

PROCES-VERBAL
al ședinței Consiliului coordonator pentru protecția consumatorilor și
supravegherea pieței

Data: 19.06.2025, ora 10:00

Bir. 246, Casa Guvernului

Au participat:

Cristina CEBAN	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Grigore CAȚER	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Cristina BOLUN	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Anatolie SILITRARI	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Cezar DUMBRĂVEANU	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Svetlana BARBĂRASĂ	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Angela POSTOLACHE	Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
Mariana GÎNCU	Ministerul Sănătății
Natalia TURCAN- MUNTEANU	Banca Națională a Moldovei
Victor MARTINENCO	Comisia Națională a Pieței Financiare
Violina ȘPAC	Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică
Alexandru STRAISTARI	Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică
Denis SÎTARI	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
Lina GUDIMA	Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale
Vasile GUȘTIUC	Agencia Națională pentru Sănătate Publică
Ana MIRON	Autoritatea Aeronautică Civilă
Sergiu DĂRĂNUȚĂ	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor
Mihail ZAPOROJAN	Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică
Veronica FOCȘA	Inspectoratul pentru Protecția Mediului
Dumitru BALTA	Serviciul Vamal

Efimia ISTRATII	Camera de Comerț și Industrie
Oxana BARBAROȘ	Asociația Națională a Companiilor din Domeniul TIC
Sergiu SAINCIUC	Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova
Mihaela PASCAL	AO „Pro Cons”/ECC Moldova
Serghei LELIC	AO „Centrul Național pentru Protecția Consumatorilor”
Natalia ILAȘCIUC	AO „Biroul de Consiliere în Metrologie”
Vitalie RAPCEA	Centrul Analitic Independent „Expert-Grup”
Ina CREȚU	Fundația Soros
Aurica BUTNARI	Delegația Uniunii Europene

Ordinea de zi:

Ședința Consiliului coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței a fost condusă de dna **Cristina CEBAN** – Președintele consiliului și secretar de stat al Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării (în continuare - *MDED*).

Dna Cristina CEBAN a luat cuvântul pentru a deschide ședința, exprimând mulțumiri participanților pentru implicarea activă în domeniul protecției consumatorilor, precum și a conturat rolul fiecărei autorități și asociații de consumatori în vederea respectării drepturilor consumatorilor.

În continuare, au fost discutate subiectele de pe agendă:

1. Rezultatele activității de protecție a consumatorilor în contextul alinierii la acquis-ul UE – realizări și planuri de viitor.

Dna Cristina CEBAN a comunicat despre principalele realizări în domeniul legislației privind protecția consumatorilor:

- Adoptarea Legii nr. 342/2023 pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor a asigurat transpunerea în legislația națională a prevederilor Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori, Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, Directivei (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și a Regulamentului (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului;

- Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale a transpus în legislația națională 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;

- Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor a asigurat transpunerea Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor;

- Proiectul de lege privind siguranța generală a produselor a fost adoptat în ședință de Guvern la 18 iunie 2025.

2. Conceptul Programului privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030

DI Grigore CAȚER – Șef Direcția infrastructura calității și supravegherea pieței din cadrul MDED, a prezentat conceptul Programului privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030.

Scopul principal al Programului este a consolidarea cadrului 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.

Programul se axează în special pe următoarele elemente cheie:

- Un cadru normativ coerent și armonizat, adaptat standardelor europene și realităților pieței moderne;

- Clarificarea regimului juridic aplicabil contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale;

- Un mecanism digital centralizat pentru gestionarea petițiilor consumatorilor;

- Operaționalizarea mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor (SAL);

- Consolidarea coordonării interinstituționale prin reactivarea platformei Consiliului Coordonator;

- Crearea și implementarea unui sistem național de instruire și consolidare a capacităților funcționarilor publici;

- Creșterea gradului de informare, educare și conștientizare a consumatorilor;

- Instituirea unui sistem unitar de colectare și analiză a datelor privind protecția consumatorilor;

- Participare crescută a mediului economic și a societății civile la inițiativele în domeniul protecției consumatorilor.

