

Ghidul profesionistului în soluționarea reclamațiilor consumatorilor



Cum poate fi organizat corect procesul de examinare și soluționare a reclamațiilor consumatorilor? Cum pot fi respectate drepturile consumatorilor, asigurând, în același timp, o gestionare eficientă și conformă a obligațiilor profesionistului? Ce măsuri trebuie întreprinse în cazul produselor sau serviciilor neconforme ?

În activitatea de zi cu zi a profesioniștilor, provocarea nu constă doar în cunoașterea obligațiilor legale, ci și în implementarea unor proceduri interne clare, transparente și unitare pentru gestionarea reclamațiilor consumatorilor.

În acest context, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor salută elaborarea **Ghidului profesionistului în soluționarea reclamațiilor consumatorilor**, realizat de Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova (ECC Moldova). Publicația reprezintă un instrument practic destinat profesioniștilor care comercializează produse sau prestează servicii și care urmăresc organizarea unui proces eficient, documentat și orientat spre respectarea drepturilor consumatorilor.

Ghidul conține recomandări privind organizarea procesului intern de primire, înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor, explică drepturile și obligațiile consumatorilor și ale profesioniștilor și prezintă principalele mecanisme juridice aplicabile în domeniul protecției consumatorilor.

ISSPNPC încurajează profesioniștii să utilizeze acest ghid ca instrument de bună practică, contribuind astfel la soluționarea promptă și echitabilă a reclamațiilor, consolidarea încrederii consumatorilor și dezvoltarea unor relații comerciale bazate pe transparență și responsabilitate.

Totodată, ghidul are caracter informativ și orientativ și nu substituie prevederile legislației în vigoare, acestea urmând a fi aplicate cu prioritate în fiecare caz concret.

Descarcă gratuit Ghidul profesionistului în soluționarea reclamațiilor consumatorilor [aici](#).