

**Foaie de parcurs a Ministerului Economiei și Infrastructurii  
pentru impulsionearea procesului de digitizare a economiei naționale și dezvoltare a comerțului electronic**

În contextul crizei pandemice COVID2019 și a necesității identificării unor noi rezerve de creștere a activității economice și comerciale pentru producătorii de bunuri și furnizorii de servicii din Republica Moldova, precum și pentru facilitarea interacțiunii la distanță între Guvern, comunitatea de afaceri și consumatori, Ministerul Economiei și Infrastructurii a efectuat o analiză a constrângerilor imediate și a identificat măsurile stimulatorii stringente, ce au drept **scop impulsionearea procesului de digitizare a economiei naționale și dezvoltarea comerțului electronic.**

Astfel, se constată câteva blocuri de probleme, pentru depășirea cărora se cer acțiuni imediate și mobilizarea, atât a eforturilor Guvernului, cât și ale sectorului privat și ale partenerilor de dezvoltare:

1. Nivel de informare scăzut în mediul întreprinderilor mici și mijlocii, despre oportunitățile oferite de comerțul on-line pentru accesarea directă și rapidă a consumatorilor de bunuri și servicii, respectiv – un nivel scăzut de investiții în această ramură a economiei;
2. Constrângeri și insuficiență de informare privind metodele de interacțiune la distanță Guvern/Business/Consumatori;
3. Proceduri vamale și fiscale mult prea complexe și descurajatorii pentru promovarea eComerțului și eExporturilor;
4. Competiție lentă și insuficiență de oferte pentru serviciile de procesare a plăților online, în special pe dimensiunea eExporturi;
5. Piață subdezvoltată de curierat și nivel scăzut de utilizare a oportunităților oferite de sectorul poștal – atât pentru comerțul intern, cât și pentru comerțul internațional.

Mediul de afaceri din țară este afectat de pe urma limitărilor impuse pe perioada crizei pandemice, dar și se confruntă cu deficiențe în accesarea clienților și partenerilor săi prin rețelele tradiționale existente de distribuție. În aceste condiții, posibilitățile de a atinge noi cote de vânzări prin intermediul Internetului, magazinelor on-line și platformelor on-line dedicate, obțin o importanță deosebită.

Baza legală este suficientă privind desfășurarea comerțului electronic în Republica Moldova, iar cele peste 400 de companii locale, care deja fac uz de instrumentele digitale, au demonstrat pe perioada de criză că au fost cel mai bine adaptate. Îmbunătățirea legislației în domeniu – rămâne a fi în obiectiv și expertiza necesară în acest sens va fi mobilizată.

Comunitatea IT din țară este una foarte competitivă și poate oferi soluțiile tehnologice necesare, peste 80% din produsele și serviciile celor cca. 550 de companii IT rezidente a Moldova IT Park fiind orientate la export - pe cele mai dezvoltate piețe. Utilizatorul final din țară are acces la una din cele mai dezvoltate rețele de comunicații electronice din lume, ca și consumatorii de pe majoritatea piețelor țintă pentru mărfurile și serviciile dezvoltate în Republica Moldova. Consumatorul nostru este familiarizat cu soluțiile digitale și peste 75% din populație folosește Internetul, alfabetizarea digitală este una din cele mai avansate, accesul la rețea este omniprezent - atât la rețele de fibră optică, cât și la Internetul mobil: peste 98% de localitățile din țară au prezență la punct fix de acces la fibră optică și peste 98% este acoperirea localităților cu Internet mobil de înaltă capacitate.

Aceste precondiții trebuie luate rapid în calcul de întreaga societate, pentru a da un nou imbold consumului intern de mărfuri și servicii, dar și pentru promovarea exporturilor prin instrumente digitale.

