

PROCEDURA

**PROCEDURA GENERALĂ
PRIVIND MODUL DE EFECTUARE A VIZITELOR DE
CONSULTANȚĂ**

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI**

Chișinău 2019

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA
PIEȚEI**

POCEDURĂ

**PROCEDURA GENERALĂ
PRIVIND MODUL DE EFECTUARE A VIZITELOR DE
CONSULTANȚĂ**

APROBARE

Aprobat prin _____ din _____
cu aplicare din _____

CUPRINS

	pag.	
Capitolul 1	Dispoziții generale	4
Capitolul 2	Scopul principal	4
Capitolul 3	Documente de referință	4
Capitolul 4	Terminologie	5
Capitolul 5	Reguli de procedură	7
Capitolul 6	Răspunderea	11
Capitolul 7	Dispoziții finale	11
 <i>Anexe:</i>		
	<i>1. Modelul raportului vizitei de consultanță</i>	13

Cap. 1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1 Condițiile actuale solicită crearea unui sistem funcțional al parteneriatului dintre Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (*în continuare APCSP*) și mediul de afaceri, de la egal la egal, care va facilita relațiile reciproce de colaborare și va asigura un climat favorabil în scopul familiarizării acestora cu legislația în vigoare și îndrumării acestora spre respectarea corectă a legislației.

1.2 Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003, Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1089 din 18 decembrie 2017 și alte prevederi ale legislației în vigoare.

1.3 Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (în continuare APCSP), autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei și Infrastructurii, implementează politica statului în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv acordă persoanelor fizice și juridice consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor.

1.4 Direcția Relații cu Consumatorii și Mediul de Afaceri prezintă conducerii APCSP, lunar, graficul preconizat al agenților economici ce urmează a fi consultați. Raportarea executării atribuțiilor are loc săptămânal, lunar și anual.

Cap. 2 SCOPUL PRINCIPAL

Procedura generală privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță (în continuare – Procedura) stabilește condițiile și modalitățile de acordare a consultanței de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice.

Cap. 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea nr.105 din 13 martie 2003, privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 982 din 11 mai 2000 cu privire la accesul la informație;

- Legea nr.131 din 08.06.2012, privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
- Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr.1089 din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței ;
- Hotărârea Guvernului nr.201 din 11 martie 2009, privind punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
- Alte acte legislative și normative din domeniul protecției consumatorilor.

Cap. 4 TERMINOLOGIE

În sensul prezentei Proceduri, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

agent economic - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări);

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;

ghișeu unic (GU) – birou special amenajat prin care consumatorii pot contacta direct cu inspectorii din cadrul Agenției, unde pot depune petiții și primi consultații referitor la drepturile consumatorilor;

reclamație – 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;

prestator - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii;

producător:

- agent economic care fabrică un produs finit, o parte componentă a unui produs sau materie primă;

- agent economic care aplică pe produs numele său, marca comercială sau un alt semn distinctiv;

- agent economic care recondiționează produsul;

- agent economic care modifică caracteristicile produsului;

- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al cărui sediu se află în afara Republicii Moldova;

- agent economic care importă produse;

- distribuitor sau vânzător al produsului importat în cazul în care importatorul nu este cunoscut;

- distribuitor sau vânzător al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciată asupra identității importatorului;

produs - bun destinat consumului sau utilizării individuale; sînt, de asemenea, considerate produse energia electrică, energia termică, gazele și apa livrate pentru consum individual. În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile și obligațiile aferente;

serviciu - activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

vizită de consultanță – activitate de acordare a consultanței de specialitate, desfășurată în afara sediului APCSP, în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice;

vînzător - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii;

Cap. 5 REGULI DE PROCEDURĂ

5.1 Scopul, obiectul de reglementare și domeniul de aplicare

5.1.1. Scopul prezentei Proceduri constă în consolidarea cadrului juridic și instituțional în domeniul efectuării vizitelor de informare și consiliere a mediului de afaceri în domeniul protecției consumatorilor.

5.1.2 Prezenta Procedură are următoarele obiective:

- a) asigurarea unui nivel mai înalt de protecție a vieții, sănătății și proprietății persoanelor;
- b) consultarea mediului de afaceri în vederea evitării introducerii și circulației pe piață a produselor periculoase.

5.1.3. Prezenta Procedură reglementează:

- a) organizarea și desfășurarea activității de acordare a consultanței de specialitate desfășurată în afara sediului APCSP, în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice;
- b) stabilirea principiilor fundamentale ale vizitei de consultanță;
- c) stabilirea regulilor de efectuare a vizitei de consultanță.

