



ORDIN

**cu privire la aprobarea listelor de verificare pentru domeniile
de control ale Autorității Aeronautice Civile**

nr. 146 din 20.06.2019

Monitorul Oficial nr.223-229/1201 din 12.07.2019

* * *

În temeiul art.5¹ alin.(2) din [Legea nr.131 din 08.06.2012](#) privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.181-184, art.595) și al punctului 40 din Regulile privind elaborarea, aprobarea și utilizarea listelor de verificare aplicate în cadrul controlului de stat asupra activității de întreprinzător, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr.379 din 25.04.2018](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.133-141 art.421),

ORDON:

1. Se aprobă listele de verificare care se aplică în cadrul controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor, aferent domeniilor de competență ale Autorității Aeronautice Civile.

Nr. crt.	Domeniul/denumirea listei	Numărul listei (unic)	Număr anexe la ordin
1. Protecția consumatorilor în domeniul transportului aerian			
1	Lista de verificare „Cerințele generale privind prestarea serviciilor”	1	1
2	Lista de verificare „Comerțul electronic”	2	2

2. Autoritatea Aeronautică Civilă va asigura publicarea prezentului ordin și a listelor de verificare în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și pe pagina sa web oficială.

3. Prezentul ordin și listele de verificare intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

4. Controlul asupra executării prezentului ordin se pune în sarcina domnului Serghei BUCATARU, secretar de stat.

MINISTRUL ECONOMIEI ȘI INFRASTRUCTURII Vadim BRÎNZAN

Nr.146. Chișinău, 20 iunie 2019.

AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ
MD-2026, mun.Chișinău, bd.Dacia, 80/2, tel. +373-22-823-500,
fax +373-22-529-118 E-mail: info@caa.gov.md, www.caa.md

LISTA DE VERIFICARE nr.1
cerințe generale privind prestarea serviciilor

I. Numele, prenumele și funcțiile inspectorilor care efectuează controlul:

II. Persoana și obiectul supuse controlului:

Denumirea persoanei _____

Sediul juridic, cod fiscal _____

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia _____

Unitatea structurală/funcțională supusă controlului (denumirea) _____

Alte date caracteristice ale unității (după caz) _____

III. Informații despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscurilor:¹

Criteriaul ²	Informația curentă (deținută de AAC la data inițierii controlului)	Gradul de risc	Informația curentă este valabilă (se bifează dacă este cazul)	Informația revizuită în cadrul controlului (se completează dacă este cazul)
Domeniul activității economice				
Mărimea persoanei/ unității				

¹ În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiași control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.

² Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului.

IV. Lista de întrebări

Nr. d/ o	întrebări	Referința legală	Conformitate			Comentarii	Punctaj
			Da	Nu	N/ c		
1.	Sunt afișate la vedere denumirea persoanei supuse controlului și licența, autorizația, certificatul dacă obligativitatea deținerii acesteia este prevăzută de legislație?	Art.25 alin.(13) Legea nr.105/ 2003				5	
2.	Este afișat la vedere programul de lucru și persoana supusă controlului îl respectă?	Art.25 alin.(13) Legea nr.105/ 2003				5	
3.	Este afișat la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor?	Art.25 alin.(12) Legea nr.105/ 2003				5	

4.	Este afișată la vedere informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului?	Art.25 alin.(12) Legea nr.105/2003					5
5.	Persoana supusă controlului dispune de Registrul de reclamații și este afișat la un loc vizibil și accesibil pentru consumatori?	Art.9 lit.g) și 10 lit.h) Legea nr.105/2003					8
6.	Sunt înregistrate petițiile consumatorilor în registrul de reclamații și sunt examinate în termenii stabiliți?	Art.9 lit.g), j) și 10 lit.h) Legea nr.105/2003 ; pct.I HG nr.1141/2006					8
7.	Sunt oferite toate informațiile referitor la produsele/serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoțire, precum și contractele încheiate în limba de stat sau în limba de stat și una din limbile de circulație internațională?	Art.25 alin.(6) Legea nr.105/2003					7
8.	Este indicat la vedere și într-o formă clară și explicită tariful serviciului prestat?	Art.25 alin.(10) Legea nr.105/2003					10
9.	În zona de înregistrare a pasagerilor este afișat un anunț lizibil constând din următorul text imprimat cu caractere clare și vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeu de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență.” ?	p.37 Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012					15
10.	Operatorul aerian dispune de comunicate în formă scrisă sau alte mijloace alternative pentru persoanele nevăzătoare sau cu vedere redusă în care sunt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile Hotărârii de Guvern nr.836 din 08.11.2012 care urmează a fi prezentate fiecărui pasager care este afectat de o întârziere de cel puțin două ore, i-a fost refuzată îmbarcarea sau i s-a anulat zborul?	p.38-39 Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012					15
11.	Operatorul aerian dispune de comunicate în formă scrisă sau alte mijloace alternative pentru persoanele nevăzătoare sau cu vedere redusă în care sunt prezentate coordonatele Autorității Aeronautice Civile care urmează a fi prezentate pasagerilor?	p.38, p.42 Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012					15

