

În atenția consumatorilor!!!



În cadrul Cancelariei Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței se atestă transmiterea de către consumatori a petițiilor care nu corespund normelor legale ce trebuie să întrunească o reclamație.

În acest sens, reiterăm că în temeiul prevederilor Codului Administrativ nr 116/2018, Petiția poate fi:

- a) depusă în scris la autoritatea publică ori expediată prin poștă sau fax;
- b) transmisă în formă electronică;
- c) depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal.

Dacă se transmite în formă electronică, petiția trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic.

Totodată, este necesar ca petiția să conțină următoarele elemente:

- a) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- c) denumirea autorității publice;
- d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
- e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

În cazul în care petiția este depusă de către un reprezentant, aceasta trebuie să fie însoțită, după caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal sau de procura reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare sau considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale.

Este de reținut faptul că, petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se examinează.

Totodată, legea stipulează clar că, dacă petiția nu corespunde cerințelor prevăzute la art.72 alin.(3) sau art.75 alin.(1) lit.c)–e) Cod administrativ, solicitantului i se indică asupra neajunsurilor și i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se examinează.

Suplimentar, este de reținut faptul că, potrivit Legii 105/2003 cu privire la protecția consumatorilor, reclamația este o declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele consumatorilor.

Reieșind din definiția indicată supra în coroborare cu prevederile Codului administrativ, se reține că, pe lângă cerințele indicate în Codul administrativ, petiționarul este obligat să prezinte o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanție).

Astfel, întru examinarea multiaspectuală, completă și obiectivă a circumstanțelor, rugăm toți consumatorii, atât cei care depun reclamații prin intermediul oficiilor Poștei Moldovei, cât și prin intermediul adreselor noastre electronice: consumator@apcsp.gov.md sau info@apcsp.gov.md să indice pe lângă descrierea motivului reclamației și obligatoriu următoarele detalii:

- Numele, prenumele consumatorului;
- Adresa domiciliului;
- Telefon;
- Denumirea agentului economic ce a comercializat produsul (serviciul);
- Produsul (serviciul) reclamat;
- Data achiziționării produsului;
- Bonul de plată (chitanță);
- Detalii privind deficiențele produsului (serviciului) reclamat;
- Revendicările consumatorului;
- Semnătura consumatorului;

Întru respectarea condițiilor de examinare a unei petiții de către autoritatea de stat privind protecția drepturilor consumatorilor accesați [acest link](#) pentru a putea descărca modelul integral a unei reclamații.

Dacă considerați că APCSP nu v-a soluționat petiția, în termenele reglementate de lege sau considerați că vi s-au încălcat anumite drepturi prin emiterea sau respingerea emiterii unui act administrativ, sunteți în drept să depuneți o cerere prealabilă.

Agenția are dreptul să nu examineze în fond petițiile care conțin un limbaj necenzurat, ofensator sau amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și a membrilor familiei acesteia.

Dacă, după expedierea răspunsului la petiție, se depune o nouă petiție de același petiționar, cu același obiect, aceasta nu se examinează.

Pentru mai multe informații privind modul de depunere și examinare a petițiilor, vă recomandăm să consultați:

- [Constituția Republicii Moldova;](#)
- [Codul administrativ al Republicii Moldova;](#)
- [Legea privind accesul la informație;](#)

- [Legea privind semnătura electronică și documentul electronic;](#)
- Legea privind protecția consumatorilor.