

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU  
SIGURANȚA ALIMENTELOR

MD-2009, mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, 63,  
Republica Moldova  
Tel./fax. (+373 22) 26-46-40, 29-47-30  
e-mail: info@ansa.gov.md, www.ansa.gov.md



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ  
ПРОДУКТОВ

MD-2009, ул. М. Когэличану, №63, г.Кишинев,  
Республика Молдова  
Тел./факс. (+373 22) 26-46-40, 29-47-30  
e-mail: info@ansa.gov.md, www.ansa.gov.md

Nr. 07/1-3-23 din "16" 02 2018

La nr. \_\_\_\_\_ din "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_

Cu privire la raportarea lunară  
despre executarea petițiilor

## DISPOZIȚIE

Intru îndeplinirea prevederilor Legii cu privire la petiționare nr.190 din 19.07.1994 , Procedurii Generale privind modul de înregistrare și examinare a petițiilor PG-16/01 din 2017 și Dispoziției 07/1-3-4 din 15.01.2018, cât și în vederea conlucrării eficiente cu toate Subdiviziunile Teritoriale/Municipale pentru Siguranța Alimentelor.

### DISPUN:

1. Petițiile privind calitatea necorespunzătoare a produsului/serviciul înaintate în scris, în adresa Agenției, trebuie să corespundă prevederilor art.5, art.10 alin.(1) al Legii nr.190 din 19.07.1994 și respectiv, este necesar să conțină următoarele date:
  - Numele, prenumele consumatorului, domiciliul, telefonul de contact;
  - Denumirea agentului economic reclamat, adresa de facto;
  - Copia bonului de casă sau unui alt document, care confirmă efectuarea cumpărării produsului sau achiziționării serviciului;
  - Subiectul petiției, revendicările petiționarului;
  - Adresare prealabilă la agentul economic, răspunsul (după caz);
  - Alte documente probatorii (produsul reclamat, etc.);
  - Semnătura petiționarului.Model – anexa 1.
2. După înregistrarea petiției din domeniul protecției consumatorilor (pe tot lanțul alimentară) din teritoriu, de a transmite prin poșta electronică (e-mail: dscdcpa@ansa.gov.md) în aceeași zi, în aparatul central pentru înregistrarea în cancelarie și ducerea evidenței generale.
3. Agenții constataatori/inspectorii, care au acces la informații cu privire la conținutul petiției, precum și la materialele aferente, sunt responsabili de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și poartă răspundere pentru divulgarea acestora, conform legislației în vigoare pe teritoriul Republicii Moldova.

4. Agenții constatatori/inspectorii sunt obligați să respecte cu strictețe drepturile și libertățile cetățenilor (petiționarilor). (La solicitarea petiționarului să răspundă la petiția în limba rusă, conform art.13 alin.(2) al Constituției RM).
5. Petițiile, avînd la bază documentele probatorii parvenite de la autoritățile publice competente (proces-verbal de constatare, etc), se examinează fără control (din oficiu, prin citarea agentului economic, pentru constatarea faptei și întocmirea procesului-verbal cu privire la contravenție).
6. Calitatea examinării subiectului petiției se află sub responsabilitatea agenților constatatori/inspectorilor din direcțiile respective, șefului subdiviziunii teritoriale, Direcției de profil din cadrul ANSA.
7. Șefii subdiviziunilor să raporteze lunar, pînă la data de 25 a lunii, pe același e-mail în formă de tabel (anexa 2).
8. Agenții constatatori/inspectorii delegați pentru examinarea petiției, vor monitoriza termenii de examinare a petițiilor consumatorilor, cu evidența emiterii scrisorilor de răspuns consumatorilor.
9. Organul de control și/sau funcționarul public din cadrul acestuia poartă, răspundere disciplinară, contravențională sau penală (după caz) pentru încălcarea prevederilor legislației în vigoare.
10. Controlul privind executarea prezentei dispoziției se pune în sarcina Directorului general adjunct dlui **Ion TOMA**.

Anexe – 2 file.

**Director general**



**Gheorghe GABERI**

анекс 1

**RECLAMAȚIE**  
**privind calitatea produsului /serviciului**

рекламация о качестве продукции /услуги

nr. \_\_\_\_\_ din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018

**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, importator, data fabricării, termenul de valabilitate, ambalaj, masa netă)**

\_\_\_\_\_  
наименование продукции/услуги (производитель, импортер, дата выработки, срок годности, расфасовка, масса нетто)

**4. Data achiziționării produsului /prestării serviciului**

\_\_\_\_\_  
дата приобретения продукции/оказания услуги

**5. Bonul de plată/de garanție, chitanța**

\_\_\_\_\_  
(кассовый чек, гарантийный талон, квитанция)

**6. Detalii privind deficiențele produsului /serviciului reclamat**

\_\_\_\_\_  
описание несоответствия продукции /оказания услуги

**7. Revendicările consumatorului**

\_\_\_\_\_  
требования потребителя

**8. Anexe**

\_\_\_\_\_  
приложения

**9. Semnătura consumatorului**

\_\_\_\_\_  
подпись потребителя

Data” \_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ 2018

Raportul privind examinarea petițiilor/sesizărilor examinate și înregistrate în luna februarie – 2018 r-nul \_\_\_\_\_

nr	Nr de înreg. a petiției/se sesizării la aparatul central inclusiv cu cele parvenite direct la subdiviziune (în cazul adresării pe loc)	Petiționar/organul care a remis	Denumirea agentului, adresa unde a avut loc	Subiectul petiției/sesizării	Nr.de ieșire remis de la ANSA (aparatul central)	Rezult.controlului (s-a confirmat/nu s-a confirmat/s-a confirmat parțial), returnarea banilor	Termenul de examinare a petiției/pr elungire termenului de examinare în caz de necesitate	Răspuns concret la punctele indicate în subiectul petiției/se sesizării (se anexează)	Nota despre calitatea executării	Executor
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Examine în Februarie - 2018</b>										
1	1480 din 28.12.17	APCSP Galus Ana	Nr.1 Sun Sity str.Pușkin	Chefir "Casața Mea" cu term.de valab.exp (poze)	01-6/22 din 04.01.18	s-a confirmat pr-verbal art.296	12.02.18	92 din 07.02.18	+, despre retur.banilor adăugat	Straista E.
2	SO-02/18 din 03.01.18	Stepanenco Oxana	Alimer-Comerț Zelinschi,36 Dacia,36	Term.de val.exp, marcare,neconf, norme s/veter, cond.de păstrare, reg.de recl, indicat.de preț	01-6/44 din 10.01.18		14.02.18			
<b>Înregistrate în Februarie – 2018</b>										
1	146 din 05.02.18	IP Buiucani	SRL «Valiocom» Chișinău, str. L.Deleanu, 3/6	prod.cu term.de valab.exp.	01-6/335 din 08.02.18		19.03.18			
2	G-18/18 din	Gnatiuc Ion	Dacia-LV, or.Singera str.31 August 1989, r-nul _____	Parizer și pîine cu term.de valab.exp	01-6/		20.03.18			