Conceptul Programului privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030

Prezentul Concept este elaborat de către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (în continuare MDED) în conformitate cu prevederile punctului 63 din Hotărârea Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea strategică.

|  |
| --- |
| **Structura și informația despre noul document de politici publice propus** |
| 1. **Denumirea documentului**
 | Programul privind protecția consumatorului 2026-2030 |
| 1. **Tipul documentului de politici publice care se propune a fi elaborat şi perioada planificată de implementare**
 | Documentul de politici publice propus spre elaborare constituie un Program, care derivă din Programul de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură europeană” și Strategia națională de dezvoltare economică 2030. Atât Programul, cât și Planul de acțiuni ca parte componentă a Programului, urmează să fie elaborate în corespundere cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 386/2020 cu privire la planificarea strategică și ale Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative.Domeniile principale de intervenție: (i) consolidarea cadrului legal și instituțional pentru protecția consumatorilor, (ii) creșterea capacității administrative și îmbunătățirea mecanismelor de coordonare interinstituțională, (iii) dezvoltarea competențelor funcționarilor publici din domeniul protecției consumatorilor, (iv) promovarea educației consumatorilor și sporirea nivelului de informare publică, (v) accelerarea alinierii la standardele Uniunii Europene și extinderea cooperării internaționale în domeniul protecției consumatorilor, (vi) asigurarea drepturilor consumatorilor în comerțul online și altor forme de comerț la distanțăDocumentul de politici publice urmează să fie aprobat prin hotărâre de guvern.Perioada de implementare a programului este 2026 - 2030.  |
| 1. **Problemele din domeniu/subdomeniu care vor fi abordate în documentul de politici publice**
 | În perioada 2008 - 2020, în Republica Moldova au fost elaborate și implementate două strategii naționale în domeniul protecției consumatorilor:* Hotărârea Guvernului nr. 5/2008 privind aprobarea Strategiei naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008 - 2012;
* Hotărârea Guvernului nr. 560/2013 privind aprobarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013 - 2020.

Implementarea acestor documente de politici publice, alături de acțiunile întreprinse în ultimii ani pentru alinierea la standardele Uniunii Europene, a contribuit la consolidarea sistemului de protecție a consumatorilor și a permis obținerea unor progrese importante, precum: actualizarea cadrului normativ (ex. [reglementarea mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&lang=ru) sau [introducerea posibilității inițierii acțiunilor colective pentru încălcarea drepturilor consumatorilor](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=148603&lang=ro)); revizuirea componenței Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; restructurarea fostei Agenții pentru Protecția Consumatorilor în Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor; lansarea Centrului unic de apel pentru consumatori; precum și crearea unui mecanism comun de control al produselor importate dintre autoritatea de supraveghere a pieței și Serviciul Vamal.Cu toate acestea, în ciuda acestor îmbunătățiri sistemice și de reglementare, nivelul general de protecție a consumatorilor, din perspectivă practică, continuă să înregistreze rezultate suboptimale. Mai mult, în perioada 2020 - 2025, nu a existat un document de politici publice care să ofere o viziune strategică, și acțiuni coordonate pentru toate autoritățile competente. Având în vedere obiectivul Republicii Moldova de a accelera procesul de aliniere la acquis-ul Uniunii Europene și de a-și pregăti consumatorii pentru noile realități ale economiei digitale, următorul Program național în domeniul protecției consumatorilor va urmări soluționarea următoarelor probleme majore:* **Deficiențe în cadrul legal și instituțional privind protecția consumatorilor:**
	1. O provocare o reprezintă absența unui mandat clar și bine definit pentru protecția consumatorilor în cadrul tuturor autorităților publice cu funcții și atribuții în domeniul protecției consumatorului. Orice autoritate implicată în acest domeniu ar trebui să aibă specificate în mod explicit misiunea, domeniile de activitate, funcțiile și atribuțiile aferente. Lipsa acestor elemente poate afecta sinergia instituțională și genera suprapuneri între diferite autorități. Deși Legea nr. 105/2003 atribuie responsabilități descentralizate mai multor autorități, aceste prevederi nu sunt reflectate în mod consecvent în regulamentele interne de organizare și funcționare.