V. Punctajul pentru evaluarea riscului:

Încălcări	Numărul de întrebări conform clasificării încălcărilor (toate întrebările aplicate)	Numărul de încălcări constatate în cadrul controlului (toate întrebările neconforme)	Gradul de conformare conform numărului de încălcări % (1-(col 3/col 2) x 100%)	Ponderea valorică totală conform clasificării încălcărilor (suma punctajului tuturor întrebărilor aplicate)	Ponderea valorică a încălcărilor constatate în cadrul controlului (suma punctajului întrebărilor neconforme)	Gradul de conformare conform numărului de încălcări % (1-(col 6/col 5) x 100%)
Minore						
Grave						
Foarte grave						
Total						

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor:

Clasificarea încălcărilor	Punctajul
Minore	1 – 5
Grave	6 – 10
Foarte grave	11 – 20

VII. Lista actelor normative relevante:

Nr. d/o	Indicativul	Titlul
1.	Legea nr.105-XV din 13.03.2003	Privind protecția consumatorilor
2.	Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006	Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații
3.	Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012	Pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor

Întocmită la data de _____

Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:

_____	_____	_____
(Nume, prenume)	(Semnătura)	(Data aducerii la cunoștință)
_____	_____	_____
(Nume, prenume)	(Semnătura)	(Data aducerii la cunoștință)

AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ
MD-2026, mun.Chișinău, bd.Dacia, 80/2, tel. +373-22-823-500,
fax +373-22-529-118 E-mail: info@caa.gov.md, www.caa.md

LISTĂ DE VERIFICARE nr.2
comerțul electronic

I. Numele, prenumele și funcțiile inspectorilor care efectuează controlul:

II. Persoana și obiectul supus controlului:

Denumirea persoanei _____

Sediul juridic, cod fiscal _____

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia

Unitatea structurală/funcțională supusă controlului (denumirea) _____

Sediul unității structurale/funcționale _____

Alte date caracteristice ale unității (după caz) _____

III. Informații despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscului¹:

Criteriul²	Informația curentă (deținută de AAC la data inițierii controlului)	Gradul de risc	Informația curentă este valabilă (se bifează dacă este cazul)	Informația revizuită în cadrul controlului (se completează dacă este cazul)
Domeniul activității economice				
Mărimea persoanei/ unității				

¹ În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiași control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.

² Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului.

IV. Lista de întrebări

Nr. d/ o	Întrebări	Referința legală	Conformitate			Comentarii	Pondere
			Da	Nu	N/ c		
1.	Furnizorul de servicii asigură accesul ușor, direct și permanent la următoarea informație autentică despre sine în format electronic, în limba română: – denumirea completă, inclusiv forma de organizare juridică – în cazul persoanei juridice; numele și prenumele	Art.12 alin.(1) lit.a) Legea nr.284/2004					15

