

REGULAMENT

**PROCEDURA GENERALĂ
PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR
REFERITOARE LA
LIPSA CONFORMITAȚII
PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
Chișinău 2013

REGULAMENT

**PROCEDURA GENERALĂ
PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR
REFERITOARE LA
LIPSA CONFORMITAȚII
PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

APROBARE

Aprobat prin _____ din _____
cu aplicare din _____

CUPRINS

		pag.
CAP. 1	Scopul si domeniul de aplicare	3
CAP. 2	Documente de referință	3
CAP. 3	Terminologie	4
CAP. 4	Reguli de Procedură	4
CAP. 5	Atragerea surselor mass-media în acțiunile de control.	9
CAP. 6	Stabilirea măsurilor și încheierea documentelor de control	10
CAP. 7	Informarea consumatorilor privind modul de soluționare a petițiilor	11
CAP. 8	Abateri disciplinare	12
CAP. 9	Dispoziții finale	12
	Anexe:	
	1. Fișa de reclamație	
	2. Adresarea în Prealabil	
	3. Act de identificare	

CAP. 1 SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de examinare a sesizărilor/reclamațiilor de la consumatori.

Procedura se aplică de către persoana cu atribuții de control (inspector) al Agenției pentru Protecția Consumatorilor, în domeniul produse alimentare, produse industriale și servicii prestate, Direcția relații cu consumatorii și Serviciul Administrare.

CAP. 2 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

1. Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507);
2. Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1994, nr.4, art.47);
3. Hotărârea Guvernului nr.1465 din 8 decembrie 2003 "Cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.248-253, art.1530);
4. Hotărârea Guvernului nr.547 din 4 august 1995 "Cu privire la măsurile de coordonare și reglementare de către stat a prețurilor (tarifelor)" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr.53-54, art.426);
5. Hotărârea Guvernului nr.936 din 09 decembrie 2011 "privind crearea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și aprobarea Regulamentului, structurii și efectivului-limită ale acesteia".
6. Hotărârea Guvernului nr.49 din 24 ianuarie 1994 "Cu privire la aprobarea Regulilor de bază ale comerțului cu amănuntul și activității în sfera alimentației publice pentru agenții antreprenoriatului din teritoriul Republicii Moldova" (Monitor, 1994, nr.1, art.28);
7. Hotărârea Guvernului nr.191 din 19 februarie 2002 "Despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.29-31, art.263);
8. Hotărârea Guvernului nr.1141 din 4 octombrie 2006 "Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.161, art.1233).
9. Hotărârea Guvernului nr.996 din 20.08.2003 "Despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj" (Monitorul Oficial al R.Moldova nr.189-190/1046 din 29.08.2003).
10. Legea nr. 982-XIV din 11 mai 2000 "Cu privire la accesul la informație" (Monitorul Oficial al R.Moldova nr.88-90/664 din 28.07.2000)
11. Alte acte legislative și normative din domeniul protecției consumatorilor.

CAP. 3 TERMINOLOGIE

În sensul prezentei proceduri, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

consumator – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

petiționar – consumator care a depus o petiție la Agenția pentru protecția consumatorilor sau la subdiviziunile sale teritoriale, inclusiv prin intermediul asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor;

petiție – orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri

petiție repetată – petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă;

sesizare - formulare **făcută în scris ori prin poșta electronică, apel telefonic**, prin preluarea /completarea fișei de sesizare/reclamație, de către personalul DRC cu privire la lipsa conformității produselor /serviciilor achiziționate, fără solicitare de pretenții materiale;

reclamație: formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare /reclamație de către personalul din cadrul DRC privind lipsa conformității produselor /serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor și prin care se solicită repararea prejudiciilor, conform prevederilor legale.

Prin petiție se înțelege atât sesizarea cât și reclamația așa cum sunt definite mai sus.

demers – orice intervenție făcută de autorități ale administrație publice cu scopul de ași

proteja drepturile și interesele sale legitime, sau atragere în control cu acțiunile de competență.

Structurile teritoriale se constituie din Direcțiile Teritoriale pentru Protecția Consumatorilor (actualmente Direcția protecția consumatorilor Teritorial Bălți și Direcția protecția consumatorilor Teritorial Cahul).