	2. Lipsa unui regulament-cadru pentru subdiviziunile de protecție a consumatorilor afectează coerența și eficiența sistemului descentralizat actual. Deși mai multe autorități publice exercită atribuții în acest domeniu, organizarea internă a subdiviziunilor variază, iar în unele cazuri acestea nici nu sunt vizibile sau funcționale. Lipsa unui cadru unitar duce la neclaritate privind atribuțiile, rapoarte anuale neuniforme, și capacitate analitică redusă. Un regulament-cadru aprobat la nivel guvernamental ar permite standardizarea misiunii, funcțiilor și responsabilităților acestor subdiviziuni, asigurând astfel un cadru operațional coerent și predictibil.
	3. În pofida introducerii cadrului legal a mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor, nu există încă entități înregistrate în acest sens în Republica Moldova, ceea ce limitează accesul consumatorilor la remedii extrajudiciare eficiente. Nivelul de informare privind existența și avantajele mecanismului SAL rămâne foarte scăzut, atât în rândul consumatorilor, cât și al agenților economici.
	4. Odată cu extinderea accelerată a comerțului digital, consumatorii din Republica Moldova interacționează tot mai des cu forme variate de vânzare la distanță, de la platforme online structurate, până la vânzări prin rețele sociale, aplicații mobile sau telefon. Cu toate acestea, legislația națională nu oferă în prezent o delimitare clară între comerțul electronic și vânzările în afara spațiilor comerciale, ceea ce generează confuzii atât pentru comercianți, cât și pentru autorități și consumatori.

În absența acestor clarificări, o proporție semnificativă de operatori economici folosesc canale alternative de promovare și vânzare (rețele sociale, telefon, email) fără a respecta cerințele minime privind informarea consumatorului, dreptul de retragere sau condițiile de livrare și garanție. Acest context afectează direct exercitarea drepturilor de bază ale consumatorului și limitează capacitatea autorităților de a interveni eficient.Mai mult, Republica Moldova nu a realizat încă o transpunere completă a dispozițiilor esențiale din Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, care stabilește standardele pentru informarea precontractuală, confirmarea comenzii și exercitarea dreptului de retragere în cazul contractelor la distanță și al celor în afara spațiilor comerciale. Această necorelare între legislația națională și acquis-ul Uniunii Europene limitează protecția efectivă a consumatorilor și creează inegalități de tratament între formele moderne de comerț. Clarificarea și armonizarea reglementărilor în acest domeniu devine esențială pentru un cadru funcțional, echitabil și adaptat realităților digitale.* 1. O altă problemă sistemică importantă este absența unui mecanism administrativ eficient de combatere a clauzelor contractuale abuzive. În prezent, potrivit Legii nr. 105/2003 și Codului civil, doar instanțele pot declara caracterul abuziv al unei clauze contractuale, ceea ce face procedura costisitoare, lentă și ineficientă pentru majoritatea consumatorilor. Numărul mic de hotărâri judecătorești în acest domeniu nu generează efecte sistemice, iar comercianții continuă să aplice clauze abuzive în mod repetat. Este necesară instituirea unui mecanism administrativ prin care autoritățile competente (ISSPNPC, CNPF) să poată constata caracterul abuziv prin act administrativ cu efect general, conform practicilor din alte state UE (ex. Franța, Polonia, Croația) și în conformitate cu Directiva 93/13/CEE.
* **Capacitate administrativă insuficientă și coordonare interinstituțională limitată:**
	1. Atât Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, la nivel strategic, cât și Direcția infrastructura calității și supravegherii pieței, la nivel tehnic, nu au reușit încă să asigure o coordonare eficientă și un dialog instituționalizat între autoritățile publice implicate în domeniul protecției consumatorului. Nu există încă o practică consolidată privind utilizarea mecanismelor de consultare pentru identificarea soluțiilor la problemele apărute în practică și nici pentru furnizarea de suport metodologic și consiliere tehnică. Această lipsă afectează colaborarea și schimbul de informații între instituții. Un exemplu elocvent este inactivitatea Consiliului Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, care, deși înființat în 2016, a fost convocat oficial o singură dată din 2018 până în prezent. Este necesară reactivarea și consolidarea acestui mecanism, care poate deveni o platformă cheie pentru coordonarea eficientă și dialogul continuu între toate autoritățile cu atribuții în domeniu.
	2. Capacitatea insuficientă a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, atât în ceea ce privește resursele umane, cât și motivația financiară, afectează eficiența instituției în exercitarea rolului său în sistemul de protecție a consumatorilor. Inspectoratul are un mandat complex, care include supravegherea respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor, aplicarea sancțiunilor, soluționarea alternativă a litigiilor de ultimă opțiune, coordonarea Centrului unic de apel și abordarea problemelor sistemice din diverse sectoare economice, iar toate acestea necesită un nivel ridicat de expertiză și un efectiv limită corespunzător (la moment 46 unități de personal angajate față de 60 prevăzute în statutul de personal). Fără un număr suficient de angajați și fără un sistem de remunerare adecvat, există riscul ca instituția să nu poată răspunde eficient responsabilităților sale. Pentru ca o autoritate publică să funcționeze eficient, este esențial un echilibru între volumul de responsabilități și resursele alocate.
	3. În prezent, nu există un program care să asigure organizarea periodică a instruirilor tematice în domeniul protecției consumatorilor pentru funcționarii publici. Această lacună afectează capacitățile funcționarilor din toate autoritățile publice și conduce la aplicarea inegală a funcțiilor specifice între instituții. Într-un sistem descentralizat, unde mai multe autorități au atribuții în acest domeniu, este esențial ca cetățenii să beneficieze de servicii comparabile, indiferent de instituția la care se adresează. În plus, în contextul în care Republica Moldova a realizat pași importanți în alinierea cadrului legislativ la standardele Uniunii Europene, este relevant ca aplicarea efectivă a acestui cadru să fie susținută printr-un program de formare profesională continuă. Totodată, pe lângă funcționarii publici, ar putea fi dezvoltate programe de instruire și pentru judecători pentru a asigura o aplicare coerentă a normelor și în instanțele de judecată.
	4. Deși Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor elaborează anual rapoarte privind situația din domeniul protecției consumatorilor, formatul și datele furnizate de către autoritățile publice sunt neuniforme și variază considerabil. În prezent, nu există un set standardizat de indicatori care să fie colectați și raportați sistematic, precum și un model unic de raportare. Această lipsă afectează negativ nu doar capacitatea de analiză, ci și fundamentarea politicilor publice în domeniu. Elaborarea unor politici eficiente presupune existența unor date fiabile și comparabile. Mai mult, după definirea unui set unitar de indicatori, este esențial ca aceștia să fie procesați analitic și integrați în procesul decizional.
* **Nivel redus de educație și informare a consumatorilor:**
	1. Deși în ultimul deceniu au fost realizate progrese în domeniul protecției consumatorilor, aceste schimbări nu sunt suficient cunoscute de către cetățeni. Rapoartele Inspectoratului, constată că mulți consumatori nu sunt suficient informați și că o proporție semnificativă dintre aceștia nu cunosc pașii necesari pentru a depune o plângere atunci când întâmpină probleme cu produsele sau serviciile achiziționate. În plus, pe lângă dreptul de a reclama, consumatorii beneficiază și de alte drepturi, precum returnarea, înlocuirea sau restituirea produsului sau serviciului. În acest context este importantă continuarea eforturilor de informare și educare a populației, atât în mediul urban, cât și în cel rural, pentru a asigura exercitarea deplină a drepturilor consumatorilor.
	2. Pe lângă consumatori, un alt actor esențial în domeniul protecției consumatorilor îl reprezintă agenții economici și organizațiile neguvernamentale. Fără implicarea activă și responsabilă a acestora, autoritățile nu pot asigura un nivel satisfăcător și eficient de protecție a consumatorilor. Mai mult, în contextul integrării europene, care va deschide noi oportunități de finanțare și participare în programele Uniunii Europene, este important ca și agenții economici și organizațiile neguvernamentale să fie informați și pregătiți să valorifice aceste beneficii. În acest sens, este necesar să fie dezvoltate și diseminate materiale informative destinate pentru agenții economici, care să sprijine înțelegerea și aplicarea corectă a standardelor europene de protecție a consumatorului.
