

PROCEDURA

**PROCEDURA GENERALĂ
PRIVIND MODUL DE EVIDENȚĂ ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR
A AGENȚIEI PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR
ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI**

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA
PIEȚEI**

POCEDURĂ

**PROCEDURA GENERALĂ
PRIVIND MODUL DE EVIDENȚĂ ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR**

APROBARE

Aprobat prin _____ din _____
cu aplicare din _____

CUPRINS

		pag.
Cap. 1	Dispoziții generale	4
Cap. 2	Scopul si domeniul de aplicare	4
Cap. 3	Documente de referință	4
Cap. 4	Terminologie	5
Cap. 5	Reguli de procedură	6
Cap. 6	Informarea consumatorilor privind rezultatul examinării și soluționării petițiilor	16
Cap. 7	Răspunderea	18
Cap. 8	Autosesizare	18
Cap. 9	Dispoziții finale	19
<i>Anexe:</i>		
1.	Reclamație privind nerespectarea drepturilor consumatorului	20
2.	Reclamație privind calitatea produsului/ serviciului în termenul de garanție	21
3.	Act de identificare a produsului prezentat la reclamație	23
4.	Model de reclamație electronică	24
5.	Schema de înregistrare și evidență a petițiilor	27
6.	Proces-verbal de redactare a petiției formulate verbal în cadrul programului de audiență cu publicul a APCSP, privind calitatea produsului/serviciului în termenul de garanție	28

Cap. 1. DISPOZITII GENERALE

1.1 Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova Nr. 116 din 19.07.2018 și alte prevederi ale legislației în vigoare.

1.2 Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, autoritate administrativă subordonată Ministerului Economiei și Infrastructurii, implementează politica statului în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv examinează reclamațiile (petițiile) consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora.

Cap. 2 SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura generală privind modul de evidență și examinare a petițiilor (în continuare – Procedura) stabilește condițiile și modalitățile de recepționare, înregistrare, evidență, examinare și soluționare a petițiilor, parvenite de la consumatori-persoane fizice, în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (în continuare - Agenție) sau a petițiilor consumatorilor readresate Agenției de către autorități publice sau asociații obștești ale consumatorilor.

Cap. 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Codul administrativ al Republicii Moldova Nr. 116 din 19.07.2018;
- Legea nr.105-XV din 13 martie 2003, privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 982-XIV 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. 782 din 01.08.2018 cu privire la aprobarea Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței;
- Ordinul nr.25 din 22 mai 2015, cu privire la delegarea aleatorie a controlorilor pentru efectuarea controlului de stat de către șefii Direcțiilor cu funcții de control;
- Hotărârea Guvernului nr.208 din 31 martie 1995, pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
- 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:

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;

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;

petiționar – consumator care a înaintat o reclamație (sesizare sau petiție) în adresa Agenției sau în adresa altor organe de resort, autorități publice, inclusiv prin intermediul asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor;

petiție readresată - petiție parvenită în adresa Agenției prin intermediul unei autorități publice sau asociații obștești;

petiție repetată – petiție, înaintată repetat de același consumator, în care se abordează una și aceeași problemă;

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;

Cap. 5 REGULI DE PROCEDURĂ

5.1 Recepționarea și înregistrarea petițiilor

5.1.1.Reclamația privind neconformitatea produsului/serviciului înaintată în scris în adresa Agenției trebuie să corespundă prevederilor art. 75 din Codul administrativ al Republicii Moldova și respectiv, este necesar să conțină următoarele date:

- numele, prenumele consumatorului care înaintează petiția, adresa de la domiciliu/adresa de corespondență, telefonul de contact (după caz);
- denumirea agentului economic reclamat (sau persoanei fizice autorizate, în continuare – agent economic), adresa de facto (amplasamentul)/adresa juridică, etc;
- copia bonului de casă sau altui document, care confirmă efectuarea cumpărării produsului sau achiziționării serviciului inclusiv depozițiile martorilor (dacă acestea există) ;
- expunerea succintă a subiectului petiției (care drepturi ale consumatorului au fost lezate, care sunt presupusele încălcări și revendicările petiționarului);
- copia reclamației adresată în prealabil agentului economic, care să conțină revendicările consumatorului, semnată de către agentul economic, iar dacă a fost expediată prin poștă și copia avizului de recepție;

- copia răspunsului privind rezultatele examinării reclamației de către agentul economic (după caz);

- alte documente probatorii, ce țin de subiectul petiției (produsul reclamat, talonul de garanție, contractul de prestare a serviciului/executare a lucrărilor, etc., Dacă, bonul de casă sau actele probatorii sunt prezentate în copie este necesar autentificarea corespunzătoare a acestora.

- Petiția trebuie să fie semnată de autor.

Agenția nu examinează petițiile:

- 1) anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului;
- 2) în care nu sunt trecute datele de identificare ale agentului economic și produsului/serviciului reclamat, precum și cele care nu au atașate documentele aferente achiziționării produsului sau serviciului ori alt document care să aibă legătură cu aspectele reclamate, cu excepția produselor periculoase care se vor examina utilizând procedura trasabilității produsului;
- 3) ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și a membrilor familiei acesteia;
- 4) care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale sau a membrilor familiei acesteia, precum și amenințări la adresa altor autorități și/sau a altor persoane oficiale sau grupuri de persoane, se remit organului de drept competent;
- 5) nelizibile și/sau neinteligibile.

