

366.7:366.6(478)

**INFORMAREA
CONSUMATORILOR CU
PRIVIRE LA REGULAMENTUL
ȘI MODUL DE GESTIONARE A
REGISTRULUI DE
RECLAMAȚII**

*Asist. univ., drd. Olesea CERNAVCA, ASEM
cernavca_olesea@mail.ru*

Consumatorul este cel care dictează piața, datorită lui companiile producătoare și prestatoare de servicii obțin performanțe în activitățile lor, progresează și implementează noi metode, tehnici și sisteme la locul de muncă. Pentru a obține păreri, doleanțe, plângeri sau așa-zisele reclamații din partea consumatorilor, există Registrul de Reclamații, unde aceștia își pot înregistra părerile. Pentru a înregistra corect plângerile, dar și pentru a gestiona și răspunde corespunzător la acestea, Guvernul Republicii Moldova a aprobat un Regulament cu privire la modul de gestionare a Registrului de Reclamații. Acest regulament este publicat integral pe ultimele pagini ale Registrului. Majoritatea consumatorilor nu au făcut cunoștință cu acest regulament, din acest motiv plângerile depuse de către aceștia nu sunt valabile, nu se iau în considerare și administratorii instituției în cadrul căreia a fost depusă plângerea nu răspund referitor la măsurile întreprinse. Cu unele cerințe ale regulamentului consumatorii nu sunt de acord, astfel, în cadrul acestei cercetări se oferă unele îmbunătățiri.

***Cuvinte-cheie:** consumator, reclamație, registrul de reclamații, bon de casă, date personale, plângere, pretenții.*

JEL: CO2, K10, K40, M10.

Introducere

„Consumatorul mereu are dreptate” – este afirmația de top a marilor milionari, care luau în considerare doleanțele clienților lor. Astfel, în anul 2006, Guvernul Republicii Moldova a aprobat o hotărâre de guvern cu privire la modul de gestionare a registrului de reclamații. Acesta include reguli de completare a registrului respectiv, termenul în care administratorul trebuie să sesizeze situația și să întreprindă măsuri în vede-

366.7:366.6(478)

**INFORMING
THE CONSUMERS
ON THE REGULATION
AND THE WAY
OF MANAGING THE BOOK
OF COMPLAINTS**

*Assist. lect., PhD cand. Olesea CERNAVCA,
ASEM, cernavca_olesea@mail.ru*

Consumer is the one who dictates the market, thanks to him the production and service providing companies gain performance in their activities, progress and implement new methods, techniques and systems in the workplace. In order to obtain a feedback from consumers (opinions, wishes, complaints) to monitor customers' perceptions of the quality of their products and services, companies use different methods of collecting, monitoring and analysing them. One of these methods is the effective use of the Book of Complaints. The Republic of Moldova has a regulation on the way of managing the Book of Complaints. Most of consumers are not aware of this regulation, therefore their complaints are not valid, are not taken into consideration and the managers of the institution where the complaint was made do not take any measures to solve the complaint. Consumers do not agree with some provisions of the regulation, thus we submitted some improvements in the framework of this research.

***Key words:** consumer, complaint, book of complaints, cash receipt, personal data, complaints, claims.*

JEL: CO2, K10, K40, M10.

Introduction

“The consumer is always right” – it is the top motto of the great millionaires who took into account the wishes of their clients. That is why, in 2006, the Government of the Republic of Moldova approved a government decision on managing the book of complaints. It includes rules for filling it in, the deadline for the administrator to report the situation and to take action to solve the conflict and other useful information for both consumers and administrators. It is very impor-

rea soluționării conflictului și alte informații utile atât pentru consumatori, cât și pentru administratori. Este foarte important ca clienții să facă cunoștință cu acest regulament, pentru a-și face valabilă plângerea și a fi în stare să-și apere drepturile. Pentru a veni în sprijinul consumatorilor în scopul de a soluționa, în mod direct, cu operatorii economici, eventualele nemulțumiri referitoare la achiziționarea unor produse sau servicii, operatorii economici sunt obligați de a deține registrul de sesizări și reclamații pentru consumatori. Acest registru constituie un mod rapid și eficient pentru colectarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor și, în același timp, o manieră unitară standardizată, în privința rezolvării cu celeritate a nemulțumirilor consumatorilor.

De asemenea, registrul permite autorităților să fie mai aproape de consumatori, astfel verificând nemulțumirile acestora și încălcările legislației de către operatorii economici. Registrul este un document tipizat, cu regim special (inseriat, numerotat și șnruit) și ușor de completat de către consumator. Acest model de registru de sesizări și reclamații este implementat de multe state membre ale Uniunii Europene (Spania, Portugalia, Ungaria, România etc.).

Metode de cercetare

În cadrul acestei cercetări, a fost utilizată ca metodă de cercetare studiul de caz, care a fost folosit pentru a obține o investigație completă în contextul în care se desfășoară subiectul. La fel a fost utilizată și metoda chestionarului, la completarea căruia au participat 100 de persoane. O altă metodă utilizată în lucrare, a fost și analiza documentelor, care a permis o cercetare cu obiective extrem de diverse, acoperind toate țelurile (scopurile) posibile.

