



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
AL REPUBLICII MOLDOVA

AGENȚIA NAȚIONALĂ  
PENTRU  
SĂNĂTATE PUBLICĂ



# REGULI DE COMERȚ A PRODUSELOR FARMACEUTICE ȘI PARAFARMACEUTICE



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

**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.



---

*Vânzătorul 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 vânzătorului neconformitatea produsului.*

---

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



Vânzătorul 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.

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



Vânzătorul este obligat să înmâneze 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.*

## 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.*



A pair of hands is shown holding a stack of approximately ten blister packs of various medications. The blister packs contain pills and capsules in different colors and shapes, including yellow, green, blue, red, and white. The hands are positioned on either side of the stack, supporting it from the bottom and sides. The background is a plain, light color.

”

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

## 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.



---

*\*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.*

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.**



## AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ

este organul de stat abilitat cu funcție de protecție a consumatorilor în domeniul produselor și serviciilor puse la dispoziție de întreprinderile și instituțiile farmaceutice și medicale.

*Pentru asigurarea drepturilor în calitate de consumatori cereți și păstrați bonul de casă sau alt document care confirmă faptul cumpărării produsului sau prestării serviciului.*

În cazul încălcării drepturilor în calitate de consumator apelați:

**LINIA VERDE - 0 800 12300**

**Telefonul consumatorului: 022 57 45 42**

### AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ

MD-2028, mun. Chișinău

str. Gh. Asachi 67A

[www.ansp.md](http://www.ansp.md)

e-mail: [office@ansp.gov.md](mailto:office@ansp.gov.md)



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
AL REPUBLICII MOLDOVA



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra  
Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC

CASMED



Swiss Red Cross



*Acest material informațional a fost pregătit în cadrul Proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, realizat cu suportul financiar al Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare*