



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ

MD 2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A, Tel. +373 22 574 501; Fax. +373 22 729 725,
<http://www.ansp.md>, e-mail: office@ansp.md IDNO:1018601000021

ORDIN

nr. 19

din "04" 02 2021

Cu privire la aprobarea Regulamentului
privind modul de efectuare a vizitelor de
consultanță în domeniul protecției
consumatorilor

Reieșind din prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, în scopul protecției consumatorilor conform prevederilor Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, în temeiul pct. 14, alin. 13) al Regulamentului privind organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1090 din 18.12.2017,

APROB:

1. Regulamentul privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță, conform anexei nr.1;
2. Formularul Raportului vizitelor de consultanță, conform anexei nr.2.

ORDON:

3. Șeful Direcției control de stat în sănătate (dl Andrei Ciburciu) va asigura punerea în aplicare a Regulamentului privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță în domeniul protecției consumatorilor.
4. Șeful direcției tehnologia informației și comunicațiilor (dl Serghei Stigariov) va asigura plasarea prezentului ordin pe pagina web a ANSP.
5. Controlul executării prezentului ordin mi-1 asum.

Director interimar

Vasile GUȘTIUC

Anexa nr.1
la ordinul nr. 19 din 04.02.2021

REGULAMENTUL
PRIVIND MODUL DE EFECTUARE A VIZITELOR DE
CONSULTANȚĂ

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Condițiile actuale determină crearea unui sistem funcțional al parteneriatului dintre Agenția Națională pentru Sănătate Publică (în *continuare* - ANSP) și mediul de afaceri, de la egal la egal, care va facilita relațiile reciproce de colaborare și va asigura un climat favorabil în scopul familiarizării acestora cu legislația privind protecția consumatorilor și îndrumării acestora spre respectarea corectă a legislației în vigoare.
2. ANSP, autoritate administrativă subordonată Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu art. 28, alin. (2), lit. b), din Legea Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor, este organul de stat abilitat cu funcție de protecție a consumatorilor, în domeniul produselor medicamentoase, farmaceutice și parafarmaceutice, al serviciilor prestate de instituțiile farmaceutice și medicale, precum și al altor produse și servicii, puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice și medicale.
3. În temeiul pct. 10, alineatul 8) din Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică, ANSP are dreptul să organizeze și să efectueze vizite de consultanță în scopul familiarizării agenților economici și consumatorilor cu cerințele actelor normative ce țin de protecția consumatorilor.
4. Regulamentul privind modul de efectuare a vizitelor de consultanță (în continuare Regulament) stabilește condițiile și modalitățile de acordare a consultanței de specialitate în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice.
5. Prezentul regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003, Hotărârii Guvernului nr. 1090 din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică, alte prevederi ale legislației în vigoare.

Capitolul II

DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

6. La elaborarea prezentului Regulament au fost consultate următoarele acte normative:
 - Legea nr.105 din 13 martie 2003, privind protecția consumatorilor;
 - Legea nr. 982 din 11 mai 2000 cu privire la accesul de informație;
 - Legea nr. 131 din 08.06.2012, privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

- Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică;
- Legea nr. 10 din 03-02-2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice;
- Alte acte normative din domeniul protecției consumatorilor.

Capitolul III TERMINOLOGIE

7. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

agent economic - orice persoana juridica sau fizica autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrica, transportă, comercializează produse ori părți din produse, presteaza servicii (execută lucrări);

consumator — orice persoana fizică. ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

reclamație — declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele consumatorilor;

prestator - orice persoana juridica sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care presteaza servicii;

producător:

- agent economic care fabrică un produs finit, o parte componentă a unui produs sau materie primă;

- agent economic care aplica pe produs numele sau, marca comercială sau un alt semn distinctiv;

- agent economic care recondiționează produsul;

- agent economic care modifică caracteristicile produsului;

- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al cărui sediu se afla în afara Republicii Moldova;

- agent economic care importă produse;

- distribuitor sau vânzător al produsului importat în cazul în care importatorul nu este cunoscut;

- distribuitor sau vânzător al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciată asupra identității importatorului;

produs - bun destinat consumului sau utilizării individuale; în cadrul practicilor comerciale se considera produs orice bun sau serviciu;

serviciu - activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

vizita de consultanță — activitate de acordare a consultanței de specialitate, desfășurată în afara sediului ANSP, în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice;

vânzător - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii.

