

**HOTĂRÎREA GUVERNULUI REPUBLICII MOLDOVA**  
**despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul**  
**de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor**  
**consumatorilor în Condica de sugestii și reclamații**

**Nr.429 din 26.04.2004**

*Monitorul Oficial al R.Moldova nr.73-76/571 din 07.05.2004*

\* \* \*

Abrogat: 29.10.2004

[Hotărîrea Guvernului nr.1030 din 03.10.2005](#)

În conformitate cu prevederile [Legii nr.105-XV din 13 martie 2003](#) privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) și [Legii nr.190-XIII din 19 iulie 1994](#) cu privire la petiționare (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.6-8, art.23), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se stabilește că, începînd cu 1 iulie 2004, unitățile de comerț și prestări servicii populației vor înregistra sesizările și reclamațiile consumatorilor în Condica de sugestii și reclamații.
2. Se aprobă Regulamentul cu privire la modul de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor în Condica de sugestii și reclamații (se anexează).
3. Departamentul Statistică și Sociologie va asigura, în modul stabilit, tipărirea și eliberarea contra plată a Condicii de sugestii și reclamații agenților economici din sferile de comerț și prestări servicii.
4. Autoritățile administrației publice locale vor exercita controlul asupra respectării corectitudinii ținerii Condicii de sugestii și reclamații în unitățile din teritoriul administrat.

PRIM-MINISTRU

Vasile TARLEV

Contrasemnată:

Prim-viceprim-ministru

Vasile Iov

Ministrul economiei

Marian Lupu

Ministrul justiției

Vasile Dolghieru

Chișinău, 26 aprilie 2004.

Nr.429.

Aprobat

prin Hotărîrea Guvernului nr.429

din 26 aprilie 2004

**REGULAMENT**

cu privire la modul de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor  
consumatorilor în Condica de sugestii și reclamații

1. Prezentul Regulament stabilește modul de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor în Condica de sugestii și reclamații și de ținere a acestora de către agenții economici care desfășoară activitate de comerț cu amănuntul sau prestează servicii populației (rețeaua staționară de comerț cu amănuntul, alimentație publică, farmacii, ateliere de reparații, frizerii etc., în continuare - unități), indiferent de tipurile de proprietate și forma lor de organizare juridică, în conformitate cu legislația în vigoare.
2. Sesizările și reclamațiile consumatorilor se înscriu în Condica de sugestii și reclamații, care este eliberată de către organele de statistică teritoriale, șnuruită și autenticată prin aplicarea ștampilei și semnăturii reprezentantului autorității administrației

publice locale.

3. Unitățile specificate la punctul 1 al prezentului Regulament țin, în mod obligatoriu, Condica de sugestii și reclamații de forma stabilită (se anexează), în care consumatorii își înscriu sugestiile, propunerile și observațiile vis-a-vis de activitatea unității.

4. Condica de sugestii și reclamații se expune la vedere, în sala comercială sau de deservire, într-un loc special, vizibil și accesibil pentru consumatori.

5. La magazinele universale sau la alte magazine cu secții Condica de sugestii și reclamații este ținută în fiecare secție, iar la unitățile mari de alimentație publică - în toate sălile de servire.

6. În unitățile de comerț cu autoservire Condica de sugestii și reclamații este ținută la fiecare etaj, în locul unde se achită plata pentru cumpărături.

7. În unitățile de prestări servicii, amplasate în edificii cu mai multe niveluri Condica de sugestii și reclamații este ținută la fiecare etaj, la un loc vizibil și accesibil pentru cumpărători.

8. În pavilioane și gherete Condica de sugestii și reclamații se expune la un loc vizibil și este prezentată consumatorilor la prima cerere.

9. Consumatorului care dorește să facă sugestii și/sau să depună reclamații în Condica de sugestii și reclamații i se vor crea condițiile necesare (i se va pune la dispoziție stilou, masă, scaun). Se interzice de a cere declaranților careva acte personale sau explicații ale cauzelor ce i-au determinat să facă referințe, propuneri, observații, reclamații.

Conducătorul unității sau reprezentantul acesteia, abilitat cu funcții respective, este obligat să asculte personal solicitantul care a decis să facă sugestii și/sau să depună reclamații și, după caz, să întreprindă măsuri de lichidare a neajunsurilor menționate.