Rezultate și discuții

Condica de reclamații, care este obligatorie pentru magazine, restaurante și alte localuri a devenit, în ultimii ani, un document mai mult formal. În timp ce unii agenți economici „uită” să îl afișeze la locuri vizibile, așa cum îi obligă legea, alții nu verifică plângerile consumatorilor și nu răspund la ele. La rândul lor, consumatorii nu cer condica de reclamații, atunci când sunt nemulțumiți de un produs sau un serviciu. În opinia experților, de vină ar fi lipsa de informare și control din partea autorităților [4].

Astfel, ca scop al acestei cercetări, am decis să răspund la următoarele întrebări:

- ✓ Cât de informați sunt consumatorii?
- ✓ Își cunosc consumatorii drepturile?

tant for customers to become acquainted with this regulation in order to make their complaint valid and to be able to defend their rights. In order to help consumers to solve directly with economic operators any discontent with the purchase of some products or services, the economic operators are required to hold the book of referrals and complaints for consumers. This book is a fast and efficient way of collecting consumers' referrals and complaints and, at the same time, a standardized unit manner, in order to solve consumers' dissatisfaction.

The book also allows authorities to be closer to consumers, thus checking their dissatisfaction and the breaches of legislation made by economic operators. The book is a pre-printed document with special regime (serialized, numbered and bonded) and it is easy for the consumer to fill it in. This model of referrals and complaints book is implemented by many Member States of the European Union (Spain, Portugal, Hungary, Romania, etc.).

Research methods

In this publication, as a research method was used the case study, which obtained a complete investigation in the subject's context. Another method used was the questionnaire; one hundred persons participated in completing the questionnaire and, the last method used in this research was the documents' analysis, which allowed setting various objectives, out of the proposed ones.

Results and discussions

The book of complaints, compulsory for shops, restaurants, and other places, has become a more formal document in recent years. While some economic agents “forget” to expose it in visible places, as the law requires, others do not check consumers' complaints and do not respond to them. In their turn, consumers do not ask for the book of complaints when they are unhappy with a product or service. Experts believe it happens because of the lack of information and control by the authorities. [4]

Thus, for the purpose of this research, we have decided to answer the following questions:

- ✓ How informed the consumers are?
- ✓ Do the consumers know their rights?
- ✓ May the consumers fill in a complaint so that it is valid?
- ✓ Which are the reasons the consumers do not appeal to “writing complaints”?

- ✓ Pot consumatorii să formuleze o reclamație, astfel, încât să fie valabilă?
- ✓ Care sunt motivele pentru care consumatorii nu apelează la „a scrie reclamații”?
- ✓ Cum evită antreprenorii răspunderea?

În cadrul acestei cercetări, au fost intervievate 100 de persoane. Pentru formularea întrebărilor, am utilizat scalele nominale. Acestea sunt elementare din punctul de vedere al capacității de măsurare și cea mai puțin restrictivă din punct de vedere statistico-matematic [1].

În cadrul acestui studiu, au participat 35 de bărbați și 65 de femei (figura 1). Încercând o altă delimitare a intervievaților, i-am grupat conform mediului de proveniență (figura 2). Astfel, 80% dintre persoane se grupează după mediul urban, iar celelalte 20% după mediul rural.

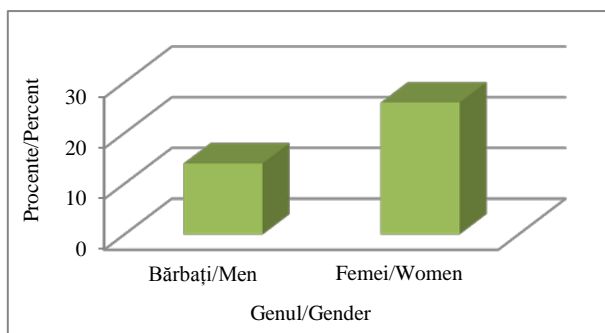


Figura 1. Genul persoanelor intervievate/
Figure 1. Gender of interviewed persons

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

- ✓ How do entrepreneurs avoid responsibility?
In this research, 100 people were interviewed. We used the nominal scales to formulate the questions. They are elementary in terms of measuring capacities and the least restrictive from statistically and mathematical point of view [1].

A number of 35 men and 65 women participated in this study (figure 1). We have also tried another delimitation of the interviewed persons; we grouped them according to the background (figure 2). Thus, 80% of persons are grouped by urban area and the other 20% by rural area.

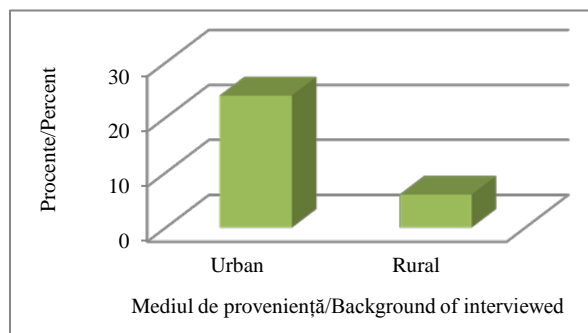


Figura 2. Mediul de proveniență a persoanelor intervievate/
Figure 2. Background of interviewed

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Pentru a oferi concluzii veridice în urma cercetării, intervievații au fost delimitați pe criteriul de vârstă, astfel, 60% dintre intervievați au vârsta cuprinsă între 26-35 de ani, 28% au vârsta cuprinsă între 19-25 de ani, 8% cu vârsta cuprinsă între 36-45 de ani și 4% cu vârsta de până la 18 ani.

In order to provide veritable conclusions from the research, the interviewed persons were delimited on the age criterion, so, 60% of interviewed persons are aged 26-35 years, 28% are aged 19-25, 8% are aged between 36-45 years old and 4% under the age of 18 years.

