Anexa nr.7

la Ordinul nr. 543 din 21 noiembrie 2018

**AGENŢIA PENTRU PROTECŢIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI**

MD-2012, mun. Chişinău, str. V. Alecsandri, 78, tel. +373-22-501-980, fax +373-22-501-981

E-mail: info@apc.gov.md, www.consumator.gov.md

**LISTĂ DE VERIFICARE**

**nr. 7**

**servicii turistice prestate de agențiile de turism și turoperatori**

**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]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criteriul[[2]](#footnote-2)** | **Informația curentă** *(deținută de APCSP 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  |  |  |  |  |
| Practici comerciale incorecte și/sau clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii |  |  |  |  |

**IV. Lista de întrebări**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. d/o | Întrebări | Referința legală | Conformitate | Comentarii | Punctaj |
| **Da** | Nu | N/c |
|  | Contractele de servicii turistice sunt încheiate conform modelului aprobat? | Art. 14 alin.(1) lit. d) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001;Cap. XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002 |  |  |  |  | 6 |
|  | Sunt eliberate și perfectate vouchere turistice ca parte integrantă a contractelor de servicii turistice ? | Art. 10, 101,102 Legea nr. 352/2006 |  |  |  |  | 6 |
|  | Sunt prestate în totalitate serviciile prevăzute în contractul de servicii turistice ? | Art. 14 alin.(1) lit. d) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001;Cap. XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002 |  |  |  |  | 10 |
|  | Sunt puse la dispoziția turiştilor informații exhaustive privind programul turistic propus, procedurile consulare, drepturile şi obligațiile turiștilor, condițiile de asigurare, modul de reparare a prejudiciilor şi condițiile de renunțare la servicii? | Art. 14 alin.(1) lit. g) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001;Cap. XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002 |  |  |  |  | 15 |
|  | Sunt furnizate turiștilor informații corecte, complete şi clare privind țara de aflare temporară: actele normative ale acesteia, obiceiurile, valorile și tradițiile, precum și alte particularități locale? | Art. 14 alin.(1) lit. h) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001;Cap. XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002 |  |  |  |  | 15 |
|  | Agentul economic repară prejudiciile cauzate turiștilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice? | Art. 14 alin.(1) lit. i) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001;Cap. XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002 |  |  |  |  | 20 |
|  | Este întocmită o listă a serviciilor turistice prestate de agentul economic supus controlului şi este afișată la un loc accesibil? | Art. 14 alin.(1) lit. j) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001 |  |  |  |  | 6 |
|  | Sunt încheiate contracte de colaborare cu structurile de primire turistică străine clasificate sau cu structurile de primire turistică din Republica Moldova clasificate? | Art. 14 alin.(1) lit. c) Legea nr. 352/2006;Anexa HG nr.1470/2001 |  |  |  |  | 6 |
|  | În toate cazurile este perfectată asigurarea de călătorie a turiştilor fiind obligatorie a fi efectuată de către agenții economici din industria turismului prin încheierea contractelor cu companiile de asigurare abilitate să efectueze acest gen de asigurare? | Art. 21 Legea nr. 352/2006 |  |  |  |  | 20 |
|  | Personalul angajat corespunde cerințelor privind pregătirea şi perfecționarea profesională în domeniul turismului? | Art. 38 Legea nr. 352/2006 |  |  |  |  | 10 |

**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. | Lega nr. 352-XVI din 24.11.2006  | Cu privire la organizarea şi desfășurarea activității turistice în Republica Moldova  |
| 2. | Hotărîrea Guvernului nr. 1470 din 27.12.2001 | Cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic şi a fișei de evidentă statistică a circulației turiştilor la frontiera Republicii Moldova |
| 3. | Legea nr. 1107-XV din 06.06.2002  | Codul civil al Republicii Moldova |
| 4. | Legea nr.190 din 19.07.1994 | Cu privire la petiționare |

**Întocmită la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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. [↑](#footnote-ref-1)
2. Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului. [↑](#footnote-ref-2)