

APROBAT:
Șef Inspectorat
Sergiu DĂRĂNUȚĂ
(Ordinul nr. 7 din 27.02.2026)

RAPORT ANUAL

de activitate al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind realizarea Planului de acțiuni la nivel de organ de control, pentru anul 2025

I. DATE GENERALE:

Raportul anual al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC), privind realizarea Planului de acțiuni la nivel de organ de control, pentru anul 2025 (*aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr. 142 din 16.12.2024*), a fost elaborat conform Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 355/2020 și include 7 obiective de realizare a acțiunilor planificate, indicatori de performanță și valori-țintă stabilite.

Obiectivele de activitate în perioada de raportare și indicatorii de performanță:

Obiectivul 1: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare;

Obiectivul 2: Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, prin control;

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse și servicii;

Obiectivul 4: Mediatizarea activităților de informare;

Obiectivul 5: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului;

Obiectivul 6: Conformarea persoanelor supuse controlului cu respectarea prevederilor legislației.

A. Indicatorii universali de performanță:

A 1. Eficientizarea activităților de control propriu-zise atât cu activitățile de analiză a riscurilor și planificarea controalelor, cât și cu activitățile de promovare a conformării cerințelor legale.

A 2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor și a controalelor combinate/comune;

A 3. Informarea mediului de afaceri în vederea respectării legislației în vigoare;

A 4. Informarea și educarea agenților economici și a consumatorilor în vederea cunoașterii prevederilor legislației în vigoare;

A 5. Instruirea profesională continuă a corpului de inspectori;

A 6. Respectarea de către persoanele supuse controlului a cadrului normativ.

Obiectivul 7: Diminuarea riscului de apariție a produselor nealimentare neconforme/ nesigure pe piață, unități de măsuri legale.

B. Indicatorii individuali de performanță:

B 2. Supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare/mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public precum și a măsurărilor.

Cadrul legal al activității OC ISSPNPC:

- *Legea nr. 162/2023 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor (în continuare - Legea nr. 162/2023);*
- *Legea nr. 306/2023 privind etichetarea produselor cu impact energetic;*
- *Legea nr. 151/2014 privind cerințele în materie de proiectare ecologică aplicabile produselor cu impact energetic;*
- *Legea nr. 422/2006 privind securitatea generală a produselor ¹;*
- *Legea nr. 196/2025 privind siguranța generală a produselor ²;*
- *Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale;*
- *Legea nr. 420/2006 privind activitatea de reglementare tehnică;*
- *Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova (în continuare - Legea nr. 352/2006);*
- *Legea nr. 291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc (în continuare - Legea nr. 291/2016);*
- *Legea nr. 38/2008 privind protecția mărcilor ³;*
- *Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat (în continuare - Legea nr. 131/2012);*
- *Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008;*
- *Codul vamal al Republicii Moldova nr. 95/2021;*
- *Codul civil nr. 1107/2002;*
- *Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (în continuare - Legea nr. 105/2003);*
- *Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior (în continuare - Legea nr. 231/2010);*
- *Legea nr. 235/2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității;*
- *Legea nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere (în continuare - Legea nr. 461/2001);*
- *Legea metrologiei nr. 19/2016 (în continuare - Legea nr. 19/2016);*
- *Legea nr. 185/2020 cu privire la Sistemul informațional automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții;*
- *Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative;*
- *Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public (în continuare – Legea nr. 158/2008);*
- *Legea nr. 155/2011 pentru aprobarea Clasificatorului unic al funcțiilor publice;*
- *Legea contabilității nr. 113/2007;*
- *Legea nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern;*
- *Legea bugetului de stat pentru anul 2025 nr. 310/2024;*
- *Hotărârea Guvernului nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare - HG nr. 466/2022);*
- *Hotărârea Guvernului nr. 355/2020 cu privire la aprobarea Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat;*

¹ Legea nr. 422/2006, în vigoare până la 11.03.2026 (abrogată prin Legea nr. 196/2025);

² Legea nr. 196/2025, în vigoare începând cu 11.03.2026;

³ Legea nr. 38/2008, în vigoare până la 02.04.2027 (abrogată prin Legea nr. 25/2024).

- Hotărârea Guvernului nr. 1096/2017 pentru aprobarea cerințelor unificate privind elaborarea programelor de supraveghere a pieței;
- Hotărârea Guvernului nr. 379/2018 cu privire la controlul de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor;
- Hotărârea Guvernului nr. 782/2018 cu privire la aprobarea Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr. 380/2018 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Consiliului pentru soluționarea disputelor în cadrul organelor de control;
- Hotărârea Guvernului nr. 464/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind ținerea Registrului de stat al controalelor;
- Hotărârea Guvernului nr. 517/2022 pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții și a Regulamentului cu privire la evidența unică a contravențiilor, a cauzelor contravenționale și a persoanelor care au săvârșit contravenții;
- Hotărârea Guvernului nr. 301/2025 cu privire la instituirea Sistemului informațional de monitorizare a calității benzinei și motorinei;
- Reglementările tehnice cu privire la produse, în domeniile de activitate.

ISSPNPC, autoritate administrativă subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării (*în continuare - MDED*), este responsabil de implementarea politicii statului în domeniile de activitate încredințate și realizează funcțiile atribuite conform Regulamentului de activitate, aprobat prin HG nr. 466/2022, în următoarele domenii de activitate, specificate în anexa nr. 1 a Hotărârii, *precum*:

- 1) supravegherea pieței privind produsele nealimentare;
- 2) conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);
- 3) protecția consumatorilor;
- 4) metrologie și produse preambalate;
- 5) controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;
- 6) respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență.

În conformitate cu domeniile de activitate, ISSPNPC realizează următoarele funcții:

I) în domeniul supravegherii pieței privind produsele nealimentare:

- funcțiile stabilite în Legea nr. 162/2023;
- efectuarea controlului respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, destinate consumatorilor, în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012;

II) în domeniul conformității serviciilor (inclusiv turistice):

- efectuarea controlului de stat privind conformitatea serviciilor în limitele prevederilor Legii nr. 131/2012;
- exercitarea controlului calității serviciilor turistice prestate în temeiul Legii nr. 352/2006;

III) în domeniul protecției consumatorilor:

- funcțiile stabilite în Legea nr. 105/2003;
- funcțiile stabilite în Legea nr. 231/2010;
- funcțiile stabilite în Legea nr. 461/2001;
- constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;

- > efectuarea controlului privind legalitatea utilizării mărcilor;
- IV) în domeniul metrologiei și produselor preambalate:
 - > efectuarea supravegherii metrologice în conformitate cu Legea nr. 19/2016;
 - > efectuarea controlului metrologic legal al produselor preambalate în conformitate cu Legea nr. 19/2016;
- V) în domeniul controlului de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc:
 - > efectuarea controlului de stat în domeniul jocurilor de noroc în conformitate cu Legea nr. 291/2016.
- VI) în domeniul respectării condițiilor de licențiere conform domeniului de competență:
 - > funcțiile stabilite în Legea nr. 131/2012.

