. Reguli de comerț (conflicte):		86
1.	Practici comerciale incorecte	10
2.	Activitate de comerț în lipsa autorizației	5
3.	Refuz de a prezenta Registrul de Reclamații la solicitarea consumatorului/lipsa RR	10
4.	Lipsa informației în limba română	2
5.	Conflicte	31
6.	Nerestituirea avansului, arvonei	9
7.	Încălcări la eliberarea vaucerelor	4
8.	Alte încălcări	8
9.	Încălcarea termenelor	7

VIZIBILITATEA				
I. Comunicate– 52		Vizualizări a comunicatelor :	21 259	Data
1.	Elaborarea și aprobarea listelor de verificare	link	637	03.01.2025
2.	Funcționar public debutant al ISSPNPC a depus jurământul de credință	link	623	14.01.2025
3.	ISSPNPC și ECCM au semnat un acord de colaborare instituțională	link	491	22.01.2025
4.	Lansarea Centrului Unic de Apel pentru Consumatori	link	1402	24.01.2025
5.	Vizita de studiu a ISSPNPC în cadrul Autorității de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor din Lituania	link	618	29.01.2025
6.	Vizita de studiu a ISSPNPC în Lituania continuă cu sesiuni dedicate calității produselor petroliere	link	566	30.01.2025
7.	Participarea ISSPNPC în cadrul unui atelier hibrid TAIEX dedicat transpunerii legislației UE privind piața digitală	link	551	04.02.2025
8.	Campanie de informare cu tematica : Cunoașteți drepturile, fii responsabil!!	link	560	11.02.2025
9.	Retrospectiva ISSPNPC pentru anul 2024	link	625	12.02.2025
10.	Mai multă siguranță pentru consumatori: A fost creat Sistemul informațional național de informare și comunicare pentru supravegherea pieței	link	484	12.02.2025
11.	La Bruxelles a avut loc reuniunea de screening bilateral pentru Capitolul 1: „Libera circulație a mărfurilor”	link	634	20.02.2025
12.	ISSPNPC parteneri strategici în cadrul concursului „Premiul pentru realizări în domeniul calității produselor și serviciilor” lansat de Camera de Comerț și Industrie I	link	504	24.02.2025
13.	Lansarea concursului de creativitate pentru copii claselor a I – IX-a cu tema « Patrula micilor inspectori»	link	1095	25.02.2025
14.	Instruirea angajaților ISSPNPC privind Depunerea declarației de avere și interese personale	link	617	26.02.2025
15.	În atenția mediului de afaceri și a informării consumatorilor!!	link	477	03.03.2025
16.	„Consolidarea cunoștințelor în protecția consumatorilor: Vizita de studiu a studenților la ISSPNPC”	link	421	03.03.2025
17.	Luna martie dedicată Drepturilor Consumatorilor	link	649	05.03.2025
18.	ISSPNPC – Dialog deschis cu elevii Școlii Profesionale nr. 3	link	449	10.03.2025
19.	Protecția consumatorilor în practică: Informare și consultanță pentru studenții UCCM	link	491	11.03.2025
20.	Instruirea ISSPNPC cu privire la ”Măsurile de asigurare a integrității profesionale și instituționale“	link	467	12.03.2025
21.	ISSPNPC sprijină educația tinerilor: Vizită de studiu pentru elevii Centrului de Excelență în Industria Ușoară	link	231	12.03.2025
22.	Conferința științifică internațională „Protecția consumatorilor: abordări integrate în sistemul juridic”	link	473	13.03.2025
23.	Conferință dedicată Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor 2025	link	503	14.03.2025
24.	La mulți ani, dragi consumatori!!!	link	282	15.03.2025
25.	15 martie Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor - alături de micii consumatori!!	link	390	15.03.2025
26.	La Bruxelles a avut loc reuniunea de screening bilateral pentru Capitolul 28: „Protecția Consumatorului și a Sănătății”	link	520	17.03.2025
27.	Protecția consumatorilor în practică: lecții pentru viitorii economiști	link	405	18.03.2025
28.	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor anunță câștigătorii concursului „Patrula Micilor Inspectori”	link	340	28.03.2025
29.	Educație și informare: ISSPNPC și Centrul European al Consumatorului promovează drepturile consumatorilor	link	311	31.03.2025
30.	Atenție la detalii! Ce trebuie să verifici înainte de a cumpăra un pachet turistic?	link	156	04.04.2025
31.	Funcționar public debutant al ISSPNPC a depus jurământul de credință	link	350	14.04.2025
32.	Webinar organizat de ISSPNPC în cadrul campaniei de informare „Cunoaște-ți drepturile, fii responsabil!”	link	174	16.04.2025
33.	Campania de informare „Siguranța produselor nealimentare în perioada Sărbătorilor Pascale” – ediția 2025	link	275	17.04.2025
34.	Viitorii consumatori – mai informați și mai pregătiți: vizite de informare la Ungheni	link	273	22.04.2025
35.	Cooperare internațională pentru creșterea siguranței produselor nelimentare în Republica Moldova	link	347	23.04.2025
36.	Studenții Centrului de Excelență în Energetică și Electronică , în vizită de studiu la ISSPNPC: lecții practice despre metrologie și protecția consumatorilor	link	321	29.04.2025
37.	ISSPNPC lansează campania de informare „Aplică eticheta – cheia transparenței”, adresată mediului de afaceri.	link	286	14.05.2025
38.	Masă rotundă cu mediul de afaceri din cadrul Centrului Comercial „Creator Mall”	link	274	16.05.2025
39.	20 mai - Ziua Mondială a Metrologiei	link	354	20.05.2025
40.	Sistemul Informațional de Monitorizare a Calității Benzinei, conform normelor UE	link	292	21.05.2025
41.	ISSPNPC lansează vizite de consultanță pentru consumatori și mediul de afaceri, sub genericul „Împreună pentru siguranța copiilor”	link	304	26.05.2025