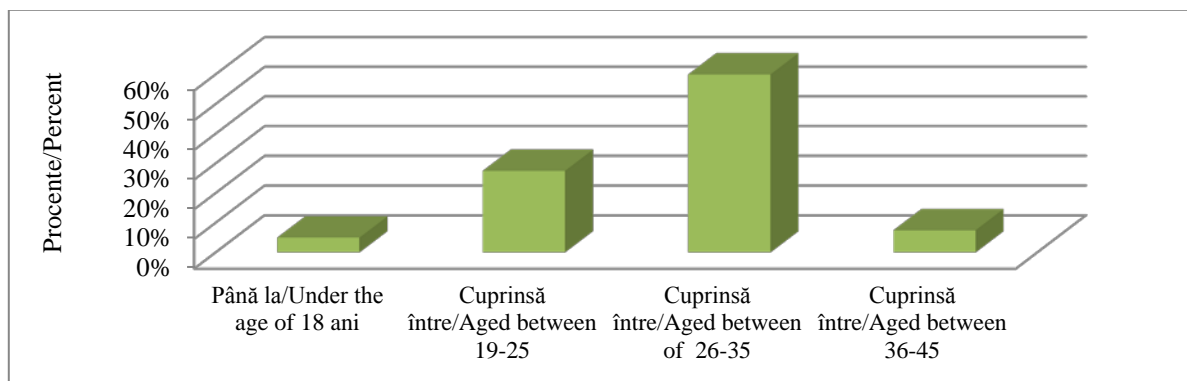


Figura 3. Vârsta persoanelor intervievate/ Figure 3. Age of interviewed persons

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

70% dintre intervieuați sunt angajați în câmpul muncii, anume, în unitățile comerciale și prestatoare de servicii, 16% sunt studenți sau elevi, 10% sunt șomeri și doar 4% dintre intervieuați sunt antreprenorii unităților prestatoare de servicii și comerciale. E binevenit faptul că, în cadrul cercetării, au participat persoane cu diverse interese și din domenii multilateral-diversificate. Astfel, am colectat date, care vor oferi evaluări veridice.

Out of the interviewed persons 70% are employed, in businesses and service units, 16% are students or pupils, 10% are unemployed, and only 4% of interviewed persons are entrepreneurs in services and commerce. It is welcomed the fact that people with diverse interests and multilateral and diversified domains participated in the research. Thus, we have collected data that, in our opinion, will provide a veritable evaluation.

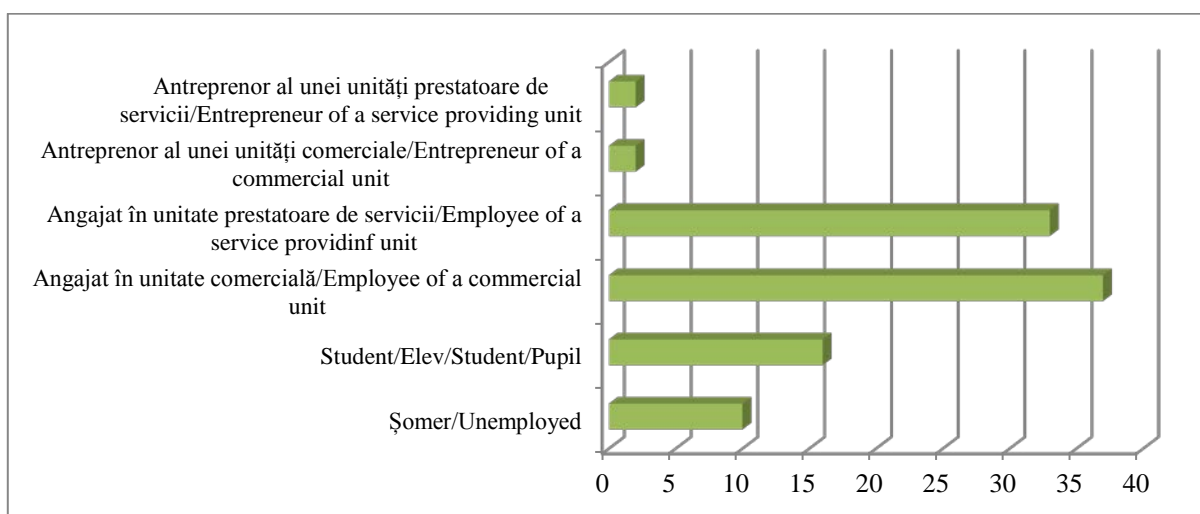


Figura 4. Activitatea intervieuaților (Procente)/
Figure 4. Activity of the interviewed persons (percent)
Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Din numărul total al intervieuaților, reclamații au completat doar 40% (figura 5). E nevoie de identificarea motivelor ce au împiedicat consumatorii să depună o plângere și o delimitare pe grupuri a persoanelor deponente.

Only 40% of the total number of interviewed persons filled in any complaints (figure 5). It is necessary to identify the reasons that prevented consumers from submitting a complaint and a group delimitation of the persons who filled it in.