5.2 Principiile fundamentale ale vizitei de consultanță

5.2.1. Principiile fundamentale ale vizitei de consultanță sînt:

- a) prevenirea încălcării legislației prin aspectul consultativ al vizitei;
- b) obiectivitate și imparțialitate la desfășurarea vizitelor de consultanță. Desfășurarea vizitei de consultanță nu poate fi asociată sau confundată cu controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
- c) efectuarea vizitei de consultanță în baza analizei și evaluării necesităților. La determinarea unilaterală a agenților economici, de către APCSP, se va ține cont de mai multe criterii precum efectuarea consultanței în cadrul campaniilor de informare în desfășurare, solicitarea expresă a reprezentantului agentului economic, notificarea potențialelor produse comercializate prin sistemul de alertă rapidă pentru produse nealimentare periculoase „Safety Gate”;

d) prezumția bunei-credințe și a respectării legislației de către persoana vizată în cadrul vizitei de consultanță;

e) transparența vizitei de consultanță efectuată de către autoritatea publică centrală abilitată cu atribuții de protecție a consumatorilor;

f) legalitatea și respectarea competenței stipulate expres de lege de către autoritatea cu atribuții de protecție a consumatorilor, astfel încât vizita de consultanță să fie corectă, coerentă, desfășurată consecvent și în corespundere cu prevederile legii și a planului aprobat;

g) proporționalitate a vizitei de consultanță și oportunitate la desfășurarea ei – recurgerea la desfășurarea ei doar în cazul când aceasta este acceptată de agentul economic și necesară pentru realizarea funcțiilor autorității de protecție a consumatorilor;

h) proporționalitate și oportunitate în ceea ce privește durata și desfășurarea vizitei de consultanță – desfășurarea vizitei de consultanță într-un termen rezonabil, în funcție de subiectele abordate;

i) evidența tuturor vizitelor de consultanță;

j) dreptul de a refuza vizita de consultanță;

k) neadmiterea afectării și/sau întreruperii programului de activitate a persoanei vizate în cadrul vizitei de consultanță;

l) confidențialitatea informațiilor livrate de agentul economic la desfășurarea vizitei de consultanță, în special a informației care poate influența buna reputație a agentului economic în activitatea acestuia, fiind interzisă diseminarea informației în cauză, cu excepția cazurilor stabilite de lege;

m) păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și răspunderea pentru divulgarea acestora;

n) îndeplinirea conștiincioasă a atribuțiilor de serviciu – inspectorul va îndeplini atribuțiile și obligațiile de serviciu în mod imparțial și echitabil, având scopul de a stabili relații de încredere între APCSP și persoana vizată în cadrul vizitei de consultanță.

5.3 Prevederi generale privind vizita de consultanță

5.3.1 Se consideră vizită de consultanță orice formă de acordare a consultanței alta decât de verificare, revizie, audit, evaluare și/sau analiză exercitată de către un organ de control,

desfășurată în afara sediului APCSP, în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice.

5.3.2 Funcționarul public delegat la vizita de consultanță nu va solicita agentului economic prezentarea de explicații în scris pentru documentare. Odată cu prezentarea unor acte, în mod voluntar de către antreprenor, pentru oferirea consultanței privind eventuale soluții optime întru respectarea legislației în vigoare, agentul public nu este în drept să solicite asigurarea autenticității informațiilor și documentelor prezentate.

5.3.3. Au dreptul să inițieze și să desfășoare vizite de consultanță doar funcționarii publici ai APCSP, în limitele competențelor.

5.3.4 Autoritatea investită cu atribuția de efectuare a vizitei de consultanță (APCSP) realizează din inițiativă proprie activități de informare și care sunt diferite de activitățile de supraveghere a pieței.

5.3.5 Toate cheltuielile ce țin de vizita de consultanță sînt suportate de APCSP.

5.3.6 APCSP nu este în drept să inițieze vizita de consultanță dacă la agentul economic este inițiat controlul de stat asupra activității de întreprinzător de către aceeași autoritate și inspectorul, în mod normal, cunoaște această informație.

5.4 Limitele dreptului la efectuarea vizitei de consultanță

5.4.1 Funcționarii publici exercită vizita de consultanță doar în limitele competenței atribuite prin lege.

5.4.2. Niciun funcționar public nu poate invoca, pentru justificarea competenței sale, a dreptului de a oferi consultanță reprezentanților mediului de afaceri un act normativ care nu a fost publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și nu a intrat în vigoare în modul corespunzător.

5.4.3. Petițiile, inclusiv sesizările sau solicitările organelor de drept sau ale altor organe de stat, pot constitui temei pentru o vizită de consultanță doar în condițiile în care se notifică despre eventuale nerespectări ale legislației privind asigurarea drepturilor consumatorilor lipsind prejudicii și dacă aceste circumstanțe și informații sînt probate în mod laconic și nu pot constitui temei pentru inițierea controlului inopinat.

5.4.4. În cadrul vizitei de consultanță, de către inspector, nu se solicită și obțin spre păstrare documente ce aparțin agentului economic.