CAP. 4 REGULI DE PROCEDURĂ

4.1 Condiții prealabile pentru soluționarea petițiilor

(1) Direcția relații cu consumatorii (DRC), conform prevederilor legale, are obligația de a institui un sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, stocarea, analizarea și prelucrarea petițiilor consumatorilor care sesizează încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale.

(2) Pentru operativitatea soluționării petițiilor, consumatorii vor fi îndrumați să se adreseze mai întâi (prealabil) vânzătorului/prestatorului.

(3) În cazul produselor nealimentare, care se afla în termenul de garanție, la care consumatorul constată neconformități, acesta trebuie să se adreseze vânzătorului în conformitate cu dispozițiile legale, vânzătorul este răspunzător pentru lipsa conformității produsului achiziționat.

(4) În cazul constatării lipsei conformității produselor/serviciilor în cadrul termenului de garanție sau a datei durabilității minimale/datei limită de consum, aducerea acestora la conformitate sau înlocuirea acestora, în fiecare caz, se face fără plată. Vânzătorul/prestatorul de servicii suportă toate costurile necesare legate de transport, manipulare, expertizare, demontare, montare, manoperă, materialele utilizate și ambalare.

(5) După expirarea termenului de garanție, remedierea deficiențelor sau înlocuirea produselor, care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate, ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, sunt obligații ale agentului economic.

(6) Pentru operativitatea și eficientizarea activității de soluționare a petițiilor, în sprijinul petiționarilor, se recomandă ca petițiile să fie adresate Direcțiilor Teritoriale pentru Protecția Consumatorilor pe raza cărora se află entitatea reclamată. Petițiile înregistrate la Agenție se transmit Direcțiilor Teritoriale.

(7) Directorului sau vice-directorul Agenției desemnează, prin decizie administrativă/fișa postului, persoanele care să se îngrijească de rezolvarea petițiilor (responsabili cu petițiile).

(8) DRC repartizează petițiile și monitorizează examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor privind calitatea produselor procurate și serviciilor prestate, parvenite în cadrul APC.

(9) Petițiile ce nu țin de competența APC vor fi trimise în termen de 3 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice, care au ca atribuții rezolvarea problemelor reclamate/sesizate, informând, în acest sens consumatorul.

(10) În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

4.2 Preluarea și înregistrarea petițiilor/informațiilor de la consumatori

4.2.1. Petiția în formă scrisă adresată Agenției trebuie să conțină, de regulă, următoarele date:

1. numele, prenumele consumatorului care a depus petiția, adresa de la domiciliu și telefonul de contact (după caz).

2. denumirea agentului economic reclamat (sau persoanei fizice autorizate, în continuare – agent economic), adresa juridică /sediul și nr. de telefon (după caz);

3. copia bonului de casă sau altui document, care confirmă efectuarea cumpărării produsului sau achitării serviciului;
4. expunerea succintă a subiectului petiției (care drepturi ale consumatorului au fost lezate, care sunt presupusele încălcări și revindecările acestuia)
5. copia reclamației adresată în prealabil agentului economic, care să conțină revendicările consumatorului (semnată/ștampilată și înregistrată de persoana responsabilă) sau dacă a fost expediată prin poștă, atunci avizul de recepție.
6. copia răspunsului privind rezultatele examinării reclamației de către agentul economic (dacă există);
7. alte informații ce țin de subiectul petiției (produsul reclamat, talonul de garanție, contractul de prestare a serviciului (executare a lucrărilor), etc.).

În cazul când consumatorul prezintă mostre a produsului reclamat, inspectorul/colaboratorul Direcției cu funcție de control efectuează identificarea produsului în cauză și completează Actul de identificare stabilit de Procedură.

8. Agenția nu primește de la consumatori produsele reclamate (produse alimentare, alcoolice, cosmetice, etc.) în calitate de mostre pentru încercări de laborator. La inițiativa consumatorului de a efectua la produsul prezentat încercările respective, se recomandă adresarea acestuia într-un laborator de încercări acreditat în domeniu, pentru efectuarea încercărilor din cont propriu.

Agenția plasează în laboratorul de încercări mostre exclusive prelevate în cadrul controlului.

9. Atunci când produsul reclamat poate fi acceptat ca probă pentru indentificare, inspectorul responsabil de examinarea petiției va decide necesitatea reținerii produsului sau solicitarea lui pe parcursul examinării petiției.

4.2.2 Petițiile înaintate în adresa Agenției pot fi depuse în modul următor:

➤ Serviciul Administrare/înregistrare la sediile Direcțiile Teritoriale:

Direcția protecția consumatorilor mun. Bălți (str. Victoriei 54, tel.: 0231-39-808, fax: 0231-39-809)

Direcția protecția consumatorilor mun. Cahul (str. Piața Independenței 2, tel.: 0299-31007, fax: 0299-31008)

- prin poștă la adresa: MD- 2071, mun. Chișinău, str. Alba-Iulia 75, bloc G;
- prin intermediul nr. de fax: 022 501-981;
- în format electronic la adresa de e-mail: consumator@apc.gov.md (pentru documentul electronic - aplicarea semnăturii digitale);

4.2.3 Petițiile parvenite în formă electronică se copiază în fișierul de arhivă cu indicarea datei și orei de recepție, iar ulterior, în forma accesibilă de informare, se transmit spre avizare în aceeași zi Directorului Agenției.

4.2.4 DRC înregistrează toate petițiile parvenite în adresa Agenției în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 208 din 31.03.1995.

4.2.5 La înregistrarea petițiilor, de către Serviciul Administrare pe prima pagină se aplică ștampila de înregistrare, iar DRC indică indicele de înregistrare și data primirii petiției. Indicele de înregistrare constă din numărul de ordine de înregistrare a petiției și litera "p".

4.2.6 Recepționarea petițiilor se efectuează deasemenea și la linia fierbinte de informare a consumatorilor.

Petiția sau informația recepționată la telefon trebuie să conțină:

- a) numele prenumele consumatorului;
- b) denumirea agentului economic, adresa juridică etc.;
- c) denumirea produsului/serviciului reclamat;
- d) subiectul petiției și alte informații ce țin de subiectul petiției.

4.2.7 Întru facilitarea procedurii de depunere a petițiilor și eficientizarea procesului de examinare a acestora, se propune consumatorului completarea Fișei de reclamație cu privire la calitatea produselor sau serviciilor ca formă-model stabilită de către Agenție.

4.2.8 La petiția parvenită repetat se atribuie indicele de înregistrare de rînd, iar pe prima pagină se indică numărul de înregistrare al primei petiții.

În colțul din dreapta de sus a petiției repetate se face inscripția "Repetată" și se selectează corespondența precedentă.

4.3 Soluționarea petițiilor pe cale amiabilă

Pot fi două tipuri de soluționare a petițiilor.

- prin control;
- fără control;

(1) La înregistrarea unei reclamații se verifică dacă petiționarul s-a adresat, în prealabil vânzătorului, respectiv dacă ultimul a depășit termenul de examinare a reclamației sau a refuzat soluționarea reclamației în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) Totodată, DRC analizează informațiile cu privire la natura produselor/serviciilor, a neconformităților reclamate/sesizate, precum și pretențiile formulate de petiționar.

(3) Avînd la bază informațiile menționate anterior, inspectorii pot folosi una din următoarele modalități de soluționare operativă a petițiilor, modalități care nu implică prezența acestora în teren:

a) apelarea telefonică a agentului economic reclamat și consilierea acestuia astfel încât să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condiții legale.

b) notificarea agentului economic reclamat, prin care se solicită soluționarea pe cale amiabilă a petiției și repunerea în drepturi a consumatorului, în condițiile legii.

(4) În situația în care reclamația nu se soluționează pe cale amiabilă, APC va iniția acțiunea de control pentru examinarea și soluționarea reclamației.

(5) Recurgerea la una din cele două modalități de rezolvare pe cale amiabilă a petițiilor se va face numai în situațiile în care consumatorul nu s-a prezentat, în prealabil, la agentul economic și numai în cazurile în care neconformitățile produselor sau serviciilor reclamate/sesizate afectează individual consumatorul, respectiv natura neconformităților nu

impune desfășurarea unor acțiuni de control din partea Inspectoratului pentru prevenirea sau limitarea prejudicierii altor consumatori.

4.3.2 Soluționarea petițiilor prin acțiuni de control

(1) Conducătorul Agenției va asigura, într-un termen rezonabil, dar fără al depăși pe cel legal, de la data înregistrării petiției, inițierea procedurii de examinare a petiției, echipa de control fiind formată din doi inspectori (preferabil).