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

– personal în cadrul Ghișeului unic al consumatorului (*mun. Chișinău, str. V. Alecsandri 78, GHIȘEUL CONSUMATORULUI*). Colaboratorii DRCMA care primesc petițiile, le transmit pentru înregistrare într-un termen rezonabil.

– prin poștă la adresa: MD- 2012, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78

– în format electronic la adresa de e-mail: consumator@apc.gov.md,
info@apc.gov.md;

– în format electronic prin intermediul platformei oferite la adresa
<http://consumator.gov.md/>.

5.1.3. În cadrul Ghișeului Unic sunt de serviciu inspectori ai DRCMA conform graficului, de luni – vineri, de la ora 8⁰⁰-16³⁰, întrerupere de la 12⁰⁰-13⁰⁰.

Inspectorii în cadrul Ghișeului Unic, își vor desfășura activitatea conform unui grafic, aprobat de către director sau directorul adjunct al Agenției. Toate apelurile telefonice, consultările oferite, inclusiv prin telefon se înregistrează în Registrul de evidență a apelurilor telefonice și a consultațiilor. Înregistrarea petițiilor parvenite, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează prin intermediul Sistemului de management al documentelor electronice E-MANAGEMENT de către Serviciul managementul documentelor și subdiviziunile responsabile de examinarea petițiilor, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 618 din 05.10.1993;

5.1.4. Pentru celeritatea exercitării dreptului de petiționare, DRCMA poate să ofere petiționarilor formulare de cereri în domeniile de competență, atât în format electronic, prin intermediul propriei pagini web oficiale <http://consumator.gov.md/>, cât și în format tipărit (vezi *Anexa 1 și 2*), prin intermediul subdiviziunii sau persoanei responsabile de relațiile cu publicul.

5.1.5. În cazul când consumatorul prezintă mostre ale produsului reclamat, inspectorul efectuează identificarea produsului în cauză cu completarea *Actului de identificare stabilit de Procedură* (vezi *Anexa 3*).

Petițiile (împreună cu mostra) recepționate de inspectorul din cadrul Ghișeului Unic se transmit imediat agentului public din cadrul Serviciului managementul documentelor. În cazul petițiilor sau al altor documente depuse la sediul autorității publice, DRCMA sau reprezentanții Direcției managementul documentelor eliberează dovada înregistrării lor.

5.1.6. Petiția în formă electronică (vezi *Anexa 4*) conține informații privind numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică a petiționarului inclusiv aplicarea semnăturii

digitale în conformitate cu legislația în vigoare. Dacă petiția nu corespunde cerințelor documentului electronic sau anexele prezentate nu sunt autentificate, consumatorul va fi informat că într-un termen de 5 zile lucrătoare din momentul transmiterii prezentei reclamații se va angaja să înlăture neajunsurile. În cazul în care acesta nu va înlătura neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se va examina. Petițiile parvenite electronic și care nu vor corespunde cerințelor documentului electronic se vor direcționa către DRCMA pentru facilitarea înlăturării neajunsurilor în termenul comunicat consumatorului. Ulterior, acestea se vor transmite Direcției managementul documentelor.

Schema de înregistrare și evidență a petițiilor, este expusă în Anexa 5

5.1.7. Serviciul Managementul Documentelor în aceeași zi va înregistra petițiile parvenite în adresa Agenției în Sistemul de management al documentelor electronice E-MANAGEMENT. La înregistrarea petițiilor, pe prima pagină se aplică ștampila de înregistrare, în care se indică data primirii petiției, numărul de înregistrare, și semnătura persoanei care a recepționat reclamația.

Plicurile în care s-au recepționat petițiile se păstrează, în toate cazurile, anexate la setul de documente.

Notă: *Numărul de înregistrare a petițiilor constă din litera inițială a numelui petiționarului, numărul, data de înregistrare a petiției.*

Petițiile readresate Agenției, se înregistrează în mod similar petițiilor parvenite direct de la consumatori cu indicarea autorității care a readresat-o.

În cazul petițiilor parvenite din străinătate, în registru se va indica țara de origine a petiției, iar a petițiilor parvenite de la persoane aflate temporar pe teritoriul RM, se va indica țara de origine a petiționarului.

5.1.8. La petiția parvenită repetat se atribuie numărul 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", indicându-se nr. petiției parvenite anterior.

5.1.9 Directorul sau directorul adjunct al Agenției, printr-o rezoluție, în cel mai scurt timp, desemnează persoanele responsabile de organizarea examinării petiției.

În cazul, în care subiectul petiției necesită examinarea în mod de urgență, (produse presupuse potențial ofensive/periculoase, etc.), în lipsa directorului Agenției, rezoluția poate fi aplicată de către persoana desemnată de către directorul Agenției.

5.1.10 Serviciul managementul documentelor va transmite persoanei desemnate, conform rezoluției directorului – șef Direcție, în mod corespunzător (prin semnătură) petiția în original, cu toate materialele aferente.