Printre evoluțiile normative și instituționale în domeniile de competență, se enumeră principalele:

- Prin Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, care a intrat în vigoare la 26 noiembrie 2025 și transpune Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 136 din 22 mai 2019, ISSPNPC a fost desemnat în calitate de autoritate responsabilă de exercitarea controlului asupra executării legii, atribuindu-i un șir de noi competențe și responsabilități, prin examinarea reclamațiilor consumatorilor, inițierea unei acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit ori sunt susceptibili să săvârșescă încălcări ale legii menționate supra, ce au ca obiect furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale, în scopul asigurării unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și unei bune funcționări a pieței interne;

- În ianuarie 2024, consorțiu format din Centrul Analitic Independent Expert-Grup, Institutul pentru Politici și Reforme Europene (IPRE) și Fundația Soros Moldova, cu sprijinul financiar al Delegației Uniunii Europene în Republica Moldova, a lansat un proiect menit să întărească cadrul de protecție a consumatorului în Republica Moldova. Proiectul are ca scop principal consolidarea și eficientizarea sistemului de protecție a consumatorului. Acțiunile proiectului sunt aliniate cu agenda de asociere Republicii Moldova – Uniunea Europeană și vor susține procesul de integrare europeană. Sistemul de protecție a consumatorului este caracterizat prin existența mai multor instituții cu competențe în examinarea petițiilor/reclamațiilor. Astfel, în momentul formulării petiției, consumatorul întâmpină dificultăți la determinarea autorității responsabile de domeniu și formularea corespunzătoare a problemei și pretențiilor sale.

Pentru a optimiza procesele de dezvoltare și a eficientiza comunicarea inter și intra-instituțională sistemul/modulul de petiționare aferent protecției consumatorului urmează a fi integrat în sistemul informațional e-democrație implementat de către Agenția de Guvernare Electronică (AGE).

Astfel, în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 564/2024 pentru aprobarea Conceptului platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație), prin Ordinul nr. 3005-044 din 23.06.2025, ISSPNPC a fost desemnat ca membru a grupului de lucru pentru coordonarea implementării în cadrul Platformei e-Democrație a noilor funcționalități de petiționare în domeniul protecției consumatorilor. Obiectivul acestui proiect include dezvoltarea și implementarea sistemului informațional care va digitaliza întregul proces de depunere și examinare a petițiilor și va facilita accesul consumatorilor la mecanismul legal de apărare și

asigurare a drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte.

II. ORGANIZARE INSTITUȚIONALĂ:

ISSPNPC are următoarea structură organizatorică, fără subdiviziuni teritoriale, *conform anexei 2 la HG nr. 466/2022*:

- Șef Inspectorat
- Șef adjunct Inspectorat
- Direcția protecția drepturilor consumatorilor
- *Secția control servicii*
- Direcția informarea consumatorilor și a mediului de afaceri
- Direcția supravegherea pieței
- Direcția supraveghere metrologică
- *Serviciul control produse petroliere*
- Direcția planificare, coordonare și monitorizare
- *Secția planificare și monitorizare a activităților*
- *Serviciul cooperare instituțională*
- Direcția juridică
- Direcția management instituțional
- *Serviciul financiar-administrativ*
- *Serviciul resurse umane*
- *Serviciul comunicare cu mass-media*
- *Serviciul managementul documentelor*

III. RESURSE UMANE ȘI FINANCIARE:

Resurse umane, la situația din 31.12.2025.

Structura posturilor:

posturi aprobate – 63;

posturi ocupate – 40;

post de demnitate publică – 1/1;

post de conducere de nivel superior – 1/0;

posturi de inspectori- 34/24 ocupate;

cu competente de analiză a riscurilor și planificarea controalelor de stat– 6/3 ocupate;

cu competențe de desfășurare a activității de promovare a conformării cerințelor legale – 5/4 ocupate;

alte direcții:

Direcția juridică – 6/3 ocupate;

Direcția Management Instituțional – 6/4 ocupate;

Serviciul Cooperare Instituțională -2/0 ocupate;

personal tehnic – 2/2 ocupate;

Profil de gen: femei – 11 inspectori, bărbați – 13 inspectori;

Profil de vârstă: vârsta medie 30 - 45 ani;

Profil profesional: studii superioare juridice, economice, tehnice;

Recrutarea personalului: în anul 2025 au fost angajați 3 inspectori cu funcții de control.

Tabel 1. Informație privind efectivul-limită

Nr. d/o	Denumirea	2023	2024	2025	
		realizat	realizat	planificat	realizat
1	2	3	4	5	6
1	Efectivul-limită total, unități	63	63	63	40
	<i>din care:</i>				
1.1	activități de control	45	45	45	31
	din care: inspectori	33	34	34	24
1.2	activități de planificare și analiza riscurilor	7	6	6	3
1.3	activități de promovare a conformării cerințelor legale	5 DICMA	5 DICMA	5 DICMA	4 DICMA
2	Salariați total, persoane	40	38	x	40
	<i>din care:</i>				
2.1	activități de control	22	22	x	31
2.2	activități de planificare și analiza riscurilor	3	3	x	3
2.3	activități de promovare a conformării cerințelor legale	5 DICMA	4 DICMA	x	4 DICMA

Rezultatele evaluării performanțelor profesionale a personalului abilitat cu funcții de control, efectuate prin prisma prevederilor art. 34 alin. (4¹) din Legea nr. 158/2008 și art. 31² alin. (3) din Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat, sunt următoarele:

Perioada evaluării	Numărul persoanelor cu funcții de control evaluate	Rezultatul evaluării
Semestrul I - 2025	21	Foarte bine
Semestrul II - 2025	22	Foarte bine

Resurse financiare:

Tabel 2. Bugetul și execuția pentru anii 2023-2025, mii lei

Denumirea	2023	2024	2025		
	Buget executat	Buget executat	Buget precizat	Buget executat	%
1	2	3	4	5	6
Total buget	14994.8	17259.1	20856.5	20548.1	98.5
Total cheltuieli curente	14994.8	17259.1	20856.5	20548.1	98.5
Cheltuieli de personal total,	10581.0	12069.4	14038.1	14036	99.9
<i>din care :</i>					
<i>activități de control</i>	4029.4	4985.3	4991.4	5987.2	119.9
<i>activități de planificare și analiza riscurilor</i>	747.8	948.2	875.1	963.9	110.14
<i>activități de promovare a conformării cerințelor legale</i>	522.14	744.9 (modificată Legea nr. 270/2018, majorat salariul de bază)	1032.2	1019.6	98.97
Bunuri și servicii, total,	3852.4	4698.2	5960.5	5680.5	95.3
<i>din care:</i>					
<i>cheltuielile pentru activități de instruire, consultanță, comunicare și prevenire a persoanelor controlate</i>	93,04	82,6	715.0	126.6	17.7
<i>cheltuielile pentru activități de instruire a personalului abilitat cu funcții de control</i>	44.77	87.76	97.0	96.4	99.4
Alte cheltuieli	561.41	491.5	857.9	831.6	96.9
Cheltuieli capitale	-	-	-	-	-
Proiecte finanțate din surse externe	-	-	-	-	-

IV. DEZVOLTARE INSTITUȚIONALĂ:

1. Pe parcursul anului 2025, în cadrul ISSPNPC au fost inițiate următoarele procese de modernizare și reformă instituțională:

1.1. Crearea în cadrul ISSPNPC a subdiviziunii structurale responsabile de derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (SAL).

Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (SAL) reprezintă un mecanism introdus prin Legea nr. 342/2023 (MO nr. 474-476/13.12.23, art. 832, în vigoare din 13.02.2024) pentru modificarea Legii nr. 105/2003, care oferă o soluție extrajudiciară simplă, rapidă și necostisitoare în cazul litigiilor dintre consumatori și agenții economici. Astfel, potrivit art. 62 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 *„Subdiviziune structurală responsabilă de derularea procedurilor SAL este înființată în cadrul ISSPNPC. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat”*.