Soluționarea petiției de către agentul economic în cadrul controlului nu-l exonerează de responsabilitate în vederea înlăturării neconformităților și rămâne pasibil de răspundere contravențională.

(2) În situația în care, numărul mare de petiții înregistrate într-o perioadă de timp restrâns nu permite cercetarea lor individuală, conducerea poate dispune, pe baza unor priorități stabilite, să se procedeze, după caz, la cercetarea concomitentă a mai multor petiții la același agent economic sau cu același subiect la agenți economici diferiți.

(3) Examinarea sesizărilor se va face cu **respectarea confidențialității** datelor de identitate a petiționarului.

(4) Examinarea și soluționarea petiției prin controlul de stat, se realizează în termen de până la 30 de zile calendaristice de la data înregistrării în DRC.

(5) În cazul în care aspectele sesizate prin petiție impun o cercetare care necesită timp, ca urmare a apariției unor situații neprevăzute, Directorul Agenției poate prelungi la solicitarea inspectorului termenul de 30 zile calendaristice cu cel mult o lună, cu anunțarea petiționarului despre acest fapt.

(6) Cercetarea se va efectua avînd la bază documentele probatorii puse la dispoziție de petiționar, rezultatele controlului efectuat la agentul economic asupra produselor similare existente la comercializare și după caz, la petiționar, inclusiv eventualele rapoarte de încercări.

(7) Ca urmare a examinării petiției efectuate, inspectorul sau echipa de inspectori va concluziona dacă reclamația este soluționată în favoarea consumatorilor sau în defavoarea acestora. Reclamația va fi concluzionată ca justificată, chiar dacă aspectele reclamate sunt parțial confirmate, cu înscriere obligatorie în actul de control.

(8) În funcție de natura petiției, trebuie să se asigure declanșarea cercetării, inclusiv testarea la un laborator, dacă se consideră necesar, cu prioritate a probelor prelevate din produsele existente la vânzător.

(9) Dacă examinarea și soluționarea reclamației impun efectuarea unor teste și analize de laborator, acestea trebuie să aibă la bază eșantioane din același lot cu produsul reclamat, prelevate de către inspectori de la locul vânzării acestora.

(10) În caz de suspiciune de neconformitate, comercializarea produselor existente la vânzător se va face pe propria răspundere a acestuia, mențiune care va fi stipulată în actul de control, urmînd ca, în cazul în care se constată a fi confirmată, fapta să fie considerată circumstanță agravantă.

(11) Decizia privind testarea produselor va avea în vedere prezumțiile de neconformitate, precum și următoarele aspecte:

- dacă starea produsului, inclusiv a ambalajului (dacă depinde de calitatea acestuia), permite să se demonstreze că testarea produsului conduce la o concluzie a cercetării;

- costul testelor, având în vedere mărimea prejudiciului, numărul de consumatori afectați și natura riscului.

(12) Agenția este în drept să preleve probe și mostre de produse, în volumul stabilit în documentele normative, pentru controlul conformității lor cu cerințele prescrise și/sau declarate (cheltuielile pentru încercări se suportă de bugetul de stat sau de agentul economic în cazul produselor neconforme cu cerințele prescrise și/sau declarate).

(13) Petiționarul poate apela la efectuarea unei expertize tehnice, după ce APC și-a epuizat căile legale pentru a soluționa reclamația, costul acesteia fiind suportat de către consumator. În cazul în care expertiza tehnică confirmă cele reclamate de consumator, acesta poate să se adreseze pentru soluționarea reclamației direct agentului economic. În situația în care, consumatorul continuă să fie nemulțumit, acesta se poate adresa instanțelor judecătorești.

(14) Vânzătorul și prestatorul de servicii au obligația să pună în drepturi petiționarul, în conformitate cu prevederile legale, atunci când se constată că reclamația este justificată.

(15) În funcție de natura produsului și a rezultatelor primelor investigații efectuate la vânzător, echipa de control poate decide asupra extinderii controlului asupra produselor din categoria celor reclamate și/sau asupra altor produse, existente la distribuitor ori la producător, inclusiv prin sesizarea altei/altor structuri teritoriale unde își desfășoară activitatea agentul economic respectiv și/sau altor structuri ale administrației publice competente, altele decât cele ale Agenției.