În scopul prioritizării și structurării acțiunilor sale, precum și în scopul obținerii unor rezultate tangibile și a unui efect economic pozitiv, Ministerul inițiază următoarele acțiuni, ce ar stimula interacțiunea digitală Guvern-Business (G2B), Business-Business (B2B), Business-Consumator (B2C), grupate pe 4 obiective:

- 1) Facilitarea interacțiunii la distanță și promovarea serviciilor digitale pentru mediul de afaceri;
- 2) Stimularea utilizării instrumentelor de comerț electronic de către companii;
- 3) Simplificarea procedurilor vamale la exportul on-line și stimularea serviciilor poștale și de curierat;
- 4) Promovarea și atragerea în țară a platformelor naționale și internaționale de comerț electronic

	<b>ACȚIUNE</b>	<b>TERMEN</b>	<b>PARTENERI IMPLEMENTARE</b>	<b>COMENTARII</b>
	<b>1. Facilitarea interacțiunii la distanță și promovarea serviciilor digitale pentru mediul de afaceri</b>			
1.	Conectarea la Serviciul guvernamental de plăți MPay a tuturor prestatorilor de servicii publice administrative. Stimularea utilizării Serviciului MPay pentru achitarea serviciilor publice descentralizate (prestate de APL).	1 lună	Autoritățile administrației publice centrale prestatoare de	Hotărârea de Guvern nr. 280 din 24.04.2013 a obligat autoritățile publice centrale subordonate Guvernului să înceapă utilizarea Serviciul MPay până la data de 1 decembrie

			servicii publice administrative; Agenția de Guvernare Electronică	2018. Cu toate acestea, multe servicii încă nu au fost conectate la MPay. Adițional, multe servicii ale altor autorități nu au fost conectate, deși Hotărârea de Guvern încurajează acest lucru.
2.	Analiza situației și elaborarea unui set de măsuri stimulatorii și de constrângere, pentru asigurarea necondiționată a utilizării de către toate autoritățile publice, persoanele juridice de drept public și privat, a documentelor și semnăturilor electronice, în conformitate cu Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic	2 luni	Cancelaria de stat; Agenția de Guvernare Electronică; Autoritățile administrației publice; Persoanele fizice de drept public și privat.	Deși documentele semnate cu semnătura electronică avansată calificată au valoare juridică ca și documente pe suport de hârtie, semnate cu semnătura olografă, conform dispozițiilor art.5 alin.(2), art.13 alin.(1), (4) și (5) și art.14 din Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic, se atestă în interacțiunea dintre autoritățile publice și persoanele fizice și juridice, precum și dintre persoanele juridice, situați, când nu se acceptă documentul semnat electronic, fiind cerută prezența fizică și perfectarea documentelor doar cu aplicarea semnăturii olografe. Astfel, nu este valorificat potențial enorm de eficientizare a interacțiunilor cu statul și dintre persoane juridice, iar în contextul pandemiei aceasta poate duce și la constrângeri serioase pentru activitatea de întreprinzător.
3.	Analiza măsurilor de identificare la distanță a persoanelor, alternative utilizării semnăturii electronice avansate calificate, pentru interacțiunea, care nu implică risc sporit, dintre persoanele fizice și persoanele juridice cu instituțiile statului, operatorii de telefonie mobilă, inclusiv în scopul obținerii semnăturii mobile, bănci, alți agenți economici. Promovarea utilizării semnăturilor electronice (simple, avansate necalificate sau avansate calificate) pentru autentificarea și identificarea la distanță a persoanelor care solicită prestarea serviciilor la distanță, prin intermediul	3 luni	Agenția de Guvernare Electronică; Serviciul de Informații și Securitate; Autoritățile administrației publice;	Deși documentele semnate cu semnătura electronică avansată calificată au valoare juridică ca și documente pe suport de hârtie, semnate cu semnătura olografă, conform dispozițiilor art.5 alin.(2), art.13 alin.(1), (4) și (5) și art.14 din Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic, în anumite cazuri de interacțiuni dintre autoritățile publice și persoanele fizice și juridice, precum și dintre persoanele

	portalurilor web specializate care asigură nivel sporit de securitate cibernetică		Agenți economici; Alte persoane juridice de drept public și privat.	juridice, nu se acceptă astfel de document, fiind solicitată vizita fizică cu prezentarea documentelor de identitate și perfectarea documentelor doar în formă scrisă cu aplicarea doar a semnăturii olografe. Astfel nu este valorificat potențial enorm de eficientizare a interacțiunilor cu statul și dintre persoane juridice, iar în contextul pandemiei, aceasta poate duce și la constrângeri serioase pentru activitatea de întreprinzător
4.	Facilitarea implementării soluțiilor de achitare prin MPay pentru persoanele juridice prin serviciile de internet banking	3 luni	Banca Națională a Moldovei; Agenția de Guvernare Electronică; Sectorul bancar.	Deși au fost dezvoltate mai multe servicii electronice pentru antreprenori, inclusiv posibilitatea de a solicita acte permissive prin intermediul unui ghișeu unic electronic, antreprenorii nu au posibilitate achite taxele pentru acte permissive prin intermediul serviciului de internet banking. Astfel, nu este valorificat suficient potențialul de optimizări în relațiile dintre stat și antreprenori.
5.	Facilitarea implementării serviciilor de înregistrare a afacerilor, inclusiv modificări în statutul de înregistrare și de lichidare a afacerilor, la distanță	3 luni	Agenția de Servicii Publice; Agenția de Guvernare Electronică.	Înregistrarea afacerilor și toate procedurile conexe cu acest serviciu sunt cruciale în dezvoltarea mediului de afaceri și atragerea investițiilor străine. Există un potențial enorm de impulsione a afacerilor în contextul implementării măsurilor de digitizare și ținând cont de constrângerile în afaceri cauzate de pandemie.
6.	Elaborarea măsurilor de excludere a procedurii implicite de eliberare a actelor permissive și deciziilor în rezultatul prestării serviciilor publice administrative pe suport de hârtie	1 lună	Agenția de Guvernare Electronică.	Autoritățile publice au toate resursele tehnologice și suport legal pentru eliberarea actelor permissive și deciziilor rezultate din prestarea serviciilor publice administrative doar în format electronic, care pot fi accesate oricând și de oricine, iar solicitarea acestora

				pe suport pe hârtie ar fi justificat doar în puține cazuri, când acestea r putea fi solicitate de instituții străine. Mai mult ca atât, existența acestor documente pe suport de hârtie în contextul pandemiei, prezintă constrângeri majore în desfășurarea afacerilor.
7.	Întreprinderea măsurilor pentru recunoașterea și garantarea unilaterală a certificatelor semnăturilor electronice avansate calificate eliberate de prestatorii de servicii de încredere calificați din țările UE, de către prestatorul de servicii de certificare acreditat în RM.	2 luni	I.P. STISC Serviciul de Informații și Securitate;	Garantarea de către STISC, în calitate de prestator de servicii de certificare acreditat în RM, a certificatelor emise în UE ar crea un potențial enorm de atragere a investițiilor din spațiul EU în Moldova și ar reduce din constrângerile investitorilor străini existenți. În același timp, acest proces ar fi facilitat de armonizarea legislației interne cu Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului, din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE
<b>2. Stimularea utilizării instrumentelor de comerț electronic de către companii</b>				
8.	Crearea unor instrumente financiare de susținere și a mecanismelor de promovare a inovației digitale și a startup-urilor tehnologice pe diferite verticale ale economiei naționale	1 an	Moldova IT Park	Crearea și implementarea unui Fond de susținere și a mecanismelor de promovare a inovației digitale și a startup-urilor tehnologice este o componentă indispensabilă a ecosistemului digital din țările dezvoltate. Republica Moldova are deja implementate numeroase elemente necesare în acest sens, iar evoluția sectorului IT din ultimii 3 ani o demonstrează cu succes. Pentru a obține acel efect multiplicator necesar, tehnologiile

