



Republica Moldova

PARLAMENTUL

LEGE Nr. LP105/2003
din 13.03.2003

privind protecția consumatorilor*

Publicat : 27.06.2003 în MONITORUL OFICIAL Nr. 126-131 art. 507 Data intrării în vigoare

MODIFICAT

[LP175 din 11.11.21, MO302-306/10.12.21 art.431; în vigoare 10.01.22](#)

Prezenta lege stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitate de consumatori și transpune Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr. L 149/22 din 11 iunie 2005, și Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 171 din 7 iulie 1999.

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Noțiuni utilizate

În scopul aplicării prezentei legi se utilizează noțiunile din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare, din Legea nr. 235/2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității și, adițional, se definesc următoarele noțiuni principale:

consumator - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

agent economic - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări);

producător:

- agent economic care fabrică un produs finit, o parte componentă a unui produs sau materie primă;

- agent economic care aplică pe produs numele său, marca comercială sau un alt semn distinctiv;

- agent economic care recondiționează produsul;

- agent economic care modifică caracteristicile produsului;

- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al cărui sediu se află în afara Republicii Moldova;

- agent economic care importă produse;

- distribuitor sau vânzător al produsului importat în cazul în care importatorul nu este cunoscut;

- distribuitor sau vânzător al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciată asupra identității importatorului;

vânzător - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii;

prestator - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii;

produs - bun destinat consumului sau utilizării individuale; sînt, de asemenea, considerate produse energia electrică, energia termică, gazele și apa livrate pentru consum individual. În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile și obligațiile aferente;

serviciu - activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

lucrare - ansamblu de acțiuni prin care se obține un produs sau se modifică caracteristicile acestuia;

produs, serviciu inofensiv (sigur) - produs, serviciu care nu prezintă risc pentru viața, sănătatea, ereditatea și bunurile consumatorilor sau mediul înconjurător;

produs, serviciu periculos - produs, serviciu care nu poate fi definit ca inofensiv;

produs de folosință îndelungată - produs tehnic complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durata de funcționare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere;

durată de funcționare - perioadă de timp, stabilită de către producător (agentul

economic care fabrică un produs), în cadrul căreia produsele de folosință îndelungată trebuie să-și mențină caracteristicile funcționale, cu condiția respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare și utilizare;

termen de valabilitate/dată de minimă durabilitate - perioadă de timp/dată stabilită de către producător (agentul economic care fabrică un produs) pentru un produs nealimentar, altul decât cel pentru care este stabilită o durată de funcționare, în cadrul căreia/până la care produsul trebuie să-și păstreze caracteristicile specifice inițiale, cu condiția respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare și utilizare;

termen de garanție - perioadă de timp, stabilită de prezenta lege sau declarată, care curge de la data livrării produsului, serviciului și în cadrul căreia vânzătorul, prestatorul sau producătorul se angajează față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui prețul plătit, de a înlocui, de a repara sau întreține produsul cumpărat, serviciul prestat ori de a se ocupa de produse, servicii în orice mod dacă acestea nu corespund condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă;

calitate - ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației, necesitățile explicite sau implicite;

declarație de conformitate - asigurare scrisă, bazată pe o decizie luată în urma unei evaluări, prin care producătorul sau reprezentantul său autorizat confirmă cu certitudine că produsul este conform cu cerințele specificate;

clauză abuzivă - clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerințelor bunei-credințe, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce apar din contract;

punere la dispoziție pe piață - furnizare pe piață a unui produs pentru distribuție, consum sau utilizare în cadrul unei activități comerciale în schimbul unei plăți sau în mod gratuit;

produs falsificat (contrafăcut) - produs, fabricat din alți componenți, în alte proporții sau în alte condiții decât cele stabilite în specificațiile tehnice, care este prezentat drept veritabil;

produs, serviciu necorespunzător (defectuos) - produs, serviciu care nu corespunde cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;

viciu (deficiență) - defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzătoare cerințelor stabilite în actele normative sau declarate și care se manifestă și poate fi constatat numai în timpul utilizării și/sau păstrării aceluși produs, serviciu;

viciu (deficiență) ascuns - defect al calității unui produs, serviciu, care, existînd la momentul livrării produsului, prestării serviciului, nu a fost cunoscut de către consumator și nici nu a putut fi depistat prin mijloace obișnuite de verificare;

prejudiciu - daună materială și/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea,

deteriorarea sau diminuarea averii, precum și daună cauzată vieții, sănătății și eredității lui în urma consumului și/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului;

interes economic - totalitatea cerințelor înaintate de consumator față de vânzător, prestator privind remedierea sau înlocuirea gratuită ori obținerea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător și privind repararea prejudiciului cauzat, precum și alte cerințe ce țin de interesul material al consumatorului;

interesele colective ale consumatorilor - interesele unui anumit număr de consumatori care au suferit sau sînt susceptibili să sufere un prejudiciu din cauza unei încălcări;

activități de supraveghere a pieței - acțiunile unei autorități competente însărcinate să determine dacă au avut loc încălcări transfrontaliere pe teritoriul său;

autoritate competentă - orice autoritate publică desemnată la nivel național care are competențe specifice de asigurare a respectării actelor normative care protejează interesele consumatorilor;

autoritate solicitantă - autoritate competentă care formulează o cerere de asistență reciprocă;

autoritate solicitată - autoritate competentă care primește o cerere de asistență reciprocă;

birou unic de legătură - autoritate publică desemnată la nivel național, responsabilă de coordonarea cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;

încălcare transfrontalieră - orice act sau altă omisiune contrară actelor normative care protejează interesele consumatorilor, care aduce atingere/ poate aduce atingere intereselor colective ale consumatorilor dintr-unul sau mai multe state membre ale UE și Republica Moldova, din alte state decît cele în care actul sau omisiunea în cauză își are originea sau a avut loc ori de pe teritoriul cărora este stabilit comerciantul/furnizorul responsabil sau de pe cel în care se găsesc dovezile/activele privind actul sau omisiunea respectivă;

asociație obștească de consumatori - asociație obștească care are ca scop unic apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii săi;

cod de conduită - acord sau totalitate de reguli, neimpuse prin legislație sau prin dispoziții administrative, ce definesc comportamentul comercianților care se angajează să le respecte în legătură cu una sau mai multe practici comerciale ori în unul sau mai multe sectoare de activitate;

decizie de tranzacționare - orice decizie pe care o ia un consumator privind oportunitatea, modalitățile și condițiile de achiziționare a produsului, privind modalitatea de

plată (integrală sau parțială) pentru un produs, privind păstrarea ori renunțarea la un produs sau exercitarea unui drept contractual în raport cu produsul, decizie ce poate conduce la acțiunea ori la inacțiunea consumatorului;

denaturarea substanțială a comportamentului economic al consumatorilor - folosirea unei practici comerciale ce afectează considerabil capacitatea consumatorilor de a lua o decizie în cunoștință de cauză, determinându-i astfel să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o;

diligență profesională - nivel de competență specializată și de considerare pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil față de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă și/sau cu principiul general al buneii-credințe în domeniul de activitate al comerciantului;

distribuitor - agent economic din lanțul de distribuție, altul decât producătorul sau importatorul, care pune la dispoziție pe piață produse și asigură transferul titlului de proprietate asupra produsului de la producător la consumator;

invitație de a cumpăra - comunicare comercială în care se menționează caracteristicile și prețul produsului într-un mod corespunzător mijloacelor de comunicare comercială utilizate pentru aceasta și care îl determină pe consumator să cumpere un produs;

influență nejustificată - folosirea unei poziții de forță față de consumator, de manieră să exercite presiune asupra acestuia, chiar fără a recurge la forța fizică sau fără a amenința cu aceasta, într-un mod care limitează semnificativ capacitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză;

practici comerciale (practici ale comercianților în relația cu consumatorii) - orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor;

responsabil de codul de conduită - orice entitate, inclusiv un comerciant sau un grup de comercianți, responsabilă de întocmirea și revizuirea unui cod de conduită și/sau de supravegherea respectării acestui cod de către cei care s-au angajat să îl respecte;

executant - orice persoană fizică sau juridică, autorizată pentru activitate de întreprinzător, care efectuează lucrări în relațiile cu consumatorii;

comerciant - orice persoană fizică sau juridică care, în practicile comerciale ce fac obiectul prezentei legi, acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale, precum și orice persoană care acționează în scop comercial, în numele sau în beneficiul unui comerciant;

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

garanție legală de conformitate - protecție juridică a consumatorului, rezultată prin efectul legii în raport cu lipsa de conformitate, care reprezintă obligația legală a vânzătorului sau a producătorului față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a aduce produsul la conformitate și care include restituirea prețului plătit de consumator, înlocuirea, repararea sau întreținerea produsului;

garanție comercială - orice angajament facultativ asumat de către vânzător sau comerciant față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte condiții din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;

licitație deschisă - metodă de vânzare prin care comerciantul oferă produse sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un adjudecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze produsele sau serviciile;

reparație - în caz de neconformitate, aducere a unui produs în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.

reclamație - declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele consumatorilor.

Articolul 2. Domeniul de aplicare

(1) Prezenta lege stabilește cerințele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

(2) Prezenta lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianților față de consumatori, specificate la art. 13(10¹), înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.

(2¹) Prezenta lege reglementează aspecte privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, precum și a produselor ce urmează a fi fabricate sau prelucrate și care sînt achiziționate în baza unui contract de vânzare-cumpărare.

(2²) Prezenta lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.

(3) Prezenta lege nu aduce atingere:

a) dispozițiilor legale privind aspectele de sănătate a consumatorilor și de siguranță a produselor;

b) dispozițiilor legale ce stabilesc competența instanțelor judecătorești;

c) dispozițiilor legale ce reglementează probarea și marcarea articolelor din metale prețioase;

d) prevederilor specifice în anumite domenii privind practicile comerciale incorecte. În cazul în care astfel de prevederi există în legile speciale, acestea se aplică ca cerințe suplimentare celor prevăzute de prezenta lege, iar în cazul în care legile speciale conțin cerințe mai restrictive privind practicile comerciale incorecte, se aplică cerințele legilor speciale.

e) dispozițiilor speciale privind produsele alimentare.