	3. Lipsa unei discipline opționale sau cel puțin a unui modul în cadrul altor discipline privind protecția consumatorului în curriculumul național limitează formarea timpurie a competențelor necesare pentru o participare informată în economie. În contextul actual, marcat de digitalizarea pieței, diversificarea ofertelor comerciale și creșterea riscurilor pentru consumatori, este esențial ca educația privind drepturile și responsabilitățile consumatorilor să înceapă de la o vârstă fragedă.
	4. Lipsa unor cercetări cantitative sistematice care ar măsura gradul de cunoaștere de către consumatori a drepturilor acestora și percepția consumatorilor cu privire la respectarea și asigurarea respectării drepturilor consumatorilor în Republica Moldova.
 |
| 1. **Scopul elaborării documentului de politici publice**
 | Importanța protecției consumatorilor a devenit din ce în ce mai evidentă în contextul transformărilor digitale în domeniul comerțului, al extinderii schemelor de creditare online și al complexificării pieței de bunuri și servicii. Evoluțiile de la nivel european, precum adoptarea Directivei (UE) 2023/2225 privind creditele de consum, care extinde domeniul de aplicare asupra creditelor fără dobândă și a schemelor „cumperi acum, plătești mai târziu”, impun ajustări semnificative la nivelul cadrului național. În paralel, Directiva (UE) 2019/770 privind furnizarea de conținut și servicii digitale generează noi cerințe privind protecția consumatorilor în mediul online, în special în ceea ce privește siguranța produselor și exercitarea drepturilor în caz de neconformitate. În acest context, elaborarea unui document de politici publice în domeniul protecției consumatorilor va facilita o abordare coerentă și bine planificată a alinierii Republicii Moldova la legislația Uniunii Europene, inclusiv la: Directiva (UE) 2024/825 privind declarațiile ecologice, Directiva (UE) 2024/1799 privind dreptul la reparație și Directiva (UE) 2019/2161 („Omnibus”), care consolidează drepturile consumatorilor în era digitală.Cu toate acestea, pe lângă elementele noi cu care se confruntă Republica Moldova în procesul de aderare la UE, această întâmpină o serie de provocări sistemice și lacune în domeniul protecției consumatorilor, precum:* dificultăți în asigurarea aplicării legislației în cazul creditorilor non-financiari;
* capacitate instituțională limitată în domeniul protecției consumatorilor;
* lipsa unor sisteme eficiente pentru schimbul rapid de informații între autorități;
* nivel redus de informare și educare a consumatorilor, inclusiv în ceea ce privește publicitatea comparativă și soluționarea litigiilor;
* lipsa unor indicatori statistici standardizați și a datelor privind cazurile de despăgubire prin instanțele de judecată;
* aplicarea insuficientă a mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor;
* necesitatea armonizării legislației naționale cu normele europene privind protecția consumatorului în contractele la distanță și în afara spațiilor comerciale;
* lipsa unui mecanism administrativ extrajudiciar pentru declararea nulității clauzelor abuzive;
* capacitate redusă a asociațiilor de consumatori de a interveni eficient în protejarea drepturilor acestora.

**Scopul** principal al Programului privind protecția consumatorului este de a consolida cadrul instituțional și operațional al sistemului național de protecție a consumatorilor, în vederea alinierii acestuia la standardele europene și asigurării unui nivel înalt de protecție, informare și împuternicire a consumatorilor în toate sectoarele relevante.Pentru realizarea scopului Programului se urmărește atingerea următoarelor rezultate:* **Un cadru normativ coerent și armonizat, adaptat standardelor europene și realităților pieței moderne -** Implementarea Programului va conduce la o revizuire și aliniere a cadrului legislativ național privind protecția consumatorilor. Acest proces va include sincronizarea actelor normative la nivel primar, clarificarea atribuțiilor autorităților implicate și actualizarea legislației secundare.
* **Clarificarea regimului juridic aplicabil contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale -** Programul va sprijini revizuirea legislației naționale în vederea definirii și delimitării clare a diferitelor forme de contracte, inclusiv comerțul electronic, contractele încheiate prin rețele sociale, apeluri telefonice, email și alte mijloace de comunicare la distanță. Se va urmări transpunerea completă a dispozițiilor Directivei 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, în special referitoare la informarea precontractuală, confirmarea comenzii și exercitarea dreptului de retragere. Această măsură va permite aplicarea uniformă a drepturilor consumatorilor, indiferent de canalul utilizat, și va oferi comercianților claritate normativă, sprijinind un cadru echitabil și funcțional pentru toate formele de comerț.