Potrivit noului mecanism, ISSPNPC este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii. Procedura SAL se inițiază la cererea consumatorului, care poate depune o cerere SAL nu mai târziu de un an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa comerciantului pentru prima dată. Desfășurarea procedurilor SAL în cadrul ISSPNPC sunt gratuite. În cazul în care, în cadrul procedurii este necesară realizarea unor acțiuni care implică costuri (*efectuarea expertizei, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare etc*), cheltuielile aferente soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor sunt suportate de părți.

Entitățile SAL soluționează litigiile de o manieră echitabilă, practică și proporțională atât pentru consumator, cât și pentru comerciant, pe baza evaluării obiective a circumstanțelor în care se depune cererea și ținând seama în mod corespunzător de drepturile părților.

Părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora.

În vederea executării art. 62 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 și, respectiv, a înființării în cadrul ISSPNPC a subdiviziunii structurale responsabilă de derularea procedurilor SAL, MDDE (organul de reglementare) a elaborat proiectul Hotărârii de Guvern pentru modificarea Hotărârii de Guvern nr. 466/2022 cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care urmează a fi promovat în anul 2026.

După operarea modificărilor menționate, ISSPNPC va putea realiza noile atribuții de soluționare alternativă a litigiilor, care vor constitui activități independente de activitățile de supraveghere și control de stat, care presupun soluționarea alternativă a unor litigii individuale ale consumatorilor, fără impunerea unor măsuri punitive/de sancționare a persoanelor supuse controlului.

1.2. Lansarea și asigurarea funcționării Call - Centrului de asistență la linia verde, telefonul consumatorului, preluarea apelurilor.

În vederea îmbunătățirii accesibilității și transparenței proceselor de protecție a consumatorilor, simplificării modului în care pot fi solicitate informații/asistență în domeniul protecției consumatorilor, a fost creată Platforma unică de comunicare directă (*Centrul Unic de Apel*) cu toate autoritățile care au atribuții de protecție a consumatorilor.

Scopul Centrului Unic de Apel constă în punerea la dispoziție a unui punct de contact centralizat, accesibil tuturor consumatorilor care au nevoie de asistență, informații sau de soluționare a unor reclamații referitor la produse sau servicii, contribuind astfel la facilitarea/soluționarea rapidă și eficientă a problemelor întâmpinate de consumatori în relația cu furnizorii de bunuri și servicii.

În acest sens, în 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 Centrul Unic de Apel pentru Consumatori.

Centrul Unic de Apel pentru Consumatori este gestionat de ISSPNPC și are drept scop reacționarea rapidă la apelurile parvenite, oferind consultanță de specialitate atât consumatorilor cât și agenților economici, la numărul de telefon: 022-51-51-51, facilitând comunicarea directă și eficientă între consumatori/agenți economici și autoritățile de protecție consumatorilor (prin intermediul butoanelor în rețea), după cum urmează:

- *Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA), în domenii legate de siguranța alimentelor, băuturi alcoolice, sănătatea animalelor și plantelor;*
- *Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPFF), în domenii legate de credite/depozite, asigurări, servicii de plată și schimb valutar;*
- *Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE), pe subiecte legate de furnizarea de gaze, energie electrică, apă și canalizare;*
- *Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC), pe subiecte legate de bagaje, anulări sau întârzierile de zbor;*
- *Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), pe subiecte legate de serviciile de telefonie, internet și TV;*
- *Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC), pe subiecte legate de produse și servicii nealimentare, metrologie și produse preambalate, produse petroliere, alte subiecte generale ce țin de autoritățile:*

Concomitent, prin intermediul platformei respective, specialiștii DICMA din cadrul ISSPNPC, redirectionează apelurile consumatorilor, cât și a agenților economici către următoarele autorități de protecție a consumatorilor:

- *Agenția Națională Transport Auto, pe subiecte legate de transportul rutier;*
- *Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, pe subiecte legate de siguranța și accesibilitatea medicamentelor și dispozitivelor medicale;*
- *Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică, pe subiecte legate de siguranța tehnică în construcții și instalații, materialele de construcții.*
- *Agenția Națională pentru Sănătate Publică, pe subiecte legate de sănătatea publică, condițiile igienico-sanitare și siguranța produselor farmaceutice;*
- *Agenția Feroviară, pe subiecte legate de transportul feroviar;*
- *Agenția Navală, pe subiecte legate de transportul naval.*

Astfel, în perioada 01.01.2025-31.12.2025, de către autoritățile de protecție a consumatorilor (cu butoane în rețea), au fost preluate în total 11356 apeluri, din care: ISSPNPC- 7323; ANSA- 1535; CNPFF- 785; ANRE- 798; AAC- 436; ANRCETI - 479.

Din totalul apelurilor preluate, ISSPNPC a redirectionat 709 apeluri către alte autorități de competență: ANSA-380; ANRE-77; ANSP-62; ANRCETI- 42; ANTA-106; CNPFF-28; AAC-5; INST-9.

Totodată, către ISSPNPC au fost redirecționate de alte autorități 307 apeluri:

ANSA – 282; ANRE – 14; CNPF – 9, ANRCETI- 1 și AAC-1.

Conform datelor statistice, din cele 11356 apeluri recepționate la Centrul Unic de Apel pentru Consumatori, 7323 au vizat domeniul ISSPNPC, dintre care 6987 apeluri de la consumatori și 336 de la persoane juridice (ONG, agenți economici, autorități publice centrale/locale, sau alte instituții ale statului). Astfel, în cazul apelurilor telefonice, Inspectoratul oferă consultații și îndrumare, gestionând circa 64,5% din apelurile telefonice.

1.3. Executarea Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei pentru sezonul de vară-iarnă 2025:

Începând cu data de 16.09.2025, ISSPNPC a demarat procedura de eșantionare a benzinei și motorinei, în conformitate cu prevederile Legii nr. 461/2001 privind piața produselor petroliere și Ordinului MDED Nr. 91/2025 cu privire la aprobarea Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei pentru anul 2025.

Acțiunea face parte din implementarea Sistemului Informațional de Monitorizare a Calității Benzinei și Motorinei, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 301/2025 cu privire la instituirea Sistemului informațional de monitorizare a calității benzinei și motorinei. Sistemul are drept scop asigurarea unui mecanism transparent, imparțial și eficient de monitorizare a respectării specificațiilor de mediu pentru produsele petroliere, în conformitate cu standardele Uniunii Europene.

Prelevarea probelor a fost realizată la stațiile de alimentare și depozitele petroliere din diferite regiuni ale țării, printr-o metodă de eșantionare selectată în mod imparțial de către noul sistem informațional. Această abordare garantează corectitudinea și credibilitatea procesului de monitorizare. Procedura de eșantionare a fost efectuată în prezența reprezentanților ISSPNPC și a organismului de inspecție, pentru a asigura obiectivitatea și transparența totală a procesului. Prin lansarea acestui mecanism, a fost consolidată transparența și încrederea în procesul de supraveghere a pieței produselor petroliere, consumatorii având garanția că benzina și motorina comercializate pe piața națională respectă standardele europene de protecție a mediului.

2. Acțiuni de digitalizare și alte inițiative relevante:

Pentru asigurarea utilizării corecte a resursei informaționale și calitative a datelor, ISSPNPC având rolul de utilizator al anumitor SI, interacționează, înregistrează și consumă date prin intermediul acestor resurse informaționale, în limitele admise de lege, precum:

> Sistemul de management al documentelor electronice E-management, prin procese operaționale (completarea, salvarea, arhivarea, căutarea, istoricul, controlul, versionarea, fluxul de aprobare și raportare);

> Sistemul Informațional Registrul de Stat al Controalelor (SI RSC), prin procese operaționale (planificare a controalelor, evaluarea riscurilor, înregistrarea și publicarea planului anual de control și a controalelor comune cu alte autorități, crearea și generarea Delegației de control, a actelor de control, listelor de verificare utilizate în control, înregistrarea controalelor efectuate (planificate și inopinate), actelor de control și documentelor aferente, măsurilor aplicate, completarea listei entităților economice pasibile de control, gradului de risc evaluat;

> Sistemul informațional automatizat (RSTI MAI), prin procese operaționale (de evidență a contravențiilor, de înregistrare și ținere a evidenței contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care au săvârșit contravenții, deciziilor asupra cauzei contravenționale, sancțiunilor aplicate, achitate);

> Programul de evidență internă a proceselor -verbale de control, petițiilor, apelurilor și dosarelor contravenționale INSPECT;

> Sistemul automatizat, a produselor petroliere, identificate.