(3¹) Prevederile art. 16¹, 18, 18², ale art. 18³ alin. (1) - (11) și ale art. 18⁴ nu se aplică:

a) produselor second-hand care sînt vîndute prin procedura licitației deschise, la care consumatorul are posibilitatea să participe personal;

b) produselor vîndute în urma confiscărilor, în cadrul procedurii de executare silită sau în baza unui alt act emis de instanțele judecătorești;

c) apei și gazelor naturale, energiei electrice și energiei termice care nu sînt puse în vînzare în volum limitat sau în cantitate fixă.

Articolul 3. Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecției consumatorilor

(1) Raporturile în domeniul protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi și acte normative în domeniul respectiv.

(2) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează, se înregistrează și se contestă în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Articolul 4. Acorduri internaționale

Dacă acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte prevăd alte norme decît cele care se conțin în legislația națională cu privire la protecția consumatorilor, se aplică normele acordurilor internaționale.

Articolul 5. Clauze abuzive

În conformitate cu prevederile Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, se interzice comercianților a include clauze abuzive în astfel de contracte.

Articolul 6. Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Orice consumator are dreptul la:

a) protecția drepturilor sale de către stat;

b) 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;

c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;

c¹) neachitarea contravalorii serviciului de transport rutier de persoane în regim de taxi, în cazul neemiterii sau neînchinării de către conducătorul auto a bonului de casă pe suport de hârtie și/sau în formă electronică;

d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;

e) instruire în domeniul drepturilor sale;

f) organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor;

g) adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale;

h) sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

Capitolul II **PROTECȚIA VIEȚII, SĂNĂTĂȚII, EREDITĂȚII** **ȘI SECURITĂȚII CONSUMATORULUI**

Articolul 7. Prevederi specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului

(1) Guvernul, prin organele administrației publice centrale, stabilește norme și reglementări specifice pentru protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorilor în următoarele cazuri:

a) producerea, introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;

b) furnizarea și utilizarea produselor, precum și prestarea serviciilor.

(2) Produsele puse la dispoziție pe piață trebuie să fie însoțite de certificate de conformitate sau de declarații de conformitate, de alte documente conform legii.

(3) Se interzice producerea, depozitarea, punerea la dispoziție pe piață și comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerințelor, prevăzute în

reglementările tehnice aplicabile sau în actele normative, ori care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor.

(4) Se interzice producerea, introducerea și/sau, punerea la dispoziție pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor falsificate (contrafăcute).

(5) Se interzice producerea, punerea la dispoziție pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor cu încălcarea cerințelor stabilite în actele normative.

(6) Se interzice punerea la dispoziție pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor în lipsa certificatului de conformitate sau declarației de conformitate, precum și în lipsa documentelor de proveniență, dacă legislația prevede aceasta, sau cu utilizarea ilegală a marcajului de conformitate SM sau a marcajului CE.

(7) Se interzice introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață și comercializarea produselor nealimentare cu termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate expirată.

(8) Se interzice modificarea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau datei durabilității minimale/datei-limită de consum indicate pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele de însoțire.

(9) Producătorul este obligat să indice în documentele de însoțire a produsului, serviciului, pe etichetă, sau prin alte modalități, regulile de utilizare, depozitare și transport în siguranță a produsului, serviciului, iar vânzătorul, prestatorul trebuie să le aducă la cunoștința consumatorului.

Articolul 8. Obligațiile producătorului

Producătorul este obligat:

a) să introducă și/sau să pună la dispoziție pe piață numai produse inofensive, care corespund cerințelor stabilite în actele normative și celor declarate și care trebuie să fie însoțite de documente ce atestă conformitatea, precum și de alte documente, conform legislației;

b) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;

c) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

d) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/pînă la data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum stabilite, cu condiția respectării de

către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum.

Articolul 9. Obligațiile vânzătorului

Vânzătorul este obligat:

a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sînt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;

b) să nu comercializeze produse despre care deține informații că sînt periculoase sau care se consideră periculoase;

c) să anunțe, imediat, autoritățile de supraveghere a pieței, precum și producătorul respectiv, despre existența pe piață a oricărui produs de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);

d) să retragă din comercializare produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;

e) să asigure respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;

f) să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

g) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze reclamațiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

i) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/pînă la data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum stabilite, cu condiția respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum.

j) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire.

Articolul 10. Obligațiile prestatorului

Prestatorul este obligat:

a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse și proceduri inofensive care, dacă legislația prevede aceasta, trebuie să fie certificate;

b) să anunțe imediat autoritățile competente, precum și producătorul respectiv, despre existența oricărui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunoștință că

este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);

c) să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;

e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;

f) să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

f¹) să asigure, în cazul prestării serviciilor de transport rutier de persoane în regim de taxi, afișarea la vedere a anunțului cu următorul cuprins: „În cazul în care nu este emis și înmînat bonul de casă pe suport de hîrtie și/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite călătoria.

g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conține elemente vorbite sau textuale scrise) în limba moldovenească conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze pretențiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

h¹) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat;

i) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

j) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Articolul 11. Obligațiile agenților economici în cazul produselor de folosință îndelungată

Agenții economici care importă și/sau comercializează produse de folosință îndelungată și piese de schimb aferente sînt obligați să încheie cu întreprinderile specializate în deservirea tehnică și reparația produselor respective contracte pentru deservirea tehnică a produselor comercializate pe teritoriul țării în perioada de garanție și postgaranție. Întreprinderile producătoare pot efectua de sine stătător reparația și deservirea produselor de folosință îndelungată.

Capitolul III **PROTECȚIA INTERESELOR** **ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR**

Articolul 12. Prevederi specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorilor

(1) Guvernul aprobă reglementări în scopul prevenirii și combaterii practicilor ce dăunează intereselor economice ale consumatorilor.

(2) Agentul economic este obligat să introducă și/sau să pună la dispoziție pe piață numai produse ce corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate și să presteze servicii comunale numai în bază de contract încheiat individual cu consumatorii și/sau cu reprezentanții legali ai acestora sau în baza altui temei legal.

(3) Vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să prezinte dovezi de efectuare a controlului calității produsului, serviciului, dacă acestea sînt prevăzute de actele normative.

(4) Consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, sau pînă la data de minimă durabilitate, cu condiția respectării de către consumator a instrucțiunilor de instalare, utilizare și a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoțire.

(5) Consumatorul, după expirarea termenului de garanție, poate pretinde vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost vîndute, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata de funcționare a acestora.

(6) Prestatorul este obligat, la prestarea serviciilor, inclusiv a serviciilor comunale, să utilizeze mijloace de măsurare, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor stabilite în actele normative.

(7) Vânzătorul este obligat să măsoare produsele oferite consumatorilor cu mijloace de măsurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit. Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie explicite și la vederea consumatorului.

(8) - *abrogat.*

Articolul 13. Practici comerciale incorecte

(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.

(2) O practică comercială este incorectă dacă:

a) este contrară cerințelor diligenței profesionale; și

b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul cînd o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.

(3) Practicile comerciale care pot denatura, în mod esențial, comportamentul economic al unui anumit grup vulnerabil de consumatori, clar identificabil, trebuie evaluate din perspectiva membrului mediu al grupului. Grupul de consumatori este cu precădere vulnerabil la respectiva practică sau la produsul la care aceasta se referă din motive de infirmitate mintală sau fizică, de vîrstă sau de credulitate, comportamentul economic al acestuia putînd fi, în mod rezonabil, prevăzut de comerciant. Această prevedere nu aduce atingere practicilor publicitare obișnuite și legitime ce constau în declarații exagerate sau declarații ce nu sînt destinate a fi luate ca atare.

(4) Practicile comerciale incorecte sînt, în special, cele:

a) înșelătoare, în sensul prevederilor alin. (5)-(12);

b) agresive, în sensul prevederilor alin. (13)-(15).

(5) Practicile comerciale înșelătoare pot fi acțiuni înșelătoare sau omisiuni înșelătoare.

(6) O practică comercială este considerată ca fiind acțiune înșelătoare în cazul în care conține informații false sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente:

a) existența sau natura produsului;

b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, eventualele riscuri previzibile, fabricarea, compoziția, accesoriile, asistența acordată după vînzare și soluționarea reclamațiilor, modul și data fabricării sau prestării, livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum, specificațiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obține din utilizare, rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;

c) amploarea implicării comerciantului, motivația practicii comerciale și natura procesului de vînzare, precum și toate declarațiile sau toate simbolurile care sugerează sponsorizarea sau sprijinul direct ori indirect acordat comerciantului sau produsului;

d) prețul sau modalitatea de calcul al prețului ori existența unui avantaj specific în ceea ce privește prețul;

e) necesitatea unui serviciu, a unei piese separate, a înlocuirii sau remedierii;

f) natura, competențele și drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea și patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile sale, drepturile de proprietate intelectuală sau comercială ori recompensele și distincțiile primite;

g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de remediere, de înlocuire sau de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea prețului ca urmare a rezilierii contractului în condițiile art. 18 (13) și 18¹ .

(7) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind acțiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o și dacă această practică implică:

a) orice activitate comercială privind produsul, inclusiv publicitatea comparativă, creînd o confuzie cu un alt produs, cu o altă marcă, cu numele sau cu alte semne distinctive ale unui concurent;

b) nerespectarea de către comerciant a obligațiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:

- angajamentul său nu este o aspirație, ci o obligație asumată în mod ferm și care poate fi verificată; și

- în cadrul unei practici comerciale, el indică că s-a angajat să respecte codul respectiv.