				avansate trebuie susținute să fie acceptate în diverse verticale economice și să contribuie la creșterea eficienței economice.
9.	Elaborarea unui ghid/îndrumar pentru dezvoltarea unei afaceri on-line și a unui modul de instruire privind comerțul on-line	1 lună	ODIMM Moldova IT Park, Tekwill	Lipsa unui tablou clar și sistematizat despre pașii necesar de întreprins pentru a digitaliza vânzările, descurajează antreprenorii. Mai mult ca atât, instruirile realizate de ODIMM pentru IMM-uri, sunt incomplete în situația de astăzi, fără un modul privind comerțul on-line.
10.	Efectuarea unei analize privind costurile de elaborare și mentenanță a unui magazin on-line, de incorporare a serviciilor de plăți, metodele de stabilire a comisioanelor și garanțiilor pentru acestea. Punerea acestor date la dispoziția părților interesate.	1 lună	BNM ODIMM	Informația este vitală pentru antreprenori și le va permite să facă o planificare eficientă, va contribui la educarea unui nou segment de consumatori de aceste servicii și creștere a vânzărilor producătorilor autohtoni.
11.	Realizarea unui catalog al furnizorilor locali de soluții IT pentru comerț online. Punerea acestor date la dispoziția părților interesate	1 lună	Moldova IT Park	Informația va facilita contactele B2B și va ridica gradul de încredere al potențialilor beneficiari în ofertele de soluții tehnologice.
12.	Realizarea unui studiu al necesităților IMM-urilor din țară privind produsele și serviciile IT de care au nevoie. Punerea acestor date la dispoziția părților interesate	1 lună	ODIMM	Cunoașterea necesităților antreprenorilor din țară și gradul lor de așteptări va facilita o oferta tehnologică calibrată
13.	Identificarea măsurilor de stimulare a ofertei prestatorilor de servicii de plăți, pentru a susține producătorii autohtoni în eforturile de migrare on-line	1 lună	BNM CNPF	Există o slabă informare și lipsă de încredere din partea antreprenorilor față de corectitudinea aplicării comisioanelor pentru serviciile de plăți, în special internaționale, percepute pentru tranzacțiile cu cardul - între 2% și 3,5%, la care se adaugă depozitele de asigurare de până la 20%, comisioanele de procesare, taxe de chargeback, taxele lunare și anuale, etc.

				<p>Explicarea acestor costuri, dar și stimularea competiției pe această piață de servicii de plată va facilita procesul, chiar și în cazul unei piețe mici sau a măsurilor prudențiale exagerate.</p> <p>De asemenea, accesul la elemente de infrastructură necesară, cum ar fi bancomate în fiecare localitate, ar facilita accesul comunităților la noi servicii cashless.</p>
14.	Elaborarea pachetelor de suport pentru IMM-uri în dezvoltarea afacerilor on-line: instruire, vouchere pentru lansarea magazinelor on-line, suport marketing, etc., pe sectoare strategice, cu potențial sporit de export	2 luni	ODIMM Moldova IT Park	O serie de companii rezidente a Moldova IT Park și-au prezentat deja disponibilitatea de a veni cu instruire și suport pentru IMM-uri, alte inițiative similare sunt derulate pe baze private sau în cadrul unor proiecte. Accentul urmează a fi pus pe soluții tehnologice și suport oferit de companii IT din țară.
15.	Suport pentru sporirea vizibilității IMM-urilor locale – prezente în spațiul virtual, prin integrarea datelor despre acestea într-un portal web ușor de identificat, ca soluție imediată	3 luni	ODIMM	Vizibilitatea on-line este o problemă pentru micii producători, care se pierd în avalanșa de oferte și nu sunt competitivi în tehnici de promovare. O pagina web simplă și ușor de identificat, ar fi soluția intermediară, care ar readresa cererile on-line, direct către micii producători
16.	Crearea unei platforme on-line naționale, cu funcționalitățile de integrare a informației despre producătorii locali - prezenți în spațiul virtual, precum și cu opțiuni pentru micii producători pentru care nu este fezabilă dezvoltarea magazinelor on-line proprii. Inițierea unui dialog cu partenerii externi ai Republicii Moldova de suport pentru crearea unei platforme digitale naționale pentru producătorii autohtoni de bunuri și servicii	1 an	ODIMM și/sau Poșta Moldovei	Promovarea online este foarte accesibilă, însă în avalanșa de oferte, mulți producători locali rămân neobservați. Acest instrument ar trebui să integreze și să readreseze solicitările la magazinele virtuale ale producătorilor locali. Totodată, pentru producătorii mici, care nu pot întreține magazine online private, platforma ar trebui pe viitor să le ofere soluții intermediare de comercializare a produselor și serviciilor. Programul maxim ar fi un produs

