

Drepturile consumatorilor de trimiteri poștale

Indiferent de perioada de dezvoltare a unei societăți, trimerile poștale continuă să joace un rol important pentru consumatori. De-a lungul timpului, natura acestor servicii s-a schimbat. Dacă în trecut trimerile poștale vizau în special corespondența prin scrisori, dezvoltarea tehnologiilor informaționale a făcut ca atractivitatea expedierii fizice de scrisori să scadă. În schimb, creșterea vertiginoasă a vânzărilor prin intermediul platformelor de vânzări online a deschis noi nișe care sunt explorate de consumatori inclusiv prin intermediul trimerilor poștale. La finele anului 2024, volumul total al trimerilor poștale în Republica Moldova a constituit 42,9 milioane ceea ce reprezintă în medie 18 trimiteri poștale anual per locuitor. Având în vedere că acest domeniu este cu impact asupra vieții de zi cu zi a multor consumatori, această notă prezintă ce sunt trimerile poștale, care sunt principalele drepturi, cum să acționăm cel mai bine în diferite situații problematice, dar și cum să alegem cele mai bune oferte de la furnizorii de servicii poștale.

Pe lângă normele generale existente privind protecția consumatorilor, în Republica Moldova, Legea nr. 36/2016 a comunicațiilor poștale¹ și Hotărârea Guvernului nr. 1457/2016 pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale² sunt principalele acte normative de unde rezultă drepturile și obligațiile consumatorilor pentru trimerile poștale. Totodată, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) este instituția statului care are mandat de protecție a consumatorilor pentru serviciile poștale.

Ce sunt trimerile poștale

O trimiteri poștală reprezintă un bun având înscrisă o adresă la care urmează să fie distribuit de furnizorul de servicii poștale. Din această categorie fac parte trimerile de corespondență (scrisori, cărți poștale), precum și imprimate (cărți, cataloage, ziare, publicații periodice) și colete poștale conținând bunuri cu sau fără valoare comercială.

Este util de menționat că din perspectiva drepturilor consumatorilor un colet poștal este total diferit față de un colet trimis prin maxi-taxi. În timp ce un colet poștal este expedit printr-un operator autorizat, are dovadă oficială de livrare, este reglementat legal și oferă protecție și despăgubiri în caz de pierdere sau deteriorare, un colet trimis prin maxi-taxi circulă pe cale informală, fără trasabilitate, fără garanții legale și fără posibilitatea de a depune o reclamație oficială. Furnizorii de servicii poștale sunt operatori autorizați care au obligația legală de a presta servicii poștale în condiții de siguranță, accesibilitate și transparență, iar din perspectiva drepturilor consumatorilor, aceștia trebuie să asigure informarea clară, livrarea conformă, posibilitatea de reclamație și compensarea în caz de prejudiciu, fiind supravegheați de autoritatea de reglementare ANRCETI.

Orice trimiteri poștală aparține expeditorului atât timp cât nu a fost distribuită destinatarului, cu excepția cazului în care trimeriarea a fost reținută sau distrusă conform prevederilor legislației țării de origine sau de destinație, precum și țării de tranzit.

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142799&lang=ro

² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=147418&lang=ro

Pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor privind prestarea serviciilor, furnizorii de servicii poștale poartă răspundere materială față de utilizatorii serviciilor poștale. Aceștia sunt responsabili față de utilizatori pentru:

- furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul;
- paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimerii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și până la livrarea către destinatar.

Responsabilitatea furnizorului de servicii poștale începe de la depunerea trimiterilor și se extinde până la înmânarea acestora destinatarilor sau expirarea termenului de reclamare.

După modalitatea de livrare și valoare adăugată, o trimitere poștală poate fi:

- 1) simplă – fără confirmare sau urmărire,
- 2) recomandată – cu dovadă de expediere și de primire,
- 3) cu valoare declarată – cu asigurare pentru conținut și despăgubire în caz de pierdere/deteriorare,
- 4) cu ramburs (CR) – destinatarul achită la livrare o sumă către expeditor,
- 5) predare atestată (aviz de recepție) – confirmare semnată de primire, returnată expeditorului,
- 6) serviciu EMS / Poșta rapidă – trimiteri urgente (naționale și internaționale), livrare accelerată,
- 7) curierat poștal – pentru furnizorii autorizați în conformitate cu prevederile legii Comunicațiilor Poștale.