În vederea sporirii transparenței activităților ISSPNPC prin dezvoltarea digitalizării proceselor, pentru a preveni orice tentative de corupție și totodată a facilita munca angajaților, la realizarea activităților de control, inspectorii utilizează sisteme video de supraveghere portabile (30 camere corporale).

Totodată, întru prevenirea accesului pe piață a produselor neconforme, în temeiul Acordului de cooperare încheiat cu Serviciul Vamal, ISSPNPC a continuat pe parcursul anului 2025 desfășurarea activităților de supraveghere și monitorizare a conformității produselor, prin implementarea măsurilor de control al mărfurilor în baza schimbului de informații între ISSPNPC și Serviciul Vamal.

V. ACTIVITĂȚI ȘI REZULTATE

1) Indicatorii de performanță – valorile-țintă stabilite, gradul de realizare comparativ cu ultimii doi ani anteriori perioadei de raportare, precum și explicațiile succinte privind cauzele abaterilor față de valorile planificate sunt reflectate în tabelele nr. 3–4.

Obiectivele și indicatorii de performanță:

A. Indicatorii universali de performanță :

Obiectivul 1: *Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.*

A 1. Eficientizarea activităților de control propriu-zise atât cu activitățile de analiză a riscurilor și planificarea controalelor, cât și cu activitățile de promovare a conformării cerințelor legale.

A 1.1 Alocarea de resurse pentru activitățile de control.

Devierile de la valorile precizate și cele realizate, la finele anului de gestiune 2025 au fost influențate de creșterea angajărilor în rândul inspectorilor, care sunt funcții de control, și eliberarea persoanelor cu funcții de specialiști, fapt ce a cauzat nerealizarea indicatorului respectiv.

A.1.2 Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare.

Devierile de la valorile precizate și cele realizate, la finele anului de gestiune, 2025 nu se atestă, având în vedere că instituția a reușit să valorifice bugetul conform necesităților și acțiunilor stabilite în planul de activitate (a se vedea rezultatele specificate în tabelul 3 - Alocarea de resurse).

A.1.3 Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformării cerințelor legale.

Devierile de la valorile precizate și cele realizate, la finele anului de gestiune, 2025 se motivează prin faptul că instituția a reușit să organizeze campanii de informare și să elaboreze materiale informative la costuri minime (a se vedea rezultatele specificate în tabelul 3 - Alocarea de resurse).

Obiectivul 2: *Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, prin control.*

A 2. Planificarea controalelor în baza analizei riscurilor și a controalelor combinate/comune.

A. 2.1. Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate:

Conform planului anual de control, pentru anul 2025 au fost planificate 120 controale de stat în domeniile de competență, la persoanele supuse controlului, activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din grupele de produse cu risc sporit puse la dispoziție pe piață din domeniile reglementate, serviciile oferite consumatorilor, rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate.

Pe parcursul anului 2025 au fost efectuate în total 243 controale planificate și inopinate, din care 30 controale asupra persoanelor care aveau un grad maxim de risc. Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care aveau un grad maxim de risc (peste 800 puncte acumulate, valoare de reper recomandată, conform Ghidului), constituie 12,34% din totalul controalelor efectuate, față de valoarea de 14,15 % planificată în anul 2025, sau:

- cu 0,19% mai mult față de perioada anului 2024 asupra persoanelor supuse controlului, cu un grad maxim (peste 800 puncte acumulate) de risc, din 255 controale efectuate;
- cu 5,15% mai mult față de perioada anului 2023, asupra persoanelor supuse controlului, cu un grad maxim (peste 800 puncte acumulate) de risc, din 302 controale efectuate.

A. 2.2. Raportul dintre numărul de controale combinate/comune în comparație cu numărul total de controale efectuate asupra persoanelor care aveau un grad de risc ridicat:

În perioada anului 2025 au fost efectuate în total 243 controale, din care 19 (7,8%) controale combinate asupra persoanelor care aveau un grad de risc ridicat, sau:

- cu 5,84% mai mult față de perioada anului 2024 (96 controale combinate asupra persoanelor care aveau un grad de risc ridicat din 255 controale efectuate);
- cu 4,82% mai mult față de perioada anului 2023 (117 controale combinate asupra persoanelor care aveau un grad de risc ridicat din 302 controale efectuate).

De menționat că, deoarece pentru perioada 2023 – 2024 parametrii de măsurare a indicatorului respectiv nu aveau stabilită o valoare precisă, gradul maxim de risc a fost calculat în cazul controalelor la care au fost depistate încălcări și nu controalelor la care gradul maxim de risc ar fi trebuit să depășească 800 de puncte (conform Ghidului privind modul de evaluare și raportare a atingerii indicatorilor de performanță de către organele de control, Chișinău 2024). Din aceste considerente, în anul 2024 numărul acestor controale a constituit 96, iar în anul 2023 – 117 controale.

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse servicii.

A 3. Informarea mediului de afaceri în vederea respectării legislației în vigoare.

A 3.1. Activități de instruire și consultanță:

Pe parcursul anului 2025 au fost oferite în total 1567 consultații de competență mediului de afaceri, prin diferite mijloace disponibile:

- > în scris pe suport de hârtie -20 (în cadrul examinării contractelor și întocmirii Actelor de constatare a clauzelor abuzive);
- > în cadrul activităților de informare și/sau a evenimentelor publice, organizate de către ISSPNPC, apelurilor telefonice, consultațiilor în Ghișeu - 1304 (în cadrul campaniilor, vizitelor de consultanță, mese rotunde - 662 agenți economici, apelurilor telefonice - 336, în Ghișeu - 20, în cadrul colaborării cu SV – 206 și în cadrul soluționării petițiilor pe cale amiabilă - 80 agenți economici);
- > în cadrul activităților de instruire desfășurate de către ISSPNPC, materializate prin numărul persoanelor supuse controlului instruite în domeniile sale de competență în cadrul controalelor efectuate – 243, sau:

- cu 151 consultații mai mult față de perioada precedentă a anului 2024 (1416 agenți economici informați);
- cu 711 consultații mai mult față de perioada precedentă a anului 2023 (856 agenți economici informați).

Rezultatele înregistrate în 2025 denotă un nivel de realizare a indicatorului de referință în creștere față de anii precedenți.

A 3.2. Consultarea persoanelor supuse controlului în primii 3 ani de activitate de la data înregistrării de stat:

În anul 2025 au fost efectuate 7 controale (2,88%), în scop de consultare și promovare a conformării normelor legale pe parcursul primilor 3 ani de activitate de la data înregistrării de stat a persoanei supuse controlului, din 243 total controale efectuate, sau:

- cu 2,1% mai mult față de perioada anului 2024: 2 controale, din 255 efectuate;
- cu 1,56% mai mult față de perioada anului 2023: 4 controale din 302 efectuate.

Obiectivul 4: Mediatizarea activităților de informare.