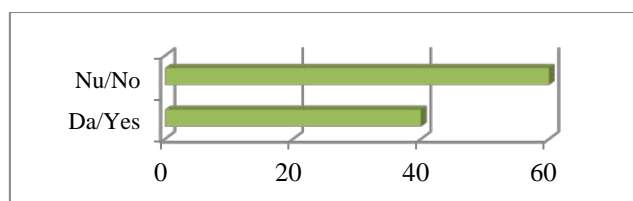


Figura 5. Delimitarea intervieuaților pe grupuri, care au formulat, vreodată, reclamații și care nu au completat niciodată/ **Figure 5. Delimitation of interviewed persons by groups that filled in complaints and never filled them in**

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Motivele din care cei 60% intervieuați nu au formulat niciodată vreo reclamație sunt prezentate în figura 6. Ca rezultat al intervieuării, se afirmă că necunoașterea drepturilor rămâne un motiv important, din care majoritatea

The reasons why 60% of respondents never filled in any complaints are represented in figure 6. The interview proved that the lack of knowledge on the rights remains an important reason because of which most citizens cannot affirm and

cetățenilor nu se pot afirma și apăra. Lipsa de timp este alt motiv major, din cauza căruia consumatorii nu acționează. Lipsa de curaj și, probabil, neîncrederea că vor reuși să ajungă la urechile antreprenorului își face loc în clasa a III-a a motivelor, urmat de situația în care unitatea comercială sau prestatoare de servicii nu deține registrul sau are, deja, cartea de reclamații completată. *Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat până la completarea lui integrală. După completare, el se păstrează în cadrul unității un an de zile, apoi, se anulează în temeiul actului de lichidare [2].* Astfel, putem observa situații când antreprenorii speculează pe faptul că registrul este completat integral și acesta este în proces de lichidare, după care vor primi altul nou. Această situație împiedică consumatorii să înregistreze o plângere în registrul, deja, completat.

defend themselves. Lack of time is another major reason why consumers are not taking action. Lack of courage and perhaps the disbelief that they will be heard by the entrepreneur goes in the third class of reasons, followed by the situation when the commercial or the service providing unit does not have the book of complaints, or it is fully filled in. *The Book of Complaints is a strictly record document and cannot be cancelled until it is fully filled in. After completion, it is kept within the unit for one year, and then it is cancelled on the basis of the liquidation act [2].* Thus, we can see situations when entrepreneurs speculate on the fact that the register is fully filled in and it is in the process of liquidation after which it will receive a new one. This situation prevents consumers from filing in a complaint in the already filled in register.

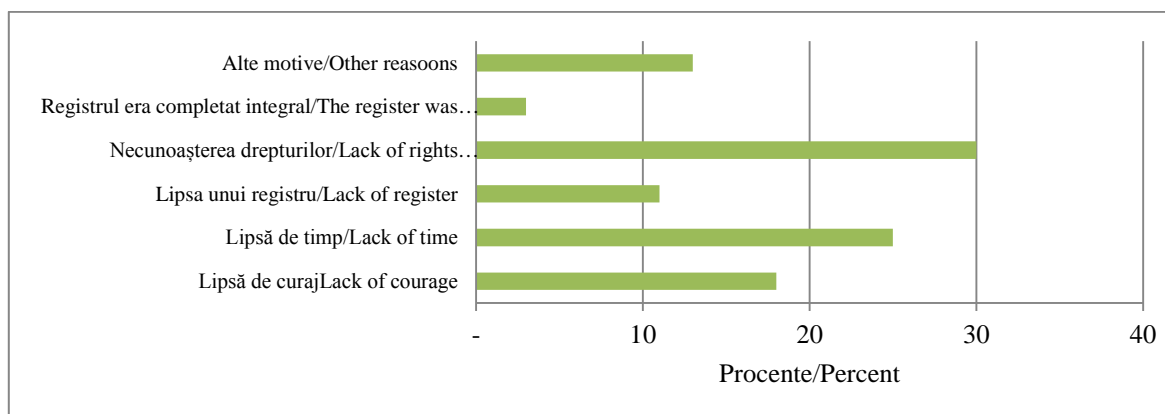


Figura 6. Motivele ce împiedică consumatorii să formuleze reclamații (Procente)/
Figure 6. Reasons that prevent consumers from filling in complaints (Percentages)

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Conform Regulamentului cu privire la modul de Gestionare a Registrului de Reclamații, acesta se anexează într-un loc vizibil și accesibil pentru consumatori, iar la unitățile mari de alimentație publică – în toate sălile de deservire [2]. Acest fapt este cunoscut de majoritatea consumatorilor (figura 7).

According to the Regulation on the way of managing the Book of Complaints, it should be annexed in a visible and accessible place for consumers, and at large public catering establishments – in all service halls [2]. This fact is known by most consumers (figure 7).

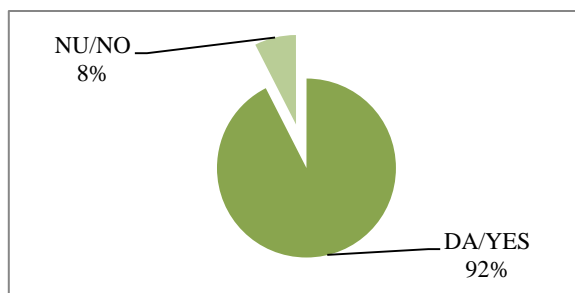


Figura 7. Registrul de reclamații se anexează la loc vizibil și accesibil consumatorilor/
Figure 7. Book of Complaints shall be annexed in a visible and accessible place for consumers

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Se spune că legile există pentru a fi încălcate, iar regulamentul cu privire la modul de Gestionare a Registrului de Reclamații nu este o excepție. Astfel, 43% dintre consumatori, de multe ori, au atestat lipsa acestuia la un loc vizibil.