Ce drepturi avem în calitate de consumatori

În procesul de utilizare a serviciilor de trimeri poștale, consumatorii au mai multe drepturi de care pot face uz. Acestea pot fi sistematizate în felul următor:

1. **Dreptul la informare clară și transparentă** – furnizorii de servicii poștale au obligația de a informa utilizatorii cu privire la condițiile generale de furnizare a serviciilor poștale, inclusiv tarifele, termenele de livrare, procedurile de reclamație, modalitatea de despăgubire etc. Toate aceste informații trebuie să fie afișate pe paginile web ale furnizorilor de servicii poștale. Totodată, după ce în anul 2023 autoritățile au transpus în legislația națională³ reglementările europene privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete, consumatorii au parte de și mai multă transparentă. Această transpunere a normelor europene a conferit ANRCETI atribuții noi referitor la publicarea pe pagina web oficială, până la data de 31 martie a fiecărui an calendaristic, a tarifelor pentru serviciile prestate de către furnizorii de servicii de livrare de colete poștale. Astfel, ANRCETI colectează în fiecare an de la furnizorii de servicii de livrare de colete poștale, care, în anul calendaristic precedent, au avut în medie cel puțin 25 de angajați, lista publică a tarifelor aplicabile începând cu data de 1 ianuarie a

³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=136734&lang=ro

fiecărui an calendaristic. În baza acestor informații, ANRCETI a elaborat [Comparatorul tarifelor pentru serviciile de livrare de colete poștale](#)⁴ prin intermediul căruia utilizatorii pot consulta tarifele aplicate pentru livrarea trimerilor individuale atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în statele membre ale Uniunii Europene.

2. **Dreptul la accesul la serviciul poștal universal (SPU)** – acest drept este prevăzut de directivele Uniunii Europene și de reglementările Uniunii Poștale Universale și este prevăzut și în legislația națională. Serviciul poștal universal presupune furnizare permanentă a unui set de servicii poștale, de o calitate determinată, în toate localitățile de pe teritoriul țării, la prețuri accesibile pentru toți utilizatorii. În Republica Moldova cu statutul de furnizor SPU este desemnată Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”, care este obligată să asigure în fiecare localitate cel puțin o colectare de la fiecare oficiu poștal și punct de acces și cel puțin o livrare la adresa oricărei persoane fizice sau juridice în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână. Totodată, tarifele pentru SPU sunt aprobate de către ANRCETI și pot fi consultate [aici](#)⁵.
3. **Dreptul la confidențialitatea trimerilor** – secretul corespondenței și al altor trimeri poștale este garantat de Constituție și de alte prevederi legale. Orice persoană implicată în activitatea poștală are obligația legală să respecte confidențialitatea. Divulgarea informațiilor despre expeditor sau conținut destinatarului, fără acord, este interzisă, cu excepția cazurilor expres prevăzute de lege. Mai mult, deschiderea unei trimiteri este permisă doar: i) dacă aceasta nu poate fi livrată sau redirecționată din cauza lipsei adreselor, sau ii) în situația în care legislația penală impune investigarea, conform Codului de Procedură Penală.
4. **Dreptul la refuzul trimiterii și asigurarea că aceasta nu reprezintă un pericol** – legea comunicațiilor poștale prevede că este interzisă expedierea trimerilor care prezintă pericol (ex: substanțe explozive, corozive, fragmente armate etc.) sau trimerilor expediate cu intenție frauduloasă sau fără plata sumelor datorate. Totodată, regulile privind prestarea serviciilor poștale includ și modalitatea în care operatorii pot refuza primirea și expedierea trimerilor periculoase sau neconforme cu condițiile de ambalare și conținut.
5. **Dreptul la compensații și despăgubiri** – protejează consumatorii împotriva riscului financiar în cazul pierderii sau deteriorării trimiterii și consolidează încrederea în rețeaua poștală ca serviciu sigur și predictibil. Regulile de prestare a serviciilor poștale detaliază obligația acordării despăgubirilor în caz de: pierderea trimiterii, deteriorarea conținutului sau întârziere semnificativă ce depășește termenul contractat. Compensațiile sunt calculate în baza valorii declarate, tariful plătit, sau standarde prestabilite. Operatorul este obligat să acorde despăgubiri în termen legal, prezentând detaliile procedurii în condițiile generale afișate în oficiile poștale și online. Totodată, pentru serviciile SPU, Poșta Moldovei (ca operator desemnat SPU) este obligată să acorde despăgubiri în condiții reglementate, publicate transparent și supravegheate de ANRCETI. În timp ce despăgubirile pentru serviciile din afara SPU nu sunt reglementate prin HG sau Lege, ci prin contracte comerciale (condiții generale