A 4. Informarea și educarea agenților economici și a consumatorilor în vederea cunoașterii prevederilor legislației în vigoare

A 4.1. Activități de comunicare:

În perioada de referință, pe pagina web a ISSPNPC au fost postate în total 303 informații de interes public (96 comunicate, 43 anunțuri și 164 publicații pe Facebook), la care au fost înregistrate 277762 vizualizări, sau:

- cu 200021 mai mult față de perioada anului 2024 (77741 vizualizări a postărilor pe pagina web și rețelele de socializare);
- cu 229664 mai mult față de perioada anului 2023 (48098 vizualizări a postărilor doar pe pagina web) ⁴.

Nivelul de realizare înregistrat, indică o creștere a activităților de comunicare, manifestat în special, prin creșterea semnificativă pe parcursul anului 2025, a numărului de vizualizări a postărilor pe rețelele de socializare, față de anii precedenți.

Obiectivul 5: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului:

A 5. Instruirea profesională continuă a corpului de inspectori:

A. 5.1. Activități de dezvoltare profesională a corpului de inspectori:

Pe parcursul anului 2025 pentru dezvoltarea profesională a corpului de inspectori au fost realizate:

- instruirii la nivel național – 13 instruirii organizate cu suportul altor autorități;
- instruirii interne – 51 instruirii organizate în cadrul subdiviziunilor;
- instruirii la nivel internațional – 6, și anume:

1) vizită de studiu la Autoritatea de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor din Lituania (28-31 ianuarie 2025);

2) vizită în cadrul Atelierului de lucru hibrid TAIEX referitor la transpunerea Legii UE privind piața digitală, or. Bruxelles, Belgia (03 - 06 februarie 2025);

3) vizită de studiu în Praga, în cadrul programului de asistență TAIEX, privind identificarea și prevenirea intrării pe piață a produselor neconforme sau periculoase (22–25 aprilie 2025);

⁴ pentru anul 2023, numărul de vizualizări pe rețelele de socializare nu a fost planificat.

4) vizită de lucru în România, pe domeniul protecția consumatorilor și supravegherea pieței, fiind găzduiți de ANPC și structurile sale teritoriale (26 – 28 iunie 2025);

5) vizită de studiu în Praga, Republica Cehă, la sediul Oficiului Ceh pentru Standarde, Metrologie și Testare (UNMZ) (28–31 iulie 2025);

6) vizita de lucru în or. București, România, în contextul inițierii procedurii de eșantionare a produselor petroliere (18-20 septembrie 2025).

Pe parcursul anului 2025, în cadrul activităților de instruire profesională au fost instruiți 24 inspectori, care au participat la 64 instruirii interne/externe, cu o durată de cel puțin 40 ore/om anual per inspector, *față de:*

- 22 inspectori, au participat la 40 instruirii interne/externe/ cu o durată de cel puțin 40 de ore/om anual per inspector (2024);

- 22 inspectori, au participat la 31 instruirii interne/externe/ cu o durată de cel puțin 40 de ore/om anual per inspector (2023).

Obiectivul 6: *Conformarea persoanelor supuse controlului cu respectarea prevederilor legislației:*

A. 6. Respectarea de către persoanele supuse controlului a cadrului normativ:

A. 6.1. Gradul de conformare a persoanelor supuse controlului:

În anul 2025 au fost efectuate 160 controale (65,84%), care nu s-au soldat cu aplicarea măsurilor restrictive și/sau sancțiunilor contravenționale pentru încălcările depistate în cadrul controalelor, din total 243 controale efectuate. În perioada de referință, acest % a crescut comparativ cu ultimii 2 ani, după cum urmează:

- cu 38,3% mai mult față de perioada anului 2024 (70 controale (27,45%) din 255 controale efectuate în total);

- cu 55,2% mai mult față de perioada anului 2023 (32 controale (10,59%) din 302 controale efectuate în total).

Obiectivul 7: *Diminuarea riscului de apariție a produselor nealimentare neconforme/nesigure pe piață, unități de măsuri legale:*

B. Indicatori individuali de performanță a activității Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

B 2. (ISSPNPC). Supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare/mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public precum și a măsurărilor.

B. 2.1. Produse, mijloace de măsurare conforme cerințelor:

Pe parcursul anului au fost supuse controlului de stat (planificat/inopinat), 153798 produse nealimentare. Din numărul total de produse controlate, 120101 produse erau conforme.

Raportul dintre produsele conforme cu cerințele stabilite și toate produsele verificate alcătuiește 78,1%, față de 70,91%, în anul 2024 și, respectiv, 81,05% în anul 2023.

Totodată, au fost supuse controlului metrologic 687009 mijloace de măsurare (MM) utilizate în domeniile de interes public, din care 455674 (66,3%) au fost conforme, față de 92,51% în 2024 și 86,44% în 2023.

B.2.2. Probe colectate, conforme cerințelor legislației:

Pe parcursul anului 2025 au fost prelevate 263 probe, pentru încercări de laborator și testări la fața locului, 26 probe (9,9%) fiind neconforme cerințelor stabilite, din care 23 probe

neconforme au constituit produsele preambalate testate la fața locului, iar 3 probe neconforme au constituit mostrele antigel.

Ponderea probelor neconforme cerințelor din total probe testate indică o descreștere față de 14 (12,5%) probe, în anul 2024 și 45 (30%) probe, în anul 2023.

2) Instrumentele utilizate de către organul de control pentru atingerea obiectivelor acestuia în perioada de raportare:

Pentru atingerea obiectivelor stabilite, ISSPNPC utilizează un șir de instrumente ca suport pentru luarea deciziilor:

- afereant acțiunilor de conformare voluntară de prevenire desfășurate: contactarea agentului economic, scrisori de conformare, citații, somații, notificări, campanii de sensibilizare, vizite de consultanță/monitorizare a conformității produselor/mijloacelor de măsurare și măsurărilor, echipament tehnic, unități de transport pentru inspector și utilajele din dotare, spoturi informative video-audio, pliante/broșuri, apariții media, comunicate de presă/informații utile, Call – centrul consumatorului, Ghișeul unic al ISSPNPC, ședințe, grupuri de lucru, stagii, instruirii, seminare, Acord de cooperare cu Serviciul Vamal RM/cereri, notificări, decizii privind produsele de import, cooperare cu Centrul pentru protecția consumatorilor, acte normative;

- afereant acțiunilor de conformare prin activități de control: graficul anual de control, plan/informații și rapoarte de activitate, delegații de control, acte de prelevare a probelor de produse, rapoarte de încercări, formulare – tipizate de prescripții/decizii/procese verbale cu privire la contravenție, liste de verificare, camere-video de corp, utilaje de testare prealabilă a mostrelor de produse prelevate, unități de transport pentru inspector și utilajele din dotare; somații, sisteme informaționale (utilizator/furnizor de date SI RSC, SI MAI de evidență a contravențiilor, e-management, programul IC) de date privind activitatea persoanelor supuse controlului în relații cu consumatorii, registre de evidență, acte normative, avize/proponeri la proiecte de acte normative, etc.

3) Activitățile de consultanță, evidențiind problemele de actualitate pentru persoanele supuse controlului în timpul perioadei de raportare, precum și prevederile actelor legislative care impun precizări explicite:

Pe parcursul anului 2025 au fost oferite 1567 consultații de competență mediului de afaceri, prin diferite mijloace disponibile: în scris pe suport de hârtie, în cadrul activităților de informare, precum și în cadrul controalelor efectuate.