5.1.11 În condițiile când se impune efectuarea controlului inopinat, persoana desemnată prin rezoluție de către directorul Agenției sau adjunctul acestuia, în termen de până la 3 zile din data recepționării petiției spre examinare, înaintează propuneri referitor la modul de examinare a petiției în baza evaluării riscurilor, întocmind după caz, **Notă de motivare** pe numele Directorului conform legislației în vigoare.

NOTĂ: Persoanele desemnate (șefii de Direcții /șefii adjuncti) inclusiv executorii sunt obligați să completeze în *Registrul electronic de evidență (Programul INSPECT) toate informațiile conform cerințelor pct. 5.1. al prezentei Proceduri, inclusiv informațiile privind subiectul petiției, concluzia examinării, modul de soluționare, precum și, după caz, data și numărul procesului verbal de control și măsurile aplicate stabilite în rezultatul controlului.*) și să declare despre prezența conflictului de interes în raport cu subiectul reclamat, conform prevederilor Legii nr.133 din 17.06.2016 privind declararea averii și a intereselor personale.

Serviciul managementul documentelor, ulterior examinării petiției, va completa Registrul manual cu datele înregistrate în Registrul electronic (Programul INSPECT), de către persoana responsabilă de examinarea petiției.

Cerințe obligatorii față de funcționarul public

5.1.12 Agenții publici, care au acces la informații cu privire la conținutul petiției precum și la materialele aferente, sînt responsabili de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și poartă răspundere pentru divulgarea acestora.

5.1.13 Să respecte cu strictețe drepturile și libertățile cetățenilor.

5.1.14 Să fie loiali autorității publice în care activează.

5.1.15 Să respecte normele de conduită profesională prevăzute de lege.

5.1.16 Colaboratorii din cadrul APCSP sînt obligați să soluționeze numai petițiile care le sînt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petiționari sau să intervină în soluționarea acestora în afara cadrului legal. Încălcarea acestor dispoziții constituie abatere disciplinară și se sancționează conform legislației în vigoare.

5.1.17 În cazul petițiilor sau al documentelor depuse în formă electronică, Direcția managementul documentelor este obligată să comunice în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare al petiției. În caz de litigiu, dovada depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, este mesajul salvat în dosarul „Trimise” al contului de poștă electronică. Pentru o gestionare în bune condiții a activității de soluționare a petițiilor prin mijloace electronice, APCSP oferă posibilitatea depunerii petițiilor on-line prin intermediul propriei pagini web oficiale, iar petiționarul să primească automat dovada de înregistrare.

5.1.18 Petițiile pot fi formulate verbal în cadrul programului de audiență cu publicul. Aceste petiții se consemnează într-un proces-verbal (vezi Anexa 6) și se înregistrează de către DRCMA sau Direcția managementul documentelor.

5.2 Procedura prealabilă de examinare a petițiilor.

5.2.1. La înregistrarea unei petiții se verifică dacă petiționarul s-a prezentat, în prealabil, la vânzător, respectiv dacă acesta a întârziat sau a refuzat soluționarea reclamației, în condițiile legii.

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

Agenția examinează petițiile, conform competențelor atribuite de legislația în vigoare.

5.2.2. În cazul, în care petiția depusă de consumator nu ține de competența Agenției, executorul va remite petiția în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării, organului competent de specialitate, inclusiv luând în considerație prevederile art. 28, art. 29

ale Legii nr.105 din 13.03.2003, și art. 74 al Codului administrativ al Republicii Moldova Nr. 116 din 19.07.2018, fapt despre care va fi informat petiționarul.

5.2.3. În cazul, în care subiectul petiției ține de competența mai multor organe de specialitate, la decizia directorului Agenției va fi inițiată examinarea și soluționarea în comun cu autoritățile competente în domeniu, conform *art.4 al.6* al Legii nr.131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

5.2.4. Dacă după expedierea răspunsului se depune o nouă petiție de același petiționar, cu același obiect, aceasta nu se examinează și se conexează la dosarul inițial, în conformitate cu prevederile art. 74 al Codului administrativ al Republicii Moldova Nr. 116 din 19.07.2018.

5.2.5. Având la bază documentele probatorii anexate, cât și evaluând gradul de risc al subiectelor invocate în petiție din punct de vedere a existenței pericolului pentru viața și sănătatea cetățenilor, prejudiciului evident cauzat, informațiile concludente prezentate referitor la problema abordată (art.19 al Legii nr.131 din 08.06.2012), examinarea petiției se va efectua în unul din următoarele moduri:

- a) examinare fără control, cu informarea ulterioară a consumatorului;
- b) examinare prin control inopinat, cu informarea ulterioară a consumatorului.

5.3 Examinarea și soluționarea petițiilor fără control

5.3.1 În cazul, în care consumatorul nu prezintă probe suficiente referitor la încălcarea drepturilor fundamentale de către antreprenor, nu prezintă risc pentru viața și sănătatea consumatorilor și mediului înconjurător sau solicită doar consultație, el este informat în conformitate cu prevederile legislative în vigoare, din oficiu.

5.3.2 În dependență de revendicările înaintate de petiționar, inspectorul poate folosi, consecutiv, una dintre următoarele modalități de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorului în teren, cu respectarea confidențialității coordonatelor de identificare ale petiționarului (după caz):

1) apelarea telefonică a agentului economic și consilierea acestuia, astfel încât să soluționeze (după caz) reclamația pe cale amiabilă, în condițiile legii;

2) notificarea agentului economic (vezi anexa 7) prin care se solicită soluționarea pe cale amiabilă a petiției, întru evitarea efectuării controlului de stat asupra activității de întreprinzător și aplicarea măsurilor restrictive (după caz).

5.3.3. Pentru operativitatea soluționării petițiilor, în cazul reclamării neconformității unui produs, aflat în termen de garanție, consumatorii vor fi îndrumați să se adreseze corespunzător în prealabil vânzătorului/prestatorului (în cazul produselor nealimentare, conform art. 18⁵ al (1) al Legii nr.105 din 13.03.2003).

5.3.4 Inspectorul, având și statut de agent constatatator în dependență de probele acumulate la etapa examinării petiției, poate porni procesul contravențional în conformitate cu prevederile

art. 440 Cod Contravențional.

Examinarea petițiilor se realizează în baza principiilor legalității, profesionalismului, transparenței și imparțialității funcționarilor, cu respectarea prevederilor privind tratarea conflictului de interese.

5.3.5 Petițiile în original examinate din oficiu și o copie a răspunsului la petiție se vor păstra în mapa de corespondență a subdiviziunii care a examinat-o pe parcursul a 7 ani din momentul înregistrării.

Responsabilitatea remiterii petițiilor care urmează a fi soluționate de către alte organe sau autorități competente este atribuită persoanei care a primit în examinare petiția respectivă. Concomitent, petiționarul va fi înștiințat despre faptul readresării petiției sale spre examinare unei alte instituții competente.

Răspunsul la petiție se va referi la toate solicitările și obiecțiile invocate, va fi argumentat cu trimitere la prevederile normativ-legale, pe care se bazează după caz și soluțiile pentru problemele expuse.

5.3.6 Petițiile care nu necesită o examinare operativă și nu prezintă riscuri pentru consumatori, vor fi selectate și propuse pentru introducere în *graficul de control*.

5.4 Examinarea și soluționarea petițiilor prin acțiuni de control

5.4.1 În situația, în care reclamația nu se soluționează pe cale amiabilă, persoana desemnată în baza analizei riscului, va întocmi o Notă de motivare pe numele directorului APCSP cu privire la necesitatea inițierii unui control inopinat, întru examinarea și soluționarea reclamației în limitele competențelor APCSP.

5.4.2. În cazul, în care analiza informațiilor cu privire la natura produselor/serviciilor aflate în termen de garanție, termen de durabilitate, a neconformităților reclamate prin petiție conchide referitor la posibilitatea prejudicierii și altor consumatori, Agenția inițiază examinarea acestora prin efectuarea unui control inopinat la agentul economic respectiv. Procedura de control va fi încheiată prin întocmirea unui Proces verbal de control. În situația în care numărul mare de petiții înregistrate într-o perioadă de timp nu permite cercetarea lor individuală, Agenția poate dispune, după caz, cercetarea concomitentă a mai multe petiții la același agent economic. Petițiile se examinează de către Agenție în termen de 30 de zile de la data înregistrării. În mod excepțional, când în procedura administrativă se înregistrează cazuri de complexitate deosebită care necesită timp pentru prelucrarea documentelor, APCSP poate stabili un termen mai mare pentru finalizarea procedurii administrative, care nu va depăși 90 de zile. Examinarea se va efectua în baza documentelor probatorii puse la dispoziție de petiționar, a rezultatelor controlului asupra produselor similare existente în comercializare la agentul economic și, după caz, la petiționar, inclusiv a eventualelor rezultate de analize și încercări

5.4.3. Inspectorul în termenul optim sau cel indicat de șeful direcției (până la expirarea termenului prevăzut de art. 60 al Codului administrativ al Republicii Moldova Nr. 116 din 19.07.2018), va prezenta materialele referitor la rezultatele examinării, inclusiv a răspunsului propriu zis conducătorului nemijlocit (șefului de direcție).

5.4.4. Răspunsul transmis prin intermediul Sistemului de management al documentelor electronice E-MANAGEMENT de către executor (și alte materiale necesare

pentru răspunsul final) este direcționat, după avizare de către șeful direcției, în termeni optimi către Director pentru semnare.

5.4.5 Copia petiției și un exemplar de răspuns sunt păstrate de către Serviciul Managementul Documentelor, făcând însemnările respective în Sistemul de management al documentelor electronice E-MANAGEMENT.

5.4.6 Procesul verbal de control (cu rezultate negative) la care este anexată petiția în original se transmit conform procedurii în Serviciul juridic și Resurse Umane, iar Procesul verbal de control (cu rezultate pozitive) se transmit în DERPC.

5.4.6.1 Dacă examinarea petiției impune efectuarea unor încercări de laborator, acestea trebuie să aibă la bază eșantioane (după caz în dependență de categoria produsului reclamat) din același lot cu produsul reclamat, prelevate de către inspector de la locul comercializării acestuia.

Decizia privind testarea produselor va avea în vedere prezumția de neconformitate, precum și următoarele aspecte:

1) dacă produsul se supune unei verificări sau analize în așa fel încât raportul de încercări să poată fi utilizat în decizia luată de inspectori prin procesul verbal de control.

