

**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 Офичиал № 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  (единный)** | **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 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.** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Anexa nr.1  la Ordinul  nr.146 din 20.06.2019    **AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ**  **MD-2026, mun.Chişinău, bd.Dacia, 80/2, tel. +373-22-823-500,**  **fax +373-22-529-118 E-mail:** [**info@caa.gov.md**](mailto:info@caa.gov.md)**,** [**www.caa.md**](http://www.caa.md)    **LISTA DE VERIFICARE nr.1**  **cerinţe generale privind prestarea serviciilor**    **I. Numele, prenumele şi funcţiile inspectorilor care efectuează controlul:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    **II. Persoana şi obiectul supuse controlului:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Denumirea persoanei \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Sediul juridic, cod fiscal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Unitatea structurală/funcţională supusă controlului (denumirea) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Alte date caracteristice ale unităţii (după caz) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    **III. Informaţii despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscurilor:1** | | | | |
| **Criteriul2** | **Informaţia curentă**  (deţinută de A AC  la data iniţierii  controlului) | **Gradul de risc** | **Informaţia curentă  este valabilă**  (se bifează dacă  este cazul) | **Informaţia revizuită în  cadrul controlului** (se completează  dacă este cazul) |
| Domeniul activităţii economice |  |  |  |  |
| Mărimea persoanei/unităţii |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV. Lista de întrebări** | | | | | | | |
| **Nr.  d/o** | **întrebări** | **Referinţa legală** | **Conformitate** | | | **Comentarii** | **Punctaj** |
| **Da** | **Nu** | **N/c** |
| 1. | Sunt afişate la vedere denumirea persoanei supuse controlului şi licenţa, autorizaţia, certificatul dacă obligativitatea deţinerii acesteia este prevăzută de legislaţie? | Art.25 alin.(13) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 5 |
| 2. | Este afişat la vedere programul de lucru şi persoana supusă controlului îl respectă? | Art.25 alin.(13) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 5 |
| 3. | Este afişat la vedere adresa şi numărul de telefon al autorităţii abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor? | Art.25 alin.(12) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 5 |
| 4. | Este afişată la vedere informaţia despre obligativitatea prezenţei 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 reclamaţii şi este afişat la un loc vizibil şi accesibil pentru consumatori? | Art.9 lit.g) şi 10 lit.h) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 8 |
| 6. | Sunt înregistrate petiţiile consumatorilor în registrul de reclamaţii şi sunt examinate în termenii stabiliţi? | Art.9 lit.g), j) şi 10 lit.h) Legea nr.105/2003;  pct.l HG nr.1141/2006 |  |  |  |  | 8 |
| 7. | Sunt oferite toate informaţiile referitor la produsele/serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoţire, precum şi contractele încheiate în limba de stat sau în limba de stat şi una din limbile de circulaţie internaţională? | Art.25 alin.(6) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 7 |
| 8. | Este indicat la vedere şi într-o formă clară şi explicită tariful serviciului prestat? | Art.25 alin.( 10) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 10 |
| 9 | În zona de înregistrare a pasagerilor este afişat un anunţ lizibil constând din următorul text imprimat cu caractere clare şi vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puţin doua ore, solicitaţi la ghişeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensaţie şi asistenţă.” ? | 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 şi asistenţă în conformitate cu dispoziţiile Hotărârii de Guvern nr.836 din 08.11.2012 care urmează a fi prezentate fiecărui pasager care este afectat de o întârziere de cel puţin două ore, i-а fost refuzată îmbarcarea sau і 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 Autorităţii 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 protecţia consumatorilor |
| 2. | Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006 | Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamaţii |
| 3. | Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012 | Pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Întocmită la data de** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    **Semnătura inspectorilor prezenţi la realizarea controlului:** | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Nume, prenume)*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Nume, prenume)* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Semnătura)*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Semnătura)* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Data aducerii la cunoştinţă)*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Data aducerii la cunoştinţă)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Anexa nr.2  la Ordinul  nr.146 din 20.06.2019    **AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ**  **MD-2026, mun.Chişinău, bd.Dacia, 80/2, tel. +373-22-823-500,**  **fax +373-22-529-118 E-mail:** [**info@caa.gov.md**](mailto:info@caa.gov.md)**,** [**www.caa.md**](http://www.caa.md)      **LISTĂ DE VERIFICARE nr.2**  **comerţul electronic**    **I. Numele, prenumele şi funcţiile inspectorilor care efectuează controlul:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    **II. Persoana şi obiectul supus controlului:**  Denumirea persoanei \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Sediul juridic, cod fiscal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Unitatea structurală/funcţională supusă controlului (denumirea) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Sediul unităţii structurale/funcţionale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Alte date caracteristice ale unităţii (după caz) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    **III. Informaţii despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscului1:** | | | | |