Problemele invocate de agenții economici participanți la activitățile de consultanță, inclusiv a celor consultați în cadrul controalelor de stat (planificate și inopinate) sau în cadrul examinării reclamațiilor, invocă că:

- una din cauzele principale care conduce la admiterea încălcărilor este modificarea frecvență a cadrului normativ și oferirea unui termen prea scurt de timp pentru a se conforma noilor reguli;

- concurența neloială a mediului de afaceri, care îi motivează pe unii antreprenori să admită încălcări orientându-și activitățile de bază spre obținerea profitului apoi pe conformare;

- invocarea relațiilor cu consumatori de rea credință;

- imposibilitatea atragerii personalului calificat, din cauza salariilor foarte mici;

- creșterea exorbitantă a prețurilor cauzate de crizele economice globale, care pun în dificultate importatorii/producătorii la plasarea pe piață a produselor conforme, cu un preț pe măsură și accesibil.

4) Numărul, tipul și durata controalelor efectuate:

- numărul controalelor efectuate în perioada anilor 2023-2025;
- durata controalelor efectuate - total zile utilizate în control:

Pe parcursul anului 2025, inspectorii ISSPNPC (3 subdiviziuni cu funcții de control în domenii diferite: supravegherea pieței, metrologie și produse preambalate și protecția consumatorilor):

- au efectuat în total 243 controale, inițiate în aceeași perioadă de timp, la obiecte diferite;
- durata controalelor efectuate:
 - 171 controale - 5 zile utilizate la un control;
 - 9 controale - 4 zile;
 - 9 controale - 3 zile;
 - 50 controale - 2 zile;
 - 3 controale - 1 zi;
 - 1 control – 10 zile.

Pe parcursul anului 2024, inspectorii ISSPNPC:

- au efectuat în total 255 controale, inițiate în aceeași perioadă de timp, la obiecte diferite;
- durata controalelor efectuate:
 - 236 controale - 5 zile utilizate la un control;
 - 6 controale - 4 zile;
 - 5 controale - 3 zile;
 - 4 controale - 2 zile;
 - 4 controale – 1 zi.

Pe parcursul anului 2023, inspectorii ISSPNPC:

- au efectuat în total 302 controale, inițiate în aceeași perioadă de timp, la obiecte diferite;
- durata controalelor efectuate:
 - 272 controale - 5 zile utilizate la un control;
 - 6 controale - 4 zile;
 - 10 controale - 3 zile;
 - 8 controale - 2 zile;
 - 6 controale - 1 zi.

5) Domeniile de activitate în care au fost efectuate controalele, cauzele nerespectării sau, după caz, a realizării necorespunzătoare a cerințelor prevăzute de legi și alte acte normative pentru persoanele supuse controlului, măsurile preventive și sancțiunile aplicate, cerințele legale care au fost încălcate de cele mai multe ori:

Controalele au fost efectuate în următoarele domenii de activitate a persoanelor supuse controlului, de competența ISSPNPC:

- *supravegherea pieței produselor nealimentare;*
- *conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);*
- *supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;*
- *metrologie și produse preambalate, produse petroliere;*
- *protecția consumatorilor.*

6) Principalele încălcări depistate referitor la produse/servicii/mijloace de măsurare/măsurări:

Produse nealimentare:

- *marcarea necorespunzătoare (incompletă, fără informația în limba de stat despre produs);*
- *lipsa instrucțiunii de exploatare/utilizare a produsului (inclusiv în limba de stat);*
- *lipsa marcajului de conformitate CE;*

- > lipsa certificatului (declarației) de conformitate;
- > aplicarea ilegală a mărcii de conformitate;
- > declarația de conformitate nu este tradusă în limba de stat;
- > lipsa Documentelor normative;

Metrologie (mijloace de măsurare (MM) / măsurări / produse preambalate):

- > MM fără buletin de verificare, neverificate metrologic, cu buletin expirat;
- > lipsa marcajului cu litera „e”, pe produsele preambalate;
- > necorespunderea valorilor tolerate (eroarea depășește limita admisibilă);
- > lipsa notificării pentru dreptul de preambalare a produselor;
- > masa netă necorespunzătoare celei declarate, depășea eroarea tolerată (preambalate);
- > neintroducerea buletinelor de verificare metrologica în *Sistemul* Informațional de Evidență a Mijloacelor de Măsurare (SI EMM);
- > asigurarea metrologică nesatisfăcătoare;
- > MM defectate, sau neetalonate, lipsa certificatului aprobării de model - certificatul aprobare de model expirat, marcajul metrologic deteriorat;
- > nerespectarea indicilor de inofensivitate (produse petroliere – motorină);
- > buletine de verificare metrologică falsificate;
- > marcarea eronată, pe produs este aplicat atât marcajul CE cât și SM, ce se consideră marcarea neconformă;
- > practica comercială incorectă, comercializarea motorină cu marcarea declarată, eronată (2 tipuri de motorină marcate diferit la preț diferit dar cu aceeași specificație tehnică).

Nerespectarea regulilor de comerț:

- > lipsa informației pentru consumatori afișată la vedere;
- > lipsa sau întocmirea incorectă a indicatoarelor de prețuri;
- > înșelarea consumatorului la volum.

7) Măsurile preventive și de atenuare dispuse/realizate de către ISSPNPC:

În ceea ce privește aplicarea măsurilor preventive și de atenuare dispuse de organul de control, în cazul neconformării sau în cazul încălcărilor grave sau repetate, care nu pot fi remediate prin măsuri preventive, se aplică sancțiuni contravenționale proporțional gravității faptei, în conformitate cu principiul proporționalității (unele persoane supuse controlului își expun mai mult disponibilitatea achitării unei amenzi aplicate decât a înlăturării încălcărilor admise). Principalele măsuri de prevenire, atenuare a încălcărilor, care pot genera încălcări de nivel mediu sau grave, întreprinse de ISSPNPC pe parcursul anului 2025, includ:

- > desfășurarea activităților de sensibilizare a publicului larg privind conformitatea produselor, serviciilor, mijloacelor de măsurare și măsurărilor;
- > supravegherea pieței și monitorizarea privind conformitatea produselor nealimentare/mijloacelor de măsurare utilizate în domeniile de interes public precum și a măsurărilor, testarea mostrelor de produse;
- > eliberarea prescripțiilor/deciziilor de remediere gratuită neconformităților;
- > consumul de date referitoare la produsele plasate sub regimul vamal, punerea în liberă circulație, conform actelor normative, schimb de date și interoperabilitate;
- > informații furnizate în conformitate cu alin. (5) art.23 al Legii nr. 162/2023 cu privire la datele de identificare a produsului, riscul aferent produsului, natura și durata măsurii luate, măsuri voluntare luate de persoanele supuse controlului;
- colectarea, prelucrarea și publicarea de informații, cu privire la conformitatea produselor.

8) Propunerile de acte sau amendamente normative – măsuri menite să elimine lacunele din cadrul legislativ, să eficientizeze supravegherea activităților persoanelor supuse controlului și să reducă sarcina administrativă pentru aceștia.