⁴ <https://tarife.anrceti.md/index.php>

⁵ <https://posta.md/ro/page/tarife-din-sfera-spu-sm8um01rjv>

de prestare ale fiecărui operator). De exemplu, dacă o scrisoare recomandată cu valoare declarată este pierdută de Poșta Moldovei, se acordă despăgubire în baza valorii declarate, conform reglementării HG nr. 1457/2016. În schimb, dacă un colet livrat prin curier rapid (care nu este parte a SPU) este pierdut, despăgubirea depinde exclusiv de condițiile generale ale curierului.

6. **Drepturi la importuri poștale** – la momentul actual, potrivit art. 219 alin. (2) Cod Vamal se scutesc de drepturi de import loturile de marfă care conțin bunuri a căror valoare intrinsecă nu depășește 150 de euro/lot marfă și sunt expediate direct dintr-o țară străină de la o persoană juridică unei persoane fizice care nu desfășoară activitate de întreprinzător în Republica Moldova (B2C-de la business la cumpărător). Scutirea menționată nu se aplică pentru alcool, tutun, parfumuri și pentru loturi care nu poartă caracter ocazional. În așa caz, consumatorii ar trebui să achite drepturile de import indiferent de valoarea bunului.

Cum să te aperi în diferite situații problematice cu trimerile poștale

După motivul reclamației cele mai frecvente situații în care consumatorii pot ajunge în situația de a depune o reclamație sunt:

- i) căutarea trimerii poștale,
- ii) conținut lipsă sau avariere,
- iii) dezacord cu returul,
- iv) lipsa avizului de recepție și
- v) neprimirea sumei ramburs.

Tabelul de mai jos oferă sfaturi practice pentru consumatorii care au nimerit în asemenea situații.

	Motivul reclamației	Sfaturi pentru consumatori cum să procedeze
1	căutarea trimerii poștale	Adresează-te operatorului poștal cu o cerere de căutare a trimerii. Prezintă: chitanța, numărul de urmărire, data depunerii și datele destinatarului. Completează formularul de reclamație (poate fi online sau la oficiu poștal).
2	conținut lipsă sau avariere	La primirea coletului deteriorat sau cu conținut lipsă, refuză recepționarea sau solicită întocmirea unui proces-verbal de constatare la poștă, în prezența unui angajat. Depune o reclamație oficială, însoțită de dovada valorii conținutului (factură, bon, etc.). Poți cere despăgubiri în limita valorii declarate sau conform tarifelor stabilite. Important: fără proces-verbal la momentul primirii, despăgubirea este mai greu de obținut.

	Motivul reclamației	Sfaturi pentru consumatori cum să procedeze
3	dezacord cu returul	Solicită o explicație scrisă privind motivul returului (ex. adresă incorectă, destinatar absent, colet nedeclarat). Verifică dacă returul s-a făcut conform termenelor și regulilor din contractul poștal. Dacă consideri că a fost returnat nejustificat, depune plângere în termen de 30 zile de la data informării. Ai dreptul să ceri reexpedierea gratuită sau restituirea tarifului dacă greșeala aparține operatorului.
4	lipsa avizului de recepție – când expeditorul primește o confirmare scrisă că trimiterea a fost predată destinatarului.	În cazul în care ai expediat o trimitere cu serviciu AR (aviz de recepție) și nu ai primit confirmarea înapoi: • Depune o cerere la oficiul poștal cu dovada expedierii (chitanță). • Solicită o copie a semnăturii destinatarului, dacă operatorul oferă acest serviciu. Dacă se confirmă neîndeplinirea obligației, poți solicita: • Returnarea taxei pentru serviciul AR; • Sau compensații dacă lipsa confirmării a produs un prejudiciu dovedit.
5	neprimirea sumei ramburs (serviciu „contra ramburs”) ⁶	Dacă ai expediat un colet cu ramburs și nu ai primit suma indicată: • Verifică dacă trimiterea a fost livrată și confirmată. • Depune o reclamație scrisă în termen de 6 luni de la data expedierii. • Atașează chitanțele și contul bancar pentru rambursare, dacă este cazul. Operatorul este obligat să investigheze situația și să achite suma integrală sau să despăgubească în caz de fraudă, pierdere sau reținere nejustificată.
Alte situații		
	Perceperea taxelor/tarifelor diferite	Solicită și compară tariful perceput cu: i) tarifele afișate în oficiul poștal, ii) site-ul oficial al operatorului, iii) informațiile furnizate verbal de angajatul poștal (care trebuie să corespundă tarifelor aprobate). Solicită explicații pe loc: i) cere în scris justificarea tarifului aplicat (bon, chitanță, cod trimitere, categorie de serviciu), ii) dacă operatorul refuză justificarea sau diferența este evidentă, solicită formular de reclamație.
	Livrarea promisă la adresă, dar redirectionarea către postomat	Este o încălcare contractuală dacă: i) comerciantul s-a angajat expres să livreze la adresa clientului, ii) serviciul a fost vândut și plătit ca „livrare la domiciliu” (nu „livrare în rețea de puncte”), iii) fără acordul prealabil al