10. În cazul depunerii de către consumator a reclamației cu privire la neconformitatea produselor (serviciilor) sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sînt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației) sau în contract.

11. Vînzătorul-prestatorul de servicii din cadrul unității, acțiunile cărora au condus la apariția reclamației, trebuie să informeze despre aceasta administrația (patronul) unității și să prezinte explicații în scris despre conținutul reclamațiilor.

12. Conducătorul (patronul) unității este obligat, în termen de două zile, să examineze reclamațiile făcute în Condica de sugestii și reclamații, să pătrundă în esența problemei și să întreprindă măsurile necesare pentru lichidarea neajunsurilor și încălcărilor depistate în activitatea unității pe care o gestionează, precum și pentru realizarea propunerilor acceptabile.

13. Spre cunoștința persoanei care a scris reclamația, administrația face în Condica de sugestii și reclamații, pe reversul reclamației, o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de cinci zile, trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului reclamant, care și-a indicat adresa.

Copiile răspunsurilor expediate consumatorilor se păstrează la administrația unității, într-o mapă specială, pînă la sfîrșitul anului în curs.

14. Însemnările consumatorilor făcute în Condica de sugestii și reclamații necesită să fie controlate de către conducătorul (patronul) unității, care, la rîndul său, este obligat să întreprindă măsurile respective.

15. În cazul în care, pentru întreprinderea măsurilor direcționate spre lichidarea neajunsurilor depistate de consumatorul reclamant sau realizarea propunerilor sînt necesare mai mult de cinci zile, conducătorul unității stabilește termenul necesar (dar nu mai mult de 14 zile) și face în condică nota respectivă.

16. Serviciul responsabil de reglementarea activității unității respective din cadrul autorității administrației publice locale exercită controlul asupra corectitudinii ținerii condicilor de sugestii și reclamații la toate unitățile din teritoriul gestionat, precum și în scopul înlăturării neajunsurilor depistate la examinarea cauzelor care le generează.

Rezultatele controlului și propunerile privind ținerea condicilor și lichidarea neajunsurilor depistate în procesul examinării sugestiilor sînt consemnate într-un proces-verbal sau fixate în actul de control.

17. Se interzice scoaterea Condicii de sugestii și reclamații din incinta unității.

18. Condica de sugestii și reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat pînă la completarea ei. După completare ea se păstrează în cadrul unității un an de zile, apoi se anulează în temeiul unui act.

În cazul în care nu este completată integral în decursul anului, Condica rămîne în vigoare pe anul următor.

19. Textul integral al prezentului Regulament se publică pe ultimele pagini ale Condicii de sugestii și reclamații.

20. Vînzătorii/prestatorii de servicii, vinovați de încălcarea modului stabilit de ținere a Condicii de sugestii și reclamații, precum și de refuzul de a o prezenta la prima cerere a consumatorului, sînt trași la răspundere administrativă, în condițiile legii.

Anexă  
la Regulamentul cu privire  
la înregistrarea serviciilor  
și reclamațiilor în Condica  
de sugestii și reclamații

CONDICA DE SUGESTII ȘI RECLAMAȚII	
denumirea unității	
CONDICA DE SUGESTII ȘI RECLAMAȚII	Înregistrată la
	denumirea organului administrației publice locale
	" " 200
	Loc pentru ștampilă
	Semnătura reprezentantului organului administrației publice locale
Textul copertei	Textul pentru prima pagină a Condicii

"____"_____200_			
SUGESTIE/RECLAMAȚIE nr. ____		Numele și prenumele consumatorului _____	
_____		_____	
_____		Adresa consumatorului _____	
_____		_____	
_____		Măsurile întreprinse de către	
_____		administrația (patronul) unității	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		Semnătura conducătorului	
_____		(patronului) unității _____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		Data "____"_____200_	
_____		_____	
_____		Răspunsul a fost	
_____		expediat la "____"_____200_	
_____		_____	
_____		_____	
_____		Pentru notele reprezentantului unității	
_____		_____	
_____		_____	
_____		Data "____"_____200_	
_____		_____	
_____		_____	
_____		Funcția _____ Semnătura _____	
_____		_____	

Modelul reclamației ce urmează      Versoul reclamației (pentru fiecare foaie)  
a fi imprimat pe următoarele foi  
(2-50)