Pe parcursul anului 2025, ISSNPC a examinat și avizat diverse proiecte de acte sau amendamente normative, totodată a înaintat propuneri de modificare a acestora, după cum urmează:

I. Proiecte de acte sau amendamente normative examinate și avizate:
proiectul Hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Programului de dezvoltare a domeniului controlului de stat pentru anii 2025-2028</i>
proiectul Ordinului Ministrului mediului <i>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</i>
proiectul Hotărârii Guvernului <i>pentru aprobarea Regulamentului privind verificarea stării tehnice a vehiculelor de către Poliție</i>
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 <i>Legii privind activitatea agenților imobiliari</i>
proiectul <i>Legii 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</i>
proiectul de Lege <i>pentru modificarea unor acte normative (consolidarea cadrului de protecție a drepturilor consumatorilor de servicii financiare)</i>
Aviz la proiectul Hotărârii Guvernului <i>cu privire la modificarea unor acte normative (în privința planificării controlului de stat)</i>
Aviz la proiectul Hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrul de stat al controalelor</i>
proiectul de Lege <i>pentru modificarea unor acte normative (actualizarea cadrului normativ aferent serviciului public)</i>
Programul <i>de standardizare națională pentru anul 2025</i>
proiectul de Lege <i>pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor)</i>
proiectul de Lege <i>privind indicațiile geografice, specialitățile tradiționale garantate și mențiunile facultative de calitate</i>
proiectul Hotărârii Guvernului <i>pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind condițiile de igienă pentru prestatorii de servicii medicale</i>
Programul <i>național de prevenire și combatere a criminalității pentru ani 2026-2030</i>
conceptul Programului <i>privind protecția consumatorilor pentru anii 2026-2030</i>

proiectul Hotărârii ANRE cu privire la aprobarea Regulamentului privind planificarea, aprobarea și efectuarea investițiilor în sectorul termoelectric
proiectul Hotărârii ANRE cu privire la aprobarea Regulamentului privind dezvoltarea sectorului termoelectric
proiectul Hotărârii ANRE cu privire la modificarea Metodologiei de calculare, de aprobare și de aplicare a tarifelor reglementate pentru servicii de distribuție a gazelor naturale
proiectul Hotărârii ANRE cu privire la stabilirea calendarului privind restricționarea graduală a accesului consumatorilor non casnici mari și mijlocii la furnizarea gazelor naturale
proiectul Hotărârii ANRE cu privire la modificarea unor hotărâri ale Consiliului de administrație ale Agenției naționale pentru Reglementare în Energetică
proiectul de Lege pentru modificarea unor acte normative (ce vizează metrologia, activități de acreditare, evaluare a conformității și optimizarea proceselor de obținere a actelor permise)
proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea unor acte normative în domeniul protecției consumatorilor
proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Metodologiei privind evaluarea nivelului de risc în cazul produselor nealimentare
proiectul de Lege pentru aprobarea Regulamentului cu privire la calificarea și înregistrarea instalatorilor de cazane, furnale sau sobe pe bază de biomasă, de sisteme fotovoltaice și termice solare, de sisteme geotermale de mică adâncime și pompe de căldură
proiectul de Lege de modificare pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 306/2025 cu privire la aprobarea Programului Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029
proiectul de Lege de modificare pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1207/2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele cosmetice
proiectul de Lege privind omologarea și supravegherea pieței vehiculelor rutiere
proiectul de Lege privind datele și guvernanta datelor
II. Propuneri de modificare/amendare pentru următoarele acte normative
Hotărârea Guvernului 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
Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al controalelor, aprobată prin HG nr. 464/2018
propuneri la proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea unor acte normative (în privința planificării controlului de stat)
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
propuneri la proiectul de Hotărâre privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.466/2022, în temeiul prevederilor art. 62 alin. (1) din Legea nr.105/2003, înaintate în cadrul ședinței interinstituționale din 20.03.2025

9) Realizarea supravegherii interne a legalității controalelor efectuate, cu indicarea numărului de proceduri disciplinare, anchete de serviciu efectuate și rezultatele acestora (măsurile disciplinare aplicate), în conformitate cu prevederile art. 31¹ din Legea nr. 131/2012: Pentru executarea prevederilor menționate supra, la ședința din 15.08.2025, au fost examinate 46 procese-verbale de control inopinat, efectuate pe parcursul semestrului I-2025, verificată legalitatea, oportunitatea și motivarea acțiunilor fiecărui control inopinat efectuat în perioada 01.01.2025 - 30.06.2025, la persoanele supuse controlului. În cadrul examinării proceselor-verbale de control, materialelor aferente controalelor inopinate efectuate în perioada corespunzătoare, s-a constatat că, punctajul acumulat la evaluarea riscurilor activității persoanelor supuse controlului inopinat în urma reclamațiilor, autosesizărilor, demersurilor/sesizărilor parvenite din partea autorităților de competență, precum și lipsa altor modalități de obținere a informației veridice în cauză, au indicat asupra necesității examinării

prin control inopinat a reclamațiilor, demersurilor și autosesizărilor, fiind respectate rigorile juridice și tehnice la efectuarea controalelor.

În rezultatul supravegherii interne și verificării legalității controalelor inopinate efectuate pe parcursul semestrului I - 2025, careva acțiuni nejustificate adecvat, sau cu încălcarea prevederilor stipulate în Lege, inițiate și/sau desfășurate în cadrul controalelor inopinate, nu au fost constatate, măsuri disciplinare n-au fost aplicate, controalele inopinate efectuate s-au încadrat în limitele cerințelor art. 19 alin. 2) și art. 19¹ din Legea nr. 131/2012.

Pentru informarea autorității de supraveghere a controalelor și a organului ierarhic superior despre rezultatele supravegherii interne efectuate, un exemplar al Procesului - verbal al ședinței Grupului de lucru a fost transmis Cancelariei de Stat și Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.

10) Funcționarea Consiliului pentru soluționarea disputelor (CSD), numărul petițiilor și cererilor recepționate, din care examinate/respinse, deciziile adoptate, expunerea succintă a activității acestuia, sunt relatate în pct. 10 – 12 din tabelul nr. 5.

VI. ALTE INFORMAȚII:

În scopul dezvoltării relațiilor bilaterale și multilaterale, în anul 2025 au fost realizate următoarele măsuri:

- Desfășurate 8 instruirii la nivel internațional în cadrul vizitelor de studiu/lucru la:
 - 1) Autoritatea de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor din Lituania (28-31 ianuarie 2025);
 - 2) în cadrul Atelierului de lucru hibrid TAIEX referitor la transpunerea Legii UE privind piața digitală, or. Bruxelles, Belgia (03 - 06 februarie 2025);
 - 3) reuniunea de Screening Bilateral în cadrul Clusterului II ”Piața internă” și ”Libera circulație a mărfurilor”, or. Bruxelles (17 - 22 februarie 2025);
 - 4) reuniunea de Screening Bilateral RM-UE pe capitolul 28 ”Protecția Consumatorilor și a Sănătății”, or. Bruxelles (16 - 18 martie 2025);
 - 5) vizită de studiu în Praga, în cadrul programului de asistență TAIEX, privind identificarea și prevenirea intrării pe piață a produselor neconforme sau periculoase (22–25 aprilie 2025);
 - 6) vizită de lucru în România, pe domeniul protecția consumatorilor și supravegherea pieței, fiind găzduiți de ANPC și structurile sale teritoriale (26 – 28 iunie 2025);
 - 7) vizită de studiu în Praga, Republica Cehă, la sediul Oficiului Ceh pentru Standarde, Metrologie și Testare (UNMZ) (28–31 iulie 2025);
 - 8) vizita de lucru în or. București, România, în contextul inițierii procedurii de eșantionare a produselor petroliere (18-20 septembrie 2025).
- Încheiat 1 Acord de colaborare între ISSPNPC și Centrul European al Consumatorilor din RM.