(8) O practică comercială este considerată ca fiind omisiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o informație esențială necesară consumatorului mediu, ținând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(9) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înșelătoare în cazul cînd, ținând cont de aspectele prevăzute la alin. (8), un comerciant ascunde o informație esențială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu își declară intenția comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, și cînd, în orice situație, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(10) În cazul în care mijloacele de comunicare utilizate pentru transmiterea practicilor comerciale impun limite în spațiu ori în timp, în momentul determinării practicii ca fiind sau nefiind omisiune înșelătoare se va ține cont de aceste limite, precum și de orice măsuri luate de către comerciant în vederea punerii informației la dispoziția consumatorului prin alte mijloace.

(11) În cazul unei invitații de a cumpăra, pentru determinarea practicilor comerciale incorecte, se consideră esențiale următoarele informații, dacă acestea nu rezultă deja din context:

a) caracteristicile principale ale produsului, ținând cont de mijlocul de comunicare utilizat și de produs;

b) sediul și celelalte date de identificare ale comerciantului și, în cazul în care el acționează în numele altui comerciant, sediul și celelalte date de identificare ale acestuia;

c) prețul cu toate taxele incluse sau modalitatea de calcul al acestuia - în cazul când prețul, în mod rezonabil, nu poate fi calculat în avans, ținând cont de natura produsului. De asemenea, după caz, se consideră esențiale toate costurile adiționale pentru transport, livrare sau taxele poștale ori, în cazul în care aceste costuri, în mod rezonabil, nu pot fi calculate în avans - precizarea că pot exista costuri adiționale ce trebuie suportate de consumator;

d) modalitățile de plată, de livrare, de executare și de examinare a reclamațiilor, în cazul în care acestea diferă de cerințele diligenței profesionale;

e) menționarea dreptului de renunțare sau de reziliere, în cazul produselor și tranzacțiilor ce implică acest drept.

(12) Sînt considerate ca fiind înșelătoare, în orice situație, următoarele practici comerciale:

a) afirmarea de către comerciant că este parte semnatară a unui cod de conduită în cazul în care nu este;

b) afișarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent fără a fi obținută autorizația necesară;

c) afirmarea că un cod de conduită a primit aprobarea unei entități publice sau a unei alte entități în cazul în care aprobarea nu a fost primită;

d) afirmarea că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau un produs al său a fost agreat, aprobat ori autorizat de o entitate publică sau privată fără un temei real sau fără a îndeplini condițiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obținută;

e) lansarea unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitație existența unor motive rezonabile în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuși sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la același preț, pentru o perioadă și într-o cantitate rezonabilă, avîndu-se în vedere produsul, amploarea publicității și prețul oferit;

f) lansarea de către comerciant a unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț, în scopul promovării unui produs similar, pentru a recurge ulterior la una din următoarele acțiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicității; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eșantion cu defecte;

g) afirmarea falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi disponibil doar în anumite condiții, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obținerii unei decizii imediate și lipirii consumatorilor de alte posibilități sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoștință de cauză;

h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu postvînzare către consumatori fără a-i informa în mod clar pe aceștia, înainte de angajarea lor în tranzacție, referitor la limba în care furnizează serviciul în situația în care, înaintea încheierii tranzacției, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă decît limba oficială a statului în care se prestează serviciul;

i) afirmarea sau crearea impresiei că un produs poate fi vîndut în mod legal în situația în care acest lucru nu este posibil;

j) prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului;

k) utilizarea unui context editorial în mass-media în vederea promovării unui produs pentru a cărui publicitate comerciantul a plătit, fără însă ca publicitatea să fie precizată clar fie în cuprins, fie prin imagini ori sunete ușor de identificat de către consumator (publicitate mascată);

l) lansarea de afirmații nefondate cu privire la natura și amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia în situația în care consumatorul nu achiziționează produsul;

m) promovarea de către comerciant, cu intenția de a induce în eroare consumatorul, a unui produs care se aseamănă cu un produs similar fabricat de un producător anume, astfel încît consumatorul să creadă că produsul este fabricat de acest producător;

n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoțional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilității de a primi remunerația doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem și nu ca urmare a vînzării sau a consumului produselor;

o) afirmarea de către un comerciant că își încetează activitatea sau că se stabilește în altă parte în cazul cînd acest lucru nu este adevărat;

p) afirmarea că un produs poate spori șansele de cîștig la jocurile de noroc;

q) afirmarea neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncții sau malformații;

r) transmiterea de informații inexacte cu privire la condițiile oferite de piață sau cu privire la posibilitatea achiziționării produsului cu intenția de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiții mai puțin favorabile decît în condițiile normale ale pieței;

s) afirmarea, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoționale fără a acorda premiul promis sau un echivalent rezonabil;

t) descrierea unui produs ca fiind "gratuit", "fără costuri" sau în termeni similari în cazul în care consumatorul trebuie să suporte și alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială, inclusiv plata pentru livrarea sau ridicarea produsului;

u) includerea în materialele publicitare a unei facturi sau a unui document similar

referitor la plată, prin care consumatorului i se creează impresia că deja a comandat produsul promovată, cînd, de fapt, el nu l-a comandat;

v) afirmarea falsă sau crearea impresiei false că acțiunile comerciantului nu sînt legate de activitățile sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;

w) crearea impresiei false că serviciul postvînzare cu privire la un produs este disponibil într-un stat, altul decît cel în care produsul este vîndut.

(13) O practică comercială este considerată ca fiind agresivă dacă, în contextul situației de fapt și ținînd cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică limitează sau este susceptibilă să limiteze considerabil libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu în privința produsului prin hărțuire, constrîngere, inclusiv prin utilizarea forței fizice sau prin influență nejustificată, și, prin urmare, practica dată îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(14) Pentru a determina dacă o practică comercială recurge la hărțuire, constrîngere, inclusiv la forță fizică sau la influență nejustificată, se ia în considerare:

a) momentul, locul desfășurării, natura și/sau durata practicii comerciale;

b) recurgerea la amenințare, la un limbaj sau la un comportament abuziv;

c) exploatarea de către comerciant, în cunoștință de cauză, a oricărui eveniment nefast sau a oricărei situații deosebit de grave care afectează modul de a judeca al consumatorului mediu pentru a influența decizia consumatorului cu privire la produs;

d) orice obstacol oneros sau disproporționat, neprevăzut în contract, impus de comerciant, atunci cînd consumatorul dorește să își exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia contractul, de a schimba produsul ori de a se adresa unui alt comerciant;

e) orice amenințare cu măsuri în situația în care acestea nu pot fi luate în mod legal.

(15) Sînt considerate ca fiind agresive, în orice situație, următoarele practici comerciale:

a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului pînă cînd nu se încheie un contract;

b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorînd solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;

c) solicitarea insistentă și nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;

d) solicitarea de la un consumator care dorește să execute o poliță de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;

e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produsele promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produsele promovate;

f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;

g) informarea explicită a consumatorului că, în cazul în care acesta nu cumpără produsul ori serviciul, comerciantul riscă să își piardă serviciul sau mijloacele de trai;

h) crearea falsei impresii consumatorului că a câștigat sau va câștiga un premiu sau un alt beneficiu echivalent ori că va câștiga dacă va întreprinde o anumită acțiune, când, în realitate, nu există nici un premiu sau un alt beneficiu echivalent, când intrarea în posesia premiului sau a altui beneficiu echivalent este condiționată de plata unei sume de bani ori de suportarea unui cost de către consumator.

Articolul 14. Competențe și drept de sesizare referitor la practicile comerciale incorecte

(1) În vederea stopării și combaterii practicilor comerciale incorecte, persoanele sau autoritățile care, potrivit legii, au un interes legitim pot:

a) să inițieze o acțiune în instanță;

b) să sesizeze organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, pentru ca acesta fie să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în instanță împotriva comercianților care au săvârșit ori sînt susceptibili să săvârșească practici comerciale incorecte.

(2) Comercianții, în cazul în care nu sînt de acord cu sesizarea, trebuie să prezinte dovezi privind incorectitudinea afirmațiilor expuse în sesizare în legătură cu practica comercială întreprinsă și sînt obligați, la solicitarea instanțelor judecătorești sau a organului de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, să le pună acestora la dispoziție documente probatoare.

(3) În cazul în care documentele specificate la alin. (2) nu sînt prezentate într-un termen rezonabil, dar nu mai mare de 15 zile calendaristice, și/sau dacă sînt recunoscute insuficiente, afirmațiile expuse în sesizare se consideră fondate.

(4) Comercianții concurenți pot informa Consiliul Concurenței în legătură cu practicile comerciale incorecte sau pot iniția acțiuni în instanță împotriva comercianților care au săvârșit ori sînt susceptibili să săvârșească practici comerciale incorecte.

Articolul 15. Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte

(1) Ținând cont de toate interesele implicate și, în special, de interesul public, instanțele judecătorești competente sau organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență:

a) dispun încetarea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;

b) dispun interzicerea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru interzicerea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă aplicate, dar acest lucru este iminent, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;

c) solicită prezentarea de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului, în termen de 5 zile lucrătoare, a datelor de identificare a persoanelor fizice sau juridice implicate în realizarea publicității audiovizuale, considerată a fi o practică comercială incorectă, precum și a unei copii a materialului publicitar difuzat.

(2) În cazul în care, în vederea eliminării efectelor practicilor comerciale incorecte, s-a dispus încetarea, respectiv interzicerea acestora, iar hotărârea/decizia organului respectiv a rămas irevocabilă, instanța care a emis hotărârea judecătorească definitivă, respectiv organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, poate solicita comerciantului:

a) publicarea hotărârii/deciziei, integral sau parțial, în forma pe care o consideră adecvată;

b) publicarea unui comunicat suplimentar privind măsurile de redresare.

(3) Publicarea, în condițiile alin. (2), se va face, în toate cazurile, într-un ziar de largă circulație, pe cheltuiala comerciantului.

(4) Prezenta lege nu exclude controlul pe care responsabilii de codurile de conduită îl pot efectua conform prevederilor din codurile de conduită pe care comercianții s-au angajat să le respecte.

(5) Efectuarea controlului specificat la alin. (4) nu exclude și nu limitează dreptul consumatorilor, al asociațiilor obștești de consumatori sau al concurenților de a sesiza responsabilul de codul de conduită și nici dreptul consumatorilor sau al asociațiilor de a se adresa organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență ori instanței judecătorești competente.

Articolul 16. Încheierea contractelor

Consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi:

a) de a lua liber decizii la achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în

contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia;

b) de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile principale și condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit și a dobânzilor;

(b¹) de a lua cunoștință, în prealabil, de textul contractului pe care intenționează să îl încheie;

(c) de a fi exonerat de plata pentru produsele, serviciile care nu au fost solicitate;

(d) de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate ori clauzelor contractuale;

(e) de a i se asigura deservirea tehnică necesară și piese de schimb pe toată durata de funcționare a produsului, stabilită în documentele normative sau declarată de către producător ori convenită de părți;

(f) de a plăti pentru produsele, serviciile de care beneficiază sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea prețului inițial este posibilă numai cu acordul consumatorului.

Articolul 16¹. Conformitatea produselor cu specificațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare

(1) Vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sînt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.

(2) Se consideră că produsele sînt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare în cazul în care:

a) corespund descrierii făcute de vânzător și au aceleași calități ca și produsele pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau model;

b) corespund scopului specific solicitat de către consumator, scop făcut cunoscut vânzătorului și acceptat de acesta la încheierea contractului de vânzare-cumpărare;

c) corespund scopurilor pentru care sînt utilizate în mod normal produsele de același tip;

d) fiind de același tip, prezintă caracteristici de calitate și performanțe normale, la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, date fiind natura produsului și declarațiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia, făcute de vânzător, de producător sau de reprezentantul autorizat al acestuia, în special prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta produsului.

(3) Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol dacă, în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această neconformitate ori dacă neconformitatea își

are originea în materialele furnizate de consumator.

(4) Vânzătorul nu este răspunzător de declarațiile publice menționate la alin. (2) lit. d), în oricare dintre următoarele situații, dacă demonstrează că:

a) nu a cunoscut și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația în cauză;

b) declarația a fost rectificată pînă la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare; sau

c) decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influențată de declarațiile publice în cauză.

(5) Orice neconformitate care rezultă dintr-o instalare incorectă a produselor se consideră echivalentă unei neconformități a produselor dacă instalarea este prevăzută în contractul de vânzare-cumpărare și produsele au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea sa.

(6) Prevederile alin. (5) se aplică și în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta și instalarea incorectă este datorată unei erori în instrucțiunile de instalare.

Articolul 17. Stabilirea duratei de funcționare, termenului de valabilitate, termenului de garanție

(1) Producătorul, prestatorul sînt obligați să stabilească o durată de funcționare pentru produsele de folosință îndelungată, inclusiv pentru componentele și accesoriile acestora care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător.

(2) Producătorul este obligat să stabilească termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate pentru produsele nealimentare, altele decît cele pentru care este stabilită durata de funcționare, care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător.

(3) Vânzătorul nu poate stabili un termen de garanție mai mic decît cel stabilit de către producător.

(4) În cazul în care producătorul nu a stabilit un termen de garanție pentru produsele de folosință îndelungată, consumatorul beneficiază de drepturile prevăzute la art. 18 alin. (2) dacă neconformitățile au apărut în termen de 2 ani de la livrarea produsului.

(5) Vânzătorul, producătorul sînt obligați să asigure posibilitatea utilizării produselor de folosință îndelungată pe toată durata de funcționare. În acest scop, ei au obligația să asigure reparația și deservirea tehnică a lor, precum și să asigure piese de schimb și componente în volumul și sortimentul necesar, pe toată durata de funcționare, iar în cazul în care durata de funcționare nu este prevăzută - în decurs de 10 ani de la data vânzării. Dacă

data vânzării nu poate fi determinată, durata de funcționare se calculează de la data fabricării.

(6) Vânzătorul produselor de folosință îndelungată, în cazul încetării activității sale în domeniul respectiv, este obligat să transmită persoanei fizice sau juridice care devine succesor obligațiile sale de asigurare a posibilității de utilizare a produselor de folosință îndelungată pe toată durata de funcționare.

Articolul 18. Drepturile consumatorului în cazul neconformității produsului

(1) Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat produsul.

(2) În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)-(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului, în condițiile alin. (14)-(16) și (20).

(3) Consumatorul are dreptul, la opțiunea sa, de a solicita vânzătorului în primul rînd repararea produsului sau înlocuirea acestuia, gratuit în fiecare caz, cu excepția situației în care măsura reparatorie respectivă este imposibilă sau disproporționată.

(4) Termenul „gratuit”, prevăzut la alin. (2) și (3), se referă la toate costurile necesare aducerii produsului la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, pentru materialele utilizate și ambalare.

În cazul produselor cu greutatea mai mare de 10 kg sau ale căror înălțime și circumferință depășesc în sumă 200 cm, transportarea către vânzător pentru reparația, înlocuirea, reducerea prețului și restituirea contravalorii acestor mărfuri se efectuează cu forțele și mijloacele vânzătorului, căruia i s-a adresat consumatorul, în limitele localității în care este amplasată unitatea de comerț de unde a fost procurat produsul, precum și din localitatea de reședință a consumatorului.

În cazul în care vânzătorul/producătorul nu îndeplinește această prevedere, transportarea și returnarea mărfurilor le poate efectua consumatorul pe contul vânzătorului/producătorului. Vânzătorul/producătorul restituie cheltuielile rezonabile pentru transportarea și returnarea mărfurilor în baza documentelor justificative prezentate de către consumator.

(5) O măsură reparatorie se consideră ca disproporționată în cazul în care impune vânzătorului costuri nerezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie, luîndu-se în considerare:

- a) valoarea produsului, dacă nu ar fi existat neconformitatea;
- b) importanța neconformității;

c) posibilitatea realizării altei măsuri reparatorii fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator.

d) apariția în mod repetat a unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei reparații.

(6) O măsură reparatorie se consideră ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparație, inclusiv în cazul lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.

(7) Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și este stipulat în contract.

(8) În cazul reparării produsului, în acesta se montează numai piese noi.

(9) În cazul reținerii produsului pentru reparare sau înlocuire, vânzătorul este obligat să elibereze consumatorului o dovadă în formă scrisă, care să conțină elementele de identificare a sa și a produsului reținut, precum și termenul de soluționare a reclamației.

(10) În cazul în care consumatorul a solicitat înlocuirea de către vânzător a produsului cu neconformitate cu un produs similar de alt model, se recalculează prețul de cumpărare.

(11) În cazul în care, la momentul adresării consumatorului, agentul economic nu dispune de un produs similar cu cel returnat, consumatorul este în drept să ceară restituirea contravalorii produsului, iar vânzătorul este obligat să primească produsul respectiv și să restituie suma plătită.

(12) În cazul în care în locul reparării produsului vânzătorul livrează un produs conform sau restituie contravaloarea produsului, acesta poate cere consumatorului restituirea produsului cu neconformitate potrivit regulilor privind efectele rezoluțiunii contractului.

(13) Consumatorul nu poate solicita înlocuirea produselor în cazul produselor second-hand.

(14) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

a) dacă nu beneficiază de dreptul de reparație sau de înlocuire a produsului;

b) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit cu consumatorul în conformitate cu alin. (7);

c) dacă vânzătorul, nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca, a provocat un inconvenient semnificativ pentru consumator;

d) la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii conform alin. (3)-(12), dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;

e) la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului.

(15) Suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).

(16) Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influență substanțială asupra utilizării produsului.

(17) 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.

(18) La restituirea contravalorii se ia în calcul prețul produsului la data examinării reclamației - în cazul în care prețul lui s-a majorat, și prețul la data procurării - în cazul în care prețul lui s-a micșorat.

(19) Vânzătorul, prestatorul au aceleași obligații pentru produsul, serviciul înlocuit ca și pentru produsul vândut, serviciul prestat inițial.

(20) Reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanție, în caz de deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condițiile menționate la alin. (14)-(18).

(21) În cazul produselor electrice de uz casnic, vânzătorul este obligat, la înaintarea de către consumator a cerinței întemeiate conform prevederilor alin. (2), să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportînd cheltuielile de transport.

(22) În cazul depistării deficiențelor la produse constituite din elemente separate în diverse garnituri, seturi, care au termenele lor de garanție, consumatorul are dreptul să înainteze una din revendicările stipulate la alin. (2) atît în privința întregii garnituri, întregului set, cît și a unor piese defectate.

Articolul 18¹. Drepturile consumatorului în cazul neconformității serviciului prestat

(1) În cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea

deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

(2) Prestatorul asigură toate operațiunile și suportă toate cheltuielile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate la serviciile prestate, înlocuirea produselor utilizate în cadrul serviciilor respective, inclusiv transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea și ambalarea acestora, sau pentru restituirea contravalorii serviciilor necorespunzătoare în cadrul termenului de garanție.

(3) Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzătoare în orice moment, cu condiția că achită prestatorului o parte din preț, proporțională cu partea din serviciul prestat pînă la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului, dacă contractul nu prevede altfel.

Articolul 18². Acțiunea în regres

Dacă vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru neconformitatea rezultată dintr-o acțiune sau dintr-o omisiune a producătorului ori a unui agent economic din același lanț contractual, vânzătorul are dreptul să intenteze acțiune de regres împotriva celui responsabil de neconformitate, în condițiile legii.

Articolul 18³. Termene

(1) Răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului. În cazul în care vânzătorul a stabilit un termen de garanție comercială mai mare decît cel de garanție legală de conformitate de 2 ani, răspunderea vânzătorului, conform prevederilor art. 18, este angajată dacă neconformitatea apare în cadrul termenului de garanție comercială oferit.

(2) Pentru produsele a căror durată de funcționare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la alin. (1) se reduce la această durată.

(2¹) Pentru produsele altele decît cele de folosință îndelungată, precum articole de încălțăminte, țesături, articole de sticlă și ceramică, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.