42.	În atenția transportatorilor de produse petroliere	link	242	04.06.2025
43.	Protecția consumatorilor, pe agenda dialogului dintre Sergiu Dărănuță, Doina Nistor și Comisarul UE Michael McGrath	link	226	05.06.2025
44.	Instituțiile publice își unesc eforturile pentru protecția consumatorilor în era digitală	link	292	06.06.2025
45.	9 iunie 2025 – Ziua Mondială a Acreditării	link	202	09.06.2025
46.	Reglementări noi privind alimentarea cu combustibil și livrarea în recipiente din material plastic”	link	264	17.06.2025
47.	ISSPNPC s-a alăturat din nou campaniei „Donează sânge, salvează o viață”	link	119	19.06.2025
48.	Consiliul pentru protecția consumatorilor stabilește noi direcții strategice pentru perioada 2026–2030	link	151	19.06.2025
49.	23 Iunie - Ziua Funcționarului Public	link	143	23.06.2025
50.	Tradiția, în sufletul funcționarilor: ISSPNPC marchează Ziua IEI	link	145	24.06.2025
51.	Întărirea cooperării regionale în domeniul protecției consumatorilor: Vizita ISSPNPC în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, București și la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brașov.	link	141	27.06.2025
52.	ISSPNPC, prezent la instruirea dedicată mecanismelor de accesare și gestionare a fondurilor europene	link	112	30.06.2025
II. Anunțuri - 18 Vizualizări ale anunțurilor: 3 878 Data				
1.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu începere de la 25 martie 2025	link	372	25.03.2025
2.	ANUNȚ cu privire la desfășurarea concursului privind ocuparea funcțiilor publice prin concurs în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu începere de la 01 aprilie 2025	link	162	01.04.2025
3.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sânt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	317	11.04.2025
4.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	338	11.04.2025
5.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	241	18.04.2025
6.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	162	22.04.2025
7.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	274	30.04.2025
8.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	208	30.04.2025
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	276	30.04.2025
10.	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviul pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	240	08.05.2025
11.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	155	12.05.2025
12.	ANUNȚ Lista învingătorilor concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	311	16.05.2025
13.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcției publice vacante	link	171	23.05.2025
14.	ANUNȚ cu privire la prelungirea concursului privind ocuparea funcțiilor publice vacante din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	link	211	23.05.2025
15.	Lista candidaților care au promovat proba scrisă și sunt invitați la interviul pentru ocuparea funcției publice vacante	link	161	04.06.2025
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	105	23.06.2025
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 cu începere de la 24 iunie 2025	link	75	24.06.2025
18.	Lista candidaților care au promovat concursul documentelor și sunt invitați la proba scrisă din cadrul concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante	link	99	27.06.2025
III. Apariții media – 46				
1.	ipn.md	-		24 .01.2025
2.	Monitorul.fisc.md	-		24. 01. 2025
3.	News.yam.md	-		24. 01. 2025
4.	anre.md	link		24. 01.2025
5.	Noi.md	link		24. 01.2025

6.	TVR Moldova	link	24. 01. 2025
7.	telegraph.md	link	24. 01. 2025
8.	Ziua de azi	link	24. 01. 2025
9.	Stiri.md	link	24. 01. 2025
10.	Moldpres.md	link	24. 01. 2025
11.	Anrceti.md	link	24. 01. 2025
12.	Radio Chişinău	link	24. 01. 2025
13.	Privesc.eu	link	24. 01. 2025
14.	Săptămănal panoramic Bălţi	link	24. 01. 2025
15.	Telex.md	link	24. 01. 2025
16.	Point.md	link	24. 01. 2025
17.	Unica.md	link	24. 01. 2025
18.	Voce Basarabiei	link	24. 01. 2025
19.	N4.md	link	24. 01. 2025
20.	agrobook	link	24. 01. 2025
21.	Agora.md	link	24. 01. 2025
22.	Smilefm	link	24. 01. 2025
23.	Teleradio Moldova	link	24. 01. 2025
24.	TVR Moldova „Obiectiv comun”	link	28.01.2025
25.	TVR Moldova	link	29.01.2025
26.	TELEON TH	link	29.01.2025
27.	TVR Moldova	link	16.02.2025
28.	Teleradio Moldova, „Spaţiu public”	link	25.02.2025
29.	Realitatea.md	link ;	14.03.2025
30.	Facebook.com/realitatea.md	link ;	14.03.2025
31.	Telegram/realitatea.md	link	14.03.2025
32.	Moldova 1 „Bună dimineaţa”	link	14.03.2025
33.	PRO TV „Drepturile consumatorilor privind cumpărăturile online”	link	10.04.2025
34.	Radio Moldova emisiunea Spaţiul Public	link	24.04.2025
35.	Eco FM Moldova „Emisiune de protecţie”	link	30.04.2025
36.	Ziarul de garda	link	04.06.2025
37.	Stiripesurse.md	link	04.06.2025
38.	Tv8.md	link	04.06.2025
39.	rlive.md	link	05.06.2025
40.	radiomoldova.md	link	05.06.2025
41.	Protv.md	link	05.06.2025
42.	Ziarul nostru.info	link	18.06.2025
43.	Zdgust.md	link	18.06.2025
44.	Noi.md	link	19.06.2025
45.	Cinema1 - comert online	-	24.06.2025
46.	Radio moldova	link	25.06.2025