* **Un mecanism digital centralizat pentru gestionarea petițiilor consumatorilor -** Se va crea un sistem electronic național integrat pentru preluarea, distribuirea și urmărirea petițiilor consumatorilor, care va funcționa ca un punct unic de intrare. Acest sistem va contribui la eliminarea redirecționărilor greșite, la scurtarea timpului de soluționare și la creșterea eficienței administrative prin furnizarea automată de indicatori standardizați pentru fiecare dintre autorități.
* **Operaționalizarea mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)** - Programul va sprijini implementarea efectivă a mecanismului SAL pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor dintre consumatori și comercianți. Acest mecanism va funcționa în domenii prioritare precum transportul, telecomunicațiile, energia, comerțul electronic și serviciile financiare, inclusiv pentru schemele de tip „cumperi acum, plătești mai târziu”. Totodată, în perspectivă, urmează a fi analizată oportunitatea creării instrumentului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum corelat la Regulamentul UE nr.524/2013.
* **Consolidarea coordonării interinstituționale prin reactivarea platformei Consiliului Coordonator -** Consiliul Coordonator pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței va fi reactivat și transformat într-o platformă eficientă. Acesta va fi convocat periodic, va dispune de un mecanism clar de funcționare și va beneficia de o agendă tematică axată pe implementarea politicilor publice. Programul va sprijini extinderea atribuțiilor Consiliului în domeniul instruirii funcționarilor și al monitorizării politicilor, precum și includerea Consiliului Concurenței în componența sa.
* **Crearea și implementarea unui sistem național de instruiri și consolidare a capacităților funcționarilor publici -** Un rezultat al Programului îl constituie dezvoltarea unei platforme și instrumente pentru instruirea funcționarilor cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. Sub coordonarea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, vor fi dezvoltate programe periodice de instruire, adaptate specificului fiecărei autorități, care vor include atât elemente teoretice, cât și componente practice. Vor fi elaborate ghiduri și module tematice (ex. soluționarea litigiilor online, protecția digitală a consumatorului), iar formarea judecătorilor va fi realizată în parteneriat cu Institutul Național al Justiției.
* **Creșterea gradului de informare, educare și conștientizare a consumatorilor -** Programul va susține campanii naționale de informare menite să îmbunătățească nivelul de cunoștințe al consumatorilor privind drepturile și obligațiile lor, mijloacele de compensare și riscurile pieței digitale. Acțiunile de informare vor acoperi inclusiv subiecte insuficient tratate anterior, cum ar fi publicitatea comparativă sau accesul la investiții în valori mobiliare de stat. Aceste campanii vor fi monitorizate prin indicatori de impact, urmărindu-se în mod expres modificarea comportamentului consumatorilor și nivelul de încredere în autoritățile publice. Adițional, prin dezvoltarea unei discipline opționale privind protecția consumatorului în curriculumul național, se va ținti formarea timpurie a competențelor necesare pentru o participare informată în economie.
* **Instituirea unui sistem unitar de colectare și analiză a datelor privind protecția consumatorilor -** Programul va asigura introducerea unui set minim de indicatori comuni care vor fi utilizați în toate rapoartele anuale ale autorităților competente. Acești indicatori vor acoperi nu doar date statistice privind activitatea (petiții, controale, sesizări), ci și indicatori de rezultat și impact, precum rata litigiilor soluționate amiabil, nivelul de compensare acordat și gradul de satisfacție al consumatorilor. Informațiile colectate vor permite elaborarea unor analize comparabile la nivel național și vor contribui la îmbunătățirea politicilor publice bazate pe evidențe. Adițional, vor fi generate instrumente care să permită măsurarea cunoștințelor cetățenilor în domeniul protecției consumatorului.