(3) În cazul produselor second-hand, vânzătorul poate să nu acorde garanție.

(4) Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de pînă la 2 luni de la data la care a constatat-o.

(5) Pînă la proba contrară, orice neconformitate depistată în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția în cauză este incompatibilă cu natura produsului sau natura neconformității.

(6) La înlăturarea deficiențelor prin înlocuirea unei piese de schimb sau a unei părți

componente a produsului, pentru care sînt stabilite termene de garanție, termenul de garanție pentru noile piese de schimb sau părți componente se calculează din ziua eliberării produsului reparat către consumator.

(7) Pentru produsele de sezon (încălțăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate pînă la începerea sezonului respectiv, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului: pentru perioada de iarnă - de la 1 octombrie, pentru perioada de vară - de la 1 aprilie, răspunderea vânzătorului fiind angajată în conformitate cu prevederile alin. (2¹).

(8) Data achiziționării produsului se stabilește în baza bonului de casă sau a oricărui alt document care confirmă achiziționarea produsului ori în baza altor mijloace de probă (inclusiv depozițiile martorilor) care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.

(9) Perioada în decursul căreia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficiențelor prelungeste, în mod corespunzător, termenul de garanție. Curgerea termenului de garanție se suspendă din momentul sesizării vânzătorului pînă la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.

(10) În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanție, termenul stabilit la art. 18 alin. (7) și (20) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate în conformitate cu art. 18⁵ alin. (3).

(11) În cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție, termenul minim de garanție constituie 6 luni.

(12) Produsele de folosință îndelungată defectate, din motive care nu sînt imputabile consumatorului, în termenul prevăzut la alin. (1)-(3) sau în termenul de garanție stabilit în conformitate cu art. 18⁴ alin. (3) lit. b), atunci cînd nu pot fi reparate sau cînd durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, vor fi înlocuite de către vânzător, iar dacă nu pot fi înlocuite, acesta va restitui consumatorului contravaloarea produsului respectiv.

Articolul 18⁴. Garanții

(1) Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile stabilite în certificatul de garanție și în publicitatea aferentă.

(2) Certificatul de garanție cuprinde mențiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului și atestă în mod clar că aceste drepturi nu sînt afectate prin garanția comercială oferită.

(3) Certificatul de garanție precizează conținutul garanției comerciale și elementele esențiale necesare pentru a face reclamații în temeiul garanției, în special:

a) elementele de identificare a produsului;

b) termenul de garanție;

c) domeniul teritorial al garanției;

d) modalitățile de asigurare a garanției - reparare, înlocuire, restituire a contravalorii, condițiile și termenul de realizare a acestora;

e) denumirea și adresa garantului (ale producătorului, vânzătorului și ale întreprinderii specializate în deservire tehnică).

(4) Certificatul de garanție se redactează în termeni simpli și ușor de înțeles, în limba de stat.

(5) Certificatul de garanție se oferă pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului.

(6) În cazul în care garanția comercială nu respectă prevederile alin. (2)-(4), valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul avînd dreptul de a solicita vânzătorului îndeplinirea garanției, în condițiile legii.

(7) Clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca neconformitatea să fie cunoscută de consumator și comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sînt nule de drept.

(8) Drepturile consumatorilor prevăzute la art.18, 18¹, 18³ și la art. 18⁴ alin. (1)-(7) sînt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca conform prevederilor legale care reglementează răspunderea contractuală sau necontractuală.

(9) În cazul în care nu se oferă garanție comercială, consumatorului, la cerere, i se aduc la cunoștință de către vânzător, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, drepturile prevăzute la art. 18³.

Articolul 18⁵. Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor

(1) În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

(2) Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanție).

(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt

suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 18¹ alin. (1).

(3¹) Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin intermediul reprezentantului său.

(4) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit.

(5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexînd la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.

Articolul 19 Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare

(1) Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului, în unitatea de comerț de unde a fost procurat în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător.

(2) Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.

(3) Cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

(4) Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar este prezentată în anexa la prezenta lege.

Articolul 20. Repararea prejudiciului

(1) Consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul.

(2) Prejudiciul se repară de către vânzător, prestator și în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preț redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă.

(3) Prejudiciul (inclusiv moral) se repară de către vânzător, prestator dacă a fost cauzat pe parcursul:

a) termenului de valabilitate sau pînă la data de minimă durabilitate - la produsele pentru care se stabilește acest termen/dată;

b) duratei de funcționare - la produsele de folosință îndelungată;

c) a 2 ani - la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau duratei de funcționare.

(4) Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească.

(5) Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

(6) Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Capitolul IV

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA

SERVICIILOR (EXECUTAREA LUCRĂRILOR)

Articolul 21. Obligațiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

(2) Dacă prestatorul (executantul) nu a început la timp prestarea serviciului (executarea lucrării) sau dacă, în timpul prestării serviciului (executării lucrării), a devenit clar că serviciul (lucrarea) nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului (executare a lucrării) a expirat, consumatorul este în drept, opțional:

a) să fixeze prestatorului (executantului) un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă și să finalizeze prestarea serviciului (executarea lucrării), și să ceară reducerea prețului pentru serviciu (lucrare);

b) să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) și să revindică repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului (executării lucrării).

(3) Termenele noi de prestare a serviciului (executare a lucrării) stabilite de consumator se stipulează în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

(4) Reclamațiile consumatorului privind nerespectarea termenelor de prestare a serviciului (executare a lucrării) nu vor fi satisfăcute dacă prestatorul (executantul) va face dovada că tergiversarea s-a produs din motive de forță majoră.

(5) În momentul finalizării lucrării, prestatorul (executantul) întocmește un act de finalizare a lucrărilor, ce urmează a fi semnat de consumator cu sau fără rezerve.

(6) Prestarea serviciilor de întreținere și reparație a elementelor constructive ale blocurilor locative constituie obligația gestionarilor blocurilor respective și se efectuează conform tarifelor stabilite în modul corespunzător.

Articolul 22. Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat să presteze serviciul (să execute lucrarea), conform contractului, din materialele și cu mijloacele proprii dacă consumatorul nu cere prestarea (executarea) lui din materialul său.

(2) Prestatorul (executantul) răspunde pentru calitatea materialului său.

(3) Materialul prestatorului (executantului), uneltele, mijloacele tehnice și altele asemenea, necesare pentru prestarea serviciului (executarea lucrării), sînt transportate la locul de prestare a serviciului (executare a lucrării) de către prestator (executant).

Articolul 23. Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului

(1) Dacă serviciul se prestează (lucrarea se execută) integral sau parțial din materialul (cu obiectul) consumatorului, prestatorul (executantul) răspunde pentru integritatea acestui material (obiect) și pentru utilizarea lui corectă.

(2) Prestatorul (executantul) este obligat să prevină consumatorul că materialul (obiectul) transmis de acesta conține defecte sau este necalitativ, fapt ce se consemnează în contract, precum și să prezinte un raport asupra utilizării materialului (obiectului) și să-i restituie partea rămasă.

(3) În cazul pierderii (deteriorării) totale sau parțiale a materialului (obiectului) preluat de la consumator, prestatorul (executantul) este obligat, cu acordul consumatorului, să-l înlocuiască, în termen de 10 zile, cu un material (obiect) similar de aceeași calitate, iar dacă acesta lipsește - să restituie consumatorului costul dublu al materialului (obiectului), precum și cheltuielile suportate.

(4) Necunoașterea de către prestator (executant) a proprietăților specifice ale materialului (obiectului) nu îl exonerează de răspundere.

(5) Costul materialului (obiectului) predat prestatorului (executantului) se stabilește de către consumator și se consemnează în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) sau într-un alt document (chitanță, comandă).

(6) Prestatorul (executantul) nu răspunde de pierderea (deteriorarea) totală sau

parțială a materialului (obiectului) preluat de la consumator dacă acesta a fost prevenit în scris referitor la proprietățile specifice ale materialului (obiectului), care pot determina pierderea (deteriorarea) lui totală sau parțială.

(7) Prestatorul (executantul) este obligat să informeze la timp consumatorul asupra circumstanțelor care pot influența calitatea serviciului prestat (lucrării executate).

(8) Prestatorul (executantul) este în drept să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) și să ceară compensarea integrală a cheltuielilor suportate dacă consumatorul, deși a fost informat la timp și în modul corespunzător, nu va înlocui într-un termen rezonabil materialul cu defecte sau necalitativ, nu va modifica indicațiile privind modul de prestare a serviciului (executare a lucrării) sau nu va înlătura alte circumstanțe care pot reduce calitatea serviciului prestat (lucrării executate).

Capitolul V

INFORMAREA CONSUMATORILOR

Articolul 24. Dreptul consumatorilor la informare

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Articolul 25. Obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor

(1) Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit pe produs, etichetă, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de exploatare ori în alte documente de însoțire a produsului, serviciului, după caz, în funcție de destinația acestora. Textul informației va fi lizibil, imprimat cu litere și caractere distincte pentru consumator.

(2) Se interzice introducerea pe piață și/sau și punerea la dispoziție pe piață a produselor, prestarea serviciilor în lipsa informației complete, veridice și corecte în limba moldovenească sau în limbile moldovenească și rusă.

(3) Producătorul (ambalatorul) trebuie să prezinte informații despre denumirea produsului, denumirea și marca producătorului (sau denumirea importatorului), să indice adresa acestuia (numărul de telefon, după caz), masa/volumul, principalele caracteristici calitative, compoziția, aditivii folosiți, eventualele riscuri, modul de utilizare, de manipulare, de depozitare, de conservare sau de păstrare, contraindicațiile, țara producătoare, termenul de garanție, durata de funcționare, termenul de valabilitate și data fabricării, în conformitate cu reglementările tehnice și standardele naționale în vigoare.

(3¹) Informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare se efectuează în conformitate cu Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorilor cu privire la

produsele alimentare.

(4) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, întreținere, elaborate de către producătorul nemijlocit.