2) dacă starea produsului, inclusiv a ambalajului (atunci când starea produsului depinde de calitatea acestuia), permite să se demonstreze că testarea produsului conduce la o concluzie a rezultatului examinării;

3) costul mostrelor, având în vedere mărimea prejudiciului, numărul de consumatori afectați și natura riscului.

5.4.7. În funcție de produs și natura neconformităților acestuia, precum și a rezultatelor primelor investigații efectuate la vânzător/prestator, se estimează posibilitatea prejudicierii și altor consumatori, iar inspectorul sau conducătorul grupului de control poate decide efectuarea controlului produselor din categoria celor reclamate și/sau al altor produse existente la comercializare.

5.4.8 Efectuarea controlului a altor produse existente la comercializare se efectuează de executor numai în limita prevederilor legale.

5.4.9 În cazul emiterii Deciziei de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, ea se va elibera agentului economic în termen maxim de 5 zile de la data încheierii controlului.

5.4.10 Inspectorul-executant va asigura anexarea (transmiterea) unei copii autentificate a Deciziei de remediere înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, la scrisoarea de răspuns consumatorului, referitor la rezultatele examinării petiției în cauză.

5.4.11 Ca urmare a controlului efectuat, inspectorul sau conducătorul grupului de control va concluziona în Procesul verbal de control dacă petiția este soluționată în favoarea consumatorului sau nejustificată. Petiția va fi concluzionată ca justificată chiar dacă aspectele reclamate sînt parțial confirmate.

5.4.12 Responsabilitatea pentru autenticitatea, plenitudinea și obiectivitatea materialelor expuse în Procesul verbal de control o poartă inspectorul sau conducătorul grupului de control.

Cap. 6 INFORMAREA CONSUMATORILOR PRIVIND REZULTATUL EXAMINĂRII ȘI SOLUȚIONĂRII PETIȚIILOR

6.1.1. Petiționarul va fi informat în scris, cu privire la rezultatul examinării petiției, prevederile legislative referitor la subiectul abordat, iar cu consimțământul lui, poate fi informat prin mijloace de comunicare la distanță (telefon, e-mail) la adresa indicată (datele de contact) în petiție.

6.1.2. În situațiile, în care consumatorul este satisfăcut de modalitatea prin care reclamația a fost soluționată, fapt menționat în documentele semnate de acesta (*recipisă*), informarea în scris a petiționarului nu este obligatorie.

6.1.3 Scrisoarea de răspuns consumatorului este întocmită de către executorul/inspectorul responsabil de examinare, cu coordonarea și vizarea ulterioară de către conducătorul nemijlocit.

6.1.4. După semnarea scrisorii de răspuns de către Directorul Agenției, Serviciul Managementul Documentelor va asigura expedierea scrisorii către destinatar.

6.1.5. Serviciului Managementul Documentelor va scoate de pe rol petiția numai în baza scrisorii de răspuns sau a notei informative coordonate cu Directorul Agenției, anexând recipisa/notificarea corespunzătoare.

6.1.6. Termenul limită de expediere a scrisorii de răspuns consumatorului constituie 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară, în termen de 15 zile de la data înregistrării. În mod excepțional, când în procedura administrativă se înregistrează cazuri de complexitate deosebită care necesită timp pentru prelucrarea documentelor, autoritatea publică poate stabili un termen mai mare pentru finalizarea procedurii administrative, care nu va depăși 90 de zile.

6.1.7. În cazul în care participantul care a inițiat procedura nu prezintă documentele sau dovezile solicitate în termenele rezonabile stabilite și nu există temeiuri de suspendare a procedurii sau de repunere în termen, APCSP poate constata renunțarea tacită la procedură. Decizia se notifică participantului în cauză conform prevederilor prezentului cod. Odată cu stabilirea termenului, participantul este informat despre posibilitatea încetării procedurii.

6.1.8. Participantul care a inițiat procedura poate retrage petiția inițială până la finalizarea procedurii. Prin renunțare procedura se declară finalizată, cu excepția cazului în care există obligația continuării ei din oficiu, despre aceasta fiind informați și ceilalți participanți. Mesajul parvenit electronic de retragere a petiției este admis.

6.1.9. Citațiile, deciziile, procesele-verbale de control/ contravenție vor fi expediate agențiilor economice în mod obligatoriu cu aviz de recepție recomandat.

6.1.10. Serviciului Managementul Documentelor, monitorizează termenii de examinare a petițiilor consumatorilor, cu evidența emiterii scrisorilor de răspuns consumatorilor.

Cap. 7 RĂSPUNDEREA

7.1. 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).

7.2 Încălcarea legislației privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător de către persoanele responsabile, inspectorii sunt pasibili sancționării în conformitate cu art.350² al CCo al RM.

Cap. 8 AUTOSESIZARE

APCSP se poate autosesiza din surse mass-media și/sau alte surse legale despre existența situațiilor de avarie, incident sau încălcare gravă a regulilor de securitate ori siguranță care prezintă un pericol iminent și imediat pentru mediu, viața, sănătatea și proprietatea consumatorilor.