				informatic bine recunoscut și cu branding de țară.
17.	Lansarea unor acțiuni de sensibilizare și informare a consumatorilor pentru ridicarea gradului de încredere în tranzacțiile online, specificul e-comerțului, drepturile și obligațiile vânzătorilor și cumpărătorilor	1 luna	Agenția pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței	Ridicarea gradului de informare a consumatorilor, dar și protecția drepturilor lor este o acțiune inedită, la care este nevoie de implicarea întregii comunități.
<b>3. Simplificarea procedurilor vamale la exportul on-line și stimularea serviciilor poștale și de curierat</b>				
18.	Identificarea constrângerilor și aplicarea măsurilor ce se impun pentru dezvoltarea competiției pe segmentul comunicațiilor poștale și de curierat, ca element indispensabil comerțului electronic și promovare a eExporturilor	3 luni	ANRCETI Operatorii poștali	Tarifele poștale aplicate de agenții poștali alternativi sunt foarte înalte, iar competiția reală pe piața de livrare a trimerilor poștale internaționale lipsește. De exemplu: DHL pentru un colet de 0.5 kg percepe 1058 lei, Unipost Express - 2299 lei, iar „Poșta Moldovei” – 100 lei (tarif orientat la cost, accesibil și justificat economic, dar slab popularizat și slab utilizat, datorită barierelor vamale existente.
19.	Obținerea de către operatorul poștal național a licenței pentru servicii de monedă electronică, integrarea serviciilor de plată și oferirea de servicii de eWallet antreprenorilor și clienților	3 luni	Poșta Moldovei	Va facilita accesul potențialilor comercianți la servicii de plată competitive, ținând cont de faptul, că infrastructura poștală este înalt ramificată, Poșta Moldovei este deja conectat la instrumentele internaționale de plată și poate dezvolta servicii conexe pentru exportatori. Fără a perturba competiția pe această piață, prin măsuri de stimulare și suport, Î.S. Poșta Moldovei, care are statut de operator poștal universal și este parte a sistemului Uniunii Poștale Universale, va fi



				crescut la nivel de companie lider și ghișeu unic la promovarea eExportului
20.	Ajustarea declarației poștale CN23, completarea cu datele necesare și aprobarea ei în calitate de declarație vamală primară	3 luni	Poșta Moldovei Serviciul Vamal Serviciul Fiscal de Stat	<p>Se vor elimina duplicarea procedurilor și se vor reduce costurile de administrare, iar oficiile poștale vor deveni mai accesibile pentru agenții economici ce operează cu exporturi online.</p> <p>În prezent, SFS recunoaște doar declarația vamală în detaliu, respectiv apare necesitatea ca declarația CN23 să fie recunoscută ca declarație vamală pentru a oferi agentului economic exportator posibilitatea de a-și restitui TVA.</p> <p>Este o practică general acceptată și operatorii poștali ce sunt parte la Convenția UPU beneficiază de o așa posibilitate în alte state.</p>
21.	Interconectarea modului V al sistemului informațional „Asycuda World” cu modulul sistemului informațional al Poștei Moldovei - CDS pentru a oferi posibilitatea persoanei fizice/juridice să completeze online declarația unică (poștală/vamală) CN23 pe interfață CDS	3 luni	Serviciul Vamal Poșta Moldovei	<p>Upgrade la Asycuda 4.3 este la faza finală de implementare și va oferi posibilitatea persoanei fizice/juridice să completeze personal online declarația unică (poștală/vamală) CN23 pe interfață CDS, eliminând plățile pentru serviciile brokerilor vamali. La moment, sistemul informațional poștal nu este interoperabil cu sistemul informațional vamal (declarațiile poștale și declarațiile vamale se prezintă separat pe suport de hârtie, deși sunt în mare parte comparabile și integrabile on-line). Tergiversarea acestei soluții duce la dublarea mai multor procese la obținerea declarației vamale prelabile și optimizarea proceselor legate de expedierea coletelor.</p>