(5) Vânzătorii și prestatorii de servicii trebuie să informeze consumatorii despre prețul de vânzare al produsului și prețul pe unitatea de măsură a produsului (cînd este aplicabil) sau despre tariful serviciului prestat, să ofere toate informațiile specificate la alin. (3), să ofere date despre evaluarea conformității și, după caz, documentele tehnice care trebuie să însoțească produsul ori serviciul.

(6) Toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la produsele, serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoțire, precum și contractele încheiate, trebuie să fie prezentate în limba moldovenească sau în limba moldovenească și în una din limbile de circulație internațională.

(7) Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă, conform reglementărilor în vigoare, termenul de prestare, termenul de garanție, tarifele, eventualele riscuri.

(8) Agenții economici sînt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare și funcționalitatea produselor de folosință îndelungată ce urmează a fi vîndute.

(9) Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a unor afirmații și caracteristici care nu sînt conforme parametrilor reali ce caracterizează produsele, serviciile.

(10) Prețurile și tarifele trebuie indicate la vedere într-o formă clară și explicită. Regulamentul privind modul de indicare a prețurilor oferite consumatorilor se aprobă de Guvern.

(11) Vânzătorul, prestatorul sînt obligați să comercializeze produse și să presteze servicii numai în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale.

(12) Vânzătorul, prestatorul sînt obligați să afișeze la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, informația privind termenul de garanție la produsele, serviciile oferite, precum și informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului, la examinarea reclamației. Formatul și structura unificate ale panoului informativ al consumatorului se stabilesc de Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței și se plasează pe pagina web a acesteia.

(13) Vânzătorul, prestatorul, inclusiv în cazul în care desfășoară activitate comercială în afara localului autorizat, sînt obligați să afișeze la vedere denumirea lor, licența dacă obligativitatea acesteia este prevăzută de legislație, precum și să afișeze programul de lucru și să îl respecte.

Articolul 26. Instruirea în domeniul protecției consumatorilor

(1) Instruirea în domeniul protecției consumatorilor se asigură prin instituirea unor sisteme de informare a consumatorilor privind drepturile lor, prin realizarea măsurilor necesare pentru protecția acestor drepturi, prin organizarea de seminare, editarea de publicații cu tematică respectivă și prin alte acțiuni întreprinse de organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și de structurile neguvernamentale, precum și prin mass-media și alte organe interesate.

(2) Instruirea (educarea) consumatorilor face parte din programa de învățământ.

Capitolul VI

ORGANELE ABILITATE CU FUNCȚII DE PROTECȚIE A

CONSUMATORILOR

Articolul 27. Autoritățile administrației publice centrale cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor

(1) Protecția drepturilor consumatorilor de către stat se realizează prin elaborarea și promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul protecției drepturilor consumatorilor, elaborarea și aprobarea legilor și altor acte normative în domeniu, prin organizarea și exercitarea controlului și supravegherii de stat asupra respectării legislației în domeniu, precum și a cerințelor stabilite în actele normative sau declarate referitoare la produse, servicii.

(2) Organul central de specialitate al administrației publice responsabil de elaborarea politicii de stat în domeniul protecției consumatorilor este Ministerul Economiei și Infrastructurii, care are următoarele atribuții principale în domeniul protecției consumatorilor:

a) coordonează și promovează politica statului în domeniul protecției consumatorilor;

b) asigură dezvoltarea cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv prin transpunerea directivelor europene relevante în legislația națională;

c) coordonează activitatea organelor administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor specificate la art. 28 alin. (1) (23);

d) coordonează activitățile de informare și de educare a cetățenilor în ceea ce privește drepturile pe care le au în calitate de consumatori;

e) organizează activitatea Consiliului coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței (în continuare - Consiliul coordonator), organ consultativ care întrunește reprezentanți desemnați ai autorităților administrației publice centrale, ai autorităților de supraveghere a pieței, ai organului vamal, ai asociațiilor obștești de consumatori și ai asociațiilor profesionale sectoriale;

f) reprezintă Republica Moldova în organismele internaționale de protecție a consumatorilor.

g) asigură informarea statelor terțe și a Comisiei Uniunii Europene cu privire la autoritățile competente și a biroului unic de legătură privind cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorului, precum și la modul în care acestea pot fi contactate.

(2¹) 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.

(3) Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței are următoarele atribuții principale:

a) implementează politica în domeniul protecției consumatorilor în comun cu organele centrale de specialitate ale administrației publice, cu autoritățile administrative din subordinea ministerelor și alte autorități administrative centrale din subordinea Guvernului, care au atribuții de control în domeniul protecției consumatorilor, cu autoritățile administrației publice locale cu atribuții în domeniu și cu asociațiile obștești de consumatori;

a¹) monitorizează activitatea de protecție a consumatorilor desfășurată de autoritățile administrative competente indicate la art. 28 alin. (2);

a²) elaborează, în comun cu celelalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, și aprobă metodologii, instrucțiuni, ghiduri, recomandări metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecția consumatorilor;

b) examinează și elaborează, în comun cu celelalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, precum și înaintează propuneri la proiecte de acte legislative sau de alte acte normative în domeniul protecției consumatorilor referitor la fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportarea, introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață, și comercializarea produselor, referitor la prestarea serviciilor, astfel încît acestea să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor, să nu afecteze drepturile și interesele lor legitime, precum și referitor la regulile de desfășurare a activităților de comerț;

c) participă, în colaborare cu organizații și instituții din țară și din străinătate, la realizarea programelor interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor în limita competențelor ce îi revin conform legii;

d) organizează activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor în ceea ce privește drepturile lor legitime;

e) colaborează cu asociațiile obștești de consumatori în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor lor legitime și a modalității de apărare a acestora;

f) informează consumatorii asupra produselor și serviciilor ce prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor, precum și asupra practicilor comerciale incorecte care le pot afecta interesele economice;

g) efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției

consumatorilor, inclusiv al activității în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață destinate consumatorilor;

g¹) efectuează supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, cerințelor esențiale aplicabile, precum și controlul conformității serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerințelor stabilite în actele normative și/sau declarate, cu excepția domeniilor atribuite competenței altor organe, conform art. 28 alin. (2);

h) efectuează prelevări de probe de produse nealimentare puse la dispoziție pe piață pentru analize și încercări în laboratoare acreditate;

i) efectuează supravegherea metrologică a respectării de către persoanele juridice și/sau fizice a prevederilor actelor legislative și altor acte normative în domeniul metrologiei legale;

i¹) elaborează, cu participarea celorlalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, și aprobă raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, de asemenea asigură publicarea acestuia pe pagina sa web oficială;

j) prezintă periodic rapoarte și sinteze Ministerului Economiei și Infrastructurii și autorităților administrației publice centrale interesate referitor la activitatea proprie în domeniul protecției consumatorilor și referitor la rezultatele supravegherii pieței;

k) constată contravenții, examinează cauze contravenționale și aplică sancțiuni în conformitate cu prevederile Codului contravențional;

l) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18(13), 18¹ și 18⁵, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepționării de către agentul economic;

m) emite decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

n) emite decizii de interdicere a practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost aplicate, dar acest lucru este iminent;

o) solicită informații privind măsurile întreprinse de către agenții economici în vederea remedierii neajunsurilor depistate;

p) sesizează autoritatea de licențiere în cazul constatării cazurilor de comercializare a produselor falsificate (contrafăcute) și/sau periculoase ori în cazul altor încălcări, în scopul suspendării sau retragerii licenței;

p¹) suspendă activitatea unității comerciale în cazul în care agentul economic comercializează produse falsificate (contrafăcute) și/sau periculoase sau înaintează instanței de judecată cererea de încetare a activității unității comerciale;

q) sesizează organismele de evaluare a conformității acreditate, în baza constatărilor

proprii, sesizărilor consumatorilor sau sesizărilor asociațiilor obștești de consumatori, în ceea ce privește neconformitatea produselor și serviciilor puse la dispoziție pe piață, însoțite de certificate de conformitate;

r) examinează reclamațiile consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora;

s) realizează protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege;

t) acordă persoanelor fizice și juridice consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;

t¹) acordă autorităților administrative în domeniul protecției consumatorilor asistență metodică privind aplicarea și controlul respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor;

t²) coordonează activitatea de conlucrare între autoritățile competente din Republica Moldova privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;

u) îndeplinește alte sarcini stabilite prin lege în domeniul său de activitate.

(3¹) Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței își exercită atribuțiile prevăzute la alin. (3) lit. f)-h), l)-s) din prezentul articol în alte domenii decât cele atribuite competenței altor organe conform art. 28 alin. (2).

(3²) Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor se elaborează și se aprobă pînă la data de 31 martie a anului în curs, pentru anul precedent, iar publicarea acestuia pe pagina web oficială a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței se face în termen de 5 zile lucrătoare de la data aprobării.

(4) Regulamentul Agenției pentru Protecția Consumatorilor se aprobă de Guvern.

(5) Pentru coordonarea activității de protecție a consumatorilor se creează, prin hotărîre de Guvern, Consiliul Coordonator, care:

a) contribuie la promovarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor;

b) participă la elaborarea programelor naționale de protecție a consumatorilor pe termen scurt și pe termen lung;

c) coordonează activitățile desfășurate în domeniul protecției consumatorilor de către autoritățile administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor;

d) participă la procesul de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorilor;

e) coordonează activitatea de implementare și realizare a prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor.

