

HGO1141/2006
ID intern unic: 317663
[Версия на русском](#)

[Fișa actului juridic](#)



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÎRE Nr. 1141
din 04.10.2006

**pentru aprobarea Regulamentului cu privire
la modul de gestionare a Registrului de reclamații**

Publicat : 06.10.2006 în Monitorul Oficial Nr. 161 art Nr : 1233

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), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se stabilește că unitățile de comerț și prestări servicii populației vor înregistra pretențiile și reclamațiile consumatorilor în Registrul de reclamații.

2. Se aprobă Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații (se anexează).

3. Întreprinderea de Stat Editura de Imprimare "Statistica" va asigura, în modul stabilit, tipărirea și eliberarea contra plată a Registrului de reclamații agenților economici din sferele de comerț și prestări servicii.

4. Condicile de sugestii și reclamații, elaborate în baza Hotărîrii Guvernului nr. 429 din 26 aprilie 2004 "Despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor în Conдика de sugestii și reclamații" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 73-76, art. 571), vor rămîne în circulație pînă la completarea integrală.

5. Autoritățile administrației publice locale vor exercita controlul asupra respectării corectitudinii ținerii Registrului de reclamații în unitățile din teritoriul administrat.

PRIM-MINISTRU

Vasile TARLEV

Contrasemnează:

Ministrul economiei și comerțului

Igor Dodon

Ministrul finanțelor

Mihail Pop

Nr. 1141. Chișinău, 4 octombrie 2006.

Aprobat
prin Hotărîrea Guvernului nr. 1141
din 4 octombrie 2006

REGULAMENT

cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații

1. Prezentul Regulament stabilește modul de înregistrare în Registrul de reclamații a pretențiilor și reclamațiilor consumatorilor, apărute după efectuarea actului de cumpărare sau prestării serviciului, și de ținere a acestuia 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, deținători de patentă), indiferent de tipul de proprietate și forma de organizare juridică, în conformitate cu legislația în vigoare.

2. Sesizările și reclamațiile consumatorilor se înscriu în Registrul de reclamații, care este eliberat contra plată de către Întreprinderea de Stat Editura de Imprimare "Statistica" și de reprezentanții ei de pe lângă direcțiile și secțiile teritoriale de statistică, șnuruit și autentificat prin aplicarea ștampilei și semnăturii reprezentantului autorității administrației publice locale.

3. Unitățile specificate la punctul 1 al prezentului Regulament țin, în mod obligatoriu, Registrul de reclamații de forma stabilită (se anexează) într-un loc vizibil și accesibil pentru consumatori, iar la unitățile mari de alimentație publică - în toate sălile de deservire.

4. Registrul de reclamații se înmânează consumatorului de regulă la prezentarea bonului de casă, iar în cazul procurării de la deținătorul de patentă - a unui document ce confirmă actul de cumpărare în formă liberă, care indică numărul patentei și numele deținătorului, prețul mărfii procurate sau serviciului prestat și data.

5. În unitățile de comerț cu autoservire Registrul de reclamații este ținut la fiecare etaj, în locul unde se achită plata pentru cumpărături.

6. În unitățile de prestări servicii amplasate în edificii cu mai multe niveluri Registrul de reclamații este ținut la fiecare etaj, iar în pavilioane și gherete se expune la un loc vizibil.

7. Conducătorul (patronul) unității este obligat, în termen de două zile, să examineze reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații și să ia măsurile necesare.

8. Conducătorul (patronul) face pe versoul reclamației o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de cinci zile, trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului reclamant la adresa și/sau telefonul indicate. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare.

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

9. Persoanele din cadrul autorității administrației publice locale responsabile de reglementarea activității unității respective exercită controlul asupra corectitudinii ținerii Registrelor de reclamații la toate unitățile din teritoriul gestionat.

Rezultatele controlului și propunerile privind gestionarea registrelor sînt consemnate într-un proces-verbal sau fixate în actul de control.

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 (cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației) sau în contract.

11. În cazul în care pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a neajunsurilor depistate de consumatorul reclamant sau realizarea propunerilor sînt necesare mai mult de 5 zile, conducătorul unității stabilește termenul necesar (dar nu mai mult de 14 zile) și face în condică nota respectivă.

12. Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta unității.

13. Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat pînă la completarea lui integrală. După completare el se păstrează în cadrul unității un an de zile, apoi se anulează în temeiul actului de lichidare.

În cazul în care nu este completat integral în decursul anului, Registrul rămîne în vigoare pentru anul următor.

14. Textul integral al prezentului Regulament se publică pe ultimele pagini ale Registrului de reclamații și pretenții.

15. Vînzătorii și prestatorii de servicii vinovați de încălcarea modului stabilit de ținere a Registrului de reclamații, precum și de refuzul de a-l prezenta la prima cerere a consumatorului, care a prezentat bonul de casă sau alt document ce confirmă actul de cumpărare sau serviciul prestat, sînt trași la răspundere administrativă, în condițiile legii.

Anexă
la Regulamentul cu privire la modul
de gestionare a Registrului de reclamații

[1141-1.tif](#)