Capitolul 5. Atragerea surselor mass - media în acțiunile de control.

Sursele mass/media pot fi atrase în activitățile de supraveghere a pieței la diferite etape ale activității agenților economici supuși controlului.

5.1. În cazul acțiunilor de supraveghere a pieței prin control planificat sau inopinat, Direcția care inițiază controlul, solicită după necesitate atragerea surselor mass/media pentru participare și mediatizare (dupa caz) a rezultatelor controlului. Solicitarea se prezintă spre aprobare către conducere. În baza solicitării aprobate, SICMM contactează instituțiile mass media și stabilește locul, ziua, ora, etc., unde urmează să se prezinte.

5.2 În cazul acțiunilor de examinare a petițiilor înregistrate DRC acționează similar pct 5.1, inclusiv invită reprezentanții mass/media în oficiu pentru participare în funcție de modul de examinare a petiției.

CAP 6. Stabilirea măsurilor și încheierea documentelor de control

În funcție de rezultatele cercetărilor și controalele efectuate, inspectorii vor avea în vedere următoarele posibilități pentru finalizarea acțiunii:

6.1. Finalizarea examinării petiției;

6.1.1 În cazul în care reclamația este concluzionată ca fiind neîntemeiată (petiția nu sa adeverit) - atunci întrunește condițiile: lipsa constatării abaterilor de natura celor reclamate asupra produselor/serviciilor similare controlate; comportamentul corect al vânzătorului/prestatorului de servicii în timpul cercetării petiției;

6.2.2. În situația în care reclamația este concluzionată ca fiind întemeiată (în favoarea consumatorului) se impun următoarele:

a) atunci când rezultatele verificărilor efectuate în scopul cercetării implică măsuri pentru prevenirea prejudicierii consumatorilor, indicate în actul de control, unde se vor consemna abaterile de la prevederile legislației în domeniul protecției consumatorilor constatate asupra produselor/serviciilor în cauză, evidențiindu-se cele care confirmă concluzia cercetării;

b) în situația în care, în urma soluționării petițiilor, acestea sunt concluzionate ca fiind întemeiate (rezolvate pozitiv), produsul/serviciul va fi considerat neconform.

6.2.3 În cazul constatării neconformităților față de produse/servicii, inspectorii aplică măsuri restrictive în conformitate cu legislația în vigoare.

6.3. Echipa de control va încheia Actul de Control și va aplica măsuri în conformitate cu prevederile legale.

6.4. După perfectarea Actului de Control și semnarea acestuia de către agentul economic, Inspectorul care a examinat petiția, întocmește răspunsul relevant la petiția consumatorului (răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinării și să conțină trimiteri la legislație).

Proiectul răspunsului se coordonează în prealabil DRC.

DRC examinează și informează consumatorii numai în cazurile în care petițiile au fost examinate de către aceasta din oficiu.

6.5. Concluzia examinării și măsurile stabilite în Actul de Control vor avea la bază, după caz, rezultatele verificărilor efectuate asupra produselor sau serviciilor similare comercializate, respectiv prestate la data controlului, rezultatele controlului extins la distribuitor și/sau producător, precum și rezultatele eventualelor rapoarte de încercări. Prin documentul încheiat, inspectorii vor stabili un termen pentru rezolvarea aspectelor reclamate (remediere, înlocuire, achitarea contravalorii, după caz), cu consultarea agentului economic, dar să nu depășească termenul legal, în cazul produselor aflate în cadrul termenului de garanție în situația în care agentul economic nu respectă măsurile și termenul stabilit pentru soluționarea reclamației, inspectorii vor încheia un nou proces verbal (dacă procesul verbal încheiat anterior nu a fost contestat în instanță), prin care se va aplica sancțiune contravențională. În cazul în care vânzătorul nu asigură repararea sau înlocuirea produsului sau dacă acesta nu a luat măsura reparatorie în termenul stabilit iar lipsa conformității nu este minoră, vânzătorul are obligația să achite de îndată contravaloarea produsului la valoarea stabilită în contract.

6.6. Totodată, după caz, se va consilia consumatorul să se adreseze instanțelor judecătorești, pentru repararea prejudiciului (solicitarea plății unor prejudicii morale sau daune conexe remedierii ori a înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare).