Articolul 28. Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

(1) Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, în limita domeniului de competență, sînt:

a) în domeniul protecției vieții și sănătății consumatorilor - Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;

b) în domeniul transportului interurban și internațional - organul de specialitate al administrației publice centrale în domeniul transporturilor;

c) în domeniul construcțiilor - organul administrației publice centrale specializat în domeniul construcțiilor;

d) în domeniul turismului - Agenția Turismului;

f) în domeniul telecomunicațiilor - organul de stat abilitat cu funcții de reglementări în telecomunicații;

g) în domeniul asigurărilor - Comisia Națională a Pieței Financiare;

h) în domeniul serviciilor bancare - Banca Națională.

i) în domeniul produselor alimentare, la toate etapele lanțului alimentar - Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

(2) Controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat:

a) în domeniul alimentar, la toate etapele lanțului alimentar - de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;

b) în domeniul produselor medicamentoase, 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 - de către organul de stat de supraveghere a sănătății publice;

c) în domeniul transportului interurban și internațional - de către organele de stat abilitate cu funcții de control al transportului rutier, aeronautic și naval, conform domeniilor de competență;

d) în domeniul securității industriale și construcțiilor - de către Agenția pentru Supraveghere Tehnică;

e) în domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării - de către organul de stat abilitat cu funcții de reglementare în energetică și în domeniul alimentării cu apă și canalizării;

f) în domeniul telecomunicațiilor - de către organul de stat abilitat cu funcții de control în telecomunicații;

g) în domeniul asigurărilor - de către Comisia Națională a Pieței Financiare.

(3) Autoritățile indicate la alin. (2) realizează, în limita domeniilor de competență, atribuțiile generale prevăzute la art. 27 alin. (3) lit. a), b)-h), k)-u) și aplică corespunzător prevederile prezentei legi.

(4) Autoritățile indicate la alin. (2) prezintă Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, anual și la solicitare, informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor și contribuie la elaborarea raportului anual privind protecția consumatorilor.

Articolul 28¹. Organele abilitate cu funcții de control privind clauzele abuzive

(1) Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței efectuează controlul respectării prevederilor art. 712-720⁴ din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii.

(2) Comerciantul are obligația de a prezenta Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la solicitare, o copie de pe originalul contractelor încheiate cu consumatorul care fac obiectul controlului, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a altor obligații de confidențialitate impuse de lege sau de contract.

(3) În cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței întocmește act de constatare și intentează acțiune în instanța de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.

(4) În cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, instanța de judecată constată nulitatea acestor clauze, dispune excluderea lor din contract, impunând, totodată, comerciantului obligația de a exclude aceste clauze din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori, precum și interdicția de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

(5) Pentru prevenirea includerii în contracte a unor clauze abuzive, acțiunile menționate la alin. (3) și (4) pot fi îndreptate, separat sau în ansamblu, împotriva unui număr de comercianți din același sector economic sau împotriva asociațiilor acestora care utilizează sau recomandă utilizarea acelorași clauze sau a unor clauze similare.

(6) Consumatorul prejudiciat nemijlocit prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor legii sau asociațiile obștești de consumatori sînt în drept să intenteze acțiuni în instanța de judecată în apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prejudiciați, în vederea solicitării constatării nulității clauzelor contractuale presupuse a fi abuzive, în condițiile legii.

Articolul 28². Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale

(1) Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, inclusiv a prevederilor art. 575², 678³-678¹⁴, 704-711⁶, 803¹ și 803² din Codul civil.

(2) Pentru a stopa încălcările prevederilor prevăzute la alin. (1), consumatorii sau reprezentanții lor legali și asociațiile obștești de consumatori care, potrivit legii, au un interes legitim în protejarea consumatorilor pot:

a) să inițieze acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit încălcări ale legislației prevăzute la alin. (1); sau

b) să sesizeze Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în vederea inițierii de către aceasta a acțiunilor în instanță împotriva comercianților care au săvârșit încălcări ale legislației prevăzute la alin. (1).

(3) Autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și comercianții concurenți pot sesiza Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în legătură cu încălcarea legislației prevăzute la alin. (1), pentru ca aceasta să inițieze acțiuni în instanță împotriva comercianților care au săvârșit aceste încălcări.

Articolul 29. Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor

În scopul protecției consumatorilor, autoritățile administrației publice locale, în raza unității teritorial-administrative respective, în conformitate cu legislația, au obligația:

a) să informeze consumatorii și să le acorde consultații, să examineze, în limita competenței lor, reclamațiile acestora referitor la:

- transportul local;

- serviciile comunale;

- activitățile pentru care, conform legislației, ele acordă autorizații;

b) să readreseze reclamațiile către organul abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor în domeniul respectiv în cazul în care obiectul reclamației depășește limita competenței lor;

c) să informeze neîntârziat autoritățile competente despre cazurile de constatare a

produselor, serviciilor falsificate (contrafăcute) sau periculoase, precum și despre alte cazuri de necorespondere cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;

e) să contribuie prin mijloace posibile la înființarea și funcționarea asociațiilor obștești de consumatori.

Articolul 30. Asociațiile obștești de consumatori

(1) Cetățenii sînt în drept de a se organiza benevol în asociații obștești de consumatori, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația.

(2) Asociațiile obștești de consumatori au dreptul:

a) să înainteze în instanțe judecătorești acțiuni pentru protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, fără achitarea taxei de stat;

b) să adreseze, atît organelor de control, cît și organelor procuraturii, propuneri privind tragerea la răspundere a persoanelor vinovate de producerea și comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, precum și de nerespectarea drepturilor consumatorilor, prevăzute de legislație;

c) să informeze, în baza reclamațiilor primite de la consumatori, organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor despre produsele, serviciile necorespunzătoare;

d) să solicite instanței de contencios administrativ competente anularea în tot sau în parte a actelor, emise de autoritățile publice, care lezează drepturile și interesele legitime ale consumatorilor și care contravin legislației;

e) să organizeze, în modul stabilit de lege, efectuarea expertizei produselor, serviciilor în ceea ce privește conformitatea lor cerințelor stabilite în actele normative sau;

f) să înainteze agenților economici și organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor propuneri privind îmbunătățirea calității produselor, serviciilor și interzicerea comercializării produselor necorespunzătoare;

g) să sesizeze organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor referitor la produsele, serviciile necorespunzătoare sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, referitor la clauze abuzive în contracte și practicile incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii;

h) să primească de la organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor informații și răspunsuri referitor la propunerile și sesizările înaintate;

i) să organizeze chestionarea consumatorilor în scopul elucidării opiniei publice despre calitatea produselor comercializate și prețurile lor;

j) să informeze consumatorii, prin intermediul mass-media, despre calitatea produselor, serviciilor, încălcarea drepturilor și intereselor lor legitime, despre rezultatele consultării opiniei publice;

k) să întrețină relații de colaborare internațională în domeniul protecției consumatorilor;

l) să înainteze autorităților administrației publice propuneri pentru modificarea legislației în vigoare în domeniul protecției consumatorilor;

m) să efectueze activități de informare și de consiliere în domeniul protecției consumatorilor;

n) să reprezinte interesele consumatorilor în procedura de mediere la soluționarea litigiilor dintre consumator și vânzător/prestator.

(3) Programele, proiectele și activitățile de informare a consumatorilor propuse de asociațiile obștești de consumatori de utilitate publică pot fi finanțate de stat, conform legii, în cazul în care asociațiile respective:

a) acționează exclusiv în numele și în interesul consumatorilor;

b) sînt economic independente de producători, importatori, distribuitori și vânzători.

(4) Procedura finanțării prevăzută la alin. (3) se stabilește și se aprobă de Ministerul Economiei și Infrastructurii, care monitorizează utilizarea mijloacelor financiare alocate pentru scopuri de informare a consumatorilor. Criteriile pentru determinarea volumului de finanțare sînt:

a) volumul și numărul de publicații diseminate în scopul protecției consumatorilor;

b) periodicitatea campaniilor informaționale desfășurate pentru consumatori;

c) numărul de acțiuni înaintate în instanțele judecătorești în scopul protecției consumatorilor;

d) deținerea unui birou de consultanță sau a unei linii telefonice directe pentru consultarea consumatorilor din cel puțin o treime de unități administrative teritoriale.

Capitolul VII

ACȚIUNI PRIVIND PROTECȚIA

DREPTURILOR CONSUMATORILOR

Articolul 31. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor

(1) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.

(2) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație. Consumatorii sînt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.

(3) Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanța de judecată în scopul protecției drepturilor consumatorilor.

(4) Vânzătorul, prestatorul vor fi exonerati de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor lor sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă vor face dovada că aceste fapte s-au produs din motive de forță majoră.

(5) Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare.

(6) Procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de lege.

Articolul 32. Responsabilitatea vânzătorului, prestatorului pentru încălcarea termenelor stabilite

(1) Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) și (20) și art. 18¹ alin. (1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

(1¹) Cuantumul penalității menționate la alin. (1) nu poate depăși prețul produsului sau prețul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau prețul total al comenzii în cazul în care costul produsului sau al unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului nu este determinat de contract.

(2) În cazul încălcării termenelor stabilite, conform art. 21 (16), de începere și finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 2% din prețul serviciului (lucrării).

(3) Prin contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) se poate stabili o penalitate mai mare.

(4) Plata penalităților și repararea prejudiciului nu exonerează vânzătorul, prestatorul (executantul) de îndeplinirea obligațiilor ce îi revin față de consumator.

(5) Pretențiile consumatorului privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de prezenta lege sau de contract, se soluționează de vânzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

(6) La efectuarea controlului de către organul abilitat, în baza reclamației consumatorului, vânzătorul, prestatorul suportă cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize și încercări (testări), dacă acestea confirmă necorespunderea produsului, serviciului cerințelor stabilite în actele normative sau declarate.

Articolul 33. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

(1) Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere conform legislației în vigoare.

(2) Examinarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor contravenționale pentru nerespectarea prezentei legi se efectuează conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional.

Capitolul VII¹

COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

Articolul 33¹. Competențe generale în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

(1) Autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare - autorități competente) își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol ca și cum ar acționa în interesul consumatorilor din Republica Moldova, fie din proprie inițiativă, fie la cererea unei alte autorități competente din țară sau din străinătate.

(2) Lista autorităților competente și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.

(3) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea capitolului VII¹ de către autoritățile competente, precum și de instanțele judecătorești competente.

(4) Se desemnează Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.

(5) Autoritățile competente care au un interes legitim, în temeiul cadrului legal și normativ național, dispun de dreptul de încetare și de interzicere a încălcărilor transfrontaliere, precum și de notificare a eventualelor încălcări transfrontaliere, fără întârziere, autorităților competente din țară sau din străinătate.

