În atenția consumatorilor!!!



În cadrul Cancelariei Agen?iei pentru Protec?ia Consumatorilor ?i Supravegherea Pie?ei se atest? transmiterea de c?tre consumatori a peti?iilor care nu corespund normelor legale ce trebuie s? întruneasc? o reclama?ie.

În acest sens, reiter?m c? în temeiul prevederilor Codului Administrativ nr 116/2018, Peti?ia poate fi:

a) depus? în scris la autoritatea public? ori expediat? prin po?t? sau fax;

b) transmis? în form? electronic?;

c) depus? verbal, fiind consemnat? într-un proces-verbal.

Dac? se transmite în form? electronic?, peti?ia trebuie s? corespund? cerin?elor legale stabilite pentru un document electronic.

Totodat?, este necesar ca peti?ia s? con?in? urm?toarele elemente:

a) numele ?i prenumele sau denumirea peti?ionarului;

b) domiciliul sau sediul peti?ionarului ?i adresa de po?t? electronic? dac? se solicit? r?spuns pe aceast? cale;

c) denumirea autorit??ii publice;

d) obiectul peti?iei ?i motivarea acesteia;

e) semn?tura peti?ionarului ori a reprezentantului s?u legal sau împuternicit, iar în cazul peti?iei transmise în form? electronic? – semn?tura electronic?.

În cazul în care peti?ia este depus? de c?tre un reprezentant, aceasta trebuie s? fie înso?it?, dup? caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal sau de procura reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prev?zute de reglement?rile legale în vigoare sau considerate utile de c?tre peti?ionar pentru sus?inerea peti?iei sale.

Este de re?inut faptul c?, peti?iile anonime sau cele depuse f?r? indicarea adresei po?tale sau electronice a peti?ionarului nu se examineaz?.

Totodat?, legea stipuleaz? clar c?, dac? peti?ia nu corespunde cerin?elor prev?zute la art.72 alin.(3) sau art.75 alin.(1) lit.c)–e) Cod administrativ, solicitantului i se indic? asupra neajunsurilor ?i i se acord? un termen rezonabil pentru înl?turarea lor. În cazul în care peti?ionarul nu înl?tur? neajunsurile în termenul acordat, peti ?ia nu se examineaz?.

Suplimentar, este de re?inut faptul c?, potrivit Legii 105/2003 cu privire la protec?ia consumatorilor, reclama ?ia este o declara?ie scris?, sus?inut? de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil s? comit? o înc?lcare a actelor normative care protejeaz? interesele consumatorilor.

Reie?ind din defini?ia indicat? supra în coroborare cu prevederile Codului administrativ, se re?ine c?, pe lîng ? cerin?ele indicate în Codul administrativ, peti?ionarul este obligat s? prezinte o copie de pe bonul de cas? sau o copie de pe alt document care confirm? efectuarea cump?r?turii (inclusiv certificatul de garan?ie).

Astfel, întru examinarea examinarea multiaspectual?, complet? ?i obiectiv? a circumstan?elor, rug?m to?i consumatorii, atât cei care depun reclama?ii prin intermediul oficiilor Po?tei Moldovei, cât ?i prin intermediul adreselor noastre electronice: **consumator@apcsp.gov.md** sau **info@apcsp.gov.md** s? indice pe lâng? descrierea motivului reclama?iei ?i obligatoriu urm?toarele detalii:

- Numele, prenumele consumatorului;
- Adresa domiciliului;
- Telefon;
- Denumirea agentului economic ce a comercializat produsul (serviciul);
- Produsul (serviciul) reclamat;
- Data achizi?ion?rii produsului;
- Bonul de plat? (chitan?a);
- Detalii privind deficien?ele produsului (serviciului) reclamat;
- Revendic?rile consumatorului;
- Semn?tura consumatorului;

Întru respectarea condi?iilor de examinare a unei peti?ii de c?tre autoritatea de stat privind protec?ia drepturilor consumatorilor accesa?i **acest link** pentru a putea desc?rca modelul integral a unei reclama?ii.

Dac? considera?i c? APCSP nu v-a solu?ionat peti?ia, în termenele reglementate de lege sau considera?i c? vi s-au înc?lcat anumite drepturi prin emiterea sau respingerea emiterii unui act administrativ, sunte?i în drept s ? depune?i o cerere prealabil?.

Agen?ia are dreptul s? nu examineze în fond peti?iile care con?in un limbaj necenzurat, ofensator sau amenin??ri la securitatea na?ional?, la ordinea public?, la via?a ?i s?n?tatea persoanei oficiale, precum ?i a membrilor familiei acesteia.

Dac?, dup? expedierea r?spunsului la peti?ie, se depune o nou? peti?ie de acela?i peti?ionar, cu acela?i obiect, aceasta nu se examineaz?.

Pentru mai multe informa?ii privind modul de depunere ?i examinare a peti?iilor, v? recomand?m s? consulta ?i:

- Constitu?ia Republicii Moldova;
- Codul administrativ al Republicii Moldova;
- Legea privind accesul la informa?ie;

- Legea privind semn?tura electronic? ?i documentul electronic;

- Legea privind protec?ia consumatorilor.