22.	Obținerea de către Poșta Moldovei a statutului de Agent Economic Autorizat pentru simplificarea procedurilor vamale la export on-line, la un ghișeu unic	3 luni	Poșta Moldovei Serviciul Vamal	Statutul dat va permite operatorului poștal național să simplifice procedurile vamale pentru potențialii săi clienți, orientați la export on-line la un ghișeu unic – pe teritoriul oficiilor poștale (inclusiv – până la nivel de raion).
23.	Ajustarea Regulamentului cu privire la activitatea brokerului vamal și a specialistului în domeniul vămuirii, aprobat prin HG nr. 1290/2005, în vederea oferirii posibilității angajaților desemnați ai operatorului poștal național să cumuleze servicii de brokeraj în oficiile operatorului poștal național	3 luni	MF Serviciul Vamal	O opțiune intermediară ar fi transferarea art.8 din proiectul noului Cod Vamal în Codul vamal actual.  Costurile excesive aferente procedurii de declarare a mărfurilor (servicii de brokeraj artificial inevitabile – min. 600 lei/declarație, taxe vamale la export de până la 0,4%, ce contrazic regulile OMC și a Acordului de Asociere), toate acestea descurajează categoric micii exportatori prin instrumente online.
24.	Automatizarea procesării vamale a coletelor în Centrul republican de prelucrare a poștei	3 luni	Poșta Moldovei Serviciul Vamal	Infrastructura tehnologică învechită și lipsa automatizării la etapa procesării coletelor, reduce atractivitatea acestui serviciu și descurajează clienții, iar controlul vamal manual și lipsa echipamentelor de scanare la centrele de prelucrare a poștei extind durata de procesare.
25.	Eliminarea taxei de până la 0,4% pentru procedurile vamale efectuate în timpul orelor de lucru 8.00-17.00, de luni până vineri și/sau pentru IMM-uri autohtone orientate la export prin instrumente on-line	2 luni	MF Serviciul Vamal	Taxa este abuzivă și contravine normelor OMC și AA, descurajând exportul de produse autohtone
<b>4. Promovarea și atragerea în țară a platformelor naționale și internaționale de comerț electronic</b>				

26.	Negocieri directe cu platformele internaționale și regionale de comerț electronic, precum Amazon, eMag, Rozetka, etc., pentru a se extinde în RM sau a accepta agenți economici din RM în calitate de furnizori	6 luni	MAEIE Partenerii de dezvoltare	<p>Acest obiectiv este foarte complex, dar cel mai important din perspectiva factorului extern.</p> <p>Accesul la canalele internaționale de marketing și rețelele logistice sunt cea mai mare provocare, dar și cea mai mare oportunitate pentru eExport.</p> <p>Prioritar ar fi conectarea producătorilor locali la platformele eMag/Romania și Rozetka.ua/Ucraina.</p> <p>Măsurile stimulatorii pentru extinderea infrastructurii logistice, negocierile la cel mai înalt nivel, suport producătorilor locali să accedă în aceste rețele – sunt doar câteva din acțiunile necesare.</p>
27.	Sprijinirea inițiativelor private sau a sectorului asociativ care și-au anunțat disponibilitatea de a contribui la promovarea comerțului online, cum ar fi Tekwill, Artcore, ZipHouse, Simpals, Elefant, etc. Consultări periodice pe agenda eEconomy și eComerț cu mediul de afaceri și sectorul asociativ	Permanent	Consiliul Economic Sectorul Asociativ Partenerii de dezvoltare	Susținerea inițiativelor private și a mediului asociativ vor amplifica vizibilitatea acestor programe și vor crește șansele rezultatului scontat.