5.4.5. Vizita de consultanță se efectuează cu acordul sau a persoanei împuternicite.

5.4.6. Ordinar, vizita de consultanță se efectuează în orele programului de lucru al APCSP.

5.4.7. Vizita de consultanță nu constituie un element al controlului de stat asupra activității de întreprinzător, dar reprezintă o măsură de promovare a conformării voluntare a mediului de afaceri la respectarea legislației în vigoare, respectiv, în cadrul acesteia nu se aplică măsuri restrictive.

5.5 Delegarea la efectuarea vizitei de consultanță

5.5.1 Vizita de consultanță se efectuează în temeiul graficului lunar aprobat de APCSP sau solicitarea expresă a agentului economic. Excepție de la regulă pot fi situațiile când lista agenților economici este parte integrantă a unui ordin care stabilește expres dreptul de a efectua vizite de consultanță.

5.5.2. Ținerea electronică a registrului electronic de vizite de consultanță se realizează prin intermediul resursei informaționale existente INSPECT care reprezintă ansamblul obiectelor informaționale, cu utilizarea sistemului informațional automatizat corespunzător.

5.5.3. Persoana responsabilă de administrare a paginii electronice a APCSP va asigura actualizarea informației privind denumirea agentului economic sau/și amplasamentul/denumirea centrului comercial/pieței comerciale, autorității publice locale etc și scopul vizitei de consultanță la rubrica Calendarul evenimentelor.

5.6 Raportarea vizitei de consultanță

5.6.1 Raportul vizitei de consultanță se întocmește în 1 (unu) exemplare care se păstrează la APCSP iar, la cerere, funcționarul public este obligat să ofere posibilitatea efectuării unei copii a documentului pentru agentul economic.

5.6.2 În Raportul vizitei de consultanță se reflectă următoarele poziții:

- a) data efectuării vizitei de consultanță;

- b) numele, prenumele, funcția funcționarului(rilor) public(i) care a(au) efectuat vizita de consultanță;
- c) denumirea agentului economic sau/și amplasamentul/denumirea centrului comercial/pieței comerciale, autorității publice locale etc supus vizitei de consultanță;
- d) În cadrul vizitei de consultanță au fost consiliați x agenți economici, informați x consumatori și distribuite x pliante informative sau alte materiale;
- e) textul “Vizita de consultanță nu constituie un element al controlului de stat asupra activității de întreprinzător, dar reprezintă o măsură de promovare a conformării voluntare a mediului de afaceri la respectarea legislației în vigoare, respectiv, în cadrul acesteia nu se aplică sancțiuni contravenționale.”;
- f) opinia reprezentantului agentului economic, centrului comercial, pieței comerciale, autorității publice locale etc supus vizitei de consultanță;
- g) numele, prenumele și, după caz, ștampila entității juridice.

5.6.3 Structura Raportului vizitei de consultanță se stabilește în conformitate cu anexa nr.1.

Cap. 6 RĂSPUNDEREA

6.1. Încălcarea ordinii, oficial stabilite de organizare a lucrului cu petițiile, precum și a evidenței sau păstrării lor de către persoanele desemnate pentru aceasta, atrage după sine răspunderea disciplinară (Anexa 7 din Hotărârea Guvernului a RM nr.201 din 11.03.2009, Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public și alte prevederi legale).

Cap. 7 DISPOZIȚII FINALE

7.1.Periodic (săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial și anual) Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor va sintetiza informația, *conform rapoartelor prezentate de DRCMA, responsabilă de relațiile cu consumatorii și mediul de afaceri.*

7.2 Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către directorul sau directorul adjunct al APCSP.

7.3. Prevederile regulamentului se aprobă prin ordin intern al APCSP și se aduce la cunoștință, contra semnătură, precum și publicarea acestuia pe pagina electronică <http://consumator.gov.md>.

Anexa nr. 1 la P APCSP - 04:2019

Antetul APCSP**RAPORTUL VIZITEI DE CONSULTANȚĂ**”_____”
data luna, anul

Vizita de consultanță a fost efectuată de către funcționarul(rii) public(i)

funcția, numele, prenumele

Adresa delegării, denumirea completă a agentului economic sau/și amplasamentul/denumirea centrului comercial/pieței comerciale, autorității publice locale, etc

Vizita de consultanță are loc în cadrul campaniei de informare _____

În cadrul vizitei de consultanță au fost consiliați _____ agenți economici, informați _____ consumatori și distribuite _____ pliante informative.

*numele, prenumele funcționarilor publici, semnătura**Vizita de consultanță nu constituie un element al controlului de stat asupra activității de întreprinzător, dar reprezintă o măsură de promovare a conformării voluntare a mediului de afaceri la respectarea legislației în vigoare, respectiv, în cadrul acesteia nu se aplică sancțiuni contravenționale.*

Subiectele discutate, problemele abordate de către participanți _____

Opinia reprezentantului agentului economic, centrului comercial, pieței comerciale, autorității publice locale etc.

*numele, prenumele*_____
semnătura

L.Ș.