

**Crearea și organizarea unui centru unic de apel
pentru consumatori****Perioada de
implementare:** 01.02.2024 - 31.01.2025**Țările PaE:**
Moldova**Contribuția UE:** € 60 000**Buget total:** € 60**Linkuri către conturile de social media:**
facebook.com/henri.capitant.md/**Site-ul
proiectului:** www.henricapitant.md**Descrierea proiectului:**

Pentru majoritatea țărilor, în special pentru Republica Moldova (Moldova), anul economic 2022 a fost marcat de o inflație fără precedent și de creșterea prețurilor la energie. Începutul anului 2022, după ridicarea restricțiilor impuse de pandemia COVID-19, părea unul favorabil pentru economia Moldovei. Totuși, situația s-a schimbat radical odată cu invazia militară a Rusiei în Ucraina, iar prima criză a venit odată cu fluxul de refugiați din țara vecină.

Perspectivile pentru anul 2023 nu erau deloc optimiste, în special pentru Transnistria, o regiune a Moldovei izolată de armata rusă din cauza războiului și a intensificării crizei energetice în regiune. Consecințele războiului din Ucraina și criza energetică au dus, la începutul anului 2023, la o creștere a inflației de peste 30% și la o explozie a prețurilor pentru toate produsele și serviciile.

Problema generală cu care se confruntă statul și consumatorii rezidă în aplicarea și garantarea drepturilor și obligațiilor fundamentale prevăzute de legislație. Acest fapt necesită eforturi pentru crearea unui cadru economic, informațional, instituțional și juridic adecvat, în baza căruia drepturile garantate să poată fi pe deplin valorificate, fără a exista excepții care să justifice derogarea de la obligațiile prestabilite.

Războiul din Ucraina a condus la o creștere a incertitudinii economice. În aceste circumstanțe, rolul instrumentelor de politică pentru protecția consumatorului este de o importanță vitală. Consumatorii sunt, în general, partea mai vulnerabilă în tranzacțiile comerciale și, mai ales în situații de criză, au nevoie de un nivel ridicat de protecție pentru sănătatea, siguranța și interesele lor economice.

Rezultate așteptate:

1. Un proiect de lege elaborat pentru îmbunătățirea cadrului existent de protecție a consumatorilor.
2. Un raport de evaluare preliminar finalizat pentru a analiza situația actuală a protecției consumatorilor.
3. Instrumente informative și educaționale create pentru a îmbunătăți gradul de conștientizare și protecția drepturilor consumatorilor.
4. Sesiuni de formare teoretică și practică continue implementate pentru părțile interesate relevante.
5. Centrul Unic de Apel pentru Consumatori înființat în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.
6. Asistență tehnică și îndrumare oferite în mod continuu pentru funcționarea eficientă a Centrului Unic de Apel pentru Consumatori.
7. Vizibilitate sporită a rezultatelor și evenimentelor proiectului, cu sprijinul UE.