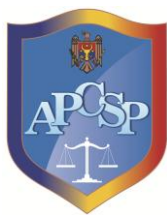
În acest caz, inspectorul va emite o notă de motivare care va conține analiza și argumentarea necesară privind necesitatea intervenției și expunerea în detaliu a circumstanțelor și informației ce stau la baza concluziilor și acțiunilor organului de control, posibilele încălcări ce rezultă din informația și probele deținute până la inițierea controlului și estimarea rezonabilă a pericolului și consecințelor în cazul neintervenției organului de control și doar în cazul în care intervenția inopinată prin control va preveni și/sau stopa încălcările care în mod iminent provoacă prejudicii sau că astfel ar putea fi diminuate substanțial prejudiciile deja cauzate.

Cap. 9 DISPOZIȚII FINALE

9.1.Periodic (săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial și anual) Serviciului managementul documentelor și Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor va sintetiza informația, *conform datelor prezentate de Direcții și Registrului electronic*”.

9.2 Serviciului managementul documentelor va monitoriza termenii de examinare a petițiilor inclusiv cu întocmirea (săptămânal, după caz) a listei petițiilor a căror termen de examinare expiră. La solicitarea conducerii Agenției, autorităților de stat competente, Serviciului managementul documentelor și Direcția evaluarea riscurilor și planificarea controalelor, în limita competențelor, va întocmi note informative, Rapoarte periodice referitor la rezultatele examinării petițiilor de către Agenție.

9.3.Pentru efectuarea unei sinteze ample și corecte, a petițiilor parvenite la APCSP, persoanele responsabile de examinarea petițiilor vor completa în mod obligatoriu, la timp și corect toate datele necesare conform Sistem de Management a Documentelor Electronice.



Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieții

RECLAMAȚIE privind nerespectarea drepturilor consumatorului

(Рекламация о качестве продукции (услуги))

nr. _____ din “ _____ ” _____ 20 _____

1. Numele și prenumele consumatorului

(Фамилия. Имя. Отчество потребителя)

Adresa

(Домашний адрес)

Telefon

(Телефон)

2. Denumirea și adresa agentului economic ce a comercializat produsul (a prestat serviciul)

(наименование и адрес предприятия, магазина, продавшего продукцию(оказавшего услугу))

3. Produsul (serviciul) reclamat (producător, data fabricării, termen de valabilitate, ambalaj, masa)

(отрекламированная продукция (услуга))

4. Data achiziționării produsului (prestării serviciului)

(дата приобретения продукции(оказания услуги))

Bonul de plată (de garanție), chitanța

(кассовый чек, гарантийный талон, квитанция)

5. Detalii privind deficiențele produsului (serviciului) reclamat

(Сведения об о рекламированной продукции (услуге))

6. Revendicările consumatorului

(требования потребителя)

7. Anexe

(приложения)

8. Semnătura consumatorului

(подпись потребителя, дата)

Numele, prenumele specialistului DRCMA

(Фамилия. Имя)

Data” _____ “ _____ 20 _____

**Agenția pentru Protecția
Consumatorilor
și Supravegherea Pieții**
MD-2012, mun. Chișinău,
str. Vasile Alecsandri, nr.78

RECLAMAȚIE

privind calitatea produsului/serviciului în termenul de garanție

1. Numele și prenumele consumatorului _____

Adresa _____

Telefon _____

2.Denumirea si adresa agentului economic ce a comercializat produsul

3.Produsul reclamat(denumirea, calitatea, numarul lotului, data fabricarii/termenul de valabilitate

4.Data achiziționarii produsului(prestării serviciului)

5.Bonul de plata, Certificatul de garanție, etc.

6.Adresarea prealabila către agentul economic _____

amplasat _____

a fost înregistrat la data _____

Potrivit pre-vederilor art. 18 alin⁵. (1) al Legii nr. 105/2003 în perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzatoare inițial vânzătorului/prestatorului.

7.Detalii privind deficiențele produsului reclamat.

8. Revendicarile consumatorului (bifați căsuța corespunzătoare)

În temeiul prevederilor art. 18 alin. (2) al Legii nr. 105/2003 solicit:

- aducerea produsului la conformitate gratuit, prin reparare¹**; sau **aducerea produsului la conformitate gratuit, prin înlocuire¹**; sau ¹ *pe toată perioada termenului de garanție a produsului reclamat.*

În temeiul prevederilor art. 18 alin. (14) al Legii nr. 105/2003 solicit:

- reducerea corespunzătoare a prețului²**; **restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului²**;

² *valabilă în oricare dintre următoarele cazuri:*

- a) *dacă nu au beneficiat de dreptul de reparație sau de înlocuire a produsului;*
 b) *dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit contractual;*
 c) *dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca un inconvenient semnificativ pentru consumator;*
 d) *la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii, dacă consumatorul a refuzat reparația sau înlocuirea produsului;*
 e) *la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat reparația sau înlocuirea produsului*
sau/și _____

9. Anexe:

- a) **Bonul fiscal nr.** _____ **din** _____ ;
 b) **Certificat de garanție** _____ ;
 c) **Adresarea în prealabilă din data** _____ ;
 d) **Dovada, în formă scrisă, care conține elementele de identificare a companiei și a produsului reținut pentru reparare sau înlocuire, precum și termenul de soluționare a reclamației (dupa caz).**

10. Datele cu caracter personal ale consumatorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. În vederea îndeplinirii obligațiilor de asigurare a protecției și informării consumatorilor unele date cu caracter personal pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de elaborare a materialelor promoționale. Consumatorul permite Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței ca unele date cu caracter personal să fie folosite și publicate în scop educative.