CAP. 7 Informarea Consumatorilor privind modul de soluționare a petițiilor

7.1 Petițiile se examinează în termen de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară, fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării. În caz de necesitate, termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul organului corespunzător cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

7.1.1 Petițiile (cererile) prin care se solicită o informație oficială se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

7.1.2 Petițiile, ce țin de problemele securității naționale, de drepturile și interesele legitime ale unor grupuri largi de cetățeni, ori care conțin propuneri privind modificarea legislației, deciziilor organelor de stat, se adresează Președintelui Republicii Moldova, Parlamentului și Guvernului.

7.2 În majoritatea cazurilor de examinare a petițiilor, de către Agenție vor fi întocmite acte de control de forma stabilită.

7.2.1 Pe baza constatărilor efectuate, inspectorul va menționa în actul de control concluzia examinării petiției (confirmarea sau neconfirmarea petiției).

7.2.2 Sesizările și/sau reclamațiile primite direct de la consumatori sau prin asociații ale acestora, constituie o sursă deosebit de importantă de informații la elaborarea de strategii, de reglementări și pentru efectuarea acțiunilor de control.

7.2.3 Examinarea și soluționarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor se va face cu respectarea prevederilor ***Procedurii generale privind soluționarea petițiilor consumatorilor referitoare la lipsa conformității produselor și serviciilor.***

7.2.4 Operativitatea soluționării sesizărilor și reclamațiilor are un rol foarte important pentru satisfacerea pretențiilor consumatorilor prejudiciați, cât și pentru stabilirea măsurilor în conformitate cu legislația în domeniu.

7.2.5 Păstrarea confidențialității datelor de identificare a persoanelor, se va asigura numai în cazul celor care sesizează, nu și în cazul celor care formulează reclamații și solicită pretenții materiale.

Este foarte importantă atitudinea calmă, plină de tact și înțelegerea din partea inspectorului, atât pentru obținerea informațiilor utile, cât și pentru sporirea gradului de încredere a consumatorilor față de autoritățile de specialitate.

7.3 Scrisoarea finală de răspuns se vizează succesiv de inspector, șeful nemijlocit al acestuia, șeful DRC și se semnează de către Directorul Agenției.

7.3.1 După semnarea răspunsului de către Directorul Agenției, acesta se transmite în cancelarie pentru a fi înregistrată și expediată la domiciliul/ adresa indicată de către petiționar.

7.4 DRC este responsabilă pentru monitorizarea examinării petițiilor consumatorilor și evidența scrisorilor de răspuns consumatorilor cu introducerea informației respective în fișa de reclamație.

CAP. 8 Abateri Disciplinare

În cazuri de abateri, funcționarul public se sancționează:

8.1 Potrivit prevederilor Legii nr. 158-XVI din 04.07.2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, privind Codul de Conduită a funcționarului public nr. 25-XVI din 22.02.2008 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

8.2 Potrivit legislației muncii pentru următoarele fapte:

- nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor;
- intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- primirea direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie repartizată de către șeful ierarhic superior.
- alte mențiuni procedurale.

CAP 9. DISPOZIȚII FINALE

(1) Periodic, (săptămânal, trimestrial, semestrial și anual) DRC va analiza activitatea privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor și, după caz, vor solicita aplicarea măsurilor corective necesare.

(2) Rapoartele despre rezultatele examinării petițiilor de către DRC a petițiilor înregistrate și soluționate se vor prezenta, după următoarea structură:

(2.2) Petițiile înregistrate,

- numărul petițiilor examinate;
- numărul petițiilor în examinare
- numărul petițiilor readresate către alte autorități
- numărul petițiilor soluționate pe cale amiabilă, etc.

(3) Informațiile preluate telefonic în cazul când consumatorul își prezintă identitatea, adresa etc., vor fi considerate petiții, coordonate cu conducerea, care ia decizie despre declanșarea controlului în vederea verificării subiectului reclamat.

După caz, informațiile respective pot fi utilizate la programarea acțiunilor de control planificate.

(6) Pentru clarificarea unor probleme legate de soluționarea petițiilor și care presupun cunoștințe de specialitate din diverse domenii de activitate, se solicită puncte de vedere din partea specialiștilor în domeniu.