Capitolul IV REGULI DE PROCEDURĂ

8. Scopul prezentei Proceduri constă în consolidarea cadrului juridic și instituțional în domeniul efectuării vizitelor de informare și consiliere a mediului de afaceri în domeniul protecției consumatorilor.
9. Prezenta Procedura are următoarele obiective:
- a) asigurarea unui nivel mai înalt de protecție a vieții, sănătății și proprietății persoanelor;
 - b) consultarea mediului de afaceri în vederea evitării introducerii și circulației pe piața a produselor periculoase.
10. Prezenta Procedură reglementează:
- a) organizarea și desfășurarea activității de acordare a consultanței de specialitate desfășurată în afara sediului ANSP, în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice;
 - b) stabilirea principiilor fundamentale ale vizitei de consultanță;
 - c) stabilirea regulilor de efectuare a vizitei de consultanță.
11. Principiile fundamentale ale vizitei de consultanță sunt:
- a) prevenirea încălcării legislației prin aspectul consultativ al vizitei;
 - b) obiectivitate și imparțialitate la desfășurarea vizitelor de consultanță. Desfășurarea vizitei de consultanță nu poate fi asociată sau confundată cu controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
 - c) efectuarea vizitei de consultanță în baza analizei și evaluării necesităților. La determinarea unilaterală a agenților economici, de către ANSP, se va ține cont de mai multe criterii, precum efectuarea consultanței în cadrul campaniilor de informare, solicitarea expresă a reprezentantului agentului economic, notificarea potențialelor produse comercializate prin sistemul de alertă rapidă pentru produse periculoase;
 - d) prezumția bunei-credințe și a respectării legislației de către persoana vizată în cadrul vizitei de consultanță;
 - e) transparența vizitei de consultanță efectuată de către autoritatea publică abilitată cu atribuții de protecție a consumatorilor;
 - f) legalitatea și respectarea competenței stipulate expres de lege de către autoritatea cu atribuții de protecție a consumatorilor, astfel încât vizita de consultanță să fie corectă, coerentă, desfășurată consecvent și în corespundere cu prevederile legii și a planului aprobat;
 - g) proportionalitatea vizitei de consultanță și oportunitatea la desfășurarea ei — recurgerea la desfășurarea vizitei de consultanță doar în cazul când aceasta este acceptată de agentul economic și necesară pentru realizarea funcțiilor ANSP;
 - h) proporționalitate și oportunitate în ceea ce privește durata și desfășurarea vizitei de consultanță — desfășurarea vizitei de consultanță într-un termen rezonabil, în funcție de subiectele abordate;
 - i) evidența tuturor vizitelor de consultanță,
 - j) dreptul de a refuza vizita de consultanță;
 - k) neadmiterea afectării și/sau întreruperii programului de activitate a persoanei vizate în cadrul vizitei de consultanță;
 - l) confidențialitatea informațiilor livrate de agentul economic la desfășurarea

vizitei de consultanță, în special a informației care poate influența buna reputație a agentului economic în activitatea acestuia, fiind interzisă diseminarea informației în cauză, cu excepția cazurilor stabilite de lege;

m) păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și răspunderea pentru divulgarea acestora;

n) îndeplinirea conștiincioasă a atribuțiilor de serviciu- inspectorul va îndeplini atribuțiile și obligațiile de serviciu în mod imparțial și echitabil, având scopul de a stabili relații de încredere între ANSP și persoana vizată în cadrul vizitei de consultanță.

