



П Р И К А З

**об утверждении проверочных листов, используемых инспекторами
Органа гражданской авиации в процессе контроля
авиационных агентов**

№ 146 от 20.06.2019

Мониторул Официал № 223-229/1201 от 12.07.2019

* * *

На основании статьи 5¹ Закона № 131 от 8 июня 2012 года о государственном контроле предпринимательской деятельности (Официальный монитор Республики Молдова, 2012 год, № 181-184, ст.595) и пункта 40 Правил составления, утверждения и использования проверочных листов, применяемых в рамках государственного контроля предпринимательской деятельности, утвержденного Постановлением Правительства № 379 от 25 апреля 2018 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2018 год, № 133-141, ст.421),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить проверочные листы применяемые в рамках государственного контроля предпринимательской деятельности на основе анализа рисков в пределах сферы компетенции Органа гражданской авиации.

| № | Область/название листа | Номер листа (единый) | Номер приложения к Приказу |
|---|--|----------------------|----------------------------|
| 1. Защита потребителей в сфере воздушного транспорта | | | |
| 1 | Проверочный лист «Общие требования к предоставлению услуг» | 1 | 1 |
| 2 | Контрольный список «Электронная торговля» | 2 | 2 |

2. Органу гражданской авиации обеспечить опубликование настоящего приказа и проверочных листов в Официальном мониторе Республики Молдова и на своей официальной веб-странице.

3. Настоящий приказ и проверочные листы вступают в силу со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на государственного секретаря Сергей БУКАТАРУ.

МИНИСТР ЭКОНОМИКИ И ИНФРАСТРУКТУРЫ Вадим БРЫНЗАН

№ 146. Кишинэу, 20 июня 2019 г.

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

| Criteria 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 Registru 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 doua ore, solicitați la ghișeul 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 aceleiași 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: | Art.12 alin.(1) lit.a) Legea nr.284/2004 | | | | | 15 |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> – denumirea completă, inclusiv forma de organizare juridică – în cazul persoanei juridice; numele și prenumele – 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 neinclusiei în prețuri și tarife a impozitelor? | Art.12 alin.(1) lit.h) Legea nr.284/2004 | | | | 15 |
| 7. | – includerea sau neinclusia 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. | <p>Furnizorul și/sau intermediarul în comerțul electronic încheie contracte cu destinatarul serviciilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. | <p>Este pusă la dispoziția destinatarului serviciilor, înainte de a plasa comanda, următoarele informații, formulate clar, neechivoc și într-un limbaj accesibil:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 | Art.21 alin.(3) lit.a)-f) Legea nr.284/2004 | | | | 10 |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|----|
| | 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 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 ghișeul 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) |