Regretfully, laws are often violated – a practice we disagree with, and the regulation on the way of managing the Book of Complaints is no exception. Thus, 43% of consumers often attested its lack in a visible place.

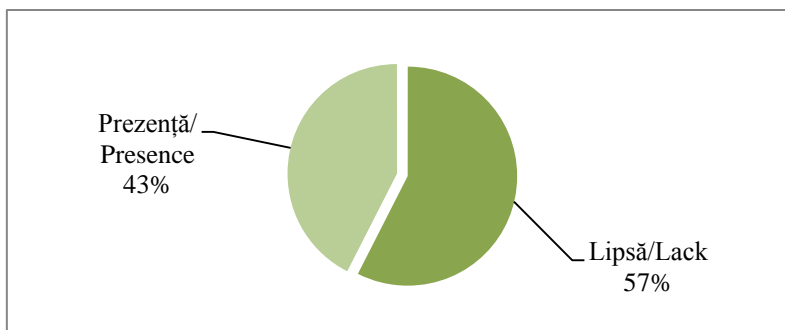


Figura 8. Atestarea registrului de reclamații la un loc vizibil/
Figure 8. Attesting the Book of Complaints in a visible place
Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Deseori, poți fugi de răspundere prin așa-numitele – „lacune legislative”. Datorită acestora te poți eschiva de la anumite obligații. Astfel, conform Regulamentului, *Registrul de reclamații se înmânează consumatorului, de regulă, la prezentarea bonului de casă, iar în cazul procurării, de la deținătorul de patentă, a unui document ce confirmă actul de cumpărare în formă liberă, care indică numărul patentei și numele deținătorului, prețul mărfii procurate sau serviciului prestat și data [2].* Oare, ce ar însemna „de regulă”? La indulgența antreprenorului, sau poate în dependență de dispoziția acestuia? Consumatorul nu are voie să ceară condica fără a achiziționa ceva? Dacă acesta vrea să scrie că unitatea lucrează în condiții antisănitate și din această cauză nu se va procura nimic de acolo?

When laws are not violated, they are avoided by the so-called “legal loopholes”. Thanks to them you can escape from certain obligations. Thus, according to the Regulation, *the Book of Complaints is usually handed over to the consumer when presenting the cash receipt, and in the case of purchasing from the patent owner – a document confirming the purchase act in free form, indicating the patent number and the name of the holder, the price of goods purchased or the service provided and the date. [2]* What would “usually” mean? To the indulgence of the entrepreneur, or may be according to his/her mood? Is the consumer not allowed to ask for the book of complaints without buying anything? What if he/she wants to write that the unit is working in anti-sanitary conditions and because of this he/she will not buy anything?

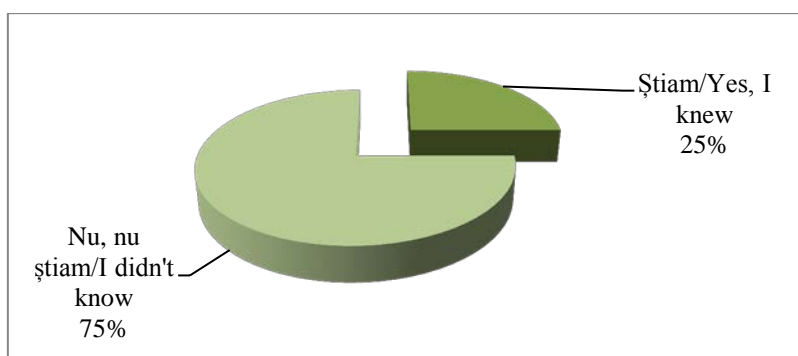


Figura 9. Registrul este înmânat, de regulă, la prezentarea bonului de casă/
Figure 9. Book is usually handed over when submitting the cash receipt
Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Dacă Registrul de Reclamații este un document de strictă evidență, de ce ar fi nevoie să fie amplasat la vedere, dacă consumatorul nesatisfăcut nu are acces, în mod liber la el, fără a-l cere și fără să prezinte bonul de casă? Registrul de Reclamații este eliberat contra plată de către *Întreprinderea de Stat Editura de Imprimerie „Statistica” și de reprezentanții ei de pe lângă direcțiile și secțiile teritoriale de statistică, șnuruit și autentificat prin aplicarea ștampilei și semnăturii reprezentantului autorității administrației publice locale* [2]. Registrul de Reclamații, pe care îl dețin toți antreprenorii, costă circa 21.00 lei [3]. Atunci, de ce să îl pună la vedere, ca să demonstreze deținerea acestuia? Poate, pentru faptul ca să le aducă aminte consumatorilor de existența acestuia? Personal, consider că nu se urmărește o logică. Dacă îl fură cineva din locul vizibil și mai târziu ești tras la răspundere administrativă pentru că nu poți explica situația, ce faci?

75% dintre intervievați consideră că e nevoie, totuși, de a-l amplasa la vedere, 20% consideră că nu e obligatoriu și doar 5% consideră că hotărârea are nevoie de reformulări.

If the Book of Complaints is a document of strict recording, why would it need to be placed in sight if the unsatisfied consumer does not have free access to it without requesting it and without submitting the cash receipt? The Book of Complaints is issued for a fee by the State Enterprise Publishing House “Statistica” and its representatives to the statistical directorates and departments, bonded and authenticated by applying the stamp and signature of the representative of the local public administration authority [2]. The Book of Complaints, owned by all entrepreneurs costs around MDL 21.00 [3]. Then why should they put it in a visible place to prove its possession? May be to remind the consumers of its existence? We believe that this is not logic. If someone steals it from a visible place and later the entrepreneur is held accountable for not being able to explain the situation, what should be done?