	– în cazul persoanei fizice înregistrate în calitate de întreprinzător individual ?						
2.	– numărul de identificare de stat (IDNO) al persoanei juridice sau al întreprinzătorului individual, codul TVA ?	Art.12 alin.(1) lit.b) și f) Legea nr.284/2004					15
3.	– adresa juridică, adresa poștală, adresa de poștă electronică a persoanei, numărul telefonului de contact ?	Art.12 alin.(1) lit.c) Legea nr.284/2004					15
4.	– numărul și termenul de valabilitate a autorizărilor (în cazul în care pentru efectuarea activității este necesară autorizare), precum și denumirea autorității administrației publice ce a eliberat autorizația ?	Art.12 alin.(1) lit.d) Legea nr.284/2004					10
5.	– datele privind condițiile expedierii, precum și prețurile serviciilor destinate vânzării, tarifele serviciilor ce vor fi prestate?	Art.12 alin.(1) lit.g) Legea nr.284/2004					15
6.	– prețurile serviciilor, care trebuie indicate cu precizarea reducerilor, includerii sau neincluserii în prețuri și tarife a impozitelor?	Art.12 alin.(1) lit.h) Legea nr.284/2004					15
7.	– includerea sau neincluderea în prețuri și tarife a cheltuielilor de livrare și/sau a altor cheltuieli, precum și valoarea acestora, dacă este cazul?	Art.12 alin.(1) lit.i) Legea nr.284/2004					15
8.	– numărul telefonului de contact și adresa paginii web oficiale ale Agenției pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței?	Art.12 alin.(1) lit.j) Legea nr.284/2004					10
9.	– termenele de plată?	Art.12 alin.(1) lit.k) Legea nr.284/2004					15
10.	– perioada de valabilitate a ofertei și a prețului?	Art.12 alin.(1) lit.l) Legea nr.284/2004					15
11.	Furnizorul și/sau intermediarul în comerțul electronic încheie contracte cu destinatarii serviciilor: – sub formă de contract electronic, cu utilizarea semnăturii electronice și documentul electronic? sau – sub altă formă, cu utilizarea mijloacelor electronice?	Art.6 alin.(1) lit.a) și b) Legea nr.284/2004 ; Legea nr.91/2014					10
12.	Este pusă la dispoziția destinatarului serviciilor, înainte de a plasa comanda, următoarele informații, formulate clar, neechivoc și într-un limbaj accesibil: a) etapele tehnice care trebuie urmate pentru a încheia contractul; b) dacă contractul, odată încheiat, va fi stocat sau nu va fi stocat de către furnizorul de servicii și dacă va fi accesibil sau nu va fi accesibil; c) mijloacele tehnice pe care furnizorul de servicii le pune la dispoziție destinatarului serviciilor pentru identificarea și corectarea erorilor survenite la introducerea datelor înainte de plasarea comenzii; d) limbile în care se poate încheia contractul; e) codurile de conduită relevante la care furnizorul de servicii subscrie, precum și informații despre modul în care aceste	Art.21 alin.(3) lit.a)-f) Legea nr.284/2004					10

	coduri pot fi consultate prin mijloace electronice;						
13.	Se respectă cerințele privind comunicările comerciale: a) persoana în numele căreia sunt făcute este clar identificabilă? b) ofertele promoționale, precum reducerile, premiile și cadourile, sunt clar identificabile, iar condițiile care trebuie îndeplinite pentru obținerea lor sunt clar prezentate și accesibile? c) competițiile și jocurile promoționale sunt clar identificabile, iar condițiile de participare sunt clar prezentate și accesibile?	Art.22 alin.(2) lit.a)-e) Legea nr.284/2004					15
14.	Este afișat la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor?	Art.25 alin.(12) Legea nr.105/2003					5
15.	În zona de înregistrare a pasagerilor on line este afișat un anunț lizibil constând din următorul text cu caractere clare și vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeu de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență.”?	p.37 Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012					15

V. Punctajul pentru evaluarea riscului

Încălcări	Numărul de întrebări conform clasificării încălcărilor (toate întrebările aplicate)	Numărul de încălcări constatate în cadrul controlului (toate întrebările neconforme)	Gradul de conformare conform numărului de încălcări % (1-(col 3/col 2) x100%)	Ponderea valorică totală conform clasificării încălcărilor (suma punctajului tuturor întrebărilor aplicate)	Ponderea valorică a încălcărilor constatate în cadrul controlului (suma punctajului întrebărilor neconforme)	Gradul de conformare conform numărului de încălcări % (1-(col 6/col 5) x100%)
Minore						
Grave						
Foarte grave						
Total						

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor

Clasificarea încălcărilor,	Punctajul
Minore	1 – 5
Grave	6 – 10
Foarte grave	11 – 20

VII. Lista actelor normative relevante:

Nr. d/o	Indicativul	Titlul
1.	Legea nr.284-XV din 22.07.2004	Privind comerțul electronic
2.	Legii nr.91/2014	Privind semnătura electronică și documentul electronic
3.	Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012	Pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor
4.	Legea nr.105-XV din 13.03.2003	Privind protecția consumatorilor

Întocmită la data de _____

Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:

_____	_____	_____
(Nume, prenume)	(Semnătura)	(Data aducerii la cunoștință)
_____	_____	_____
(Nume, prenume)	(Semnătura)	(Data aducerii la cunoștință)