⁶ Este un serviciu complementar unei trimiteri înregistrate (de regulă colet poștal sau scrisoare cu conținut). Destinatarul achită o sumă stabilită de expeditor la momentul livrării. Operatorul poștal are obligația de a vira suma colectată către expeditor, în numerar sau în cont banca.

	Motivul reclamației	Sfaturi pentru consumatori cum să procedeze
		clientului, curierul redirecționează la postomat sau propune condiții noi („dacă vrei azi, vii tu”). Dreptul consumatorului: i) să refuze recepția în condiții diferite față de cele agreate, ii) să solicite livrarea la adresă, fără costuri suplimentare și în termenul promis, iii) să depună reclamație.
	Dacă curierul spune „nu ați fost acasă” (fals) și direcționează spre ridicare	Dacă ai fost acasă sau nu ai fost anunțat, iar curierul pretinde că ai lipsit fără să fi sunat sau fără să lase o notificare/aviz sau îți spune „coletul e la poștă, veniți să-l luați” deși era programată livrarea la adresă, atunci este vorba de neprestare corespunzătoare a serviciului poștal. În acest caz, solicită dovezi de livrare (înregistrare apel, SMS, notă de avizare) și depune reclamație la compania de curierat și cere relivrarea gratuită.

Ce drepturi avem și ce facem când ajungem la reclamații

Furnizorii de servicii poștale au obligația să stabilească o procedură transparentă, simplă și necostisitoare de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, deteriorarea, parțială ori totală, ale trimerilor poștale, precum și nerespectarea standardelor de calitate a serviciilor.

Pentru serviciile poștale deschise concurenței, termenul de depunere a reclamațiilor se stabilește prin contract încheiat între furnizorul de servicii poștale și utilizator, dar nu poate fi mai mic de 30 de zile, și se calculează de la data depunerii trimerii poștale.

Pentru serviciile din sfera serviciului poștal universal, utilizatorul poate adresa furnizorului de serviciu poștal universal Î.S. „Poșta Moldovei” reclamații prelabile pentru trimerile poștale interne în termen de 6 luni, iar pentru trimerile poștale internaționale – în termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte. Termenul se calculează de la data depunerii trimerii poștale.

Furnizorul de serviciu poștal universal va examina și va răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu va depăși 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimerile poștale interne, iar pentru trimerile poștale internaționale – termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte (de regulă 90 de zile lucrătoare).

În cazul în care reclamația adresată furnizorului nu a fost soluționată în mod satisfăcător, utilizatorul în cauză poate adresa o plângere către ANRCETI pentru soluționarea problemei sale. Acest lucru poate fi realizat:

1. sub formă de consultație verbală prin intermediul Centrului Unic de Apel pentru Consumatori, apelând numărul de telefon 022 51-51-51, selectând butonul 5 în cadrul apelului. Apelurile sunt preluate zilnic, între orele 08:30 și 16:30 cu pauză de masă de la 12:00-13:00.
2. sub forma unei petiții. Petiția poate fi depusă direct către ANRCETI:
 - în formă scrisă, prin poștă sau fax;
 - prin intermediul platformei edemocratie.gov.md (cu aplicarea semnăturii mobile/electronice).
 - în formă electronică, cu semnătură digitală;
 - verbal, în cadrul audiențelor la conducerea ANRCETI și la persoanele responsabile de relațiile cu petiționarii, conform Programului de audiență a cetățenilor, aprobat prin ordinul directorului ANRCETI.

Răspunsul ANRCETI privind reclamația utilizatorului poate fi contestat în instanța de judecată.