A share of 75% of interviewed persons think it should be placed in a visible place, 20% think it is not mandatory and only 5% think the decision needs reformulation.

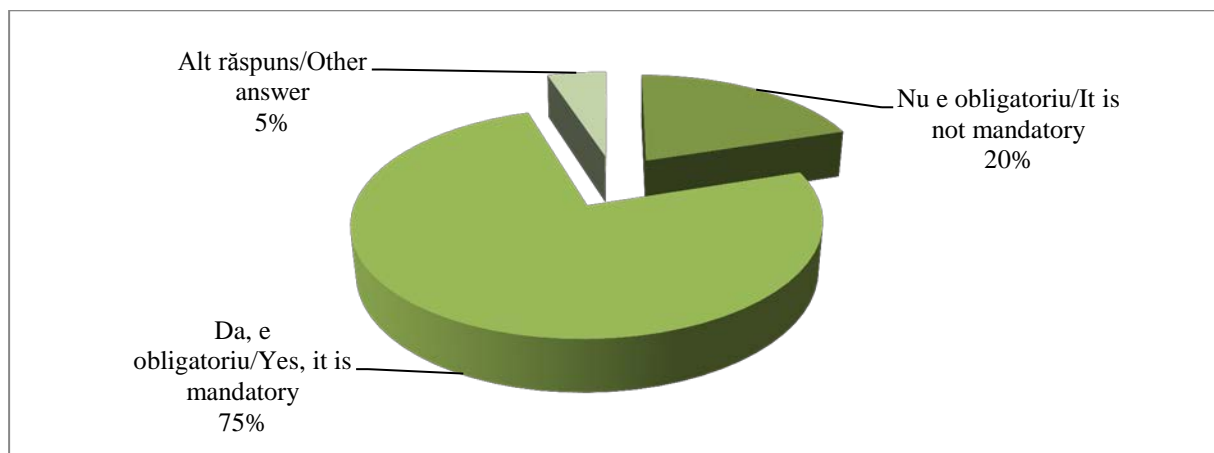


Figura 10. „Este nevoie ca Registrul de Reclamații, totuși, să se afle la un loc vizibil?”/

Figure 10. “Is it necessary to expose the Book of Complaints in a visible place?”

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Majoritatea intervievaților cunosc faptul că reclamația nu are nicio valoare, dacă consumatorul nu indică datele personale: „*adresa și/sau telefonul indicat. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare*” [2].

Most interviewed persons know that the complaint has no value if the consumer does not indicate the personal data: “*the address and/or the phone indicated. In the absence of such contact information, the complaint will not be considered*” [2].

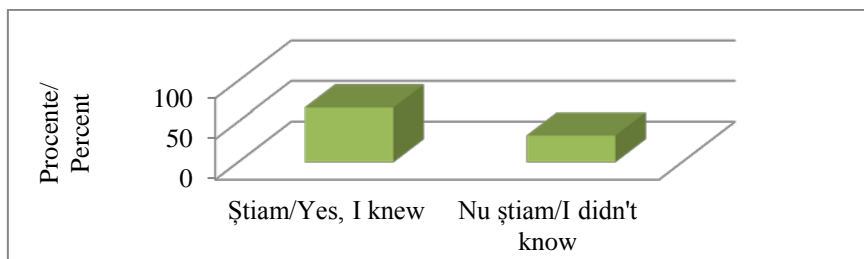


Figura 11. Reclamația nu este valabilă fără indicarea datelor cu caracter personal (Procente)/
Figure 11. The complaint is not valid without indicating personal data (Percent)

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Dar să nu uităm de faptul că nu toți consumatorii sunt gata să-și ofere datele personale (figura 12), 23% dintre intervieuați nu sunt gata să-și ofere datele personale, astfel, reclamația nefiind valabilă.

But let us not forget that not all consumers are ready to provide personal data (figure 12), 23% of interviewed persons are not ready to provide personal data, so, the claim is not valid.

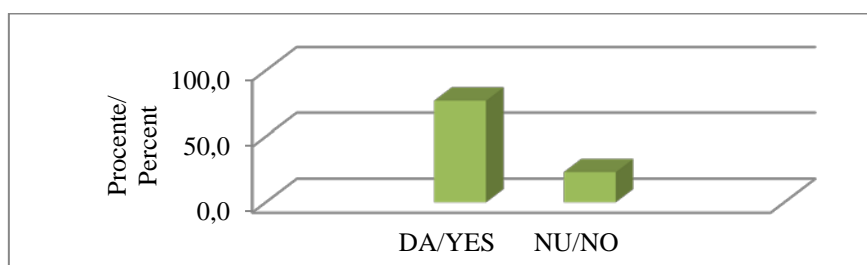


Figura 12. „Sunt gata consumatorii de a face reclamația valabilă?” (Procente) /
Figure 12. “Are the consumers ready to make the claim valid?” (Percent)

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Circa 27,3% dintre intervieuați se tem să le indice datele personale, 54,5% nu sunt gata să le indice din motive de răzbunare, iar 18,2% se tem să nu fie amenințați (figura 13). Aproximativ un sfert dintre cei care nu sunt gata să-și ofere datele personale au indicat alte motive: apeluri private la jumătate de noapte, indicarea numărului de contact în diferite anunțuri publicitare, deteriorarea fațadei la adresa de domiciliu ș.a.

