

Cui te adresezi dacă ți-au fost încălcate drepturile de consumator?

În Republica Moldova sistemul de protecție a consumatorilor este asigurat de mai multe autorități. În funcție de domeniile de care sunt responsabile, acestea au în atribuțiile lor protecția consumatorilor pe partea de siguranță și calitate a produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață.

În ce situații și cui ne adresăm când ni se încalcă drepturile de consumator

Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (**ISSPNPC**)



Produse nealimentare

jucării, electrocasnice, haine,
încălțăminte, etc

Exemplu: procurarea unui
produs electrocasnic neconform



Servicii, inclusiv turistice

Exemplu: apariția unor
dispute la contractarea
serviciilor turistice prin
intermediul unei agenții
de turism



Metrologie

cântarele pentru măsurarea produselor,
contoarele de apă, contoarele de la pompele
de alimentare cu combustibili, etc

Exemplu: înșelare la pompă la alimentarea
cu carburanți



Jocurile de noroc

Exemplu: invocarea
manipulării cotelor
la pariuri sportive



Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor (**ANSA**)



PRODUSELE ALIMENTARE LA TOATE ETAPELE LANȚULUI ALIMENTAR

Exemplu: produse cu termen de valabilitate expirat,
produse de origine animală presupuse toxice sau falsificate

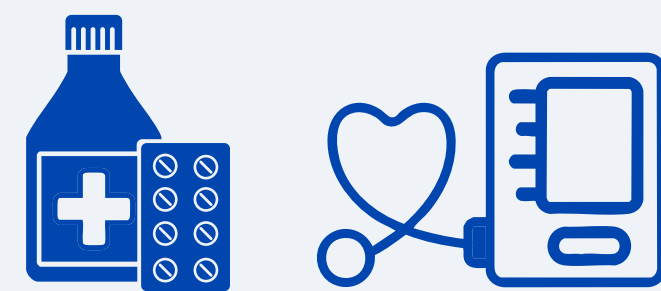


Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale (**AMDM**)



PREPARATE MEDICAMENTOASE, PRODUSE FARMACEUTICE ȘI PARAFARMACEUTICE, DISPOZITIVELE MEDICALE,

precum și alte produse și servicii puse la dispoziția
consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice
Exemplu: invocarea unor produse farmaceutice neconforme



Agencia Națională de Sănătate Publică (**ANSP**)



SERVICIILE PRESTATE DE FURNIZORII DE SERVICII MEDICALE

Exemplu: serviciu neconform - eliberarea altui
medicament decât cel prescris în rețeta prezentată

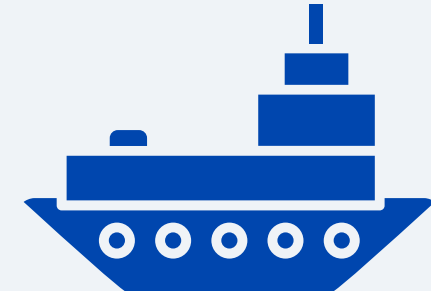


Agencia Navală



TRANSPORTUL INTERN ȘI INTERNAȚIONAL NAVAL

Exemplu: neconformitatea unității
plutitoare procurate și imposibilitatea
înregistrării acesteia în Registrul Naval



Agencia Națională Transport Auto (**ANTA**)



TRANSPORTUL INTERURBAN ȘI INTERNAȚIONAL TERESTRU - microbuze, autobuze, taxiuri

Exemplu: lipsa indicatoarelor de prețuri sau omiterea
indicării la vedere, într-o formă clară și explicită,
a prețurilor ori a tarifelor



Autoritatea Aeronautică Civilă (**AAC**)



TRANSPORT AERIAN (CURSE DE ZBOR)

Exemplu: situațiile când programul călătoriei
este perturbat din cauza întârzierilor, anulărilor
și suparezervărilor, pierderii sau deteriorării bagajului



Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică (**INST**)



SECURITATEA INDUSTRIALĂ ȘI CONSTRUCȚII

Exemplu: petiții privind calitatea materialelor de
construcție, lucrări de reparație executate cu deficiențe



Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (**ANRCETI**)



TELECOMUNICAȚII

Exemplu: modul de facturare a serviciilor furnizate
în roaming, depășirea termenului de livrare
a trimiterilor poștale



Comisia Națională a Pieței Financiare (**CNPF**)



SECTORUL FINANCIAR

(Asigurări, Creditare, Depozite, Servicii de plată și emitere
de monedă electronică, Piața de capital, Schimb valutar)

Exemplu: refuzul societăților de asigurare de a achita, total sau parțial,
despăgubirea de asigurare, depășirea limitelor prevăzute de lege în ceea
ce privește nivelul maxim admis al ratei dobânzii, încălcarea dreptului la
anularea tranzacției de schimb valutar, etc



Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică (**ANRE**)



ENERGETIC, ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE

Exemplu: facturarea incorectă pentru serviciile prestate
(energie electrică, gaz, energie termică, apă și canalizare)