* **Participare crescută a mediului economic și a societății civile la inițiativele în domeniul protecției consumatorilor -** Prin măsuri de sprijin metodologic și instruiri dedicate, Programul va contribui la sporirea capacității actorilor economici și a organizațiilor neguvernamentale de a accesa fonduri și de a participa în implementarea politicilor și proiectelor în domeniul protecției consumatorilor. Astfel, responsabilitatea va fi partajată, iar impactul acțiunilor amplificat la nivel național și regional.
 |
| 1. **Concordanța cu documentele de politici publice, de planificare și angajamentele internaționale**
 | **Concordanța cu ODD**Programul este elaborat în conformitate cu obiectivele de dezvoltare durabilă (ODD) și răspunde în mod indirect la fiecare dintre acestea. Totodată, acest document de politici se va alinia în special la următoarele ODD și țintele acestora adaptate la nivel național: * ODD 12: Asigurarea unor tipare de consum și producție durabile
* ODD 16: Promovarea unor societăți pașnice și incluzive pentru o dezvoltare durabilă, a accesului la justiție pentru toți și crearea unor instituții eficiente, responsabile și incluzive la toate nivelurile
	+ Dezvoltarea eficienței, responsabilității și transparenței instituțiilor la toate nivelurile (ținta 16.6);
	+ Asigurarea procesului decizional receptiv, incluziv, participativ și reprezentativ la toate nivelurile(ținta 16.7).

**Concordanța cu Strategia Națională de Dezvoltare** Programul va contribui la implementarea următorului obiectiv din Strategia Națională de Dezvoltare ,,Moldova Europeană 2030” aprobată prin Legea nr.315/2022 ce reiese din Agenda de Dezvoltare Durabilă 2030:* Obiectivul 1. Creșterea veniturilor din surse durabile și atenuarea inegalităților.
	+ Dezvoltarea oportunităților pentru inovații și antreprenoriat (obiectivul specific 1.2);
* Obiectivul general 7. Asigurarea unei guvernări eficiente, incluzive și transparente.
	+ Centrarea serviciilor publice pe nevoile oamenilor (obiectivul specific 7.2);
	+ Integrarea științei, a tehnologiilor și a datelor în procesul de guvernanță(obiectivul specific 7.3).

**Concordanța cu Strategia Națională de Dezvoltare Economică 2030**Programul va contribui la implementarea următorului obiectiv din Strategia Națională de Dezvoltare Economică aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.393/2024:* Obiectivul 1: Crearea unui mediu favorabil pentru antreprenoriat și investiții și pregătirea economiei pentru aderarea la Uniunea Europeană.
	+ Rezultatul 8: sistemul economic devine mai sustenabil și rezilient datorită conștientizării mai largi, educării consumatorilor și producătorilor, precum și investițiilor realizate în reducerea amprentei de mediu a activității economice;

**Concordanța cu Acordul de Asociere**Programul se aliniază cu Acordul de Asociere, care trasează un șir de priorități ce vizează protecția consumatorilor, în mod special Titlul IV, Capitolul 5, prin care părțile se angajează să coopereze pentru a asigura un nivel înalt de protecție a consumatorilor și pentru a se ajunge la compatibilitatea dintre sistemele lor de protecție a consumatorilor. De asemenea, se urmărește armonizarea legislației în materie de protecție a consumatorilor, promovarea schimbului de informații privind sistemele de protecție a consumatorilor, inclusiv legislația în materie de protecție a consumatorilor și asigurarea respectării acesteia, siguranța produselor de consum, inclusiv supravegherea pieței, sisteme și instrumente de informare a consumatorilor, instruirea consumatorilor, abilitarea și despăgubirea acestora, precum și contracte de vânzare și de prestări de servicii încheiate între comercianți și consumatori, precum și promovarea activităților de formare a funcționarilor din administrație și a altor reprezentanți ai intereselor consumatorilor și încurajarea dezvoltării asociațiilor independente de consumatori, inclusiv a organizațiilor neguvernamentale de consumatori și a contactelor între reprezentanții grupurilor de consumatori.Suplimentar, angajamentul de a elabora un document de politici în domeniul protecției consumatorului a fost stabilit în cadrul screening-ului bilateral pe Capitolul 28 - Protecția consumatorului și sănătatea publică. **Concordanța cu Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pe anii 2025-2029**Programul prevede armonizarea legislației în domeniul protecției consumatorului cu normele pieței interne europene, inclusiv în sectorul digital. **Concordanța cu CBTM**Implementarea programului va fi coordonată de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, în colaborare cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, iar autoritățile de reglementare sectoriale vor fi responsabile de realizarea acțiunilor din domeniul lor de competență.Implementarea programului va putea fi realizată prin intermediul următorului program bugetar:* Programul „50. Servicii generale economice și comerciale”
	+ Subprogramul „5008. Protecția drepturilor consumatorului”