Semnătura consumatorului

(подпись потребителя, дата)

Data” _____ ” _____ 20____

FORMA DE PREZENTARE A ACTULUI DE IDENTIFICARE A PRODUSULUI PREZENTAT LA RECLAMAȚIE

Act de identificare a produsului prezentat la reclamație

Reclamația nr. _____ din “ _____ ” _____ 20_____

1. Denumirea produsului*

2. Producător, importator*

3. Data fabricării (dacă este prevăzut de legislație)*

4. Termenul de valabilitate(dacă este prevăzut de legislație)*

5. Tipul de ambalaj, masa brută, netă etc.

6. Aspectul produsului

*Identificarea a fost efectuată în prezența
Reprezentantului*

(semnătura)

(semnătura)

Consumatorului

(semnătura)

(semnătura)

data “ _____ ” _____

*) Notă: informația expusă în p. 1,2,3 și 4 se stabilește de pe eticheta sau ambalajul produsului

Model de reclamație electronică**Datele de contact ale petiționarului:**Nume *: Prenume *: Număr de telefon: Adresa *: E-mail : **Date de contact ale agentului economic ce a comercializat produsul sau a prestat serviciul:**Denumirea *: Adresa *: Cod fiscal : Numar de telefon : **Produsul/serviciul reclamat:**

Data achiziționării produsului (prestării serviciului): Bonul de plată nr. din data

Certificatul de garanție nr. din data

Adresarea prealabilă (plîngerea) către agentul economic

Dacă adresarea prealabilă este redactată în Registrul de reclamații al agentului economic indicați: data redactării , seria și nr. de evidență al registrului

Detalii privind deficiențele produsului/serviciului reclamat* (maxim 3000 de caractere)

Indicați revendicările dvs *:

la produse necorespunzătoare

- aducerea produsului la conformitate gratuit, prin reparare¹
- aducerea produsului la conformitate gratuit, prin înlocuire¹
- reducerea corespunzătoare a prețului²
- restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului²

în cazul neconformității serviciului prestat

- remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului
- înlocuirea gratuită
- reducerea corespunzătoare a prețului
- restituirea contravalorii³

Altele. Indicați

¹ pe toată perioada termenului de garanție a produsului reclamat;

² valabilă în oricare dintre următoarele cazuri:

- a) dacă nu au beneficiat de dreptul de reparație sau de înlocuire a produsului;
- b) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit contractual;
- c) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca un inconvenient semnificativ pentru consumator;
- d) la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;
- e) la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului.

³ se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție.

Anexați alte documente relevante:

Încărcați documentul	
Încărcați documentul	
Încărcați documentul	
Încărcați documentul	
Încărcați documentul	

- Consimțământ pentru prelucrarea datelor cu caracter personal *
- Dacă petiția nu corespunde cerințelor documentului electronic sau anexele prezentate nu sunt autentificate, declar că într-un termen de 5 zile lucrătoare din momentul transmiterii prezentei reclamații voi înlătura neajunsurile. În cazul în care subsemnatul nu voi înlătura neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se va examina. *