Tabelul 3. Informație

privind realizarea indicatorilor universali de performanță

Categorie IP	Nr. IP	Denumirea	Unitatea de măsură	Valoarea-țintă	Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați	AB-2023		AB-2024		AB-2025	
						realizat	7	realizat	8	planificat	realizat
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	Obiectivul 1: <i>Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare.</i>										
Indicator de resurse				Scădere treptată, până la 2% a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control	54 %	54,2%	47%	54,3% ⁵		
	A.1.1.	Alocarea de resurse pentru activitățile de control	%	Creșterea treptată până la 2%, a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor, și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control	14%	10,31%	8,3%	8,47%		
	A.1.2.	Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformării cerințelor legale	%	Creșterea treptată până la 2% a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control	Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control	7%	8,09%	9,7%	9,25%		
A.1.3.	Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformării cerințelor legale	%	Suma mijloacelor financiare alocate pentru activități/acțiuni de promovare a conformării cerințelor legale, mii lei	Suma mijloacelor financiare alocate pentru activități/acțiuni de promovare a conformării cerințelor legale, mii lei	93,04 mii lei	82,6 mii lei	715,0 mii lei	126,6 mii lei			
	Obiectivul 2: <i>Asigurarea respectării prevederilor legislației în domeniul supravegherii pieței și conformității produselor nealimentare și serviciilor, prin control.</i>										
Indicator de produs		Raportul dintre controalele asupra persoanelor/ unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate	%	Creșterea treptată până la 2% față de perioada precedentă a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat	Pondera controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate	4,96%	12,15%	14,15 %	12,34% ⁷		

⁵ Cauzele abaterilor indicatorului respectiv față de valoarea planificată, a fost influențată de creșterea angajaților în rândul inspectorilor, care sunt funcții de control, și eliberarea persoanelor cu funcții de specialişti;

⁶ Devierile de la valorile precizate și cele realizate, la finele anului de gestiune, 2025 se motivează prin faptul că instituția a reușit să organizeze campanii de informare și să elaboreze materiale informative la costuri minime;

⁷ Cauzele abaterilor indicatorului respectiv față de valoarea planificată, a fost influențată de efectuarea suplimentară a 52 controalele inopinate pentru realizarea Planului național de monitorizare prin eșantionare a calității benzinei și motorinei pentru sezonul de vară-iarnă 2025, care s-au soldat cu rezultate pozitive. În acest sens, menționăm că, la etapa inițierii controalelor respective, gradul maxim de risc, ce putea fi atribuit la acel moment persoanelor respective supuse controlului (circa 440-520 puncte acumulate), era inferior valorii de reper recomandate, conform Ghidului (peste 800 puncte acumulate).

A.2.2.	Raportul dintre numărul de controale combinate/comune în comparație cu numărul total de controale efectuate	%	Creșterea treptată până la 2%, a ponderii controalelor combinate/comune la persoanele supuse controlului cu risc ridicat	Ponderea controalelor combinate/comune asupra persoanelor supuse controlului, la persoanele supuse controlului care au un grad de risc ridicat din totalul controalelor efectuate	38,74% / 2,98%	37,64% / 1,96%	3,96%	7,8%
Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în domeniile de competență în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse servicii.								
A.3.1.	Activități de instruire și consultanță	Număr	Creșterea cu 65 a numărului de consultații și instruirii oferite agenților economici de către ISSPNPC față de perioada precedentă de evaluare	Numărul de consultații/instruirii furnizate de către ISSPNPC persoanelor supuse controlului în domeniile sale de competență, prin toate mijloacele disponibile, în special: în scris pe suport de hârtie, sau în format electronic; în cadrul activităților de informare și/sau a evenimentelor publice, organizate de către ISSPNPC materializat prin numărul persoanelor supuse controlului care au participat la activitățile de informare; în cadrul activităților de instruire desfășurate de către ISSPNPC materializat prin numărul persoanelor supuse controlului instruite în domeniile sale de competență	15043 pers. din care 856 agenți econ.	1416 instruirii.	1481 instruirii	1567 instruirii
A.3.2.	Consultarea persoanelor supuse controlului în primii 3 ani de activitate de la data înregistrării de stat	%	Creșterea până la 2% a numărului controalelor consultative	Raportul dintre numărul controalelor efectuate în scop de consultare și promovare a conformării normelor legale pe parcursul primilor 3 ani de activitate de la data înregistrării de stat a persoanei supuse controlului din numărul total al controalelor efectuate	1,32%	0,78%	2,78%	2,88%
Obiectivul 4: Mediatizarea activităților de informare.								
A.4.1.	Activități de comunicare	Număr	Creșterea cu 600 a numărului de vizualizări a postărilor, anunțurilor, comunicatelor, pe site-ul web oficial al ISSPNPC, în rețelele de socializare, față de perioada precedentă	Numărul de vizualizări a postărilor, anunțurilor, comunicatelor etc. pe site-ul web oficial al ISSPNPC și în rețelele de socializare	48098	43635 vizualizări a postărilor pe p. web / 34106 vizualizări a postărilor în rețele sociale	78341 vizualizări a postărilor pe p. web și 234976 vizualizări a postărilor în rețele sociale	27762 (42786 vizualizări a postărilor pe p. web și 234976 vizualizări a postărilor în rețele sociale)
Obiectivul 5: Fortificarea capacităților profesionale a personalului Inspectoratului								
A.5.1	Activități de dezvoltare profesională a corpului de inspectori	Număr	Creșterea numărului mediu de ore de activități de dezvoltare profesională per inspector comparativ cu anul precedent sau menținerea duratei de cel puțin 40 de ore anual per inspector	Numărul mediu de ore de activități de dezvoltare profesională atât în țară cât și peste hotare per inspector realizate din mijloace proprii sau externe	22 inspectori, au participat la 31 instruirii interne/externe/ cu o durată de cel puțin	22 inspectori, au participat la 46 instruirii interne/externe/ cu o durată de cel	40 ore	24 inspectori, au participat la 51 instruirii interne/externe/ cu o durată de cel

**Tabelul 5. Informație
privind activitatea de control de stat**

Nr. d/o	Denumirea	AB-2	AB-1	AB
		2023	2024	2025
1	2	3	4	5
1	Numărul controalelor planificate conform planului anual al controalelor, total	244	140	120
2	Numărul controalelor efectuate, total	302	255	243
	<i>din care:</i>			
-	planificate	219	124	112
-	inopinate, total, din care:	83	131	131
-	în cadrul procedurii de eliberare a actului permisiv	20	16	12
3 *	Realizarea planului anual al controalelor, %	89,7 *	88,6 *	93,3 *
4	Numărul controalelor comune efectuate cu alte organe de control	11	9	9
	<i>din care:</i>			
-	planificate	8	9	9
-	inopinate	3	-	-
5	Numărul controalelor înregistrate în RSC	302	255	243
6 *	Diferența dintre controalele efectuate și cele înregistrate în RSC	-	-	-
7	Numărul controalele în care s-au depistat încălcări ale legislației	141	161	121
8	Numărul măsurilor restrictive și a prescripțiilor emise în urma controlului	156	185	150
9	Suma sancțiunilor aplicate, mii lei	1487,35	983,385	452,30
10	Numărul petițiilor, plângerilor și alte sesizări recepționate în raport cu activitatea de control	3	7	2
11	Numărul petițiilor, plângerilor și alte sesizări examinate în cadrul Consiliului pentru soluționarea disputelor (CSD)	3	5	2
12	Statutul contestațiilor examinate în ședințele CSD:			
-	admise	3	5	1
-	respinse	3	1	1
13	Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanța de judecată	1	1	1
14	Numărul dosarelor anulate de către instanța de judecată prin hotărâre definitivă și irevocabilă	0	0	0

* în anul 2025 nu au fost efectuate 8 controale planificate, în 2024 - 16 controale planificate și în 2023 - 25 controale planificate, dat fiind faptul că, la momentul inițierii controlului/înmânării delegației de control, persoanele supuse controlului nu mai desfășurau activitatea în domeniul supus controlului și/sau și-au sistat activitatea pe adresele indicate în Planul de control.