12. Se considera vizita de consultanță orice formă de acordare a consultanței alta decât de verificare, revizie, audit, evaluare și/sau analiza exercitată de către un organ de control, desfășurată în afara sediului ANSP, în domeniul protecției consumatorilor pentru persoanele juridice.
13. Funcționarul public delegat la vizita de consultanță nu va solicita agentului economic prezentarea de explicații în scris pentru documentare. Odată cu prezentarea unor acte, în mod voluntar de către antreprenor, pentru oferirea consultanței privind eventuale soluții optime întru respectarea legislației în vigoare, funcționarul public nu este în drept să solicite asigurarea „autenticității informațiilor și documentelor prezentate.
14. Au dreptul să inițieze și să desfășoare vizite de consultanță doar inspectorii cu statut de funcționari publici din cadrul Direcției Control de Stat în Sănătate ai ANSP, în limitele competențelor.
15. Autoritatea investită cu atribuții de efectuare a vizitei de consultanță (ANSP) realizează din inițiativă proprie activități de informare a agenților economici.
16. Toate cheltuielile ce țin de vizita de consultanță sunt suportate de ANSP.
17. ANSP nu este în drept să inițieze vizita de consultanță dacă la agentul economic este inițiat controlul de stat asupra activității de întreprinzător de către aceeași autoritate și inspectorul, în mod normal, cunoaște această informație.
18. Inspectorii exercită vizita de consultanță doar în limitele competenței atribuite prin lege.
19. Nici un inspector nu poate invoca, pentru justificarea competenței sale a dreptului de a oferi consultanță reprezentanților mediului de afaceri un act normativ care nu a fost publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și nu a intrat în vigoare în modul corespunzător.
20. În cadrul vizitei de consultanță, de către inspector, nu se solicită și obține spre păstrare documente ce aparțin agentului economic.
21. Vizita de consultanță se efectuează cu acordul persoanei împuternicite.
22. Ordinar, vizita de consultanță se efectuează în orele programului de lucru al ANSP.
23. Vizita de consultanță nu constituie un element al controlului de stat asupra activității de întreprinzător, dar reprezintă o măsură de promovare a conformării voluntare a mediului de afaceri la respectarea legislației în vigoare, respectiv, în cadrul acesteia nu se aplică măsuri restrictive.

24. Vizita de consultanță se efectuează în temeiul graficului anual aprobat de ANSP sau solicitarea expresă a agentului economic.
25. Raportul vizitei de consultanță se întocmește în 1 (unu) exemplar, care se păstrează la ANSP iar, la cerere, inspectorul este obligat să ofere posibilitatea efectuării unei copii a documentului pentru agentul economic.
26. În Raportul vizitei de consultanță se reflectă următoarele poziții:
- a) data efectuării vizitei de consultanță;
 - b) numele, prenumele, funcția funcționarului(rilor) public(i) care a(au) efectuat vizita de consultanță;
 - c) denumirea agentului economic supus vizitei de consultanță;
 - d) în cadrul vizitei de consultanță au fost consiliați x agenți economici, informați x consumatori și distribuite x pliante informative sau alte materiale;
 - e) textul “Vizita de consultanță nu constituie un element al controlului de stat asupra activității de întreprinzător, dar reprezintă o măsură de promovare a conformării voluntare a mediului de afaceri la respectarea legislației în vigoare. respectiv, în cadrul acesteia nu se aplică sancțiuni contravenționale.”;
 - f) opinia reprezentantului agentului economic supus vizitei de consultanță;
 - g) numele, prenumele și după caz, ștampila entității juridice.

Capitolul V RĂSPUNDEREA

27. Încălcarea ordinii, oficial stabilite de organizare a vizitelor de consultanță precum și a evidenței sau păstrării lor de către persoanele desemnate pentru aceasta, atrage după sine răspunderea disciplinară (Legea nr.158 din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, alte prevederi legale).

Capitolul VI DISPOZIȚII FINALE

28. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării de către directorul sau directorul adjunct al ANSP.
29. Prevederile regulamentului se aprobă prin ordin intern al ANSP și se aduce la cunoștință, contra semnătură, precum și publicarea acestuia pe pagina electronică <http://ansp.md>.



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ

MD 2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A, Tel. +373 22 574 501; Fax. +373 22 729 725.
<http://www.ansp.md>; e-mail: office@ansp.md IDNO: 1018601000021

RAPORTUL VIZITEI DE
CONSULTANȚĂ

_____ Data _____ luna, anul

Vizita de consultanță a fost efectuată de către funcționarii publici

_____ Funcția, numele, prenumele

Adresa delegării, denumirea completa a agentului economic

Vizita de consultanță are loc în cadrul campaniei de informare _____

În cadrul vizitei de consultanță au fost consiliați _____ agenți economici, informați _____ consumatori și distribuite _____ pliante informative.

_____ numele, prenumele funcționarilor publici

_____ semnătura

Vizita de consultanță nu constituie un element al controlului de stat asupra activității de întreprinzător, dar reprezintă o măsură de promovare a conformării voluntare a mediului de afaceri la respectarea legislației în vigoare, respectiv, în cadrul acesteia nu se aplică sancțiuni contravenționale.

Subiectele discutate, problemele abordate de către participanți _____

Opinia reprezentantului agentului economic

_____ Numele, prenumele, funcția

_____ semnătura