(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Articolul 33². Proceduri privind cererile de asistență reciprocă și schimbul de informații

(1) Autoritatea solicitantă se asigură că orice cerere de asistență reciprocă conține suficiente informații pentru a permite autorității solicitate să îndeplinească cererea, inclusiv orice dovadă necesară care nu poate fi obținută decât pe teritoriul autorității solicitante.

(2) Cererile de asistență reciprocă sînt transmise de către autoritatea solicitantă biroului unic de legătură al autorității solicitate, prin biroul unic de legătură al autorității solicitante. Acestea sînt adresate, fără întîrziere, de biroul unic de legătură al autorității solicitate către autoritatea competentă în cauză.

(3) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările de informații se fac în scris, prin intermediul unui formular standard, și sînt transmise în format electronic.

Schimbul de informații poate fi efectuat prin intermediul schimbului electronic de informații și al punctelor de acces într-un cadru securizat comun, utilizîndu-se un protocol de comunicații securizat și o rețea securizată și indicîndu-se numărul punctelor de acces, pentru a putea garanta confidențialitatea și protecția schimbului de date.

(4) Autoritățile competente în cauză convin în privința limbilor care trebuie utilizate în cererile și în comunicările de informații înainte de prezentarea cererilor. În cazul în care nu se ajunge la un acord, cererile se comunică în limba sau limbile oficiale ale statului în care activează autoritatea solicitată.

(5) Informațiile transmise în urma unei cereri se comunică direct și simultan autorității solicitante și biroului unic de legătură al autorității solicitante și celui al autorității solicitate.

(6) În scopul preîntîmpinării scurgerii de informații care conțin date cu caracter personal, transmise prin canalele de legătură, este asigurată folosirea metodelor de criptare a acestor informații, inclusiv prin utilizarea măsurilor organizaționale, tehnice și de regim.

Articolul 33³. Utilizarea informațiilor și protecția datelor cu caracter personal, precum și a secretului comercial

(1) Informațiile furnizate se utilizează numai pentru a asigura respectarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor.

(2) Autoritățile competente pot să invoce ca probă orice informații, documente, constatări, declarații, copii certificate sau date transmise, în același temei ca și documentele similare obținute în propria țară.

(3) Informațiile comunicate sub orice formă unor persoane care lucrează pentru autoritățile competente, instanțele judecătorești, executorii judecătorești și a căror divulgare ar aduce atingere:

a) protecției vieții private și integrității individului, în special în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal;

b) intereselor comerciale ale unei persoane fizice sau juridice, inclusiv în ceea ce privește proprietatea intelectuală;

c) procedurilor jurisdicționale și avizelor juridice; sau

d) obiectivelor activităților de inspecție sau de anchetă, sînt cu acces limitat, cu excepția cazului în care divulgarea lor este necesară pentru a pune capăt sau a interzice o

încălcare transfrontalieră și cu condiția ca autoritatea care comunică informațiile să consimtă divulgarea lor.

(4) La prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritățile competente sînt obligate să respecte regimul de confidențialitate a datelor cu caracter personal, să întreprindă măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru protecția acestora împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspîndirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate.

(5) Autoritatea competentă care furnizează datele cu caracter personal se asigură ca acestea:

a) să fie prelucrate corect;

b) să fie corespunzătoare, relevante și neexcesive în raport cu scopul specific solicitării sau transferării;

c) să fie păstrate numai pentru timpul necesar scopului pentru care datele au fost furnizate sau ulterior prelucrate în conformitate cu prezentul capitol;

d) să fie aduse în atenția autorității destinate la timp în scopul luării de măsuri corespunzătoare de corectare în cazul datelor cu caracter personal posibil inexacte;

e) să fie corectate sau șterse la timp în cazul oricăror date cu caracter personal inexacte sau incorecte.

(6) Autoritățile competente trebuie să facă publice termenele și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal și să ofere informații detaliate privind:

[Art.33³ al.(6), lit.a) abrogată prin LP175 din 11.11.21, MO302-306/10.12.21 art.431; în vigoare 10.01.22]

b) categoriile de date cu caracter personal colectate de la consumator, scopul colectării și modul de prelucrare a acestora;

c) drepturile de care dispune consumatorul în calitate de subiect al datelor cu caracter personal, în special dreptul de a primi informații despre datele cu caracter personal transmise, dreptul de acces, de intervenție și de opoziție asupra acestor date, precum și de a adresa o plîngere către autoritatea națională desemnată pentru protecția datelor cu caracter personal ori de către instanța de judecată, inclusiv dreptul de a cere despăgubiri în cazul prelucrării ilegale a datelor cu caracter personal. Dreptul persoanei vizate de a obține informații, dreptul de acces, de intervenție și de opoziție asupra datelor cu caracter personal ale acesteia se reglementează în conformitate cu legislația națională a statului membru, pe teritoriul căruia s-a solicitat informația;

d) cazurile în care datele cu caracter personal pot fi divulgate terților;

e) punctul de contact pentru solicitările consumatorilor cu privire la datele cu caracter personal care îi vizează.

Autoritatea competentă va oferi, de asemenea, informații generale despre măsurile organizatorice și tehnice întreprinse pentru protecția datelor cu caracter personal ale consumatorilor.

(7) Datele cu caracter personal primite vor fi radiate fără întârziere atunci când acestea nu mai sînt necesare în scopul pentru care au fost comunicate.

(8) Autoritatea solicitantă și cea solicitată sînt obligate să înregistreze transmiterea, primirea și distrugerea datelor. Dosarul va conține informații cu privire la motivul transmiterii, conținutul, autoritatea transmițătoare și destinatarul, timpul transmiterii și, respectiv, a distrugerii datelor.

(9) Dacă consumatorul consideră că i-au fost încălcate drepturile cu privire la protecția datelor cu caracter personal, acesta poate înainta o plîngere la adresa autorității naționale de protecție a datelor cu caracter personal care efectuează controlul legalității operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal și informează consumatorul vizat în conformitate cu legislația în vigoare.

Articolul 33⁴. Schimbul de informații la cerere

(1) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată furnizează, fără întârziere, în condițiile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, orice informație relevantă cerută pentru a se stabili dacă s-a produs o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive întemeiate să se bănuiască că o astfel de încălcare se poate produce.

(2) Autoritatea solicitată inițiază, după caz, cu ajutorul altor autorități publice, inclusiv organe de control, investigațiile corespunzătoare sau întreprinde orice altă măsură necesară sau adecvată, în condițiile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, pentru a colecta informațiile solicitate.

(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate autoriza un inspector abilitat al autorității solicitante să însoțească reprezentanții autorității solicitate pe parcursul anchetelor acestora.

Articolul 33⁵. Schimbul de informații fără cerere prealabilă

(1) În cazul în care o autoritate competentă are cunoștință de o încălcare transfrontalieră sau are motive întemeiate să bănuiască că o astfel de încălcare se poate produce, aceasta informează imediat autoritățile competente din celelalte state membre despre această încălcare.

(2) În cazul în care o autoritate competentă ia măsuri executorii suplimentare sau primește cereri de asistență reciprocă în ceea ce privește încălcarea transfrontalieră, aceasta informează autoritățile competente din celelalte state membre despre această încălcare.

Articolul 33⁶. Cereri de măsuri executorii

(1) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată întreprinde toate măsurile executorii necesare pentru a pune capăt sau a interzice, fără întârziere, încălcarea transfrontalieră.

(2) Pentru a îndeplini obligațiile care îi revin în temeiul alin. (1), autoritatea solicitată își exercită puterile în condițiile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător și orice alte drepturi care i se recunosc în temeiul legislației interne. Autoritatea solicitată stabilește, după caz, cu ajutorul altor autorități publice, măsurile executorii care trebuie întreprinse pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea transfrontalieră în mod proporțional, rațional și eficient.

(3) Autoritatea solicitată poate să se consulte cu autoritatea solicitantă în ceea ce privește adoptarea măsurilor executorii menționate la alin. (1) și (2). Autoritatea solicitată informează, fără întârziere, autoritatea solicitantă, autoritățile competente ale celorlalte state membre și comisia despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării transfrontaliere, indicând, în special, dacă aceasta din urmă a încetat.

Capitolul VIII

DISPOZIȚII FINALE

Articolul 34

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 4 luni de la data publicării.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei legi, se abrogă Legea nr.1453-XII din 25 mai 1993 privind protecția consumatorilor.

Articolul 34¹

Prezenta lege este compatibilă cu prevederile art. 1, 5-9, 11-13 și ale anexei I și parțial compatibilă cu prevederile art. 3 și ale anexei II ale Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 149 din 11 iunie 2005, de asemenea este compatibilă cu prevederile Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L171 din 7 iulie 1999. cu prevederile art. 1, art. 2 alin. (1), art. 3, art. 4 alin. (1)-(3) și (4) lit. (a) și alin. (6)-(8), art. 6 alin. (1)-(3), art. 7 alin. (1)-(2), art. 8 alin. (1)-(3), art. 11, art. 12 alin. (1)-(5) și art. 13 alin. (1)-(3) din Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 364 din 9 decembrie 2004.

Articolul 35

Guvernul, în termen de 2 luni:

a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în conformitate cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI Eugenia OSTAPCIUC

Nr. 105-XV. Chișinău, 13 martie 2003.

Anexă

LISTA

produselor nealimentare de calitate corespunzătoare

ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar

1. Articole de bijuterie (articole din metale prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite).
2. Confecții și articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie).
3. Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului).
4. Articole de parfumerie și cosmetică.
5. Mărfuri textile (țesături din bumbac și tip bumbac, in și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.).
6. Cabluri (conducente electrice, cabluri, șnururi).
7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.).
8. Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).
9. Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice.
10. Mobilă de menire socială (garnituri și seturi).
11. Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări și alte mijloace de transport naval de menire socială.

12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sînt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora).

13. 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).

14. Jucării.