În cadrul ședinței au fost înaintate verbal anumite propuneri în vederea îmbunătățirii conținutului Programului.

Totodată, dna Cristina CEBAN a informat despre faptul că conceptul de program urmează a fi expediat membrilor consiliului în vederea expunerii asupra acestuia precum și pentru a aduce completări de conținut.

3. Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova - progrese și rezultate

3.1. Dl Vitalie RAPCEA – Director de program, Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” a comunicat despre lansarea portalului guvernamental „eDemocrație”, explicând că aceasta este o platformă digitală creată pentru a implica activ cetățenii în luarea deciziilor publice, simplificând comunicarea dintre oameni și autorități și stimulând participarea civică.

Prin intermediul platformei, cetățenii cu acces la semnătura electronică au acces la următoarele servicii:

- Depunerea petițiilor individuale sau colective;
- Depunerea cererilor de acces la informații de interes public;
- Participarea la consultări publice prin intermediul sondajelor.

În context dl Vitalie RAPCEA a informat membrii consiliului despre posibilitatea conectării la platformă a autorităților cu atribuții în domeniul protecției drepturilor consumatorilor, menționând că la moment doar Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației este conectată și oferă sprijin cetățenilor care aleg să se adreseze prin intermediul platformei.

3.2. Dna Aurica BUTNARI – Manageră de programe, Delegația Uniunii Europene în Republica Moldova a menționat despre lansarea la 24 ianuarie 2025, cu suportul financiar al Uniunii Europene a Centrul Unic de Apel pentru Consumatori gestionat de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare - *ISSPNPC*) din cadrul MDED.

Centrul are scopul de a îmbunătăți protecția drepturilor consumatorilor din Republica Moldova prin centralizarea și eficientizarea serviciilor de apel și consultanță pentru cetățeni asigurând o comunicare directă între consumatori și autoritățile responsabile.

Astfel, cetățenii Republicii Moldova pot beneficia de consiliere de specialitate în domeniul protecției consumatorilor la numărul de telefon (022) 51-51-51.

În context, dl Sergiu DĂRĂNUȚĂ – Șef ISSPNPC a comunicat despre eficiența centrului de apel pentru consumatori, invocând o creștere de peste 50% a numărului de apeluri înregistrate comparativ cu aceeași perioadă a anului 2024.

3.3. Dna Mihaela PASCAL – Directoare executivă, Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova (în continuare - *ECC Moldova/Centru*) a informat membrii despre lansarea la 5 noiembrie 2024 a ECC Moldova.

Centrul este o organizație non-guvernamentală dedicată protejării drepturilor consumatorilor.

Misiunea Centrului este să ofere consultanță juridică gratuită și sprijin pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor transfrontaliere sesizate de cetățenii Republicii Moldova în privința bunurilor și serviciilor procurate de aceștia în UE, și cele sesizate de cetățenii UE în privința bunurilor și serviciilor procurate în Republica Moldova.

În context, dna Mihaela Pascal a subliniat importanța recunoașterii Centrului de către MDED în vederea construirii unui dialog lucrativ și eficient pentru a proteja drepturile consumatorilor din Republica Moldova.

4. La finalul ședinței a fost discutat despre necesitate îmbunătățirii cooperării cu asociațiile de consumatori.

Dna Cristina CEBAN a comunicat reprezentanților asociațiilor de consumatori, membri ai consiliului, despre necesitatea prezentării unui raport privind domeniul de activitate și activitățile pe care le desfășoară în vederea protejării drepturilor și intereselor consumatorilor.

Suplimentar, membrii au remarcat necesitatea revizuirii Componentei nominale a Consiliului aprobată prin ordinul MDED nr. 103/2024, în contextul în care anumite instituții au delegat alte persoane spre participare în cadrul Consiliului.

Urmare a desfășurării ședinței Consiliului coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței,

s-a decis:

1. Conceptul Programului privind protecția consumatorului pentru anii 2026-2030 se remite membrilor Consiliului spre consultare și completare.

2. Procesul-verbal al ședinței se remite membrilor spre informare.

Președintele Consiliului

Cristina CEBAN