Pentru perioada 2025 - 2027, Cadrul Bugetar pe Termen Mediu prevede o alocare de aproximativ 17,66 milioane lei, ceea ce reprezintă o creștere de 250 mii lei față de alocarea planificată în CBTM 2024 - 2026.Costurile aferente implementării Programului urmează a fi detaliate și estimate la etapa de elaborare a Planului de acțiuni. Estimările vor fi realizate pentru fiecare obiectiv și acțiune, în corelare cu programele și subprogramele bugetare relevante, în vederea unei mai bune alinieri la procesul de planificare bugetară. La acest capitol, este important de menționat că majoritatea autorităților cu atribuții în domeniul[[1]](#footnote-1) protecției consumatorilor au semnalat faptul că resursele financiare alocate pentru îndeplinirea acestor funcții sunt relativ limitate. Totodată, nu există o practică de planificare bugetară distinctă pentru acțiunile specifice de protecție a consumatorului, ceea ce îngreunează implementarea eficientă a acestora. |
| 1. **Perioada planificată pentru elaborarea documentului de politici publice**
 | Perioada de elaborare a Programului privind Protecția Consumatorului în Republica Moldova este preconizată pentru lunile iunie - octombrie 2025, iar în luna noiembrie 2025 urmează să se asigure promovarea acestuia. |
| 1. **Părțile implicate în elaborarea documentului de politici publice și mecanismele de asigurare a transparenței și a participativităţii**
 | Procesul de cooperare pentru elaborarea și aprobarea Programului va fi efectuat într-o manieră participativă, cu implicarea părților interesate la nivel de ministere, alte autorități publice, instituțiile financiare și societatea civilă,. Consultările publice vor fi efectuate în conformitate cu prevederile cadrului normativ, inclusiv conform prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional și Hotărârii Guvernului nr. 967/2016 privind mecanismul de consultare publică cu societatea civilă în procesul decizional. Se planifică utilizarea următoarelor mecanisme de asigurare a transparenței și participativități:* Crearea unui grup de lucru pentru elaborarea programului, care va include, pe lângă reprezentanți ai autorităților publice și membri ai societății civile. Instituția responsabilă va transmite invitații către părțile interesate pentru desemnarea reprezentanților în grupul de lucru. Pentru facilitarea participării, va fi pus la dispoziție un formular electronic prin care orice parte interesată va putea aplica pentru a deveni membru al grupului de lucru.
* Organizarea a cel puțin trei dezbateri publice pe parcursul procesului de elaborare a documentului, după cum urmează:
	+ Consultarea conceptului documentului de politici publice;
	+ Consultarea privind problemele identificate și obiectivele propuse;
	+ Consultarea planului de acțiuni.

Principalii actori implicați în proces:* Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării;
* Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare;
* Ministerul Afacerilor Interne;
* Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale;
* Ministerul Mediului;
* Ministerul Educației și Cercetării;
* Ministerul Sănătății;
* Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor
* Comisia Națională a Pieței Financiare;
* Banca Națională a Moldovei;
* Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
* Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică;
* Autoritatea Aeronautică Civilă;
* Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;
* Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
* Agenția Națională Transport Auto;
* Agenția Națională pentru Sănătate Publică;
* Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
* Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale;
* Consiliul Concurenței.
* Agenția Navală;
* Camera de Comerț și Industrie;
* Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova;
* Asociațiile de consumatori.

Alte parți implicate vor fi incluse în funcție de necesitate.  |

1. Interviurile au fost organizate în cadrul proiectului pentru consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova organizat cu suportul financiar al Delegației Uniunii Europene în Republica Moldova și al Fundației Soros Moldova [↑](#footnote-ref-1)