About 27.3% of interviewed persons are afraid of indicating their personal data, 54.5% are not ready to indicate it for reasons of revenge, and 18.2% are afraid of being threatened (figure 13). About a quarter of those who are not ready to provide personal data have indicated other reasons: half-night private calls, indicating the contact number in different advertisements, home facade damage, and more.

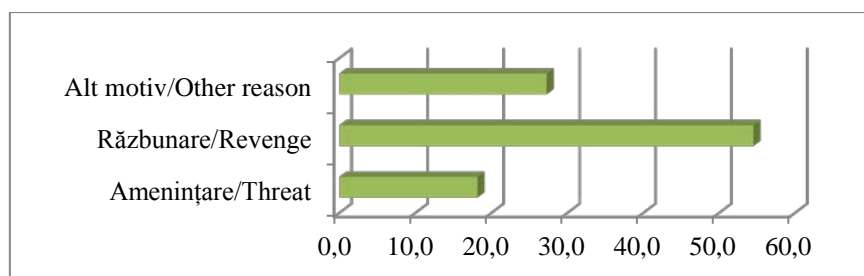


Figura 13. Motivele ce împiedică consumatorii de a indica datele personale (Procente) /
Figure 13. Reasons that prevent consumers from indicating their personal data (Percent)

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Conform regulamentului, *Conducătorul (patronul) unității este obligat, în termen de două zile, să examineze reclamațiile înscrise în Registrul de Reclamații și să ia măsurile necesare* [2]. Astfel, 50% dintre intervievați cunosc acest lucru, iar 50% nu-l cunosc.

Conducătorul (patronul) consemnează, pe reversul reclamației, o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de cinci zile, trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului-reclamant la adresa și/sau telefonul indicate. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare. Copiile răspunsurilor expediate consumatorilor se păstrează la administrația unității, într-o mapă specială, până la sfârșitul anului în curs [2]. Doar 37,5% dintre cei care au depus plângeri au primit răspuns, restul de 62,5% fie nu au completat corect reclamația, fie antreprenorul nu a considerat de cuviință să întreprindă ceva.

În cazul depunerii de către consumator a reclamației cu privire la neconformitatea produselor (serviciilor) sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației) sau în contract [2]. În cazul în care, pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a deficiențelor depistate de consumatorul-reclamant sau realizarea propunerilor, sunt necesare mai mult de 5 zile, conducătorul unității stabilește termenul necesar (dar nu mai mult de 14 zile) și consemnează în condică nota respectivă [2].

Astfel, 66,6% dintre persoanele, ce au depus plângere, au primit răspuns în termen de 14 zile și doar 33,4% au primit răspuns până la 7 zile. Evident, se justifică situația cu livrarea scrisorilor prin Poșta Moldovei și alte motive.

According to the regulation, *The manager (the owner) of the unit is obliged, within two days, to examine the complaints recorded in the Book of Complaints and to take the necessary measures.* [2] Thus, 50% of interviewed persons know this, and 50% are not aware of this.

The manager (the owner) makes a note of the action taken on the verso of the complaint and must, within five days, send a written reply to the complainant consumer to the address and/or telephone number indicated. In the absence of such contact information, the complaint is not taken into consideration. Copies of answers sent to consumers are kept at the unit's administration, in a special folder, by the end of the current year [2]. Only 37.5% of complainant consumers received an answer, the remaining 62.5% either did not fill in the complaint correctly, or the entrepreneur did not consider it appropriate to do anything.

In the event that the consumer submits a complaint about the non-conformity of the products (services) or about their change, the term and the manner of settlement are stipulated in the Law on Consumer Protection (maximum 14 calendar days from the date of filing in the complaint) or in the contract [2]. If more than 5 days are required for taking actions for the liquidation of deficiencies detected by the complainant consumer or the making of the proposals, the manager of the unit shall set the necessary time (but not more than 14 days) and makes the respective note [2].

Thus, 66.6% of persons filling in a complaint received an answer within 14 days, and only 33.4% received answer within 7 days. Obviously, the situation with the delivery of letters through the Post Office of Moldova and other reasons are justified.

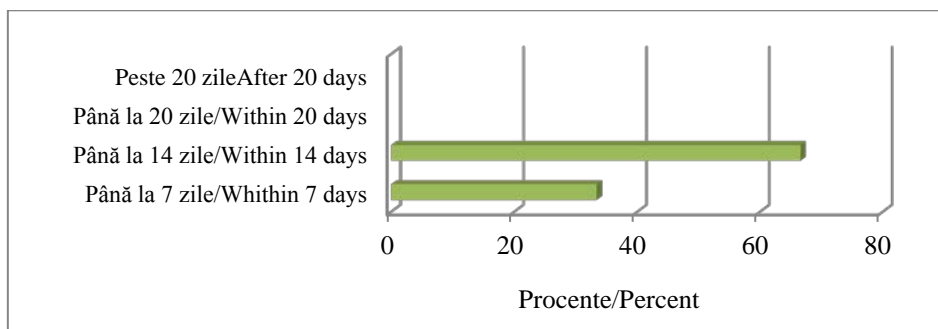


Figura 14. Termenul în care consumatorii au primit răspuns la reclamație (Procente)/
Figure 14. The time the consumers received answers to the complaint (Percent)

Sursa: elaborată de către autor/ Source: elaborated by author

Există situații în care administrațiile nu examinează plângerile, iar, în alte cazuri, se limitează să le citească, fără să răspundă la ele, așa cum îi obligă legea. Cei care încalcă legea riscă o amendă de la 100 până la 200 de unități convenționale [4].

