



Agencia pentru Protecția
Consumatorilor
și Supravegherea Pieței



Agencia Națională
pentru Sănătate Publică

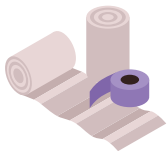


REGULI DE COMERȚ a produselor farmaceutice și parafarmaceutice

MIC GHID PENTRU CONSUMATORI



Produse farmaceutice sunt preparatele medicamentoase, remediile medicamentoase, plantele medicinale, fitopreparatele, preparatele utilizate în stomatologie, preparatele radiofarmaceutice, cosmeticele cu acțiune curativă, serurile, vaccinurile, preparatele din sînge, preparatele homeopatice și alte produse medicamentoase, denumite în continuare medicamente, a căror comercializare prin întreprinderile și instituțiile farmaceutice este autorizată de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.



Produse parafarmaceutice sunt materialele de pansament, obiectele de îngrijire a bolnavilor, apele minerale curative și curative de consum și alte produse de uz medical a căror comercializare prin întreprinderile și instituțiile farmaceutice este autorizată de Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale.

Pentru siguranța sănătății și vieții dumneavoastră
EVITAȚI PROCURAREA produselor farmaceutice
de la companiile nelicențiate, persoane fizice
precum și din mediul on-line.
Asistența farmaceutică este acordată prin unități
farmaceutice și unități curativ-profilactice.



DREPTURILE FUNDAMENTALE ALE CONSUMATORILOR

- protecția drepturilor sale de către stat;
- protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime;
- restituirea contravalorii produsului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul necorespunzător;
- informații complete, corecte și precise privind produsele achiziționate;
- adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale, etc.



Vînzătorul este obligat să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorilor într-o perioadă ce nu va depăși 14 zile calendaristice, de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vînzătorului neconformitatea produsului.

Registrul de reclamații trebuie să fie la un loc vizibil și să se asigure înregistrarea reclamațiilor consumatorilor.



Vînzătorul este obligat să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare și să nu comercializeze produse despre care deține informații că sînt periculoase sau care se consideră periculoase.



Vînzătorul este obligat să se asigure că produsele oferite spre comercializare sînt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate*.

Anunțați imediat ANSP sau APCSP precum și producătorul medicamentului, despre existența pe piață a oricărui produs de care aveți cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut)!



Vînzătorul este obligat să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului. Acest document te va ajuta să înaintezi reclamații cu privire la calitatea produsului*.



* Art. 9 lit. a), f) din Legea Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor

ATUNCI CÎND REDACTEZI O RECLAMAȚIE
INDICĂ URMĂTOARELE ELEMENTE:

- a) numele și prenumele petiționarului;
- b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- c) denumirea autorității publice în adresa căreia se adresează consumatorul;
- d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
- e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.



IMPORTANT! Petiția trebuie să fie însoțită, după caz, de documentul confirmativ al achiziției și alte dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare sau considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale.



AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI



MD-2012, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78



www.consumator.gov.md



Telefonul consumatorului **022 51 51 51**



LINIA VERDE a APCSP **080028028**



AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ



MD-2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A



www.ansp.md



Telefonul consumatorului **022 574 542**



LINIA VERDE a ANSP **080012300**

AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI

este autoritatea administrativă care coordonează la nivel național controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, avînd statut de punct de contact național, birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor realizînd funcțiile în domeniile supravegherii pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice); metrologie legală; în domeniul jocurilor de noroc.

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ
exercită, în numele statului, controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor, în domeniul produselor medicamentose, 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.



SE INTERZICE RETURNAREA ÎN FARMACII ȘI
FILIALELE ACESTORA A MEDICAMENTELOR
PROCURATE, corespunzătoare cerințelor stabilite
în actele normative sau declarate.

(Pct. 18 din anexa nr. 4 la Ordinul MS Nr. 960 din 01.10.2012)

Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății publice și pentru igienă din metal, cauciuc, textile și alte materiale, instrumente, dispozitive și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, preparate farmaceutice), **fac parte din lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar.**

(Pct. 13 din Anexa la Legea Nr. 105 din 13-03-2003
privind protecția consumatorilor)





PRODUSE FARMACEUTICE NECORESPUNZĂTOARE?



În cazul produselor alimentare, farmaceutice necorespunzătoare cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, vânzătorul este obligat, **la cererea și opțiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.**

(Art. 18 alin. (17) din Legea Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor)

Cerințe declarate sunt orice declarații publice privind caracteristicile principale ale produselor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul autorizat al acestuia, în special prin publicitate sau prin etichetare.