| **Criteriul2** | **Informaţia curentă**  *(deţinută de AAC  la data iniţierii  controlului)* | **Gradul de risc** | **Informaţia curentă este valabilă** *(se bifează  dacă este cazul)* | **Informaţia revizuită  în cadrul controlului**  *(se completează  dacă este cazul)* |
| Domeniul activităţii economice |  |  |  |  |
| Mărimea persoanei/unităţii |  |  |  |  |
| 1 În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiaşi control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.  2 Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului şi persoanei supuse controlului. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV. Lista de întrebări** | | | | | | | |
| **Nr.  d/o** | **Întrebări** | **Referinţa legală** | **Conformitate** | | | **Comentarii** | **Pondere** |
| **Da** | **Nu** | **N/c** |
| 1. | Furnizorul de servicii asigură accesul uşor, direct şi permanent la următoarea informaţie autentică despre sine în format electronic, în limba română:  - denumirea completă, inclusiv forma de organizare juridică – în cazul persoanei juridice; numele şi prenumele – în cazul persoanei fizice înregistrate în calitate de întreprinzător individual ? | Art.12 alin.(1) lit.a) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 2. | - numărul de identificare de stat (IDNO) al persoanei juridice sau al întreprinzătorului individual, codul TVA ? | Art.12 alin.(1) lit.b) şi f) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 3. | - adresa juridică, adresa poştală, adresa de poştă electronică a persoanei, numărul telefonului de contact ? | Art.12 alin.(1) lit.c) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 4. | - numărul şi termenul de valabilitate a autorizărilor (în cazul în care pentru efectuarea activităţii este necesară autorizare), precum şi denumirea autorităţii administraţiei publice ce a eliberat autorizaţia ? | Art.12 alin.(1) lit.d) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 10 |
| 5. | - datele privind condiţiile expedierii, precum şi preţurile serviciilor destinate vânzării, tarifele serviciilor ce vor fi prestate? | Art.12 alin.(1) lit.g) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 6. | - preţurile serviciilor, care trebuie indicate cu precizarea reducerilor, includerii sau neincluderii în preţuri şi tarife a impozitelor? | Art.12 alin.(1) lit.h) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 7. | - includerea sau neincluderea în preţuri şi tarife a cheltuielilor de livrare şi/sau a altor cheltuieli, precum şi valoarea acestora, dacă este cazul? | Art.12 alin.(1) lit.i) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 8. | - numărul telefonului de contact şi adresa paginii web oficiale ale Agenţiei pentru protecţia consumatorilor şi supravegherea pieţei? | 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 şi a preţului? | Art.12 alin.(1) lit.l) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 11. | Furnizorul şi/sau intermediarul în comerţul electronic încheie contracte cu destinatarii serviciilor:  - sub formă de contract electronic, cu utilizarea semnăturii electronice şi documentul electronic? sau  - sub altă formă, cu utilizarea mijloacelor electronice? | Art.6 alin.(1) lit.a) şi b) nr.284/2004;  Legea nr.91/2014 |  |  |  |  | 10 |
| 12. | Este pusă la dispoziţia destinatarului serviciilor, înainte de a plasa comanda, următoarele informaţii, formulate clar, neechivoc şi 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 şi dacă va fi accesibil sau nu va fi accesibil;  c) mijloacele tehnice pe care furnizorul de servicii le pune la dispoziţie destinatarului serviciilor pentru identificarea şi 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 şi informaţii despre modul în care aceste coduri pot fi consultate prin mijloace electronice; | Art.21 alin.(3) lit.a)-f) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 10 |
| 13. | Se respectă cerinţele privind comunicările comerciale:  a)persoana în numele căreia sunt făcute este clar identificabilă?  b) ofertele promoţionale, precum reducerile, premiile şi cadourile, sunt clar identificabile, iar condiţiile care trebuie îndeplinite pentru obţinerea lor sunt clar prezentate şi accesibile?  c) competiţiile şi jocurile promoţionale sunt clar identificabile, iar condiţiile de participare sunt clar prezentate şi accesibile? | Art.22 alin.(2) lit.a)-e) Legea nr.284/2004 |  |  |  |  | 15 |
| 14. | Este afişat la vedere adresa şi numărul de telefon al autorităţii abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor? | Art.25 alin.(12) Legea nr.105/2003 |  |  |  |  | 5 |
| 15. | În zona de înregistrare a pasagerilor în line este afişat un anunţ lizibil constând din următorul text cu caractere clare şi vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puţin doua ore, solicitaţi la ghişeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensaţie şi asistenţă.”? | 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 comerţul electronic |
| 2. | Legii nr.91/2014 | Privind semnătura electronică şi documentul electronic |
| 3. | Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012 | Pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor |
| 4. | Legea nr.105-XV din 13.03.2003 | Privind protecţia consumatorilor |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Întocmită la data de** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    **Semnătura inspectorilor prezenţi la realizarea controlului:** | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Nume, prenume)*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Nume, prenume)* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Semnătura)*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Semnătura)* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Data aducerii la cunoştinţă)*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Data aducerii la cunoştinţă)* |