În cazul lipsei Registrului de Reclamații, consumatorul nu este lipsit de dreptul de a depune o plângere pe adresa agentului economic. Consumatorul se poate adresa în formă scrisă, optând pentru una din modalități:

- ✓ *Fie cu o plângere întocmită în două exemplare la Cancelaria sau secretariatul comerciantului, la care trebuie să se răspundă în cel mult 14 zile calendaristice de la data înregistrării.*
- ✓ *Fie cu o scrisoare transmisă printr-un e-mail, cu termen de examinare de cel mult 14 zile calendaristice de la data expedierii.*
- ✓ *Fie cu o plângere transmisă pe cale poștală, cu aviz recomandat, la adresa juridică a agentului economic, ce urmează a fi examinată în cel mult 14 zile calendaristice de la data recepției, conform avizului roșu.*

Vânzătorii și prestatorii de servicii vinovați de încălcarea modului stabilit de ținare a Registrului de Reclamații, precum și de refuzul de a-l prezenta la prima cerere a consumatorului, care a prezentat bonul de casă sau alt document ce confirmă actul de cumpărare sau serviciul prestat, sunt trași la răspundere administrativă, în condițiile legii.

Concluzii

În urma cercetării, s-a stabilit că Registrul de Reclamații nu întotdeauna este expus la un loc vizibil, deși este un document de strictă evidență. Astfel, în cadrul cercetării, putem afirma că administratorii întreprinderilor nu îndeplinesc cerințele regulamentului. Ar fi nevoie ca organele competente, în cadrul controalelor inopinate, să verifice activitatea patronilor conform regulamentului. Pentru ca respectivii consumatori să completeze corect reclamațiile, ei trebuie să familiarizeze cu Regulamentul cu privire la Modul de Gestionare a Registrului de Reclamații, sau să se introducă modificări pe pagina de completare cu inscripțiile: „Indicare obligatorie” a datelor cu caracter personal, fără de care reclamația își pierde valabilitatea. Pentru ca datele cu caracter personal ale consumatorilor să fie protejate, ar fi nevoie ca Guvernul să introducă unele modificări în regulament, ce ar face valabilă reclamația fără includerea acestor date.

There are situations in which administrations do not examine the complaints, and in other cases they are limited to reading them without responding to them, as required by law. Those who violate the law risk a fine from 100 to 200 conventional units. [4]

In the absence of the Book of Complaints, the consumer is not deprived of the right to address the economic agent. The consumer can address in written form, choosing one of the following ways:

- ✓ *Either by a complaint made in two copies at the Chancellery or the Secretariat of the merchant, which must be answered within 14 calendar days from the date of registration.*
- ✓ *Either by a letter sent by e-mail, with a review term of no more than 14 calendar days from the date of mailing.*
- ✓ *Either by a complaint sent by registered post, to the legal address of the economic agent, to be examined within 14 calendar days from the date of receipt, according to the red notice.*

The sellers and service providers, guilty of violating the established manner of maintaining the Book of Complaints and the refusal to submit it to the consumer at the first request, who submitted the cash receipt or other document confirming the purchase act or the service provided, are subjects to administrative liability, under the law.

Conclusions

As a result of the research, it was established that the Book of Complaints is not always exposed in a visible place, although it is a document of strict recording. Thus, within the research, we can say that the administrators of the enterprises do not meet the requirements of the regulation. It would be necessary, at the unannounced controls, for the competent bodies to check the activity of the patrons according to the regulation. In order for consumers to correctly fill in the complaints, they need to become familiar with the Regulation on Way of Managing the Book of Complaints, or introduce modifications to the filling page with the inscriptions: “Mandatory indication” of personal data, without which complaint loses its validity. In order to protect the personal data of consumers, the Government should introduce some modifications in the regulation, which would make the complaint valid without providing this data.

De asemenea, ar trebui ca registrul să nu fie înmânat doar la prezentarea bonului de casă, ci și la solicitarea consumatorului.

Similarly, it would be necessary for the Book not to be handed over only if submitted the cash receipt, but only at the consumer's request.

Bibliografie/Bibliography:

1. BELOSTECINIC, Grigore. *Metode și tehnici de scalare în cercetările de marketing*. Chișinău, Editura ASEM 2009. p.p.7. ISBN 978-9975-75-489-7.
2. Hotărârea nr.1141 din 04.10.2006 pentru Aprobarea Regulamentului cu privire la modul de Gestionare a Registrului de Reclamații. [online] Publicat în M.O. la 06.10.2006, art.Nr.1233. <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=317663> Vizitat la 15.03.2018/ Visited on 15.03.2018.
3. *Prețul registrului de reclamații*. [online] Disponibil: <http://www.editurastatistica.md/ro/node/167?page=26> Vizitat la 16.01.2017/ Visited on 16.01.2017.
4. *Registrul de Reclamații*. [online] Disponibil: https://observatorul.md/moldova-plus/2016/06/22/14768_condica-de-reclamatii%E2%80%8A-%E2%80%8A-multi-o-au-dar-nu-o-folosesc Vizitat la 16.01.2017/ Visited on 16.01.2017.