Semnează electronic petiția



Selectați modalitatea de autentificare

Semnătura mobilă 1

+373 XXX00000

Trimite

Semnătura electronică 1

Serviciul Tehnologia Informației și
Securitate Cibernetică

Buletin de identitate
electronic 1

AGENȚIA SERVICIILOR PUBLICE

Autentificarea în 2 pași 1

IDNP

Parolă

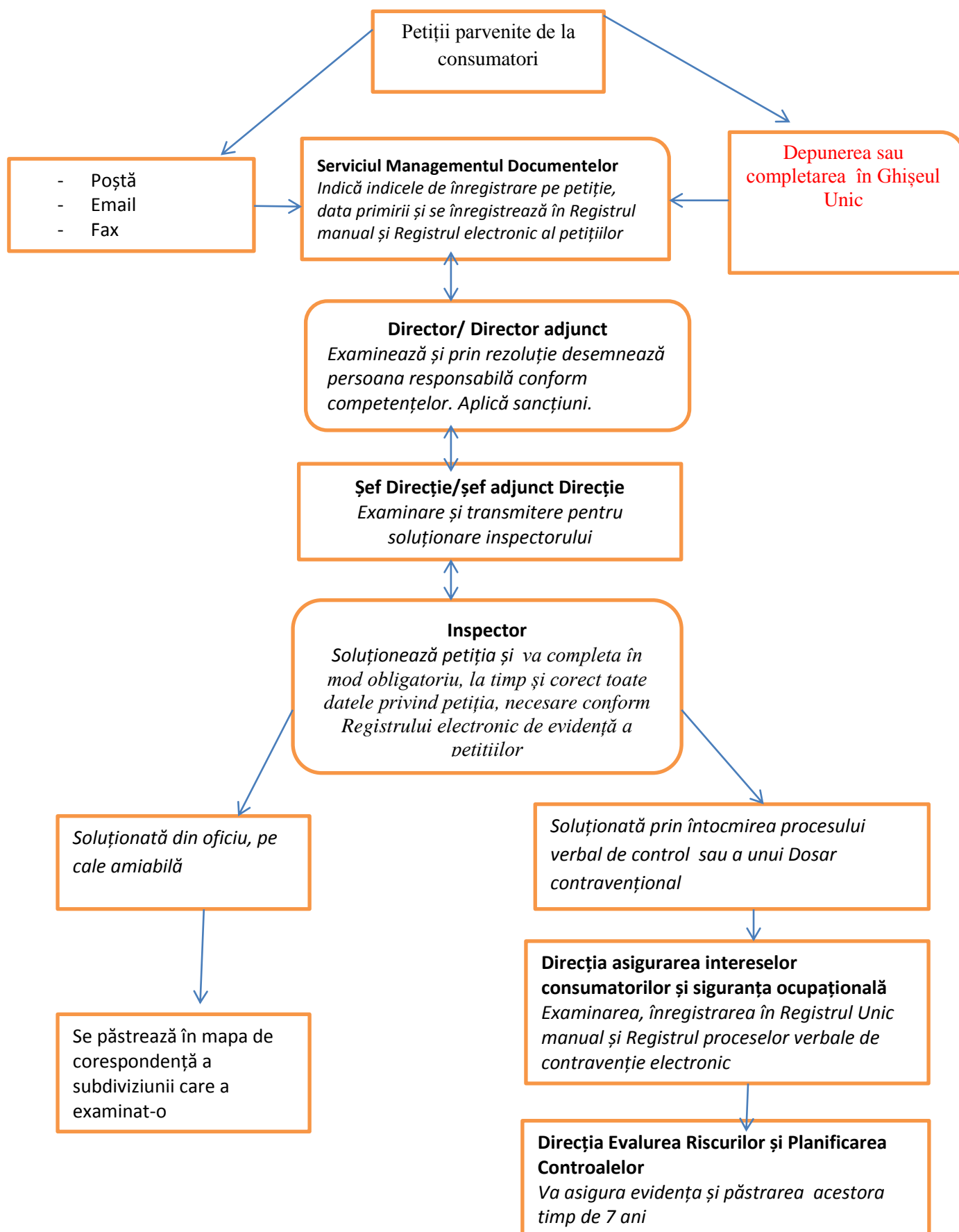
Intră

Am uitat parola | Nu am cod de verificare

Anulează

TRIMITETI

Schema de înregistrare și evidență a petițiilor



**Proces-verbal de redactare a petiției
formulate verbal în cadrul programului de audiență cu publicul
a APCSP, privind calitatea produsului/serviciului în termenul de garanție**

2. Numele și prenumele consumatorului _____

Adresa _____

Telefon _____

2.Denumirea si adresa agentului economic ce a comercializat produsul

3.Produsul reclamat(denumirea, calitatea, numarul lotului, data fabricarii/termenul de valabilitate

4.Data achiziționării produsului(prestării serviciului)

5.Bonul de plata, Certificatul de garanție, etc.

**6.Adresarea prealabila către agentul economic _____
amplasat _____**

a fost înregistrat la data _____

Potrivit pre-vederilor art. 18 alin⁵. (1) al Legii nr. 105/2003 în perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului/prestatorului.

7.Detalii privind deficiențele produsului reclamat.

8. Revendicarile consumatorului (bifați căsuța corespunzătoare)

În temeiul prevederilor art. 18 alin. (2) al Legii nr. 105/2003 solicit:

- aducerea produsului la conformitate gratuit, prin reparare¹**; sau **aducerea produsului la conformitate gratuit, prin înlocuire¹**; sau ¹*pe toată perioada termenului de garanție a produsului reclamat.*

În temeiul prevederilor art. 18 alin. (14) al Legii nr. 105/2003 solicit:

reducerea corespunzătoare a prețului²;

² valabilă în oricare dintre următoarele cazuri:

a) dacă nu au beneficiat de dreptul de reparație sau de înlocuire a produsului;

b) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit contractual;

c) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca un inconvenient semnificativ pentru consumator;

d) la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;

e) la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului

sau/și _____

restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului²;

9. Anexe:

a) Bonul fiscal nr. _____ din _____;

b) Certificat de garanție _____;

c) Adresarea în prealabilă din data _____;

d) Dovada, în formă scrisă, care conține elementele de identificare a companiei și a produsului reținut pentru reparație sau înlocuire, precum și termenul de soluționare a reclamației (după caz).

10. **Datele cu caracter personal** ale consumatorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. În vederea îndeplinirii obligațiilor de asigurare a protecției și informării consumatorilor unele date cu caracter personal pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de elaborare a materialelor promoționale. Consumatorul permite Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței ca unele date cu caracter personal să fie folosite și publicate în scop educative.

Declar că prezentul document este redactat din cuvintele subsemnatului pentru care semnez

Data” _____ ” _____ 20__

Nume, prenume, funcția și semnaătura inspectorului care a redactat Procesul-verbal al petiției formulate verbal

Data” _____ ” _____ 20__